

MUNICIPIO DE SALAMÁ
DEPARTAMENTO DE BAJA VERAPAZ

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS UNIDADES DE
INFRAESTRUCTURA RECREATIVA, ALUMBRADO PÚBLICO,
TRANSPORTE Y CENTRO DE CAPACITACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE
SERVICIOS PÚBLICOS, MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA
VERAPAZ.

ANA LUCÍA MEJÍA MILIÁN

TEMA GENERAL

“DIAGNOSTICO ADMINISTRATIVO MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ”

MUNICIPIO DE SALAMÁ
DEPARTAMENTO DE BAJA VERAPAZ

TEMA INDIVIDUAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS UNIDADES DE INFRAESTRUCTURA RECREATIVA, ALUMBRADO PÚBLICO, TRANSPORTE Y CENTRO DE CAPACITACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ.

CENTRO UNIVERSITARIO DE BAJA VERAPAZ -CUNBAV-
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
2017

2017

(C)

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO
CENTRO UNIVERSITARIO DE BAJA VERAPAZ -CUNBAV-
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

SALAMÁ

Impreso en Guatemala, C.A.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE BAJA VERAPAZ -CUNBAV-

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS UNIDADES DE
INFRAESTRUCTURA RECREATIVA, ALUMBRADO PÚBLICO,
TRANSPORTE Y CENTRO DE CAPACITACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE
SERVICIOS PÚBLICOS, MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA
VERAPAZ”

MUNICIPIO DE SALAMÁ
DEPARTAMENTO DE BAJA VERAPAZ

INFORME INDIVIDUAL

Presentado al Consejo Directivo

Centro Universitario de Baja Verapaz –CUNBAV-

Por

ANA LUCÍA MEJÍA MILIÁN

previo a conferírsele el título

de

ADMINISTRADORA DE EMPRESAS

en el Grado Académico de

LICENCIADA

Guatemala, septiembre 2017

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

CONSEJO DIRECTIVO DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE BAJA VERAPAZ

PRESIDENTE :	Arq. Edgar Adolfo Cabrera Sánchez
SECRETARIO:	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
REPRESENTANTE PROFESIONAL:	Arq. Teófanos de Jesús Perea Alvarado
REPRESENTANTE COL. INGENIEROS:	Ing. Gerson Omar López Galán
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES:	Srita. Elena María Elisa Galindo Morataya Srita. Denisse Jared Urías Godínez

COORDINADOR ACADÉMICO

Lic. Ricardo Antonio Samayoa Herrera

COORDINADOR DE LA CARRERA

Lic. Benjamin Ascencio Veliz

COMISIÓN DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN

COORDINADORA:	Licda. Gabriela Dolores Jerónimo Bautista
VOCAL I:	Lic. Maynor Rolando Santiago Ramirez
VOCAL II:	Lic. José Domingo Valdizon Conde
VOCAL III:	Lic. Juan Alberto Calán Vásquez

REVISOR Y ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

Lic. Maynor Rolando Santiago Ramirez

HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO

En cumplimiento a lo establecido por los estatutos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a consideración de ustedes el trabajo de graduación titulado: Manual de Procedimientos de las Unidades de Infraestructura Recreativa, Alumbrado Público, Transporte y Centro de Capacitación de la Dirección de Servicios Públicos, Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz; como requisito previo a optar el título de Administradora de Empresas en el Grado Académico de Licenciada.

F. 

Ana Lucía Méjia Milián
201047127

ACTO QUE DEDICO

A:

DIOS

Por darme la vida, gracias por amarme, por guardarme, darme fuerza en los momentos más difíciles y por ser fuente de toda sabiduría, te amo Papá.

**MI MADRE MARÍA
MILIÁN**

Gracias por cuidar de mí, por todo tu esfuerzo y sacrificio y aunque hemos pasado momentos difíciles siempre has estado apoyándome y me has dado todo tu amor.

MI TÍA MERY

Porque ha sido como una segunda madre para mí, gracias por cuidarme desde niña, apoyarme y ser un ejemplo de rectitud.

**MIS HERMANOS
PANCHO, ROSITA Y
CHAYITO**

Gracias por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho.

**MI MEJOR AMIGO Y
NOVIO JARIM
MELÉNDEZ**

Por estar siempre conmigo, por darme tu cariño, sin tu apoyo nada de esto sería posible, gracias por ser alguien muy especial en mi vida, te quiero demasiado mi lindo.

**MIS AMIGOS EN
ESPECIAL
HEIDICITA, KARY Y
CRISTIAN**

Por aceptarme, brindándome su amistad sincera y por haber compartido momentos importantes a lo largo de nuestra carrera universitaria, espero que esta amistad perdure por muchos años más.

**MI AMIGA
SAMANTHA LÉMUS** Por tu paciencia, cariño y apoyo, Amigueta en serio gracias por aguantarme y quererme tanto.

MIS CATEDRÁTICOS Por compartir sus conocimientos y ser parte importante en mi formación académica.

**LIC. RICARDO
SAMAYOA** Por apoyarme desde el principio de mi carrera, por estar siempre dispuesto a ayudarme cuando lo necesité. Gracias por su amistad.

**A MI PATRIA
GUATEMALA,
UNIVERSIDAD DE
SAN CARLOS DE
GUATEMALA Y
CENTRO
UNIVERSITARIO DE
BAJA VERAPAZ** Por permitirme formar parte de tan prestigiosa casa de estudios, otorgarme una beca universitaria y por brindarme la oportunidad de superarme y culminar esta etapa de mi carrera profesional.

Y finalmente, a todos los que colaboraron con mi formación profesional y con la realización del presente trabajo de graduación.

ÍNDICE

No.	Título	Pág.
	INTRODUCCIÓN	I
	CAPITULO I	
	CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS DE LA POBLACIÓN	
1.1.	MARCO GENERAL	1
1.1.1.	Contexto nacional	1
1.1.2.	Contexto departamental	2
1.1.3.	Antecedentes históricos del municipio	3
1.1.4.	Localización y extensión	4
1.1.5.	Clima	4
1.1.6.	Orografía	5
1.1.7.	Aspectos culturales y deportivos	5
1.2.	DIVISIÓN POLÍTICO-ADMINISTRATIVA	6
1.2.1.	División política	6
1.2.2.	División administrativa	9
1.3.	RECURSOS NATURALES	10
1.3.1.	Agua	10
1.3.2.	Bosques	12
1.3.3.	Suelos	12
1.3.3.1.	Tipos de suelo	12
1.3.3.2.	Usos del suelo	13
1.3.4.	Fauna	13
1.3.5.	Flora	14
1.4.	POBLACIÓN	14
1.4.1.	Total, número de hogares y tasas de crecimiento	15
1.4.2.	Por género, edad, pertenencia étnica y área geográfica	16
1.4.2.1.	Población por género	16
1.4.2.2.	Población por área geográfica	17
1.4.2.3.	Población por pertenencia étnica	18
1.4.2.4.	Población por edad	19
1.4.3.	Densidad poblacional	19
1.4.4.	Población económicamente activa	20
1.4.4.1.	Género	21
1.4.4.2.	Área geográfica	22
1.4.4.3.	Población económicamente activa por actividad productiva	23
1.4.5.	Migración	24
1.4.5.1.	Inmigración	24
1.4.5.2.	Emigración	25
1.4.6.	Vivienda	25
1.4.7.	Ocupación y salarios	26

