



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA



**Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí**  
**Carrera Administrativa Municipal**  
**Sistema Nacional de Capacitación Municipal SINACAM**

**Proyecto de Graduación, para optar al título de:**  
**Licenciado en Administración de Empresa**

**Título del Proyecto:**

**Mejoramiento en la calidad de los servicios brindados por los servidores públicos de la alcaldía municipal de San José de Cusmapa, Madriz.**

**Carrera: Administración de Empresas**

**Autores:**

**Br. Jakson Alexander Flores Bravo.**

**Br. Roger Sáenz Rojas.**

**Tutor:**

**MSc. Francisco Ramón Rodríguez Pérez**

**Estelí, 22 de agosto de 2020**





**2020: “Año de la Educación con Calidad y Pertinencia”**

**CARTA AVAL DEL TUTOR**

A través del presente hago constar que ***Jakson Alexander Flores Bravo y Roger Sáenz Rojas***, estudiantes de IV año de Administración de Empresas han finalizado su trabajo de Proyecto de Graduación: ***“Mejoramiento en la calidad del de los servicios brindados por los servidores públicos de la alcaldía municipal de San José de Cusmapa, Madriz.”***

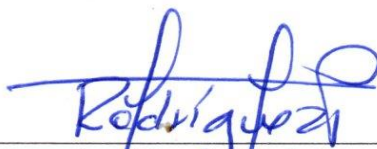
Este proyecto fue apoyado metodológica y técnicamente en la fase de planificación, elaboración, así como en el procesamiento, análisis e interpretación de datos.

Es relevante señalar que el proyecto ***“Mejoramiento en la calidad del de los servicios brindados por los servidores públicos de la alcaldía municipal de San José de Cusmapa, Madriz.”*** es un tema de gran importancia para la municipalidad de San José de Cusmapa, valoro positivo el análisis de sus datos y la información, los que están estrechamente relacionados con sus objetivos.

Después de revisar la coherencia y contenido del trabajo, la fundamentación científica y la incorporación de las observaciones del jurado en la defensa, se valora que el mismo cumple con los requisitos establecidos en la normativa de Licenciatura vigente y por lo tanto está listo para ser entregado el documento final ante la institución rectora

Dado en la ciudad de Estelí a los nueve días del mes de septiembre de 2020.

Afectuosamente.



**MSc. Francisco Ramón Rodríguez Pérez**  
**Docente Tutor**  
**UNAN, Managua – FAREM, Estelí**

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, queremos agradecer infinitamente a Dios creador del universo, por habernos dado, entereza, fuerza y sabiduría, para llegar a la conclusión de este proyecto.

A nuestros padres queridos, quienes siempre se empeñaron, en que gozáramos de un buen vivir, pensado en que la educación siempre era la mejor herencia que nos podrían dejar, y contar en todo momento con su apoyo y consejos, agradecimientos extensivos a nuestros hermanos y amigos que de una u otra manera estuvieron pendientes de nuestros logros.

A la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Programa (SINACAM) y todo su personal, principalmente a los que nos atendieron sábado a sábado durante la carrera, Facultad Regional Multidisciplinaria de Estelí a través de la Msc. Orbelina Rodríguez González, coordinadora del programa (SINACAM) y todo su personal, que amorosamente nos apoyaron y dieron el regalo del saber, a nuestro profesor y guía en el proyecto de graduación, Msc. Francisco Ramón Rodríguez Pérez, que con su actitud profesional nos orientó y llevo a sintetizar los conocimientos adquiridos a lo largo de esta empresa en el presente documento hoy presentado ante este honorable jurado.

Por último, pero no menos importante a todos los compañeros de clases que, de manera solidaria, con amor y cariño, unión en los momentos difíciles o no y que, con la conciencia de lograr la batalla de esta gran empresa para nuestras vidas, supimos llevar paso a paso y superar los retos presentados durante toda la carrera.

## **Resumen ejecutivo.**

El proyecto denominado Mejoramiento en la calidad de los servicios brindados por los servidores públicos de la alcaldía municipal de San José de Cusmapa, Madriz, está orientado para el mejoramiento de la calidad de atención a la población usuaria de los servicios que presta la alcaldía.

La Dirección Superior junto con el área de Recursos Humanos de la municipalidad de San José de Cusmapa, ha venido notando ciertas actuaciones de algunos funcionarios no recomendadas a la hora de prestar los servicios requeridos por la población, estos aspectos van desde lo disciplinario, códigos de éticas hasta los inadecuados comportamientos de los servidores ante los contribuyentes, lo que provoca una visión negativa sobre la municipalidad a los contribuyentes o simplemente se alejan de las diferentes actividades de aspectos sociales y de desarrollo impulsadas por el municipio.

Con el desarrollo de las diferentes capacitaciones se tiene como objetivo fundamental, el mejoramiento en todos los sentidos, de la calidad en la atención por parte de los servidores públicos, a través de la facilitación de distintas temáticas en los diferentes niveles de la municipalidad y crear a través de estas, mayor satisfacción a la población en general, por otra parte, lograr mayor participación ciudadana en las diferentes acciones o actividades del desarrollo económico del municipio.

Los resultados esperados con la conclusión y seguimiento de este proyecto, es haber realizado 18 talleres, en un término de tiempo de tres (3) meses, habiendo capacitado a 38 servidores públicos y a 10 miembros de la dirección superior, contando entre estos últimos los concejales del municipio, lograr en un 90 por ciento la satisfacción de la población atendida, aumentar conforme a la base de datos de recaudación el acercamiento de los contribuyentes y más ciudadanos participando en las actividades socio económicas impulsadas por la municipalidad.

## Índice.

<b>1. Generalidades del Proyecto.</b> .....	<b>1</b>
1.1. Nombre y descripción del proyecto.....	1
1.2. Objetivos del proyecto (General y Específicos).....	11
1.3. Justificación.....	11
1.4. Articulación entre Planes, Programas y Proyectos.....	12
1.5. El proyecto en el marco de las Políticas Estratégicas de Desarrollo Humano del País.	14
1.6. Grupo Meta y Beneficiarios. ....	15
1.7. Ciclo de vida del proyecto.....	16
1.8. Resultados Esperados. ....	17
1.9. Matriz del Enfoque del Marco Lógico. ....	18
<b>2. Estudio Técnico.</b> .....	<b>22</b>
2.1. Tamaño del Proyecto.....	22
2.2. Localización del Proyecto. ....	23
2.2.1. Macro localización del proyecto. ....	23
2.2.2. Micro localización del proyecto. ....	24
2.3. Procesos Productivos o Desarrollo del Proyecto.....	24
2.3.1. Procesos y usos de tecnologías.....	27
2.3.2. Capacidad de producción. ....	27
<b>3. Ingeniería De Proyectos.</b> .....	<b>28</b>
3.1. Estructura física del proyecto. ....	28
3.2. Maquinaria y Equipos ....	28
3.3. Valoración de la inversión.....	29
3.3.1 Presupuesto Detallado y Fuentes de Financiamiento. ....	30
3.3.2. La fuente de financiamiento.....	31
3.4. Aspectos administrativos.....	31
3.6. Aspectos económicos del proyecto. ....	39
3.7. Aspectos ambientales del proyecto. ....	40
<b>4. Viabilidad y Plan de Sostenibilidad.</b> .....	<b>40</b>
4.1 Viabilidad Económica. ....	40
<b>5. Análisis de Sostenibilidad.</b> .....	<b>41</b>

5.1 Sostenibilidad Social: Equidad, Género, Participación Ciudadana.....	41
<b>6. Estrategia de Seguimiento y Evaluación. ....</b>	<b>42</b>
6.1. Monitoreo de la Ejecución. ....	42
6.2. Evaluación de Resultados e Impactos. ....	42
<b>7. Material Complementario. ....</b>	<b>43</b>
7.1. Bibliografía.....	43
<b>Trabajos citados .....</b>	<b>43</b>
7.2. Anexos (gráficos, tablas, esquemas, maquetas, galería de fotos y otros).....	45

### **Índice de tablas.**

Tabla No. 1 Marco lógico (Fuente Propia).....	18
Tabla No. 2 Marco Lógico 2da parte (Fuente Propia). ....	20
Tabla No. 3 Temas y Contenidos (Fuente Propia). ....	25
Tabla No. 5 Maquinaria y Equipos (Fuente Propia). ....	28
Tabla No. 6 Calculo de Presupuesto (Fuente Propia). ....	30
Tabla No. 7 Matriz Asignaciones y Responsabilidades (Fuente Propia).....	32
Tabla No. 8 P.O.P.E.A (Fuente Propia). ....	35
Tabla No. 9 Cronograma de Costo Financiero (fuente Propia).....	36
Tabla No. 10 Matriz de Ejecución y Seguimiento (Fuente Propia). ....	38
Tabla No. 11 Ejecución y Seguimiento (Fuente Propia).....	39

### **Índice de Figuras.**

Figura No. 1 Árbol de Problema. (Fuente de Propia). ....	9
Figura No. 2 Árbol de Objetivos. (Fuente Propia). ....	10
Figura No. 3 Ciclo de Vida del Proyecto. (Fuente propia). ....	16
Figura No. 4 Macro Localización del Proyecto. (Fuente Propia). ....	23
Figura No. 5 Microlocalización del Proyecto. (Fuente Propia). ....	24

### **Índice de Anexo.**

Anexo No. 1 Organigrama Alcaldía San José de Cusmapa (Fuente Manual de Organización y Funciones). ....	45
Anexo No. 2 Memoria de Cálculo (Fuente Propia). ....	46
Anexo No. 3 Personal Áreas sexo (Fuente Propia). ....	47
Anexo No. 4 Áreas y direcciones (Fuente Propia). ....	48
Anexo No. 5. Edificio Alcaldía donde se ejecutará el proyecto (Fuente Propia).....	49





## **1. Generalidades del Proyecto.**

### **1.1. Nombre y descripción del proyecto**

#### **Nombre del Proyecto:**

Mejoramiento en la calidad del de los servicios brindados por los servidores públicos de la alcaldía municipal de San José de Cusmapa, Madriz.

#### **Entidad Ejecutora:**

La entidad ejecutora de este proyecto es el área de Recursos Humanos de la Alcaldía de San José de Cusmapa.

#### **Monto:**

El monto del proyecto es de: C\$27,020.00. (Veintisiete mil, veinte córdobas netos).

#### **Plazo de ejecución:**

El proyecto tendrá un tiempo de ejecución total de 3 meses (marzo 2,021- mayo 2,021).

#### **Descripción del área de influencia del proyecto.**

El proyecto tiene como finalidad capacitar al personal de la alcaldía de San José de Cusmapa para el mejoramiento continuo de los servicios que faciliten la prestación de una atención eficiente, eficaz y de calidad a los pobladores del municipio.

El proyecto se realizará en las instalaciones de la alcaldía municipal de San José de Cusmapa y específicamente en el auditorio municipal, ya que es un lugar que presta las condiciones adecuadas de iluminación, ventilación y amplitud para este proyecto. Se capacitarán a 10 tomadores de decisiones y 38 servidores públicos, en temas que permitirán desarrollar la vocación de servicios y cambio de actitudes.

La localización del municipio está dada por las coordenadas: 13°17' de Latitud Norte y 86°39' de Longitud Oeste. Limita al norte con el Municipio de Las Sabanas, al Sur y al Este con el Municipio de San Juan de Limay, al Oeste con el Municipio de San Francisco del Norte y Republica de Honduras, y su superficie es de 139.92 Km<sup>2</sup>

## **Aspecto Social.**

### **Población**

La población del municipio está distribuida de la siguiente manera:

Población Total: 8,059.

Hombres: 51.17%

Mujeres: 48.83%.

Población Urbana: 20.0%

Población Rural: 80.0%

Población Indígena: 90.0%

### **Educación**

La educación en el municipio de San José de Cusmapa es impartida en las siguientes modalidades, Preescolar, Primaria regular en área urbana y Primaria multigrado en área rural, Secundaria regular en casco urbano y Secundaria a distancia en el área rural, estas modalidades bajo la dirección del Ministerio de Educación (MINED) y la Universidad en el Campo bajo la rectoría de la UNAN León.

### **Salud**

El sistema de salud es dirigido por el Ministerio de Salud (MINSA), atendiendo a toda la población en un centro de salud en la cabecera municipal, dos Puestos de salud en el área urbana, cuatro Puestos de salud ubicados en las comunidades El Carrizo, El Mamey, El Chilamatal y El Lajero. Cuenta con un personal de siete doctores, trece enfermeras y un personal auxiliar de 10 funcionarios.

### **Energía Eléctrica**

La energía eléctrica en el área urbana del municipio se brinda mediante el servicio domiciliario y el servicio de alumbrado público con una cobertura del 60%. En el área rural el servicio domiciliario cubre a quince comunidades, lográndose una cobertura del 57.69% en las comunidades.

### **Agua Potable y Alcantarillado Sanitario**

El servicio de agua potable en el área urbana del municipio es brindado por la Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados (ENACAL), mediante un sistema de Mini acueducto por Bombeo Eléctrico (MABE), con el cual se abastece al 95% de las viviendas. En las comunidades el servicio de Agua Potable se brinda mediante Pozos Perforados (PP) y Miniacueductos por Gravedad (MAG).

El sistema MABE, está compuesto por dos pozos perforados ubicado a orillas del Río Tapacallí, una tubería de conducción de aproximadamente dos kilómetros de longitud, que parte del pozo hasta la pila de almacenamiento de 27,000 galones y la red de distribución que abastece a los tres barrios urbanos más la comunidad de Los Llanitos.

### **Vialidad.**

El municipio cuenta con carretera adoquinada en muy buenas condiciones, inaugurada en el año 2017 la que inicia en cabecera departamental. El 60% de las calles del municipio están adoquinadas en perfectas condiciones para transitar. Al interior del municipio se cuenta con una red aproximada de 65 kilómetros de caminos de todo tiempo, a la que se le da un mantenimiento preventivo anualmente.

### **Telecomunicaciones**

Las telecomunicaciones en San José de Cusmapa están brindadas por la red de telefonía celular que brindan las empresas Claro y Tigo y cubren casi todo el territorio municipal. Estas empresas también brindan servicios de Internet domiciliar. La Alcaldía municipal y la Asociación Fabretto cuentan con servicio de Internet particular.

Existe además la red de radios de comunicación que tiene la Alcaldía Municipal en 10 comunidades, de igual manera también se dispone de una Sala de Videoconferencias, la que es utilizada para capacitaciones virtuales y es utilizada por las demás Instituciones del Estado para reuniones virtuales

## **Aspectos Económicos.**

La principal actividad económica del municipio es la agricultura tradicional o producción de granos básicos como el frijol, el maíz y el sorgo o millón, actividad que realizan durante los meses de mayo a diciembre.

La época de siembra más importante es la postrera por tener menor incidencia de plagas y enfermedades, además los rendimientos son mayores que la época de primera. La comercialización de los productos se da en menor escala y se realiza a través de intermediarios que son compradores ocasionales o dueños de pulperías.

Para el cultivo de maíz se destinan aproximadamente 750 - 800 manzanas, obteniéndose cerca de 7700 – 8000 quintales, en el caso del frijol el área destinada ronda las 850 manzanas con una producción entre 9200 – 9500 quintales y de sorgo millón se destinan un aproximado de 670 – 700 manzanas de las que se tiene una producción próxima a los 12,000 quintales en el año.

## **Medio ambiente.**

### **Uso Actual de Suelos**

**Uso Forestal:** Comprende aquellas tierras que aún presentan vegetación boscosa y/o bosques en regeneración natural o por reforestación (Bosque Latifoliado, Bosque de Pinares, Bosque de Galería y Bosque de cobertura en Agroforestería). Cubre 15.25 Km<sup>2</sup> para el 11.74% del municipio.

**Uso Agroforestal:** bosques que han sido intervenidos por el hombre, aprovechándose de la madera y destinando estas tierras para siembra de cultivos. Cubre 0.93 Km<sup>2</sup> para el 0.72% del área.

### **Uso Actual Agropecuario**

**Uso Pecuario:** Este tipo de cobertura es el uso de la tierra predominante en el territorio. Cubren 108.19 Km<sup>2</sup> para el 83.27% del área.

**Uso Agrícola:** Áreas ocupadas con actividades agrícolas de cultivos anuales, hortalizas, etc., por lo normal esta agricultura la hacen en sistema de monocultivo continuo o en alternancia de dos granos básicos (maíz y frijol, sorgo o trigo millón). Cubre 5.25 Km<sup>2</sup> para el 4.04% del área.

**Urbanización:** Corresponde al área urbana de la cabecera municipal, localizada en los 1,280 m.s.n.m. Cubre 0.30 Km<sup>2</sup> para el 0.23% del área.

### **Potencialidades del Suelo**

**Uso Potencial Forestal:** Tierras que presentan serias limitaciones que restringen su uso para el desarrollo de actividades agrícolas o pecuarias. Cubre 125.17 Km<sup>2</sup>, para el 96.34% del área.

**Uso Potencial Agropecuario:** Tierras con pendientes menores del 15%, aptas para el desarrollo de las actividades agrícolas para el sustento familiar y comercialización de sus productos y/o para la ganadería intensiva bajo pastoreo, cubren 4.45 km<sup>2</sup> para el 3.43% del área.

**Problemática del suelo:** El municipio San José de Cusmapa por sus condiciones ambientales de Relieve, Geología, Suelos y Clima es de vocación forestal y se encuentra prácticamente deforestado y presenta serios problemas de erosión actual activa en sus suelos y alta erodabilidad potencial (susceptibilidad del suelo a ser erosionado), tanto en las áreas empastadas, como en las áreas destinadas para cultivos de subsistencia y colindantes, como en las áreas donde se encuentran los pinares en regeneración, así mismo, por la fragilidad a que han llevado los suelos y las condiciones ambientales, hay ocurrencia activa de deslizamientos peliculares (superficiales), desapareciendo la capa de suelo.

### **Clima del municipio**

**Temperaturas:** las temperaturas promedio anual oscilan entre 17.99°C en las partes altas, mientras que en las partes bajas es de 22.96°C, con un promedio municipal de 20.32°C.

**Zonas Climáticas:** Según la clasificación climática de Holdrige en este municipio se pueden diferenciar tres formaciones vegetales:

**Bosque tropical seco:** Ubicado en las partes más bajas, se caracteriza por presentar una vegetación, con especies arbustivas de porte bajo y pocas especies de porte alto.

**Bosque seco premontano:** Este piso es característico que las especies de plantas son de porte más alto, debido a la distribución de precipitaciones y a la prolongación del período húmedo; También predominan algunas especies de plantas epifitas y plantas arbustivas características de zonas más frescas, como son: Barba de viejo, Espadillo, Orquídeas y Bromeliáceas

**Bosque húmedo premontano:** Ubicado en la parte alta del Municipio. Este tipo de piso se diferencia de los otros pisos por presentar un tipo de vegetación perennifolia y es donde se encuentra la mayor área de pinares del municipio y parte de la Reserva Natural Tepesomoto - La Patata y donde se pueden llevar a cabo proyectos de investigación, recreación, venta de servicios ambientales y la silvicultura a pequeña escala.

**Precipitaciones:** Oscila entre los 1,341 mm/año (en las partes altas) y 1,505 mm/año (en las partes bajas) con un promedio municipal de 1,425.71 mm/año.

### **Recursos Hídricos del Municipio**

**Ríos:** Los principales ríos del municipio son: El Río Tapacallí, que se origina por la confluencia de las Quebradas, Quebrada Honda y Las Pocitas, El Río Negro, que procede de Honduras y atraviesa el municipio por el oeste y el Río Imire que nace en la Comunidad El Apante por la unión de las Quebradas La Palma y El Ángel.

**Cuencas:** El municipio de Cusmapa está ubicado entre dos cuencas: La cuenca del Río Coco o Segovia y el Río Negro.

### **Flora y Fauna del municipio**

**Flora del Municipio:** Se encuentran todavía algunas especies tales como encino, quebracho, madero negro, laurel, robles, cedro, caoba, genízaro, ceiba, entre otras.

En buena parte del territorio hay presencia de vegetación xerofítica como orquídeas, musgos, helechos y árboles como el espino negro.

**Cobertura Boscosa:** El municipio de San José de Cusmapa tiene un área de cobertura vegetal de 15.00 km<sup>2</sup> que representa el 11.00% del área superficial del municipio. De esta cobertura vegetal de bosque existen dos categorías cuyas características específicas y ubicación territorial a nivel municipal son las siguientes:

**Bosque de Latifoliados:** El bosque de latifoliados se subdivide en:

Bosque Latifoliado cerrado: con un área aproximada de 2.62 km<sup>2</sup> para el 2.00% de la superficie, el Bosque Latifoliado abierto: con un área aproximada de 4.45 km<sup>2</sup> para el 3.43% de la superficie y el **Bosque de coníferas:** formado casi exclusivamente por Pinus oocarpa y se observan en algunas áreas plantas latifoliadas como el Roble (Quercus sp).

En el bosque de coníferas se consideran: **Bosque cerrado de pinos:** Se localiza una extensa área en la parte noreste del municipio y entorno de la cabecera municipal, abarcando desde los entornos del sitio Buenos Aires, caserío Los Llanitos, área urban de San José de Cusmapa, laderas de Cerro Grande – Cerro El Esquirín – Peña de Orocuina – Cerro El Arenal (Mangas Verdes). Cubren un área aproximada de 7.99 km<sup>2</sup> para el 6.15% de la superficie.

**Áreas de Protección:** El municipio se comparte con Las Sabanas, San Lucas, Somoto y San Juan de Limay el área protegida, conocida como Tepesomoto – La Patasta, del total del área al municipio le corresponden 87.00 kms<sup>2</sup>.

**Fauna del Municipio:** La fauna está compuesta por venados, conejos, mapachines, ardillas, cusucos, guatusas, armadillos, coyotes, gran variedad de reptiles como garrobos, iguanas, serpiente coral, barba amarilla, mata buey, mica y entre la avifauna se encuentran palomas (alas blancas, azulonas), zopilotes, zanates, urracas, pericos, chocoyos, etc.

### **Identificación del problema.**

El problema identificado es la mala calidad en la prestación de los servicios municipales que la alcaldía brinda a la población, esta situación negativa, genera inconformidad, oposición y críticas al gobierno municipal, y se contradice con las competencias que le establecen la Ley de Municipios y las políticas del GRUN.

Parte de las causas de esta mala calidad en la atención a los pobladores que gestionan servicios municipales son la poca promoción de valores éticos y morales en el personal a todos los niveles, la falta de capacitación en estos temas, a pesar de los esfuerzos que realiza el Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional, para que la calidad y la calidez en la atención en todos los niveles y dependencias del Estado sea una práctica permanente que permita cambiar los estereotipos que muchas personas tienen de los servidores públicos del Estado.

La municipalidad realizando un pequeño sondeo, en cuanto a la actuación de los funcionarios públicos ante los pobladores cuando solicitan los diferentes servicios, encontró que se presentan acciones y actitudes no recomendables y censurables como: no atender con prioridad ni disponibilidad y en orden, lo que no contribuyen en la confianza de los pobladores. Estos aspectos van desde asuntos disciplinarios, actitudes antiéticas hasta la indiferencia y el comportamiento inadecuado a lo que se suma la falta de capacitación en algunos temas requeridos para el buen funcionamiento y lograr la satisfacción en la población.

El ejercicio realizado conlleva a la identificación del problema planteado y que en la actualidad provoca la visión negativa que tiene la población sobre la gestión del gobierno municipal y es la razón fundamental para presentar este proyecto de Capacitación.

Este problema con sus causas y sus consecuencias se refleja en el árbol de problemas figura No 1.



## Árbol de Problemas.

A través de un análisis realizado con árbol de problemas se puede observar la situación negativa y el problema planteado. La obtención del árbol de problemas fuente propia.