1.4.8.	Niveles de ingreso	27
1.4.9.	Pobreza	29
1.4.9.1.	Pobreza extrema	30
1.4.9.2.	Pobreza no extrema	31
1.4.10.	Desnutrición	31
1.4.11.	Empleo	31
1.4.12.	Subempleo	32
1.4.13.	Desempleo	32
1.5.	ESTRUCTURA AGRARIA	32
1.5.1.	Tenencia de la tierra	33
1.5.2.	Uso actual y potencial de la tierra	34
1.5.3.	Concentración de la tierra	35
1.6.	SERVICIOS BÁSICOS Y SU INFRAESTRUCTURA	35
1.6.1.	Educación	36
1.6.2.	Salud	38
1.6.3.	Agua	39
1.6.4.	Energía eléctrica	39
1.6.5.	Drenajes	40
1.6.6.	Sistemas de tratamientos de aguas servidas	41
1.6.7.	Sistema de recolección de basura	42
1.6.8.	Letrinización	42
1.6.9.	Cementerio	42
1.7.	INFRAESTRUCTURA PRODUCTIVA	43
1.7.1.	Unidades de mini-riegos	43
1.7.2.	Centros de acopio	43
1.7.3.	Mercados	44
1.7.4.	Vías de acceso	44
1.7.5.	Puentes	45
1.7.6.	Energía eléctrica comercial e industrial	45
1.7.7.	Telecomunicaciones	46
1.7.8.	Transportes	46
1.8.	ORGANIZACIÓN SOCIAL Y PRODUCTIVA	46
1.8.1.	Organizaciones sociales	47
1.9.	ENTIDADES DE APOYO	47
1.9.1.	Instituciones estatales	47
1.9.2.	Instituciones municipales	48
1.9.3.	Organizaciones no gubernamentales	48
1.9.4.	Organizaciones privadas	48
1.9.5.	Instituciones internacionales	49
1.10.	REQUERIMIENTOS DE INVERSIÓN SOCIAL Y PRODUCTIVA	49
1.11.	Análisis de riesgos	50
1.11.1.	Naturales	50
1.11.2.	Sociales	50
1.12.	FLUJO COMERCIAL Y FINANCIERO	51

1.12.1.	Flujo comercial	51
1.12.2.	Flujo financiero	51
1.13.	RESUMEN DE ACTIVIDADES PRODUCTIVAS DEL MUNICIPIO	52
1.13.1.	Agrícola	52
1.13.2.	Pecuaría	53
1.13.3.	Artesanal	53
1.13.4.	Comercio y servicios	53

CAPÍTULO II REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

2.1.	ADMINISTRACIÓN	55
2.1.1.	Planeación	56
2.1.1.1.	Visión	56
2.1.1.2.	Misión	56
2.1.1.3.	Objetivo	57
2.1.1.4.	Estrategia	57
2.1.1.5.	Presupuesto	57
2.1.2.	Organización	57
2.1.2.1.	Cambios organizacionales	58
2.1.2.2.	Estructura organizacional	58
2.1.2.3.	Cultura organizacional	58
2.1.3.	Integración	59
2.1.3.1.	Selección de recursos humanos	59
2.1.3.2.	Evaluación de desempeño	60
2.1.3.3.	Desarrollo profesional	60
2.1.4.	Dirección	60
2.1.4.1.	Comunicación	61
2.1.4.2.	Autoridad	62
2.1.4.3.	Liderazgo	62
2.1.4.4.	Toma de decisiones	62
2.1.4.5.	Conflicto	62
2.1.4.6.	Motivación	63
2.1.5.	Control	63
2.1.5.1.	Tipos de control	64
2.1.5.2.	Anticipado	64
2.1.5.3.	Concurrente	64
2.1.5.4.	Retroalimentación	64
2.2.	MERCADOTECNIA	65
2.2.1.	Planeación	65
2.2.1.1.	Programas	65
2.2.2.	Segmentación de mercado	66
2.2.3.	Investigación de mercados	66
2.2.4.	Mezcla de mercado	67
2.2.4.1.	Producto	67

2.2.4.2.	Precio	68
2.2.4.3.	Plaza	68
2.2.4.4.	Promoción	68
2.3.	FINANZAS	68
2.3.1.	Costos	69
2.3.2.	Contabilidad	69
2.3.2.1.	Estados financieros	69
2.3.2.2.	Indicadores financieros	70
2.3.3.	Impuestos	70
2.3.3.1.	Obligaciones fiscales	70
2.3.4.	Financiamiento	71

CAPÍTULO III

DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD DE INTERVENCIÓN

3.1.	ANTECEDENTES	72
3.2.	MARCO LEGAL	72
3.2.1.	Tipo de sociedad	74
3.2.2.	Entes de supervisión	75
3.2.3.	Ley reguladora	75
3.3.	DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN	78
3.3.1.	Visión	78
3.3.2.	Misión	79
3.3.3.	Principios y valores	79
3.4.	ÁREA ADMINISTRATIVA	82
3.4.1.	Planeación	83
3.4.1.1.	Objetivos	83
3.4.1.2.	Metas	84
3.4.1.3.	Estrategias	85
3.4.1.4.	Lineamientos estratégicos	85
3.4.1.5.	Políticas	85
3.4.1.6.	Programas	86
3.4.2.	Organización	87
3.4.2.1.	Estructura formativa y normativa	87
3.4.2.2.	Organigrama	87
3.4.2.3.	Vías de comunicación	94
3.4.2.4.	Formas de coordinación	94
3.4.3.	Integración	94
3.4.3.1.	Selección de recursos humanos	94
3.4.3.2.	Evaluación de desempeño	95
3.4.4.	Dirección	96
3.4.4.1.	Liderazgo	96
3.4.4.2.	Motivación	96
3.4.4.3.	Formación empresarial	97
3.4.4.4.	Toma de decisiones	97

3.4.5.	Control	98
3.4.5.1.	Tipos de control	98
3.4.5.2.	Supervisión	98
3.5.	ÁREA DE MERCADOTECNIA	98
3.5.1.	Planeación	99
3.5.1.1.	Objetivos	99
3.5.1.2.	Estrategias	99
3.5.1.3.	Programas	100
3.5.2.	Segmentación del mercado	100
3.5.3.	Investigación de mercados	100
3.5.4.	Mezcla de mercado	100
3.5.4.1.	Producto	100
3.5.4.2.	Precio	101
3.5.4.3.	Plaza	103
3.5.4.4.	Promoción	104
3.6.	ÁREA DE FINANZAS	105
3.6.1.	Impuestos	105
3.6.1.1.	Régimen de inscripción	106
3.6.1.2.	Obligaciones fiscales	106
3.6.2.	Costos	106
3.6.2.1.	Clasificación	106
3.6.2.2.	Ingresos	107
3.6.3.	Contabilidad	108
3.6.3.1.	Estados financieros	109
3.6.3.2.	Indicadores financieros	110
3.6.3.3.	Sistemas de contabilidad	110
3.6.4.	Financiamiento	110
3.6.4.1.	Interno	111
3.6.4.2.	Externo	111
3.7.	IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE PROBLEMAS	111
3.7.1.	Área administrativa	111
3.7.2.	Área de mercadeo	112
3.7.3.	Área de finanzas	113
3.8.	PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS	113
CAPÍTULO IV		
PROPUESTA		
4.1.	NOMBRE DE LA PROPUESTA	115
4.2.	IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	115
4.2.1.	Hallazgos	116
4.2.2.	Herramienta de diagnóstico	118
4.3.	JUSTIFICACIÓN	118
4.4.	OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	120
4.5.	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	121

4.6.	METODOLOGÍA DE LA IMPLEMENTACIÓN	122
4.6.1.	Fases	122
4.7.	CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN	123
4.8.	RESULTADOS ESPERADOS	125
4.9.	BENEFICIARIOS	126
4.10.	RECURSOS	126
4.10.1.	Recursos humanos	126
4.10.2.	Recursos materiales	127
4.11.	PRESUPUESTO	127
4.12.	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	127
	CONCLUSIONES	129
	RECOMENDACIONES	131
	BIBLIOGRAFÍA	133
	ANEXOS	136
	ANEXO I, DIVISIÓN POLÍTICA	137
	ANEXO II, VÍAS DE ACCESO AL MUNICIPIO DE SALAMÁ, B.V.	142
	ANEXO III, UBICACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ	143
	ANEXO IV, CUESTIONARIOS	144
	ANEXO V, ENTREVISTAS	145
	ANEXO VI, ENCUESTAS	146
	ANEXO VII, ANÁLISIS DE ENCUESTAS	149
	ANEXO VIII, ANÁLISIS FODA	166
	ANEXO IX, MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS UNIDADES DE INFRAESTRUCTURA RECREATIVA, ALUMBRADO PÚBLICO, TRANSPORTE Y CENTRO DE CAPACITACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ.	168

ÍNDICE DE CUADROS

No.	Título	Pág.
1.	Salamá, Baja Verapaz, Población, Años 1994 y 2002	15
2.	Salamá, Baja Verapaz, Ooblación total, número de hogares y tasas de crecimiento, Años 1994 y 2002	16
3.	Salamá, Baja Verapaz, Población por género, Años 1994 y 2002	17
4.	Salamá, Baja Verapaz, Población por área geográfica, Años 1994 y 2002	17
5.	Salamá, Baja Verapaz, Población por pertenencia étnica, Años 1994 y 2002	18
6.	Salamá, Baja Verapaz, Población por edad, Años 1994 y 2002	19
7.	Salamá, Baja Verapaz, Densidad poblacional, Años 1994 y 2002	20
8.	Salamá, Baja Verapaz, Población económicamente activa, Años 1994 y 2002	21
9.	Salamá, Baja Verapaz, Población económicamente activa por género, Años 1994 y 2002	22
10.	Salamá, Baja Verapaz, Población económicamente por área geográfica, Años 1994 y 2002	23
11.	Salamá, Baja Verapaz, Población económicamente por actividad productiva, Años 1994 y 2002	24
12.	Salamá, Baja Verapaz, Vivienda, Años 1994 y 2002	26
13.	Salamá, Baja Verapaz, Población por ocupación, Años 1994 y 2002	27
14.	Salamá, Baja Verapaz, Rango de ingreso mensual familiar, Años 1994 y 2002	28
15.	Salamá, Baja Verapaz, Porcentaje de pobreza, Años 1994 y 2002	30
16.	Salamá, Baja Verapaz 2016, Desnutrición	31
17.	Salamá, Baja Verapaz 2003, Formas de tenencia de la tierra	33
18.	Salamá, Baja Verapaz 2002, Uso de la tierra	34
19.	Salamá, Baja Verapaz 2002, Concentración de la tierra	35
20.	Salamá, Baja Verapaz, Hogares con servicio sanitario con drenaje, Años 1994 y 2002	40
21.	Salamá, Baja Verapaz, Servicio sanitario, Años 1994 y 2002	41
22.	Salamá, Baja Verapaz 2015, Precios de los servicios públicos	101
23.	Salamá, Baja Verapaz 2016, Fases de implementación del manual de procedimientos	124

ÍNDICE DE MAPAS

No.	Título	Pág.
1.	Salamá, Baja Verapaz 2015, División política	7

ÍNDICE DE ORGANIGRAMAS

No.	Título	Pág.
1.	Salamá, Baja Verapaz 2015, Organigrama específico dirección de servicios públicos	93

INTRODUCCIÓN

Este documento tiene por objeto presentar el desarrollo del informe individual de graduación de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, del Centro Universitario de Baja Verapaz de la Universidad de San Carlos de Guatemala, el cual fue realizado en la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz

El propósito de realizar esta Investigación consiste en destacar las causas y efectos de los problemas administrativos que existan dentro de la organización; identificar sus fortalezas; y proponer posibles herramientas para dar solución a las deficiencias o problemáticas que fueron halladas.

La Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá es la encargada de prestar los servicios públicos a la población que ocupa el área rural y urbana de este municipio, para dar cumplimiento a las políticas de desarrollo tanto nacional como municipal. Siendo su fin primordial prestar y administrar los servicios básicos, impulsar proyectos comunitarios; garantizando su funcionamiento, cobertura y sostenibilidad, para mejorar las condiciones de vida de los vecinos y satisfacer sus necesidades básicas.

Para la elaboración de este Diagnóstico Administrativo se procedió a desarrollar el proceso de investigación del entorno administrativo de la institución a través de técnicas de investigación científica, tales como; la observación directa, cuestionarios, encuestas y entrevistas, por medio de las cuales se detectaron las áreas que presentaban deficiencias, tomando las mismas como punto de partida para proponer mejoras en el funcionamiento y organización de la institución.

A raíz de toda esta información recabada emana el presente informe individual de graduación que se describe de la siguiente manera:

Capítulo I. Describe las características socioeconómicas, geográficas, topográficas, demográficas, contexto nacional, antecedentes históricos del municipio, recursos naturales, situación socioeconómica, estructura agraria, situación de salud y educación, infraestructura productiva, recursos físicos e institucionales del área de influencia.

Capítulo II. Corresponde a la revisión bibliográfica, describe el fundamento teórico del informe de graduación, así como la conceptualización del proceso y fundamentos de la administración, todo ello para permitir la comprensión de las actividades a realizar posteriormente acerca de la institución.

Capítulo III. Describe la situación administrativa de la unidad de intervención, sus funciones globales, estructura organizativa, el proceso administrativo que lleva a cabo, la identificación de la problemática que presenta dicho proceso, y se procede a enumerar y determinar la priorización de problemas que servirán de base para la elaboración de propuestas.

Capítulo IV. Define la propuesta a presentar, la identificación del problema, hallazgos, herramientas de diagnóstico, justificación, objetivos, descripción de la propuesta, metodología de la implementación, fases de implementación, cronograma, resultados esperados, beneficiarios, recursos humanos, materiales y financieros, presupuesto y fuentes de financiamiento.

Conclusiones. Establece las proposiciones obtenidas por medio del análisis de los resultados finales.

Recomendaciones. Se puntualizan las recomendaciones que se consideran pertinentes para mejorar los procesos y actividades que se ejecutan en la unidad de análisis.

Bibliografía. Contiene las fuentes bibliográficas utilizadas como base para fundamentar todo el contenido de este informe.

Anexos. Contiene mapas, las técnicas o herramientas que sirvieron de apoyo para recabar la información necesaria para realizar la investigación, gráficas, cuadros y la propuesta final que presentará a la institución.

CAPITULO I

CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS DE LA POBLACIÓN

Este capítulo comprende aspectos de carácter social y económico del municipio de Salamá, Baja Verapaz. Dentro de dichos aspectos se incluyen temas relacionados con el municipio; tales como su localización geográfica, división política, ubicación, recursos naturales, información detallada sobre su población, niveles de ingreso y actividades económicas, migración, organización social y productiva, flujos comerciales y financieros.

1.1. MARCO GENERAL

En el marco general de una investigación se definen todos los conceptos ordenados referentes a un tema específico, en el cual se incluyen temas generales del país o el municipio como, población, economía, división política y administrativa, recursos naturales, flora y fauna, infraestructura, entre otros.

1.1.1. Contexto nacional

De acuerdo con la publicación Lower division cultural sites, de Juan Carlos Escobedo; *“Guatemala cuenta con una gran variedad climática, producto de su relieve montañoso que va desde el nivel del mar hasta los 4220 metros sobre ese nivel. Esto propicia que en el país existan ecosistemas tan variados que van desde los manglares de los humedales del Pacífico hasta los bosques nublados de alta montaña. Limita al oeste y al norte con México, al este con Belice, el golfo de Honduras (mar Caribe) y la República de Honduras, al sureste con El Salvador, y al sur con el océano Pacífico. El país posee una superficie de 108 889 km². Su capital es la Ciudad de Guatemala, llamada oficialmente “Nueva Guatemala de la Asunción”. El idioma oficial es el español, aunque existen veintitrés idiomas mayas, los idiomas xinca y garífuna, este último hablado por la población afrodescendiente en el departamento caribeño de Izabal”*.¹

Guatemala tiene 22 departamentos y 340 municipios, de acuerdo al censo realizado en el año 2002 por el Instituto nacional de estadística de Guatemala, la

¹ Escobedo, J. C. 2001. Lower division cultural sites. Santa Barbara, Guatemala C.A. sp.

población de la república ascendían a 11, 237,196 habitantes con una densidad poblacional 103 personas por kilómetro cuadrado.

El municipio de Salamá es la cabecera departamental de Baja Verapaz, considerada el Valle de la Paz, se caracteriza por la riqueza de sus tierras que producen cultivos agrícolas como: café, caña de azúcar, maíz, frijol, tomate, chile, chile jalapeño, maní, frutas como limón, mango, jocote, sandía, todos estos contribuyen a la actividad económica del municipio, además se realizan actividades ganaderas que incluye vacas, caballos, cabras; y avícolas como gallinas, patos y chompipes, todas estas fortalecen la economía del municipio ya que son comercializadas en el mercado municipal.