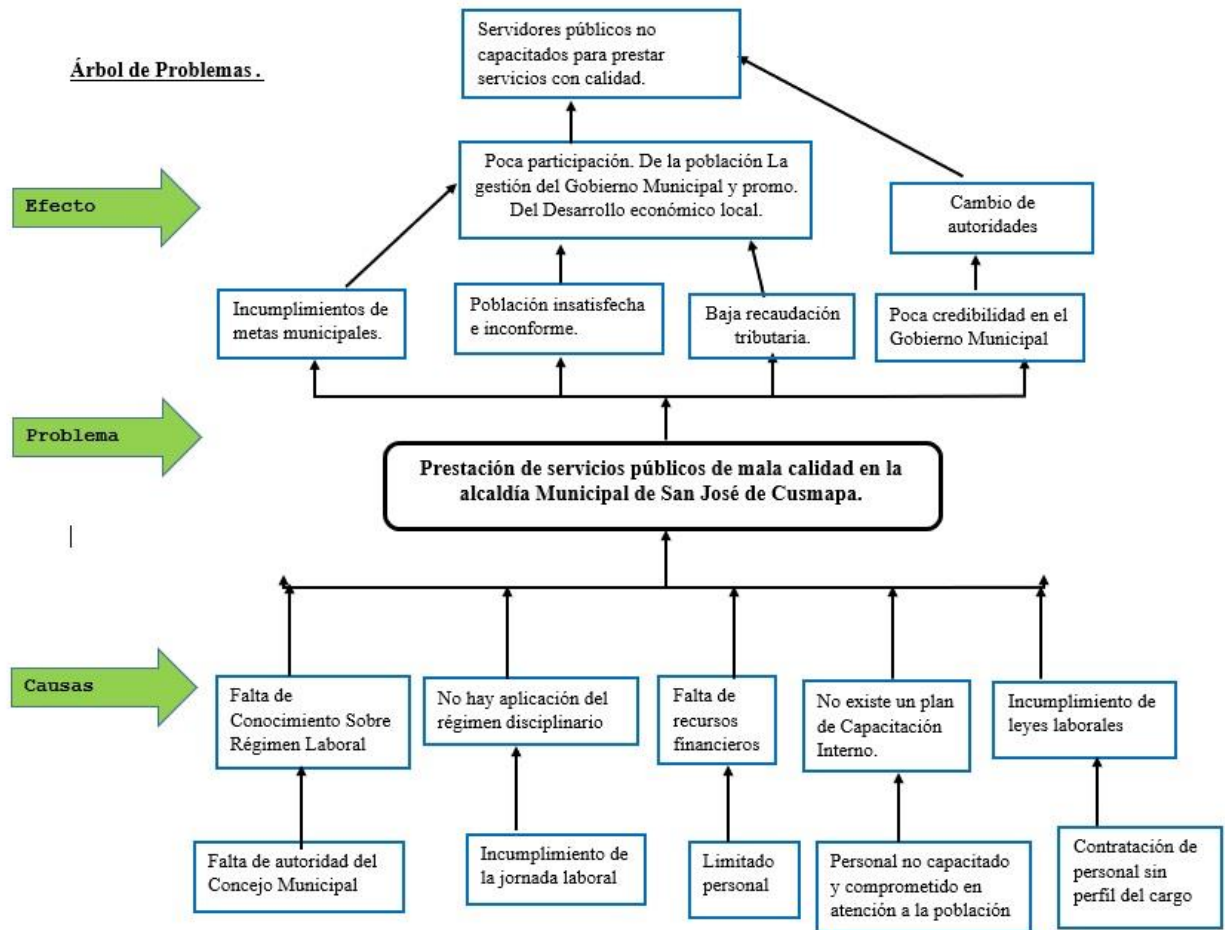


Figura No. 1 Árbol de Problema. (Fuente de Propia).

## Árbol de objetivos.

En el árbol de objetivos, las situaciones negativas que fueron expuestas en el árbol de problemas se convierten en soluciones, estas se expresan como “logros positivos” deduciendo entonces que: Prestación de los servicios públicos de buena calidad en la alcaldía municipal de San José de Cusmapa, es nuestro propósito u Objetivo General del Proyecto como se observa en la siguiente figura.

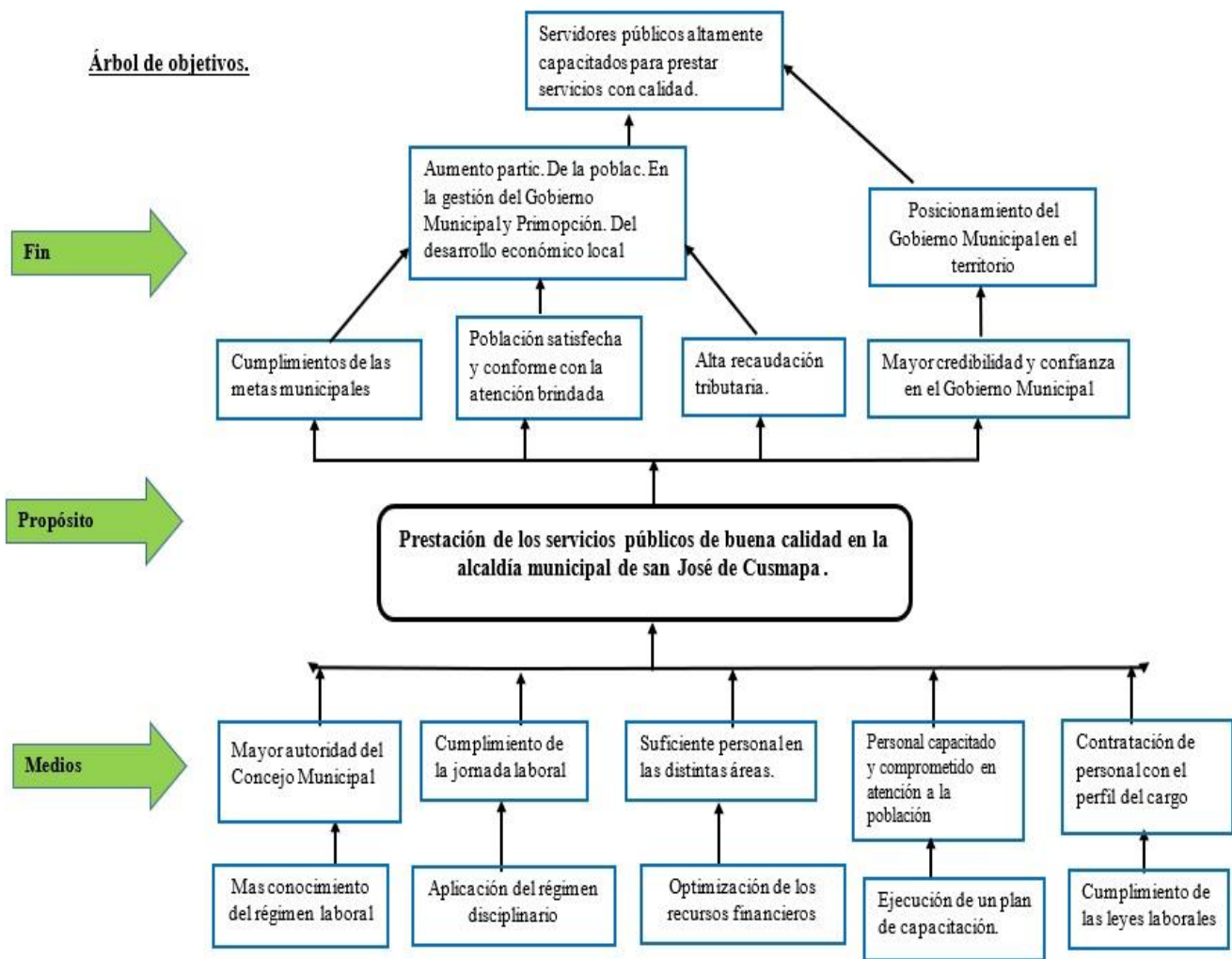


Figura No. 2 Árbol de Objetivos. (Fuente Propia).

## **1.2. Objetivos del proyecto (General y Específicos)**

### **Objetivo General.**

- Capacitar a los servidores públicos de la alcaldía municipal, para el mejoramiento de la calidad en la atención a la población del municipio de San José de Cusmapa.

### **Objetivos Específicos.**

- Facilitar capacitación a todos los servidores públicos de la alcaldía en temáticas para el mejoramiento de la calidad y calidez de la atención brindada a la población.
- Brindar a la población y contribuyentes mayor satisfacción y credibilidad en el Gobierno Municipal por la prestación de servicios brindados con calidad y calidez.
- Fomentar la participación ciudadana en la gestión del Gobierno Municipal y la promoción del desarrollo económico local mediante la prestación de servicios, con calidad y calidez.

## **1.3. Justificación**

La Alcaldía como parte del Gobierno Municipal y del Poder Ejecutivo tiene dentro de sus atribuciones la responsabilidad de promover el desarrollo integral del Municipio y para ello debe en todas y cada una de las áreas que conforman su estructura organizativa prestar o brindar servicios públicos de calidad y con calidez humana, facilitando los trámites y servicios para generar mayor desarrollo, empleo y prosperidad a la población usuaria, tal y como lo señala uno de los ejes del Plan Nacional de Desarrollo Humano del periodo 2018-2021.

Para comprobar la calidad de la atención en los servicios prestados hasta la fecha, el gobierno municipal realizó una serie de consultas a la población usuaria y a servidores públicos municipales para identificar alguna problemática al respecto, que conlleve a la formulación de un plan de capacitación que facilite mejorar o elevar la calidad de la atención. En este proceso se logró identificar y precisar las necesidades de formación y capacitación que requieren de manera

general los servidores públicos en los que se incluyen también a miembros del concejo municipal y a usuarios que mayormente demandan los servicios de la alcaldía.

Los bajos estándares de calidad de atención por parte de los servidores públicos a la población y contribuyentes de un municipio, es un tema polémico tanto a nivel nacional como municipal y por esta razón la población muestra inconformidad e insatisfacción generándose así especulaciones y críticas negativas en este caso particular a la alcaldía de San José de Cusmapa.

Esta situación es dada por diversos factores entre los que se destacan el desinterés personal, la falta de apropiación del marco jurídico legal (leyes, reglamentos, ordenanzas, etc.), que regula el funcionamiento de la institución y con más razón la falta de conocimiento y aplicación del régimen disciplinario de parte de las autoridades de la municipalidad.

Dado esta problemática, se ejecutará el proyecto de capacitación que tiene como fin lograr una mayor eficiencia y eficacia en el trabajo por parte de los servidores públicos y se alcanzarían las metas establecidas por administración municipal; además se fomentará la puesta en práctica de valores éticos, la capacidad profesional, y comportamientos adecuados que permitan que los servidores públicos se apropien de sus deberes y obligaciones y brinden una atención con calidad a los contribuyentes y población en general que hace uso de los servicios prestados por la municipalidad.

Los cambios actitudinales que logren con la capacitación permitirán que los servidores públicos mejoren en la calidad de la atención brindada, contribuirán también en la solución de dificultades que enfrenta la alcaldía por la falta de recursos económicos dadas las bajas recaudaciones, y se lograría una mejor credibilidad y apropiación en la gestión ciudadana y el pago de los impuestos.

#### **1.4. Articulación entre Planes, Programas y Proyectos**

A nivel interno este proyecto se articula con Plan Operativo Anual (POA) de la municipalidad el que a su vez está inmerso en el Plan para el Desarrollo Estratégico Municipal, que en su eje número doce, señala la necesidad de capacitar a los servidores municipales para promover la vocación de servicio, cultura organizacional, ética, principios y valores, para lograr la

transformación social, mayor desarrollo, bienestar de las familias y comunidades de nuestros municipios.

A lo externo este proyecto se articula de manera coordinada con otras instituciones del Estado que colaboran en la formación de servidores públicos tales como:

**INIFOM:** El Instituto Nicaragüense de Fomento Municipal bajo su ley creadora establece en el artículo 4. Que la finalidad del INIFOM es el fomento del desarrollo institucional de los municipios en general, el fortalecimiento de los gobiernos locales y la administración pública municipal, la promoción de la participación ciudadana y de las capacidades necesarias para los procesos de descentralización y desarrollo local.

Y el artículo 5 incisos a y c, referidos a sus atribuciones nos señala que: debe brindar asesoría integral a las municipalidades para el mejor cumplimiento de sus competencias y atribuciones y hacer todas las gestiones y esfuerzos necesarios ante el Gobierno Central para que se dote a los gobiernos de los municipios de los recursos financieros necesarios para su desarrollo, y asesorar a los gobiernos locales en el desarrollo de mecanismos de gestión municipal que promuevan e institucionalicen la participación ciudadana y comunitaria.

También nos habla de su articulación el Reglamento de la Ley Orgánica del INIFOM en su Artículo 20, que establece la capacitación municipal desarrollada por el INIFOM debe responder a criterios modernos de gestión y tecnología educativa que permitan utilizar las destrezas y experiencias adquiridas de acuerdo con los principios señalados en el Artículo 10 del presente Reglamento.