El 51 por ciento de la población vive en situación de pobreza, generalmente dentro de la población maya, la carencia de condiciones adecuadas para la construcción de viviendas hace que muchos se ubiquen en áreas de alto riesgo y en terrenos quebrados sin tomar las medidas necesarias para evitar desastres naturales.

Guatemala es uno de los países con mayor población indígena a nivel mundial, la cual comprende a las etnias mayas, garífuna y xinca.

1.1.2. Contexto departamental

Baja Verapaz se sitúa en la región norte de la república de Guatemala y los departamentos con los que colinda son los siguientes: al este colinda con el departamento de Zacapa y El Progreso, al norte colinda con el departamento de Alta Verapaz, al sur colinda con el departamento de Chimaltenango y Guatemala y al oeste con El Quiché. El municipio de Salamá es la cabecera del departamento de Baja Verapaz y está situado a 151 kilómetros de la ciudad capital de Guatemala, se ubica en la latitud 15° 06'05" norte y longitud 90° 19'07" oeste y cuenta con una extensión territorial de 3,124 kilómetros cuadrados.

Baja Verapaz es un departamento sumamente montañoso y está atravesado de Este a Oeste la Sierra de Chuacús, que forman los valles de Salamá, San Miguel Chicaj, Rabinal y Cubulco. También se ubica la Sierra de las Minas que pasa por los municipios de San Jerónimo y Purulhá.

La altitud media está comprendida entre los 940.48 y 1,570 metros sobre el nivel del mar y la temperatura media es de 23cº, la parte montañosa se sitúa a 1,000 metros sobre el nivel del mar donde prevalece el clima templado y frío.

El idioma español se habla en todo el departamento, el idioma indígena o maya Achí se habla en los municipios de San Miguel Chicaj, Rabinal y Cubulco mientras que en Purulhá se habla el Pocomchí y Keq'chi.

Por el tipo de clima, suelo y topografía del departamento, los pobladores se dedican a la explotación de una gran variedad de cultivos permanentes como el tomate, maíz, frijol, chile pimiento; y cultivos temporales entre los cuales se puede mencionar: arveja, brócoli, berenjena, pepino, elote dulce, espárragos y brucas de hortalizas.

1.1.3. Antecedentes históricos del municipio

La ciudad de Salamá, fue fundada durante el año 1562. A través del decreto gubernativo de la Asamblea Constituyente el 12 de noviembre doce de 1825 se le otorga la categoría de villa. Fue hasta el año de 1834 donde se le concede la categoría de municipio y posteriormente por medio de un decreto legislativo en enero de 1883 se le concede la categoría de ciudad.

Como dato importante de la historia de la ciudad de Salamá, está el hecho de que se encuentra en el valle del río que lleva el mismo nombre, en donde según creencias, los primeros habitantes utilizaban tablas como canoas para

transportarse, pues los municipios de Salamá y San Jerónimo se encontraban en una laguna, y es de allí donde se originó el nombre Qiche “T’zalamhá”.

El vocablo “Salamá” se escribió antes procurando cantar los sonidos meramente nativos así: “Tz’alamhá”. Esta dicción está compuesta de la raíz “Tz’alam” que en lenguaje nativo quiere decir “cárcel o trama que rodea” y la terminación “Há”, que se pronuncia “Já”, dándole una suave sonoridad a la J, que quiere decir agua. Por consiguiente “Tz’alamhá” etimológicamente implica según el idioma que le dio vida “cárcel o trama de agua”.

Otra interpretación que se le da a nombre de Salamá, es que se deriva etimológicamente de “Tz’alam” y “Há”; significando “Tz’alam”: tabla y “Há”: agua, y en la unión de estos dos vocablos se interpreta como “tablas sobre el agua”.

1.1.4. Localización y extensión

El municipio de Salamá, se localiza a 15°, 06', y 12" latitud norte y 90°, 16' y 00' latitud oeste, a una altitud de 940.48 metros sobre el nivel del mar y tiene una extensión de 776 kilómetros cuadrados.

1.1.5. Clima

El municipio de Salamá posee un clima muy variado, es decir, dependiendo de la temporada o estaciones del año puede ser cálido, templado o frío, sin embargo se marcan notablemente dos estaciones: verano e invierno. El municipio está situado en un valle donde el clima es tropical (cálido-templado), y se encuentra a 940.48 metros sobre el nivel del mar, con una temperatura media de 22.4 grados centígrados y precipitación de 929 milímetros anuales.

En los meses de mayo a octubre se presenta la mayor precipitación pluvial; lo cual permite la agricultura estacionaria, en cambio la época seca aumenta en los

meses de marzo hasta agosto en proporciones medias, siendo estas coincidentes en los meses más calurosos.

1.1.6. Orografía

El municipio se caracteriza por poseer tierras de naturaleza variada, aptas para bosques de producción, protección o conservación de la biodiversidad, ganadería extensiva, cultivos anuales como tomate, chile pimiento, pepino, ejote, entre otros y de temporada como hortalizas y montañas de clima relativamente frío por el norte. En el lado sur y este, la vegetación ha sido menos abundante, con temperaturas más elevadas. Por lo general los terrenos son quebrados y con desnivel por la naturaleza del valle donde está situado.

Entre las montañas o cerros sobresalientes en el municipio se encuentran: la Sierra de Chuacús que se ubica al sur; al noroeste Chilascó, Miranda, Niño Perdido, Quisis y San Vicente; al norte de la ciudad está el Cerro El Carmen, mientras que el famoso Cerro de La Cruz se localiza hacia el sur de la cabecera municipal.

1.1.7. Aspectos culturales y deportivos

En el área urbana existen cofradías organizadas, la del Niño de la Virgen y la del Niño de San José. Entre los bailes autóctonos se observan: Los Mazates y El Costeño. El baile del Costeño que se baila en grupo de convite y el baile de los Mazates se puede ver en la feria municipal y este último también se puede observar cada 03 de mayo en la celebración del día de la Santa Cruz.

Durante la feria titular de Salamá, Baja Verapaz se llevan a cabo actividades deportivas, desfiles alegóricos, exposiciones artesanales y ganaderas; el 21 de septiembre es el día del patrón San Mateo cuya imagen recorre las principales calles del municipio realizando su procesión tradicional.

Dentro de las tradiciones más arraigadas dentro del municipio se encuentra la conmemoración de la Semana Santa donde salen diferentes procesiones a recorrer todos los barrios y las principales calles de Salamá. Igualmente, el 01 de noviembre se conmemora el día de todos los Santos y el 12 de diciembre es celebrado el día de la Virgen de Guadalupe, donde es común ver con vestimenta típica a los niños y niñas. El 19 de marzo se celebra el día de San José con la tradicional quema de toritos de fuegos pirotécnicos, sin dejar de mencionar la tradicional quema del diablo cada 07 de diciembre y a fin de año se finaliza con las tradicionales posadas.

Para la recreación de los vecinos del municipio se cuenta con instalaciones deportivas y recreativas siendo las siguientes: Gimnasio Municipal Doctor Rubén Arriola Batres, Villa Deportiva, Estadio Municipal Las Rosas, Casa del Deportista, campos de fútbol del Barrio Hacienda De La Virgen, Parque Municipal Infantil, lugares donde se practican deportes como atletismo, ajedrez, voleibol, balonmano, pesas, tenis de campo, boxeo, basquetbol.

1.2. DIVISIÓN POLÍTICO-ADMINISTRATIVA

Se refiere a la descripción de la situación actual del municipio de Salamá a nivel geográfico y administrativo, esto con el fin de darles cumplimiento a los objetivos administrativos del gobierno. En el caso de Salamá, el municipio se encuentra dividido en seis áreas, siendo estas el área urbana, área central, área norte, área nor-este, área sur y área sur-este, con datos obtenidos en la Municipalidad de Salamá en el año 2015, se enlistan los barrios, aldeas y caseríos que conforman el municipio por área. (Ver en anexo I)

1.2.1. División política

Según la Municipalidad, el municipio de Salamá es el más grande de todo el departamento. Esta variable da a conocer la situación actual del municipio a nivel

geográfico y administrativo, de acuerdo al mapa de lugares poblados de Salamá, Baja Verapaz, proporcionado por la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, en el año 2016 el municipio de Salamá se encuentra distribuido de la siguiente manera: 9 Barrios, 65 Aldeas, 51 Caseríos, 21 Colonias, 4 Sector y 1 Finca.