**COMISIÓN NACIONAL DE CARRERA ADMINISTRATIVA MUNICIPAL.** Es el máximo órgano de aplicación de la Ley 502, Ley de Carrera Administrativa Municipal y se articula mediante su artículo 11, inciso 1: Determinar las políticas y planes de capacitación y formación municipal. (L. A. N. DE LA REPÚBLICA DE NICARAGUA, 2004)

**MITRAB:** El Ministerio del Trabajo bajo su ley creadora Artículo 3, inciso 1) indica el establecimiento de los planes y programas para la formación profesional de los trabajadores,

además mediante la Ley 185, Código del Trabajo, artículo 18 inciso (h), establece la obligación del trabajador de asistir a los cursos y demás actividades de capacitación o adiestramiento que se convengan con el empleador. (Trabajo, 1996)

### **1.5. El proyecto en el marco de las Políticas Estratégicas de Desarrollo Humano del País.**

El Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional (GRUN) desde el año 2007 cuando asumió el poder, promueve un cambio de valores, actitudes, prioridades, estilo de gobernar, relaciones de poder y políticas. El punto inicial y final de estas políticas es el desarrollo del ser humano y las familias nicaragüenses. De igual manera desarrolla el Modelo Cristiano, Socialista y Solidario, cuyo fundamento es la presencia de la Ética reflejada en la ejecución del Plan Nacional de Desarrollo Humano 2018-2021 (PNDH), como la clave de la sostenibilidad del modelo.

Además, reside en el aseguramiento del respeto a la persona humana (abarca a todo hombre y mujer), dentro de los espacios del orden moral y del bien común; asegura la participación en la toma de decisiones del rumbo del país, estableciendo los espacios para manifestar y difundir sus opiniones mediante la práctica democrática directa del Poder Ciudadano. (Nacional, 2012)

Estos esfuerzos del GRUN en este plan orientan el desempeño de la municipalidad y en este marco los temas del Plan de Capacitación deben contribuir a que esta visión de Ética Pública sea realidad con el compromiso de las y los servidores públicos de servir a Nicaragua con calidad, solidaridad, dignidad, transparencia y compromiso, a fin de profundizar las conquistas populares.

Los esfuerzos del GRUN y el fortalecimiento de las capacidades de los servidores públicos en temas de Ética, Valores y Principios deben conseguir que una ciudadanía consciente se apropie de sus derechos y responsabilidades ante su propio desarrollo humano, cultural, económico y social. Y debe promover el concepto de: “administración pública aliada del pueblo” en función de garantizar el cumplimiento de los derechos del pueblo consignados en la Constitución Política de la República. (Nacional, 2012).

## **1.6. Grupo Meta y Beneficiarios.**

El grupo meta y beneficiarios de este proyecto son:

**Autoridades:** 10 miembros del Concejo Municipal, entre los que se incluyen el Alcalde, la Vicealcaldesa, el secretario del Concejo Municipal. Estos tres como Equipo de Dirección Ejecutiva son los encargados de velar por el cumplimiento, las normas establecidas.

**Servidores Públicos:** 38 servidores como grupo meta a fin de que de manera individual y colectiva cambien de actitudes y se logren cumplir los objetivos de este proyecto.

**Usuarios:** este grupo abarca contribuyentes y personas que de una u otra manera hacen uso de los servicios que presta la municipalidad.

**Población:** la población que recibirán, atención directa de calidad de parte de los servidores públicos es de 8,059 pobladores, que conforma la población total del municipio.

**Alcaldía:** como institución del Estado también se verá beneficiada ya que cambiará su imagen ante la población.

### **Áreas que conforman la Alcaldía de San José de Cusmapa:**

La organización de la alcaldía municipal de San José de Cusmapa donde se reflejan las diferentes áreas que la conforman puede verse reflejada en el anexo N° 1, y que de forma detallada señalamos a continuación

**Área de Dirección Superior:** 7 concejales y 3 del equipo Dirección (Alcalde, vice Alcalde, Secretario del Concejo).

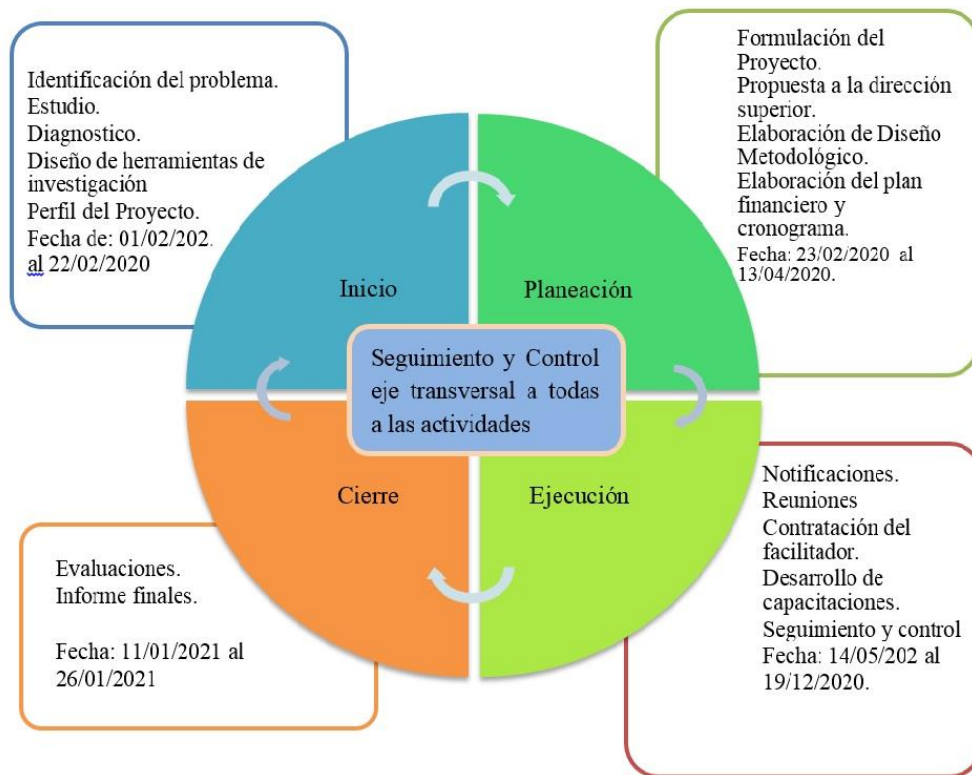
**Área Administrativa:** 8 servidores públicos en Servicios Generales, 1 en Caja General, 1 en Adquisiciones, 5 en Administración y Finanzas, 1 en Asesoría legal, 1 en Recursos Humanos. En total suman 17.

**Áreas sustantivas:** 1 servidor público en Servicios Municipales, 4 en Planificación y Proyectos, 2 en Registro Civil de las Personas, para un total de 7 servidores.

**Áreas Operativas:** 2 servidores públicos en Unidad Municipal de Agua y Saneamiento (UMAS), 1 en Casa Materna, 9 en el Centro de Desarrollo Infantil (C.D.I), 1 en Biblioteca, 1 en Casa de Cultura. En total suman 14.

### 1.7. Ciclo de vida del proyecto.

El ciclo de vida del proyecto consta de 4 etapas que se muestran en el diagrama siguiente.



**Figura No. 3 Ciclo de Vida del Proyecto. (Fuente propia).**



## **1.8. Resultados Esperados.**

### **Resultado del objetivo N° 1:**

- ✓ Realizados 18 talleres de capacitación en temas de ética, valores y principios en un plazo de 3 meses.
  
- ✓ Capacitados 38 servidores públicos.
  
- ✓ 10 tomadores de decisiones capacitados.
  
- ✓ Mejorada la calidad de atención de los servicios públicos brindados a la población.

### **Resultado del objetivo N° 2:**

- ✓ Población satisfecha con la calidad del servicio recibido y con la gestión del Gobierno Municipal.
  
- ✓ Elevado el número de contribuyentes, debido a la buena gestión y atención de calidad brindada por los servidores públicos.

### **Resultado del objetivo N° 3:**

- ✓ Instancias de participación ciudadana fortalecidas y apoyando el desarrollo local del municipio en un 100%.
  
- ✓ Población participando en los planes de desarrollo del municipio.

## 1.9. Matriz del Enfoque del Marco Lógico.

Tabla No. 1 Marco lógico (Fuente Propia).

MATRIZ DEL MARCO LOGICO				
	Lógica de intervención	Indicadores objetivamente verificables	Medios de Verificación	Supuestos o factores externos
<b>FIN</b>	Servidores públicos altamente capacitados para prestar servicios públicos con calidad.	100% de servidores públicos capacitados y con vocación de servicios. 6 temas impartidos.	Actas de monitores, Actas de Informes del facilitador. Manuales,	Los servidores públicos no demuestren alta disponibilidad para participar en todas las capacitaciones.
<b>PROPOSITO</b>	Prestaciones de los servicios públicos de buena calidad en la alcaldía municipal de san José de Cusmapa .	Mejorada la calidad de servicios en un 100%	Evaluaciones de facilitador, Encuesta, Informes de Entrevistas.	Que la situación actual se mantenga.
<b>RESULTADOS</b>	O.E. N°1 Facilitar capacitación a las diferentes instancias de la alcaldía en temáticas para el mejoramiento de la calidad y calidez de la atención brindada a la población			
	Realizados 18 talleres de capacitación en temas de ética, valores y principios en un plazo de 3 meses.	100% de talleres realizados. 100% de asistencia en los 18 talleres.	Asistencias, fotos, actas de seguimiento, Asistencias, evidencias, fotos.	Que el Plan de capacitación no se cumpla en tiempo y forma.
	Capacitados 38 servidores públicos	El 100% de 38 servidores públicos capacitados.	Asistencias, fotos, videos, informe del facilitador, Actas de seguimiento, evaluaciones.	Que los servidores públicos se encuentren en situaciones personales como, vacaciones, enfermedades, Covid 19. Razones de fuerza mayor.
	10 Tomadores de decisiones capacitados.	Los tomadores de decisiones capacitados en un 100%.	Asistencia, Fotos, videos. Evaluaciones.	Que los tomadores decisiones tengan otras asignaciones de trabajo, reuniones o viajes fuera del municipio
	Mejorada la calidad de atención de los servicios públicos brindados a la población.	-Familias satisfechas por el tiempo de atención Reducido en la gestión de tramites en un 80% -Satisfacción de poblacional en 90%.	-Opinión publica en las reuniones de gabinetes. -Encuestas a los contribuyentes.	La situación en la calidad de atención sigue igual en la actualidad.
	O.E. N° 2 Brindar a la población y contribuyentes mayor satisfacción y credibilidad en el Gobierno Municipal por la prestación de servicios brindados con calidad y calidez.			
Poblaciones satisfechas con la calidad del servicio recibido y con la gestión del Gobierno Municipal.	100% de satisfacción de la población. 90% de la población valora positiva la gestión del gobierno.	-Opinión publica en las reuniones de gabinetes. -Encuestas a los contribuyentes.	Que la población o contribuyentes no quiera participar u opinar en las encuestas.	

			- Reuniones CLS	
	Elevado en un 50% el número de contribuyentes, debido a la buena gestión y atención de calidad brindada por los servidores públicos.	50 % de nuevos contribuyentes registrados. -Registro de contribuyente actualizado en un 80%. -Recaudación aumenta en un 30%	Ingresos más altos	Que el impacto económico no permita a los contribuyentes hacer las gestiones.

**Tabla No. 2 Marco Lógico 2da parte (Fuente Propia).**

MATRIZ DEL MARCO LOGICO				
	Objetivos	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
<b>RESULTADOS</b>	O.E. N° 3 Incrementar la participación ciudadana en la gestión del Gobierno Municipal y la promoción del desarrollo económico local mediante la prestación de servicios ágiles y con calidad.			
	Instancias de participación ciudadana fortalecidas y apoyando el desarrollo local del municipio en un 100%.	El 100% de las instancias que participaron.	Asistencias, fotos, actas de seguimiento.	Desinterés de las instancias o desmotivación.
	Población participando en los planes de desarrollo del municipio.	100% de participación organizadas en las distintas instancias de participación. 100% de cabildos realizados.	Asistencias, Memorias, fotografías.	Que la población no este de acuerdo en la organización y gestión.
<b>ACTIVIDADES</b>	Formulación del proyecto	15 días  -Identificación del problema.  -Justificación del Proyecto.  -Identificar Objetivo, resultados. Redacción del Documento del proyecto. -el monto de este proyecto 10% del costo total.	Informes de avances de la formulación.  Diagnóstico, árbol de objetivo, árbol de problemas, análisis de alternativas, cronogramas físico financiero.	No disponer del tiempo necesario para formular.