MAPA 1
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
DIVISIÓN POLÍTICA



FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, 2015.

a. Barrios

La ciudad está conformada por nueve barrios los cuales son: Barrio Santa Elena, la Alcantarilla, La Estancia, Agua Caliente, San José, Hacienda de la Virgen, El Calvario, Las Piedrecitas y El Centro.

b. Aldeas

El municipio de Salamá, posee sesenta y cinco aldeas: Chilasco, Los Magueyes, Niño Perdido, Unión Barrios, La Divina Providencia, El Aguacate, San José el Espinero, San Vicente, Pacalaj, La Paz I, La Paz II, Llano Largo, El Carmen, Cachil. San Nicolás, Las Tunas, Paso Ancho, El Tempisque, El Aguacate, Santa Bárbara el Carnero, Nuevo San Juan, San Juan, Los Pinos, El Tunal, La Laguna, San Ignacio, Rincón Grande, Payaque, Las Anonas, Las Canas, San Antonio El Sitio, Cumbre Santa Isabel, Las Trojas, El Amate, Ixcayan, El Zapote, Candelaria Las Palmas, Las Victorias, Las Vigas, San Julián Chuacus, El Rodeo, Las Tintas, Chuacusito, Llano Grande, Vainillas, Las Palmas, Vista Hermosa, Trapiche de Agua, Las Cureñas, Santa Inés Chivac I, Santa Inés Chivac II, Las Cuevas, Los Magueyes, Las Vegas Chivac, San Antonio Chivac, Chivac, La Canoa, Rancho Viejo, El Zaral, Estancia Grande, Los Paxtes, Pozo de Agua, Los Algodones, Las Limas, El Chagüite, El Nance y El Matilisguate.

c. Caseríos

Los caseríos dentro del territorio del municipio de Salamá son 51: Cuchilla de Nogal, Cerro Colorado, El Estoraque, Cerro del Carnero, Santa Bárbara el Carnero, Los Encuentros, Buena Vista, El Chiteo, Las Sahuesitas, San Juan Bella Vista, El Carrizal, El Plan, El Jutillo, Los Corralitos, La Majada, Los Ángeles, El Anonó, San Jacinto, La Joya, Agua Caliente, Las Tejas, El Chagüite, San Felipe de las Conchas, El Zapotillo, El Capulín, El Terrero, El Jute, El Cuje, La Lima, Chava, Plan Grande, La Ceiba, La García, El Duraznito, La Montana, Corral de Piedra, Plan de Barro, El Zarzalito, Las Veguitas, El Camote, Lagunillas,

Trapichito, Pazmi, El Divisadero, Guayabitas, El Naranjito, La Vega del Sandial, Pajuil, El Camalote, Brasil, El Maneadero.

d. Colonias

El municipio de Salamá, Baja Verapaz, cuenta con 21 colonias las cuales se describen a continuación: El Calvario, Nuevo Horizonte, El Portal, Santo Tomas, San Cristóbal, Valle Dorado I, Valle Dorado II, Vista al Valle, La Hacienda, Valle del Sol, Piedras Verdes, Nueva Esperanza, Las Brisas, La Ceiba, Valle de San José, El Esfuerzo, La Pimienta, Los Pinos, Linda Vista, Nueva Vida.

e. Sectores

Actualmente el municipio de Salamá cuenta con 4 Sectores: La Tejera, Minerva, Los Pocitos y Guayacán.

f. Fincas

El municipio de Salamá posee una finca denominada Finca de Concepción.

1.2.2. División administrativa

El territorio de la república de Guatemala se encuentra dividida por veintidós departamentos los que a su vez se dividen en trescientos cuarenta municipios. Por tanto la administración y gobierno del municipio recae en el Concejo Municipal.

Según el artículo. 09 del Código Municipal "El Concejo Municipal es el órgano colegiado superior de deliberación y de decisión de los asuntos municipales cuyos miembros son solidaria y mancomunadamente responsables por la toma de decisiones y tiene su sede en la cabecera de la circunscripción municipal. El gobierno municipal corresponde al Concejo Municipal, el cual es responsable de ejercer la autonomía del municipio. Se integra por el alcalde, los síndicos y los concejales, todos electos directa y popularmente en cada municipio de conformidad con la ley de la materia. El alcalde es el encargado de ejecutar

y dar seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos autorizados por el Concejo Municipal...

*El Concejo Municipal se integra con el alcalde, los síndicos y concejales, electos directamente por voto popular y secreto para un período de cuatro años, los cuales pueden ser reelectos, ellos son los responsables de la toma de decisiones, tiene su sede en la cabecera departamental. El alcalde representa a la municipalidad y al municipio como representante legal”.*²

Al trabajo realizado por la Municipalidad se unen otras entidades que asisten en funciones administrativas brindando apoyo al Concejo Municipal, siendo estas, el Concejo Municipal de Desarrollo (COMUDE) y el Concejo Comunitario de Desarrollo (COCODE).

1.3. RECURSOS NATURALES

El municipio de Salamá, Baja Verapaz, cuenta con diversos recursos naturales que promueven el desarrollo del mismo, a través de proyectos de turismo que buscan generar visitas de extranjeros y vecinos de los diferentes municipios de todo el país. Los recursos naturales que el municipio posee, van desde bosques secos y espinosos a bosques nubosos, ríos, cuencas, flora y fauna que hacen atractivo al municipio y promueven la conservación del medio ambiente.

1.3.1. Agua

El agua es esencial para la vida, el desarrollo y la salud de la población, hacer que todas las personas que habitan en una comunidad cuenten con el líquido vital, es responsabilidad del Estado, el servicio de agua está a cargo en la mayoría de las ocasiones de las municipalidades, de quienes depende el abastecimiento y la satisfacción de esta necesidad básica. Actualmente el municipio de Salamá cuenta con diferentes nacimientos de agua ubicados en las distintas comunidades, entre ellas principalmente:

² Congreso de la República de Guatemala. Código Municipal Decreto 12-2002. Guatemala 2002. Documento en formato digital PDF. 3 p.

1.3.1.1. Fuente de agua Quisis, San Vicente y Nacimiento Manguito

Son las principales fuentes que abastecen a la comunidad de Llano Largo, Cachil, El Carmen y cabecera municipal.

1.3.1.2. Fuente el Matazano

Los lugares que se favorecen con esta Fuente son: El Estoraque, La Paz I y La Paz II.

1.3.1.3. Fuente el Apazotal

Las comunidades que son beneficiadas son: Chuacús, Carrizal y El Jutillo.

1.3.1.4. Fuente Chuacús

Las comunidades que se benefician de ésta son: Vista Hermosa y Chagüite.

1.3.1.5. Nacimiento el Aguacatillo

Con el que se abastece la comunidad de Las Majadas, Llano Grande y Los Ángeles.

1.3.1.6. Nacimiento la Estancia

En este nacimiento se distribuyen las comunidades de La Estancia, Los Paxtes y Las Cañas.

1.3.1.7. Nacimiento el Cipresal

De esta se suministra la comunidad de La Sahuesitas.

1.3.1.8. Nacimiento Miranda

El líquido es utilizado por la comunidad de Chilascó.

1.3.1.9. Nacimiento Pacalaj

Siendo la dueña y beneficiada la misma comunidad.

1.3.2. Bosques

En el municipio de Salamá existen bosques conformados por: pino (*Pinus*), (*Quercus ilex*), ciprés (*Cupressys lusitánica*) y liquidámbar (*Liquidambar*). Entre las especies arbóreas más comunes en el hábitat del ave Quetzal (*Pharomachrus*) encontramos: liquidámbar (*Liquidambar*), encinos (*Quercuilex*) y pinos (*Pinus*), de varias clases, helechos arbóreos (*Pterophyta*), que la gente del lugar conoce como “chipes”.

1.3.3. Suelos

Es la superficie donde el ser humano es capaz de cultivar y hacer crecer sus alimentos, por tanto, es un componente vital para las sociedades, países y por consiguiente la vida de todos los seres humanos y seres vivos que lo ocupan. Del tipo de suelo que se encuentre en un lugar o región específica, dependerá el uso o aprovechamiento que se le dé en la sociedad.