Propuesta a la Dirección Superior.	10 días  Solicitud por escrito al alcalde sobre la aprobación de del proyecto.	Carta elaborada	Oposición del alcalde al proyecto.
Gestión de Recursos Financieros	5 días.  Solicitar por escrito al alcalde de aprobación de la propuesta.  Solicitud por escrito de disponibilidad de fondos.	Carta dirigida al alcalde y carta dirigida al responsable de administración.	Que no se cuente con los recursos financieros necesarios.
Compra de Material didáctico de estudio	Marcadores 48 Paleógrafo 72 Cartulinas 144 Folletos 288 Cinta adhesiva 6 Pizarra acrílica 1 C\$12,040	Asistencias, solicitudes del facilitador.	
Compra de Refrigerios	Café 288 y Galletas 288  C\$1,260	Facturas, recibos, asistencias,	
Contratación del Facilitador.	1 C\$13,720.00	Proceso de contratación, expediente.	

## **2. Estudio Técnico.**

El municipio de San José de Cusmapa, se encuentra ubicado en la zona norte de nuestro país, pertenece al departamento de Madriz, dista a 251 kilómetros de Managua y a 34 kilómetros de Somoto, cabecera departamental.

Con la formulación del Plan de capacitación a los servidores públicos se pretende lograr que se mejore la calidad en la atención de los servidores públicos para la prestación de los servicios de alcaldía municipal de San José de Cusmapa.

Al mismo tiempo se procura disponer en la municipalidad en primer lugar de personal y miembros del Gobierno Municipal, capacitados en temas de ética, valores, principios y normas de conductas sociales a fin de mejorar la calidad y calidez de la atención brindada a la población, en segundo lugar de generar en la población y contribuyentes mayor satisfacción y credibilidad en el Gobierno Municipal por la prestación de servicios brindados con calidad y calidez y de último aumentar la participación ciudadana en la gestión del Gobierno Municipal y la promoción del desarrollo económico local mediante la prestación de servicios ágiles y con calidad.

### **2.1. Tamaño del Proyecto**

En este caso el tamaño del proyecto está planeado para capacitar a 38 servidores públicos y 10 tomadores de decisiones en un 100% con una duración de 3 meses sin embargo si se presentara una situación de fuerza mayor se le sumarían 3 meses más.

## 2.2. Localización del Proyecto.

### 2.2.1. Macro localización del proyecto.

Este proyecto se macro localiza en San José de Cusmapa, municipio del departamento de Madriz. Cuenta con una extensión territorial de 139.92 Kms<sup>2</sup>, dividido territorialmente en 26 comunidades rurales y tres barrios urbanos.

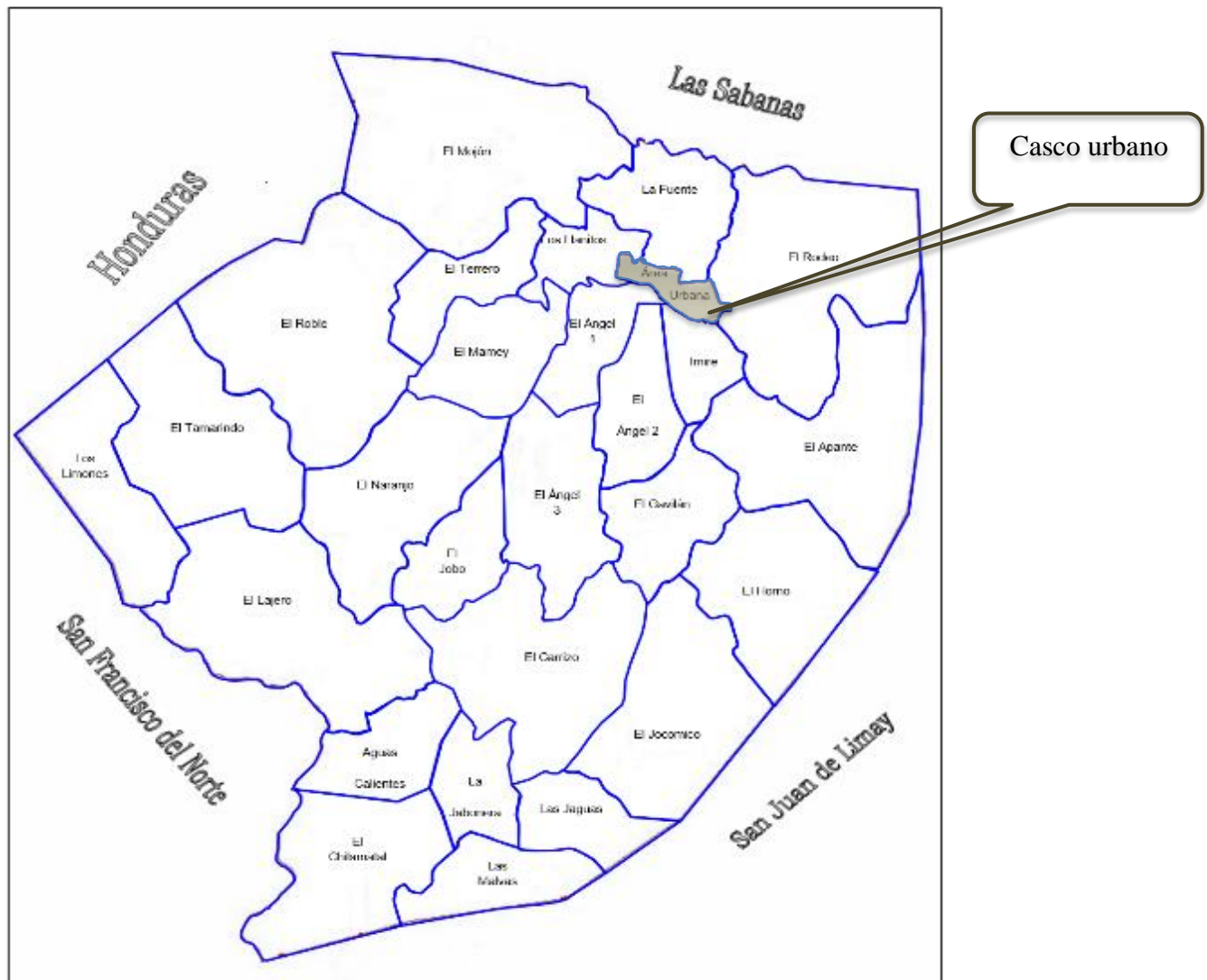


Figura No. 4 Macro Localización del Proyecto. (Fuente Propia).

### 2.2.2. Micro localización del proyecto.

El municipio de San José de Cusmapa en la zona urbana cuenta con 3 sectores o barrios.

La microlocalización del proyecto es el edificio de la Alcaldía Municipal de San José de Cusmapa, ubicado en el barrio Carlos Fonseca Amador.

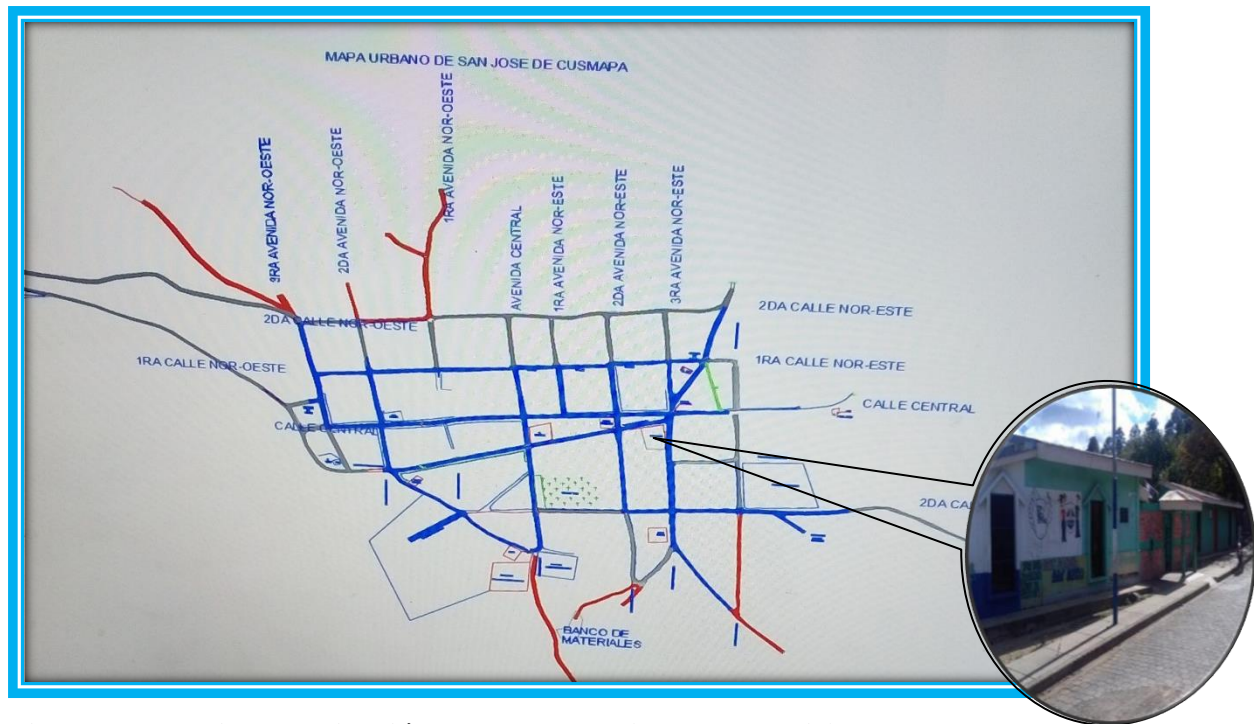


Figura No. 5 Microlocalización del Proyecto. (Fuente Propia).

### 2.3. Procesos Productivos o Desarrollo del Proyecto.

La capacitación se refiere a los métodos usados para proporcionar al personal de la institución, las habilidades que éstos necesitan para realizar su trabajo con la función de que las personas del municipio estén satisfechas con la atención brindada, La capacitación es un proceso que lleva a mejorar continuamente las actividades laborales, con el fin de implantar, mejores formas de trabajo en los servidores públicos.

Esto nos indica que al mejorar la calidad de servicio y atención a la población tomando en consideración el Plan Nacional de Desarrollo Humano, las personas que hagan uso de los servicios estarán satisfechas con el servicio brindado por los servidores públicos.



En un periodo de 3 meses se capacitaran a 38 servidores públicos y 10 tomadores de decisiones implementando procesos de exposición, audiovisual, utilizando métodos como debates, preguntas y respuestas después de cada tema y evaluaciones con el objetivo de mejorar en cada aspecto laboral del servidor público para explicar temas que competen a la formación integral de las funciones.

El servidor público con los conocimientos adquiridos y capacidades necesarias podrá atraer al contribuyente o usuario directamente, debido al servicio prestado, lo que significa que si es atendido con calidad y calidez este regresará por la satisfacción y por esta razón no dudará en regresar y recomendará a otros a participar de la gestión de la Institución.

**Tabla No. 3 Temas y Contenidos (Fuente Propia).**

N°	Temas	Subtemas	Eventos	N° Participantes
1	Ley 502, Ley de Carrera Administrativa Municipal y su Reglamento	Objeto de la Ley, Principios C.A.M., Las Capacitaciones Derechos, Deberes y Obligaciones Régimen Disciplinario Procedimiento Disciplinario	3	48 servidores públicos, divididos en tres grupos de 16 participantes cada uno.
2	Reglamento Disciplinario de la Alcaldía de San José de Cusmapa.	Capt. III. Jornada de trabajo Capt. IV. Deberes de loa trabajadores Capt. V Asistencia y Puntualidad. Capt. VI. Derecho de los Trabajadores Capta. VIII. Prohibiciones a los trabajadores.	3	48 servidores públicos, divididos en tres grupos de 16 participantes cada uno.
3	Código Laboral	Objeto de la Ley, Título III. Jornadas de trabajo, descansos, permisos y vacaciones Título I. Disposiciones generales	3	48 servidores públicos, divididos en tres grupos de 16 participantes cada uno.