1.3.3.1. Tipos de suelo

En el municipio de Salamá predominan tres tipos de suelos: en la parte norte predomina el orden **ultisoles**, con potencial de fertilidad bajo, humedad adecuada, contenido de materia orgánica bajo, suelos que presentan acidez y baja profundidad, en la parte sur del municipio se encuentra el orden **entisoles**, que son suelos de potencial de fertilidad bajo, humedad variable, bajo contenido de materia orgánica, poca profundidad y muy alta pedregosidad, más cercano al centro del municipio el orden de suelo es **inceptisoles**, con potencial de fertilidad medio, humedad deficiente, contenido de materia orgánica variable, medianamente profundos y con deficiencia de humedad; en la parte central

predomina nuevamente el orden entisoles con las características escritas anteriormente.

*“Los suelos del valle de Salamá se encuentran desarrollados sobre rocas ígneas, metamórficas y sedimentarias; principalmente sobre material de exquisitos micacios, exquisitos granatíferos y material calcáreo del cuaternario y paleozoico. En general se encuentra en suelos profundos, además de poco profundos para algunas áreas. Forma parte de la división fisiográfica de suelos de la altiplanicie central en mayor proporción y en menor, de suelos de los cerros de caliza, así como clases misceláneas de suelos “.*³

1.3.3.2. Usos del suelo

En el caso de Salamá el suelo es apto para el uso forestal y no agrícola, sin embargo, debido al nivel económico y necesidades de la alimentación de los habitantes del municipio se le da uso intensivo al suelo para las actividades agrícolas, lo que causa deforestación y el avance de la frontera agrícola que produce la degradación, erosión del suelo y provoca la pérdida del mismo.

Debido al clima seco que caracteriza al municipio y el uso intensivo que se le da a la tierra que provoca una sobre explotación del suelo; son requeridos sistemas de riego de forma constante para los cultivos.

1.3.4. Fauna

En el área se encuentra variedad de animales silvestres armadillo (*Dasyproctidae*), taltuza (*Geomyidae*), mapache (*Procyon*), comadreja (*Mustela nivalis*), conejos (*Oryctolagus cuniculus*), etc., aves propias de la región y aves migratorias en verano. También hay diferentes serpientes (*Ophidia*) y otros reptiles (*Reptilia*). En algunas zonas aledañas al Municipio se puede observar el ave nacional Quetzal (*Pharomachrus*). En el hábitat del Ave Nacional El Quetzal, encontramos: Guardabarrancos (*Momotus momota*), pitorrearles (*Picus viridis*), pájaros

³ Coronado, M.E., Estudio Agrológico Semidetallado de Suelos para Fines de Riesgos del Valle de Salamá, Guatemala. 70 p.

carpinteros (Picidae), gavilanes (*Accipiter nisus*), chachas (Plain Chachalaca *Ortalis vetula*), auroritas (*Glaucidium brasilianum*), tucanes (Ramphastidae), colibríes (Trochilinae), pumas (*Puma concolor*), monos aulladores (*Alouatta caraya*), micoleones (Procyonidae), mapaches (*Procyon*), tepescuintles (*Cuniculus paca*), venados (*Cervus elaphus*), gatos de monte (*Phlomis lychnitis*), tigrillos (*pardus wiedii*), tacuazines (*Didelphis marsupialis*), zorrillos (Mephitidae), puercoespines (*Erethizon dorsatum*), armadillos (Dasypodidae) y otros mamíferos. Entre los insectos las mariposas (Lepidópteros), las luciérnagas (Lampyridae) y los mosquitos son los más comunes. Además, pueblan el lugar lagartijas (*Podarcis hispanica*), y serpientes venenosas como el tamagaz verde (*Bothriechis bicolor*).

1.3.5. Flora

Dentro de las reservas naturales del municipio, destaca el parque Los Cerritos, la reserva de la biosfera Sierra de las Minas y la reserva del Cerro de la Cruz. Además se encuentran grandes cantidades de orquídeas (*Orchidaceae*), bromelias (*Bromeliaceae*) y otras plantas propias del sotobosque cuyo florecimiento engalana a la naturaleza. Su flora en las partes altas tiene una variedad de plantas como las orquídeas (*Orchidaceae*), bromelias (*Bromelia balansae*) y parásitas. También se encuentran plantas silvestres y ornamentales, además en las montañas cuenta con bosques. En los cerros hay muchas especies de plantas de zona árida como: Cactus (*Céreis coryne*), y Barba de Viejo (*Pilosocereus alensis*) (casi único en el mundo).

1.4. POBLACIÓN

Se le denomina a un grupo de personas asentados en un determinado lugar o territorio, los cuales realizan actividades comerciales, agrícolas, industriales, entre otras, que son dirigidas al desarrollo social y económico del mismo.

La población para el municipio de Salamá, Baja Verapaz, según el censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística –INE- se representa en el cuadro uno.

CUADRO 1
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
POBLACIÓN
AÑOS 1994 Y 2002

Censo	Población
1994	35,612
2002	47,274

Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Estadística –INE- de acuerdo al XI Censo de Población y VI de Habitación 2002.

De acuerdo con los datos obtenidos en los censos de población y habitación del año 1994 y del año 2002 se puede observar un crecimiento de la población de 24.67 por ciento en el municipio; y según las proyecciones del Instituto Nacional de Estadística –INE- para el año 2016 se estima un crecimiento poblacional del 28.50%.

1.4.1. Total, número de hogares y tasas de crecimiento

El municipio de Salamá, Baja Verapaz, posee una considerable cantidad de hogares, los cuales se conforman por los diferentes miembros de las familias salamatecas, esto permite establecer las tasas de crecimiento que estos mismos presentan a lo largo del tiempo, los censos son de mucha utilidad para establecer la información necesaria para realizar el siguiente análisis de acuerdo con el cuadro dos.

CUADRO 2
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
POBLACIÓN TOTAL, NÚMERO DE HOGARES Y TASAS DE CRECIMIENTO
AÑOS 1994 Y 2002

Censo	Número de personas	Número de hogares
1994	35,612	6,799
2002	47,274	9,347
Tasa de crecimiento	24.67%	27.26%

Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Estadística –INE- de acuerdo al XI Censo de Población y VI de Habitación 2002.

El crecimiento de la población es constante, como se puede observar en el cuadro dos, donde se detalla que durante ocho años el municipio de Salamá ha tenido un crecimiento de casi la cuarta parte de su población. Este crecimiento se complementa con la construcción de nuevos hogares; por tal razón la tasa de desarrollo en cuanto a hogares es similar a la poblacional.

1.4.2. Por género, edad, pertenencia étnica y área geográfica

Por la necesidad de poseer un control y conocimiento sobre las tasas de natalidad y mortalidad en una población es importante dividirlos en categorías, según el sexo, edad, pertenencia étnica y el área geográfica que éstos habitan. Es necesario tener definidas estas categorías ya que sirven para visualizar un panorama de la distribución de la población en el municipio.

1.4.2.1. Población por género

En la actualidad es importante conocer las tasas de crecimiento que la población del municipio de Salamá, Baja Verapaz, ha presentado en los últimos años, con el fin de poseer una estimación clasificada por género de la población que vive en el municipio, para lograr contribuir al desarrollo de hombres y mujeres que desempeñan diferentes actividades en pro del desarrollo de los mismos y sus familias, la población total por género se muestra en el cuadro tres.

CUADRO 3
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
POBLACIÓN POR GÉNERO
AÑOS 1994 Y 2002

Género	Censo 1994	Censo 2002
Hombres	17,552	23,149
Mujeres	18,060	24,125
Total	35,612	47,274

Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Estadística –INE- de acuerdo al XI Censo de Población y VI de Habitación 2002.

De acuerdo a los resultados presentados en el cuadro tres, la población en el municipio de Salamá se encuentra levemente predominada por el género femenino según el censo nacional del año 2002, mientras que el género masculino se representa en cifras menores.

1.4.2.2. Población por área geográfica

Para conocer cuántas personas residen en un determinado espacio territorial, es importante establecer áreas geográficas que permitan definir los espacios que son habitados por la población, por lo tanto, en el cuadro cuatro se establece una clasificación de las áreas urbana y rural.

CUADRO 4
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
POBLACIÓN POR ÁREA GEOGRÁFICA
AÑOS 1994 Y 2002

Área	Censo 1994	Censo 2002
Urbana	10,533	18,080
Rural	25,079	29,194
Total	35, 612	47,274

Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Estadística –INE- de acuerdo al XI Censo de Población y VI de Habitación 2002.

El cuadro cuatro muestra cómo la población rural y urbana del municipio de Salamá, Baja Verapaz, tuvo un aumento considerable entre los años 1994 al 2002, notándose que el área rural cuenta con la mayor población según datos del último censo, realizado por el Instituto Nacional de Estadística de Guatemala (INE).

1.4.2.3. Población por pertenencia étnica

La pertenencia étnica permite identificar algunas características como color de piel, cabello, la contextura física, costumbres y tradiciones, religión, entre otras. Los grupos étnicos en Guatemala son muy variados, el municipio de Salamá, Baja Verapaz, se distingue por contar con varias etnias, dentro de las principales y más amplias están la indígena y no indígena

El cuadro cinco muestra la población que se clasifica de acuerdo a su pertenencia étnica con el fin de establecer el incremento que estas han sufrido a lo largo de los años, y así poseer datos estadísticos que reflejen los incrementos o la disminución de las mismas.

CUADRO 5
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
POBLACIÓN POR PERTENENCIA ÉTNICA
AÑOS 1994 Y 2002

Grupo étnico	Censo 1994	Censo 2002
Indígena	9,635	10,617
No indígena	25,977	36,657

Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Estadística –INE- de acuerdo al XI Censo de Población y VI de Habitación 2002.

El municipio de Salamá, Baja Verapaz, según datos del último censo realizado por el Instituto de Estadística de Guatemala (INE) demuestra que la población no indígena obtuvo un incremento notable de 41.11 por ciento, mientras tanto la población indígena tuvo un incremento de 10.19 por ciento en cantidad menor.

1.4.2.4. Población por edad

Es importante poseer datos estadísticos que muestren como la población aumenta y disminuye año con año y las edades en las que se comprenden, ya que las autoridades e instituciones estatales deben conocer un dato que muestre el aumento de la población en el municipio de Salamá, Baja Verapaz, para establecer cuántas personas de las que habitan dicho municipio son adultos, jóvenes o niños, tal como se muestra en el cuadro seis.

**CUADRO 6
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
POBLACIÓN POR EDAD
AÑOS 1994 Y 2002**

EDAD	CENSO 1994	CENSO 2002
De 0 a 6 años	8,214	9,805
De 7 a 14 años	8,263	10,384
De 15 a 64 años	17,638	24,791
De 65 años y más	1,497	2,294

Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Estadística –INE- de acuerdo al XI Censo de Población y VI de Habitación 2002.

Al realizar el análisis por rangos de edad, se determinó que la mayor proporción de habitantes del municipio está comprendida en el rango de 15 a 64 años, seguido por el rango de 7 a 14 años, ello demuestra que la población en su mayoría son jóvenes adultos y por las diferentes actividades que desempeñan contribuyen al desarrollo del municipio.

1.4.3. Densidad poblacional

Es recomendable contar con una estimación de cuantos habitantes existen por cada kilómetro cuadrado en el municipio, porque esto permitirá que las instituciones de gobierno cuenten con un dato actualizado y verídico pues cada vez hay más habitantes que viven en áreas lejanas del municipio y no se sabe de su existencia, además este tipo de información es utilizada por las instituciones

de gobierno como Municipalidad y Gobernación, para la entrega de los proyectos y ayudas sociales que el Gobierno de Guatemala implementa, esta información se presenta en el cuadro siete.

**CUADRO 7
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
DENSIDAD POBLACIONAL
AÑOS 1994 Y 2002**

AÑO	PERSONAS POR KILÓMETRO CUADRADO
Censo 1994	45.8
Censo 2002	60.9

Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Estadística –INE- de acuerdo al XI Censo de Población y VI de Habitación 2002.

De acuerdo al cuadro siete se muestra que cada kilómetro cuadrado del territorio del municipio de Salamá, Baja Verapaz, es ocupado por 60.9 personas lo que genera un crecimiento considerable en comparación al año 1994 en el que solo habitaban 45.8 personas por kilómetro cuadrado, lo que demuestra que en el transcurso de los años el municipio cada vez posee más habitantes que han nacido en el municipio o han migrado de otros territorios.

1.4.4. Población económicamente activa

En Guatemala, según el criterio adoptado en el X Censo Poblacional de 1994, se considera como población económicamente activa (PEA) a todas aquellas personas comprendidas entre los 7 a 65 años de edad, que actualmente trabajan o están en busca de trabajo. Sin embargo, no forman parte de la PEA las personas que reciben una remuneración, pero no trabajan, tal como los pensionados o jubilados; y los que no cobran salario como los niños en etapa de escolaridad, los estudiantes en general y las amas de casa, en el cuadro ocho se muestra la población económicamente activa e inactiva del municipio.

CUADRO 8
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA
(POBLACIÓN DE 7 AÑOS Y MÁS)
AÑOS 1994 Y 2002

ACTIVIDAD	Censo 1994	Censo 2002
activa	10,233	15,041
inactiva	17,123	22,428

Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Estadística –INE- de acuerdo al XI Censo de Población y VI de Habitación 2002.

En el año 2002 la población económicamente activa representaba el 31.82% de la población total, hubo un leve crecimiento del 10% comparado con el año 1994. El crecimiento en la población económicamente activa es congruente con el crecimiento poblacional del municipio, asociado a que la población es joven, lo cual permite un crecimiento significativo del municipio de Salamá.

1.4.4.1. Género

El significado de la palabra género se define como la manera de ser una cosa que la hace distinta a otras de la misma clase, para efecto de análisis se tomará el género masculino y femenino de la población económicamente activa del municipio.

Toda la población debe clasificarse según su género, para identificar cuántos hombres y mujeres económicamente activos residen en el municipio de Salamá, Baja Verapaz y contribuyen al desarrollo del mismo se tomarán los datos proporcionados por los censos del (INE) que se muestra en el cuadro nueve.

CUADRO 9
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA POR GÉNERO
AÑOS 1994 Y 2002

Sexo	CENSO 1994	CENSO 2002
Hombres	8,860	7,341
Mujeres	1,545	7,651
Total	10,405	14,992

Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Estadística –INE- de acuerdo al XI Censo de Población y VI de Habitación 2002.

Al realizar el análisis de la población económicamente activa por género se observa notablemente que el sexo femenino posee mayor capacidad de desempeño laboral y productivo por lo que se marca el aumento en comparación al sexo masculino, sin dejar de mencionar que los hombres del hogar emigran del municipio en busca de mejor calidad de vida para ellos y su familias, mientras que las mujeres cuentan con mejores oportunidades de crecimiento personal y profesional en diferentes áreas como comerciales, profesionales, productivas, entre muchas más.

1.4.4.2. Área geográfica

Todo espacio territorial debe contar con la división del área geográfica que lo conforma, de tal manera que permita identificar dónde se ubica la población que realiza diversas actividades agrícolas, comerciales, industriales y pecuarias para el desarrollo del municipio.

El departamento de Baja Verapaz no es la excepción pues este se divide en ocho municipios, de los cuales Salamá es la Cabecera Departamental, la misma se divide en área urbana la cual está conformada por barrios, colonias y sectores, mientras el área rural está conformada por caseríos, aldeas y fincas, a

continuación en el cuadro 10 se define la población que ocupa cada área geográfica.

CUADRO 10
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE POR ÁREA GEOGRÁFICA
AÑOS 1994 Y 2002

ÁREA GEOGRÁFICA	CENSO 1994	CENSO 2002
Urbana	2,948	4,652
Rural	7,477	10,340
Total	10,425	14,992

Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Estadística –INE- de acuerdo al XI Censo de Población y VI de Habitación 2002.

De acuerdo al cuadro 10, se observa que la población rural económicamente activa tiene mayor participación ya que realizan actividades agrícolas, ganaderas, pecuarias que contribuyen al desarrollo económico del municipio, sin dejar de mencionar a la población urbana que también contribuye de forma importante al desarrollo de actividades comerciales, industriales, entre otras.