N°	Temas	Subtemas	Eventos	N° Participantes
4	Código de Ética de la Alcaldía Municipal de San José de Cusmapa.	Definiciones Básicas Principio General Metodología de evaluación del código Prohibiciones a los funcionarios Públicos Incompatibilidades de los servicios públicos	3	48 servidores públicos, divididos en tres grupos de 16 participantes cada uno.
5	Gestión de Talento Humano	¿Qué es la gestión del talento humano? Importancia de la gestión del talento humano en la empresa Objetivos de la administración de talento humano	3	48 servidores públicos, divididos en tres grupos de 16 participantes cada uno.
6	Plan Nacional de Desarrollo Humano 2018-2021.	I. DESARROLLO SOCIAL.F. Derechos laborales. I. DESARROLLO SOCIALG. Seguridad social XIV. DESARROLLO LOCAL XV. DESARROLLO URBANO	3	48 servidores públicos, divididos en tres grupos de 16 participantes cada uno.

### 2.3.1. Procesos y usos de tecnologías

Los procesos y usos tecnológicos que se utilizarán en este proyecto de capacitaciones son:

**Computadora Portátil o Laptop:** Esta tecnología se usará para introducir información, procesarla, presentarla, editarla y luego imprimirla.

**Data show:** es un periférico muy importante y nos permite visualizar y proyectar la información que se visualiza en la computadora portátil (presentaciones en diapositivas).

**Papelones:** esto nos servirá para realizar trabajos en grupos y hacer presentaciones a los demás compañeros de la capacitación.

**Marcadores:** Estos se usarán para escribir los ejercicios en papelón para presentar a los grupos de trabajo.

**Folletos de temas:** estos son materiales que nos servirán de apoyo para el aprendizaje de los temas impartidos en las capacitaciones.

**Tecnologías** como correos electrónicos: para hacer invitaciones a las capacitaciones, redes sociales como el WhatsApp, video llamadas, temas en formato digital con el objetivo de regalar al servidor público, en la capacitación para guardarlos en las memorias USB.

Se trabaja con un formato de control de asistencias, estos con el fin de tener registro de la asistencia de los servidores públicos.

### 2.3.2. Capacidad de producción.

Para el cumplimiento y ejecución de este Plan de Capacitación se prevé un periodo de 3 meses en los que se impartirán los seis temas propuestos de la siguiente manera: Cada tema se impartirá jornadas de cuatro horas diarias en tres días diferentes a tres grupos distintos de 16 servidores. De igual manera cada tema será impartido una semana de por medio para no afectar el desarrollo de

las actividades diarias de la municipalidad. Lo anterior significa que en un mes serán impartidos dos temas distintos y por lo tanto su duración será de tres meses ya señalados con anterioridad.

### **3. Ingeniería De Proyectos.**

#### **3.1. Estructura física del proyecto.**

El proyecto se desarrolla en la estructura física del auditorio de la Alcaldía de San José de Cusmapa.

#### **3.2. Maquinaria y Equipos**

Por el tipo de proyecto que es de capacitación solo se utilizaran, equipos audiovisuales y materiales didácticos para poder realizar los procesos de capacitación adecuadamente para lograr metas y rendimiento del proyecto.

En este proyecto se proporcionarán algunas herramientas, con el objetivo de facilitar el desarrollo del proyecto los siguientes equipos: medios audiovisuales (datashow, computadora, papel, impresora, etc.)

Se presentarán en la siguiente tabla 4.

**Tabla No. 4 Maquinaria y Equipos (Fuente Propia).**

<b>N°</b>	<b>EQUIPOS</b>	<b>USO</b>
1	Medios Audio Visuales	Procesar datos (Computadora, Data Show)
3	USB	Guardar Información
4	Impresora	Imprimir folletos
5	Papelones	Trabajo en grupo (dinámica)
6	Marcadores	Escribir temas, conceptos, Dinámicas
7	Tarjetas guías.	Trabajo Individual(dinámica)
8	Resmas papel	Material imprimir folletos de temas
9	Pizarra acrílica	Para apuntes

### **3.3. Valoración de la inversión.**

La valoración de la inversión de este proyecto no está dada como un proyecto de impacto, ni proyecto económico sino como desarrollo de talentos humanos con fines de que el desempeño laboral sea eficaz y eficiente con profesionalidad, ética, valores y dedicación.

Pero esta inversión se verá los resultados a largo plazo los resultados de esta fecha no serán las mismas actitudes laborales a futuro, una vez que los servidores públicos, estén calificados y apropiados con los valores adquiridos en las capacitaciones.

A continuación, se presentará detallado el presupuesto de las actividades que se desarrollaran, en un plazo de 3 meses.

### 3.3.1 Presupuesto Detallado y Fuentes de Financiamiento.

El presupuesto esta detallado por rubros y gastos de personal calificado para las capacitaciones se mostrar en la siguiente tabla.

**Tabla No. 5 Calculo de Presupuesto (Fuente Propia).**

<b>Memoria de cálculo por taller</b>					
<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unitario C\$</b>	<b>Total C\$</b>
1	Marcadores	unidad	2.67	20.00	53.33
2	Papelógrafo	unidad	4.00	6.00	24.00
3	Cartulinas	unidad	8.00	15.00	120.00
4	Material didáctico	folletos	16.00	20.00	320.00
5	Cinta adhesiva	unidad	0.33	38.00	12.67
<b>Refrigerios</b>					
6	Café	bolsita	5.00	5.00	25.00
7	Azúcar	libs	1.00	13.00	13.00
7	Galletas	unidad	16.00	2.00	32.00
<b>Equipo de oficina</b>					
8	Pizarra acrílica	unidad	1.00	138.89	138.89
<b>Pago del Consultor por el taller.</b>					
<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad de taller</b>	<b>Precio Unitario por taller</b>	<b>Total</b>	
9	Consultor	1	762.22	762.22	
<b>Total</b>					<b>C\$1,501.11</b>
<b>Detalle de Presupuesto total</b>					
<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unitario C\$</b>	<b>Total C\$</b>
1	Marcadores	unidad	48	20.00	960.00
2	Papelógrafos	unidad	72	6.00	432.00
3	Cartulinas	unidad	144	15.00	2160.00
4	Material Didáctico	folletos	288	20.00	5760.00
5	Cinta adhesiva	Unidad	6	38.00	228.00
<b>Refrigerios</b>					
5	Café	bolsita	90	5.00	450.00
6	Azúcar	libs	18	13.00	234.00
7	Galletas	unidad	288	2.00	576.00
<b>Equipo de oficina</b>					
8	Pizarra acrílica	unidad	1		2500.00
<b>Total, presupuestado materiales</b>					<b>C\$13,300.00</b>
<b>Contrato</b>					
9	Consultor		1	13720.00	C\$13,720.00
<b>Total, presupuesto</b>					<b>C\$27,020.00</b>

### **3.3.2. La fuente de financiamiento.**

El 100% del financiamiento del proyecto es fondos propios provenientes de transferencia. Municipales.

### **3.4. Aspectos administrativos.**

Los aspectos administrativo funcionan entre las áreas involucradas y está dada en la organización de las personas o recursos que forman parte de la ejecución del proyecto y en este caso, un nivel superior que es donde está ubicado el alcalde y este se encargara de aprobar y observar los avances del proceso en su desarrollo, en la organización está implicado la asesoría legal puntualizando la contratación del nuevo recurso (facilitador) si acaso hubiere necesidad de contratar para este proyecto, un responsables de Recursos Humanos que incide dándole seguimiento a la ejecución del proyecto, coordinando con el facilitador los temas de capacitación. La Administración formará parte de este proceso en los términos económicos y facilitando materiales para que el proyecto se lleve a cabo y por ultimo un facilitador que se encargara de desarrollar los temas de capacitación y redactar observaciones e informe final por cada tema impartido.

Para facilitar las relaciones que se dan entre las instancias involucradas reflejamos la siguiente tabla y organigrama:

### 3.4.1. Estructura Operativa.

Tabla No. 6 Matriz Asignaciones y Responsabilidades (Fuente Propia).

<b>MATRIZ DE ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES</b>					
<b>Plan de Capacitación a servidores públicos de la alcaldía para el mejoramiento de la calidad de atención a la población de San José de Cusmapa.</b>					
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>ALCALDE</b>	<b>Asesoría legal</b>	<b>RRHH</b>	<b>INSTRUCTOR</b>	<b>FINANZAS</b>
Formulación Del Proyecto			R		C
Propuesta a la Dirección Superior.	A		R		
Gestión de Recursos Financieros	A		R		C
Elaboración de Diseño Metodológico	A		R		
Contratación del Facilitador.	A	R	I		C
Convocatoria a Participantes			R		
Desarrollo de Capacitaciones	I		A	R	
Seguimiento y Control	I		R		I

**R:** quien es el responsable de realizar la tarea.

**A:** quien autoriza la tarea.

**C:** a quien se le debe consultar

**I:** a quien se debe de informar



### Organigrama Áreas involucradas.

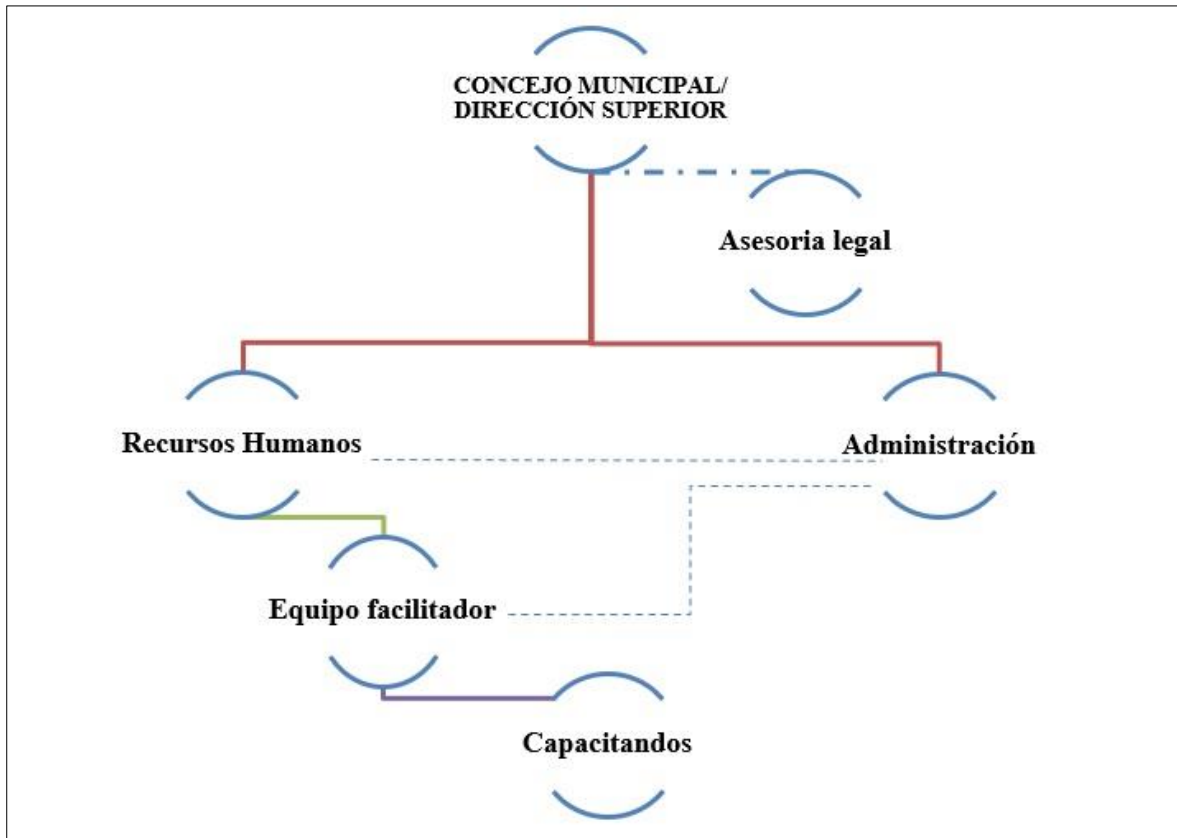


Figura No. 6 Organigrama de Involucrados. (Fuente Propia).

#### 3.4.2. Aspectos legales del proyecto.

Los aspectos legales del proyecto se relacionan con la Ley 502, Ley de Carrera Administrativa Municipal y desarrolla su fundamento en el capítulo 2, de la capacitación de los funcionarios y empleados y este sita. (Nicaragua., 2004).

Artículo 73.- Se crea el Sistema Nacional de Capacitación Municipal (SINACAM), como la instancia de coordinación de la oferta de capacitación para responder a las demandas y necesidades de capacitación de los municipios sujetos a esta Ley, el Sistema es el responsable de su implementación, de acuerdo a las políticas de capacitación y formación de la Comisión Nacional de Carrera Administrativa Municipal. (Nicaragua., 2004)

Los funcionarios y empleados de carrera deberán cumplir con el régimen de capacitación que establezca el Sistema Nacional de Capacitación Municipal (SINACAM) el que será normado a través del Reglamento de esta Ley.

### **3.4.3. Marco institucional y legal del proyecto.**

En el título 9, capítulo 1, art. 176 y 177, al igual que la Ley de Municipios en su artículo 1 nos hablan que los Municipios son personas jurídicas de Derecho Público, con plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones. (Nicaragua, 2014.)

Art. 2. La Autonomía es el derecho y la capacidad efectiva de las Municipalidades para regular y administrar, bajo su propia responsabilidad y en provecho de sus pobladores, los asuntos públicos que la Constitución y las leyes le señalen.

La Autonomía Municipal es un principio consignado en la Constitución Política de la República de Nicaragua, que no exime ni inhibe al Poder Ejecutivo ni a los demás Poderes del Estado de sus obligaciones y responsabilidades para con los municipios.

Bajo este marco la Alcaldía municipal decide llevar a cabo este plan de capacitación como parte de fortalecimiento de sus servidores públicos.

### **3.4.4. Obligaciones fiscales y municipales.**

En este sentido el Proyecto del Plan de Capacitación no tiene carga fiscal debido a que se solicitará el apoyo de INIFOM, para que los temas sean impartidos por un miembro de esa Institución, sin embargo, en el caso de que se contrate un facilitador, se le aplicara el impuesto correspondiente a servicios profesionales, según lo establecido por el Decreto Ejecutivo N°. 01-2013, Reglamento de la Ley N° 822, Ley de Concertación Tributaria en su artículo 44, numeral 2.5, inciso a).

(Nacional G. d., 2013)

### 3.4.5. Planificación y organización de la programación y ejecución de las Actividades.

Tabla No. 7 P.O.P.E.A (Fuente Propia).

Planificación y organización de la programación y ejecución de las Actividades.															
N°	Actividades	Talleres	Tiempo	Meses año 2021											
				Marzo				Abril				Mayo			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Reglamento Disciplinario de la Alcaldía San José de Cusmapa.	3	1 semana (lunes, miércoles y viernes)	x											
2	Ley 502 de Carrera Administrativa Municipal. y su Reglamento	3	1 semana (lunes, miércoles y viernes)			x									
3	Gestión de Talento Humano	3	1 semana (lunes, miércoles y viernes)					x							
4	Código de Ética de la Alcaldía Municipal de San José de Cusmapa.	3	1 semana (lunes, miércoles y viernes)							x					
5	Código Laboral.	3	1 semana (lunes, miércoles y viernes)									x			
6	Plan Nacional de Desarrollo Humano, 2018 - 2021	3	1 semana (lunes, miércoles y viernes)												x

**Tabla No. 8 Cronograma de Costo Financiero (fuente Propia).**

<b>Cronograma de Trabajo Financiero.</b>															
N°	Temas	Talleres	Tiempo	Meses año 2021											
				Marzo				Abril				Mayo			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Reglamento Disciplinario de la Alcaldía San José de Cusmapa.	3	1 semana (lunes, miércoles y viernes)												
2	Ley 502 de Carrera Administrativa Municipal. y su Reglamento	3	1 semana (lunes, miércoles y viernes)												
3	Gestión de Talento Humano	3	1 semana (lunes, miércoles y viernes)												
4	Código de Ética de la Alcaldía Municipal de San José de Cusmapa.	3	1 semana (lunes, miércoles y viernes)												
5	Código Laboral.	3	1 semana (lunes,												

### Cronograma de Trabajo Financiero.

N°	Temas	Talleres	Tiempo	Meses año 2021													
				Marzo				Abril				Mayo					
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
			miércoles y viernes)														
6	Plan Nacional de Desarrollo Humano.	3	1 semana (lunes, miércoles y viernes)														
Total en capacitación		<b>C\$27,020.00</b>		C\$4,503.33		C\$4,503.33		C\$4,503.33		C\$4,503.33		C\$4,503.33		C\$4,503.33		C\$4,503.33	

### 3.4.6. Matriz de Ejecución y Seguimiento.

Para darle seguimiento al proyecto de capacitación y poder ver los resultados se debe de realizar una serie de procesos representados en cronogramas y matriz de seguimiento.

**Tabla No. 9 Matriz de Ejecución y Seguimiento (Fuente Propia).**

Actividades De Seguimiento	Frecuencia	Instrumentos	Responsable
Aprobación del Plan de seguimiento.	De 30 días de frecuencia después de desarrollar las capacitaciones	Solicitud a la dirección superior	Responsable Recursos Humanos
Crear Instrumentos de encuestas y entrevistas.	15 días después de la solicitud de aprobación del plan de seguimiento	Computadora, impresora, papel.	Responsable Recursos Humanos
Relacionar las actitudes del entrevistado	30 días después de la creación de instrumentos	Encuestas entrevistas	Responsable Recursos Humanos
Trabajar con Grupos Focales	15 días	grabadoras	Responsable Recursos Humanos
Procesamiento de la Información.	después de las encuestas y grabaciones	computadora	Responsable Recursos Humanos
Presentación de informe final	al finalizar la meta de seguimiento	redacción e impresión computadora	Responsable Recursos Humanos

**Tabla No. 10 Ejecución y Seguimiento (Fuente Propia).**

<b>Cronograma Ejecución y Seguimiento</b>																
<b>Actividades</b>	<b>Mes 1</b>				<b>Mes 2</b>				<b>Mes 3</b>				<b>Mes 4</b>			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Aprobación del Plan de Seguimiento.																
Crear Instrumentos de Encuestas y Entrevistas																
Relacionar las Actitudes del Entrevistado																
Trabajar con Grupos Focales																
Procesamiento de la Información																
Presentación de Informe Final																

**3.5. Aspectos sociales del proyecto.**

Los aspectos sociales de este proyecto, se tomarán de la siguiente manera y es considerando el grado de involucramiento de la población en la municipalidad.

Un aspecto importante es que esta capacitación se espera que la imagen de la alcaldía cambie y que la población se sienta más satisfecha con los servicios, que los funcionarios comprendan que ellos deben a la población y que su rol es promover el desarrollo del municipio con la participación ciudadana, que la población la tomen como sujeto del desarrollo y no como objeto.

Otro aspecto es el personal tendrá capacidad para atender adecuadamente a la población y estará promoviendo directamente e indirectamente por nivel de atención.

**3.6. Aspectos económicos del proyecto.**

Los aspectos económicos de este proyecto, vendrán con la satisfacción de los pobladores como potenciales contribuyentes, significa que cuanto la población este satisfecha con la atención, no se opondrán a las obligaciones como pobladores y por ende la recaudación de impuestos y a su vez las transferencias serán satisfactorias para la comuna y por lo tanto a la población.

### **3.7. Aspectos ambientales del proyecto.**

En este caso los aspectos ambientales del proyecto se fijarán en el comportamiento laboral de los servidores públicos, es decir que, al recibir las capacitaciones, mejorara el comportamiento de los servidores públicos. El clima laboral tendrá un cambio positivo y el comportamiento de los servidores públicos a la población se sentirá estimulada y satisfecha.

## **4. Viabilidad y Plan de Sostenibilidad.**

### **4.1 Viabilidad Económica.**

Este proyecto consideramos que es viable, dado que cuenta con recursos provenientes de las transferencias municipales es decir la alcaldía funciona con fondos que recibe del presupuesto general de la república según la ley de transferencia y con recursos propios provenientes de impuestos tasa y contribuciones.

Es justificable la inversión encontrado indicio de que es necesario implementare un proyecto de capacitación que dé respuesta a la problemática y que esa definida en la justificación de este proyecto.

Los resultados son tangibles, una vez ejecutado este proyecto los resultados serán tangibles siempre y cuando se cumplan los objetivos que hemos planteados y se desarrolle a la par de otros procesos, señalados en el árbol de objetivos y que garantice el cumplimiento del proceso general. Puesto en práctica este plan será posible darle continuidad en los tiempos futuros, tomando en cuenta que anualmente anual mente se formula un presupuesto municipal en el que se destina una partida una partida de gastos corrientes, para continuar capacitando de forma periódica al personal.



## **5. Análisis de Sostenibilidad.**

### **5.1 Sostenibilidad Social: Equidad, Género, Participación Ciudadana.**

En el proceso de capacitación la equidad de género: capacitados 26 hombres y 22 mujeres esto significa que al día de hoy existe la igualdad en derechos y es esa razón la que permite decir que vamos por el camino correcto en cuanto a la equidad de género. Los proyectos deben contribuir al mantenimiento e incremento del capital social de su área de influencia.

Los principios fundamentales de un proyecto están en comunión con la sostenibilidad social cuando promueve algunos de los siguientes conceptos y valores: derechos humanos, educación, empleo, empoderamiento de las mujeres, transparencia, participación ciudadana, cohesión social, identidad cultural, diversidad, solidaridad, sentido de comunidad, tolerancia, humildad, compasión, pluralismo, honestidad y ética.

Los recursos de los proyectos deben utilizarse de forma que sus acciones propendan la equidad y la justicia social, mientras que se reduce las rupturas sociales. Lo que se consigue sólo con una activa participación de la comunidad.

Promoviendo capacitaciones a los pobladores y líderes comunitarios nos permitirá más sensibilización y conocimiento en los procesos municipales.

Con este plan de capacitación se espera que la mayor parte de la población está inmersa en la restitución de los derechos, por la atención brindada por parte de los servidores de la municipalidad de San José de Cusmapa y por ende el crecimiento de integración de la participación ciudadana será mayor.

Como señalamos anteriormente la Ley de Municipios en su artículo N° 1 nos habla que los Municipios son personas jurídicas de Derecho Público, con plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones. También nos habla en el Título III, Capítulo II, de la Población Municipal, Arto. 16.- Son derechos y deberes de los pobladores residentes: inciso 2) Participar en la gestión de los asuntos locales.

Las instancias como gabinetes de la comunidad, estructuras indígenas como demanda potencial porque en la actualidad no hay mucha capacitación, pero se tomarán en cuenta en otros temas, de capacitaciones para fortalecer las capacidades.

## **6. Estrategia de Seguimiento y Evaluación.**

### **6.1. Monitoreo de la Ejecución.**

El monitoreo se aplicará en ver la presencia de los participantes, asistencias y evaluaciones después de cada tema y analizando el informe del facilitador por cada tema realizado. Las evaluaciones que seguirán serán aplicadas y consensuadas por el equipo de evaluación al desempeño con el objetivo de medir el cambio de actitud esperado.

### **6.2. Evaluación de Resultados e Impactos.**

La evaluación de impacto tomará como referencia los indicadores de la Matriz de Marco Lógico, tomando en cuenta que se impartieron temas importantes con el fin de mejorar la calidad de atención a 38 servidores públicos y 10 tomadores de decisiones en 6 temas impartidos en un 100%, logrando la calidad de atención de servicios públicos 100%, como es obligación de ser servidores con calidad humana.

El 100% de las instancias que participaran en los procesos municipales. Los impactos posibles: que los servidores públicos mejoren el comportamiento ente ellos, es decir que la comunicación ente ellos mejoren y se afiance las bases para trabajar en equipo en un clima laboral confiable.

Que los pobladores de san José de Cusmapa estén satisfechos con la atención brindada en los servicios que presta la municipalidad.

Los servidores públicos logren tomar compromiso con el cargo que ejercen y se apropien de sus funciones y den un buen servicio con transparencia, eficacia y eficiencia tomando en cuenta la ética y valores.

## 7. Material Complementario.

### 7.1. Bibliografía.

#### Trabajos citados

DGI. (15 de 02 de 2016). <https://www.dgi.gob.ni/FAQ/index.html?otros.htm>, 2016. Obtenido de <https://www.dgi.gob.ni/FAQ/index.html?otros.htm>:

<https://www.dgi.gob.ni/FAQ/index.html?otros.htm>

L. A. N. DE LA REPÚBLICA DE NICARAGUA. (16 de 12 de 2004). *Normas Juridicas de Nicaragua*. Recuperado el 05 de 05 de 2020, de Normas Juridicas de Nicaragua: [http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/\(\\$All\)/1DB9BBEF3892C99C062570A100583CEE?Open](http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/($All)/1DB9BBEF3892C99C062570A100583CEE?Open)

Nacional, G. d. (8 de Noviembre de 2012). <http://www.pndh.gob.ni/>. (G. d. Nacional, Ed.)  
Obtenido de <http://www.pndh.gob.ni/>.

Nacional, G. d. (15 de Enero de 2013). *legislacion Asamblea*. Recuperado el 5 de 06 de 2020, de <http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/fb812bd5a06244ba062568a30051ce81/c7f0f2f9f092273e06257b16007b91a2?OpenDocument>

Nicaragua, A. d. (18 de febrero de 2014.). *Contriucion politica de Nicaragua*. Recuperado el 15 de 05 de 2020, de [https://www.poderjudicial.gob.ni/pjupload/archivos/documentos/LA\\_CONSTITUCION\\_POLITICA\\_Y\\_SUS\\_REFORMAS\(3\).pdf](https://www.poderjudicial.gob.ni/pjupload/archivos/documentos/LA_CONSTITUCION_POLITICA_Y_SUS_REFORMAS(3).pdf)

Nicaragua., A. N. (20 de Octubre de 2004). *legislacion.asamblea*. (A. N. Nicaragua., Ed.)  
Obtenido de [legislacion.asamblea:](http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/($All)/1DB9BBEF3892C99C062570A100583CEE?Open)  
[http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/\(\\$All\)/1DB9BBEF3892C99C062570A100583CEE?Open](http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/($All)/1DB9BBEF3892C99C062570A100583CEE?Open)

Trabajo, O. I. (30 de octubre de 1996). *NATLEX*. Recuperado el 05 de 05 de 2020, de national laws on labour, social security and related human rights:

<https://www.ilo.org/dyn/natlex/docs/WEBTEXT/45784/65050/S96NIC01.htm>

[www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3\\_nic\\_ley502.pdf](http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3_nic_ley502.pdf)

<https://www.bing.com/search?q=PLAN+NACIONAL+DE+DESARROLLO+HUMANO+2018-2021&qs=n&form=QBRE&sp=-1&pq=plan+nacional+de+desarrollo+human&sc=0-33&sk=&cvid=5D271612DDDB416ABD1DE08928E23A5C>

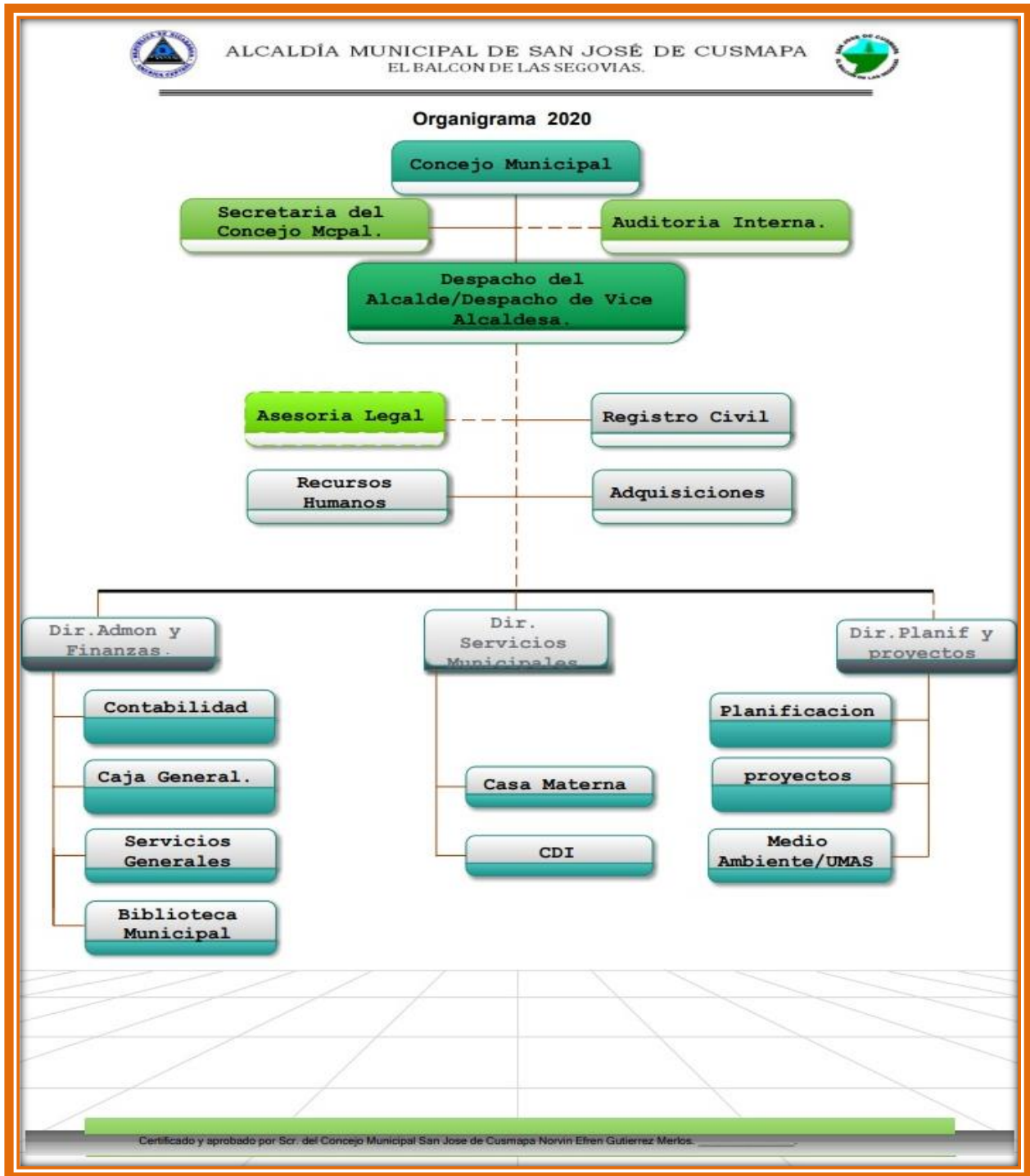
<https://www.poderjudicial.gob.ni/cjnejava/image/codigo-trabajo.pdf>

Código de Ética de la Alcaldía Municipal de San José de Cusmapa.  
Gestión de Talento Humano

Reglamento Disciplinario de la Alcaldía de San José de Cusmapa.

7.2. Anexos (gráficos, tablas, esquemas, maquetas, galería de fotos y otros).

Anexo No. 1 Organigrama Alcaldía San José de Cusmapa (Fuente Manual de Organización y Funciones).



**Anexo No. 2 Memoria de Cálculo (Fuente Propia).**

<b>Memoria de cálculo por taller</b>					
<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unitario C\$</b>	<b>Total C\$</b>
1	Marcadores	unidad	2.67	20.00	53.33
2	Papelógrafo	unidad	4.00	6.00	24.00
3	Cartulinas	unidad	8.00	15.00	120.00
4	Material didáctico	folletos	16.00	20.00	320.00
5	Cinta adhesiva	unidad	0.33	38.00	12.67
<b>Refrigerios</b>					
6	Café	bolsita	5.00	5.00	25.00
7	Azúcar	libs	1.00	13.00	13.00
7	Galletas	unidad	16.00	2.00	32.00
<b>Equipo de oficina</b>					
8	Pizarra acrílica	unidad	1.00	138.89	138.89
<b>Pago del Consultor por el taller.</b>					
<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad de taller</b>	<b>Precio Unitario por taller</b>	<b>Total</b>	
9	Consultor	1	762.22	762.22	
<b>Total</b>					<b>C\$1,501.11</b>

**Anexo No. 3 Personal Áreas sexo (Fuente Propia).**

<b>Servidores Públicos</b>			
<b>Áreas</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>Total</b>
Concejo Municipal	3	4	7
Secretaria del Concejo	1		1
Despacho de Alcalde y Vice Alcaldesa	1	3	4
Asesoría Legal	1		1
Adquisiciones	1		1
Registro Civil de las Personas		2	2
Recursos Humanos	1		1
Administración Financiera		1	1
Contabilidad	1	1	2
Caja General		1	1
Servicios Generales	9	1	10
Biblioteca		1	1
Servicios Municipales		1	1
CDI	2	7	9
Casa Materna		1	1
Planificación y Proyectos	4		4
Temporales	1		1
<b>Total Servidores Públicos</b>			<b>48</b>

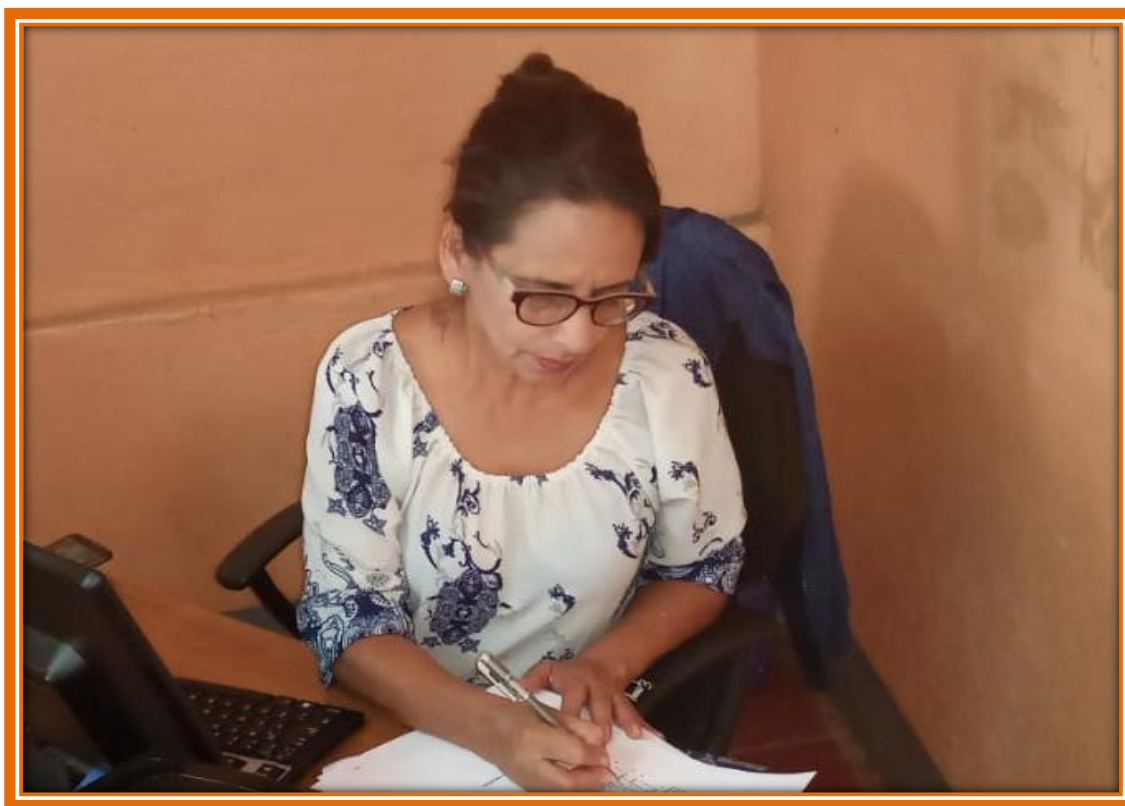
**Anexo No. 4 Áreas y direcciones (Fuente Propia).**

Nº	Áreas	Cantidad de Servidores Sexo	
		F	M
<b>I</b>	<b>Área de Dirección Superior</b>		
1	Concejales.	4	3
2	Equipo Dirección.	1	2
<b>II</b>	<b>Área Administrativa</b>		
1	Servicios Generales, Caja General, Adquisiciones, Administración y Finanzas, Asesoría Legal y Recursos Humanos.	5	12
<b>III</b>	<b>Áreas Sustantivas</b>		
	Servicios Municipales, Proyectos, Reg. Civil de las Personas.	3	4
<b>IV</b>	<b>Áreas Operativas</b>		
	UMAS, Casa Materna, CDI, Biblioteca, Cultura	9	5
<b>Total, x Sexo</b>		<b>22</b>	<b>26</b>
<b>Total, del Personal</b>		<b>48</b>	





**Anexo No. 5. Edificio Alcaldía donde se ejecutará el proyecto (Fuente Propia).**



**Anexo No. 6. Servidora Pública Registro Civil (Fuente Propia).**