1.4.4.3. Población económicamente activa por actividad productiva

La población del municipio de Salamá, Baja Verapaz, en general realiza varias actividades laborales y comerciales para la satisfacción de necesidades primarias y secundarias, por lo que es importante clasificar esas actividades en categorías ya que estas permiten conocer de donde provienen los ingresos económicos que la población genera de acuerdo a la ejecución de dichas actividades,

Se considera a una persona productiva entre los 15 a los 65 años, sin embargo no se toma en cuenta a los pensionados o jubilados, a las amas de casa que no reciben ningún tipo de remuneración y a los estudiantes que no trabajan. El cuadro 11 muestra la población económicamente activa por actividad productiva.

CUADRO 11
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE POR ACTIVIDAD PRODUCTIVA
AÑOS 1994 Y 2002

CATEGORÍA	CENSO 1994	CENSO 2002
Patrono	175	1,200
Cuenta propia	4,561	5,868
Empleado público	1,332	1,477
Empleado privado	2,315	4,662
Familiar no remunerado	1,813	1,785

Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Estadística –INE- de acuerdo al XI Censo de Población y VI de Habitación 2002.

La población económicamente activa productiva de acuerdo a las categorías más importantes clasificadas por el Instituto Nacional de Estadística de Guatemala (INE) , se observa que la más demandada es la de cuenta propia, que se refiere a poseer algún tipo de negocio familiar, seguidamente la actividad referente al empleado privado que presta los servicios profesionales o técnicos en alguna empresa y sin dejar de mencionar al empleado público quien presta sus servicios en la administración pública o Estatal.

1.4.5. Migración

Este fenómeno social consiste en abandonar el lugar de nacimiento y trasladarse a otro país o región, generalmente en busca de mejores oportunidades económicas. Dicho fenómeno se divide en dos tipos de grupos: Inmigración y migración.

1.4.5.1. Inmigración

El municipio de Salamá representa oportunidad de empleo para personas ajenas al mismo, estos casos se dan comúnmente en el tema de salud, empresas privadas, comercio informal y agricultores quienes encuentran una oportunidad de

desarrollarse económicamente, contribuyendo para generar más empleos para los habitantes del municipio.

1.4.5.2. Emigración

En el municipio de Salamá, las unidades productivas establecidas que demandan mano de obra ya sea calificada o no calificada, no cuentan con la capacidad de absorber la totalidad de la misma, debido a que la demanda laboral es mayor que la oferta.

Aunado a ello los salarios establecidos no satisfacen las necesidades o expectativas de la fuerza laboral y por esta razón las personas se ven obligadas a emigrar hacia otros departamentos o hacia el extranjero, buscando mejores niveles de vida, de zonas de escasos recursos a zonas con mejores expectativas.

1.4.6. Vivienda

Se considera como un espacio físico donde un determinado número de personas pueden descansar y resguardar las pertenencias que posean, el tipo de vivienda dependerá del nivel económico de cada habitante del municipio de Salamá, Baja Verapaz.

El tipo de vivienda construido en el municipio puede ser clasificado como: casas formales, apartamentos, cuarto en casa de vecindad o rancho, como se muestra en el cuadro 12.

CUADRO 12
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
VIVIENDA
AÑOS 1994 Y 2002

TIPO DE VIVIENDA	CENSO 1994	CENSO 2002
Casa formal	7,346	10,571
Apartamento	1	68
Cuarto en casa de vecindad (palomar)	2	88
Rancho	311	180
Casa improvisada	44	168
OTRO TIPO	2	21
TOTAL	7,706	11,096

Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Estadística –INE- de acuerdo al XI Censo de Población y VI de Habitación 2002.

En el municipio de Salamá, el tipo de vivienda se clasifica con base a la situación económica de cada familia, una vivienda que se considere digna y apropiada debe ubicarse en un espacio amplio, que cuente con todos sus servicios y con una adecuada accesibilidad que permita la comunicación con otras personas, donde sea posible el desarrollo económico y personal de la familia que habita la vivienda.

El mayor número de vivienda del municipio de Salamá, es del tipo de casa formal, rancho y casa improvisada, seguido por cuarto en casa de vecindad o palomar, apartamento y finalmente en otro tipo de vivienda.

1.4.7. Ocupación y salarios

Cada uno de los habitantes del municipio de Salamá, Baja Verapaz realizan diversas actividades de acuerdo a la ocupación que desempeñan y el salario que devengan, en el municipio hay diversidad de actividades laborales y comerciales, estas dependen de la profesión u oficio que las personas adquieran en el tiempo de estudio o preparación, aunque en los últimos años se ha notado visiblemente

que la mayoría de habitantes realizan actividades por cuenta propia ya que las fuentes de empleo son muy escasas como puede observarse en el cuadro 13.

CUADRO 13
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
POBLACIÓN POR OCUPACIÓN
AÑOS 1994 Y 2002

CATEGORÍA	CENSO 1994	CENSO 2002
Patrono	175	1,200
Cuenta propia	4,561	5,868
Empleado (a) público (a)	1,332	1,477
Empleado (a) privado (a)	2,315	4,662
Familiar no remunerado	1,813	1,785
Total	10,196	14,992

Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Estadística –INE- de acuerdo al XI Censo de Población y VI de Habitación 2002.

De acuerdo con el censo del año 2002, elaborado por el Instituto Nacional de Estadística, se muestra que la mayoría de la población económicamente activa del municipio, efectúa una actividad por cuenta propia, mientras que el resto presta sus servicios laborales en entidades privadas, y en porcentajes menores desempeñan labores en puestos públicos.

1.4.8. Niveles de ingreso

Según el cuadro 14 la población del municipio de Salamá, Baja Verapaz se divide en dos áreas, área rural y área urbana y cada una de estas áreas cuenta con un ingreso mensual, el cual es devengado por cada habitante que reside en alguna de las áreas antes mencionadas, estos ingresos provienen de actividades agrícolas, comerciales y laborales.

CUADRO 14
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
RANGO DE INGRESO MENSUAL FAMILIAR
AÑOS 1994 Y 2002

RANGO EN Q	URBANA	RURAL	TOTAL
De 1 a 500	10	96	106
De 501 a 1,000	33	140	173
De 1,001 a 1,500	35	84	119
De 1,501 a 2,000	37	54	91
De 2,001 a 2,500	15	25	40
De 2,501 a 3,000	23	13	36
De 3,001 a 3,500	13	5	18
De 3,501 a 4,000	14	3	17
De 4,001 y más	20	8	28
Total	200	428	628

Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Estadística –INE- de acuerdo al XI Censo de Población y VI de Habitación 2002.

El cuadro 14 muestra que en el área rural se concentra la mayor cantidad de hogares que no tienen ingresos suficientes para cubrir el costo de la canasta básica alimenticia con un 75 por ciento, lo que representa 320 familias, mientras en la zona urbana se encuentran 78 familias que hacen un 40 por ciento del total de personas encuestadas en el municipio de Salamá, del departamento de Baja Verapaz, lo cual los coloca dentro de la línea de la pobreza en el nivel de pobres y extremadamente pobres.

Mientras que únicamente el 25 por ciento de la población rural y el 60 por ciento de la población urbana se encuentran dentro del parámetro de pobreza con niveles de ingreso que son iguales o mayores al de la canasta básica alimenticia,

lo que reflejan estos porcentajes es el nivel de pobreza en el que se encuentran los habitantes tanto del área urbana como del área rural.

El estudio realizado en el municipio de Salamá en 2007 se determinó que los ingresos por salarios en el sector agrícola están por debajo de lo establecido: “el salario mínimo para las actividades agrícolas asciende a Q.44.58 al día por una jornada ordinaria de trabajo o por una tarea diaria de trabajo”, las personas que se dedican a esta actividad perciben una remuneración diaria de Q.35.00, que es lo que el trabajador debe aceptar si desea ser contratado de nuevo para laborar en esos lugares.

Se estableció en trabajo de campo que el salario mínimo, así como el actual remunerado, resulta insuficiente para cubrir las necesidades básicas de la familia como: alimentación, salud, vivienda, educación, vestuario, servicios básicos, entre otros, debido a que la mayoría de hogares tienen familias numerosas.

1.4.9. Pobreza

La pobreza se define como la condición económica establecida en la miseria o escasez, derivada de la necesidad de subsistir en el entorno donde se encuentra, también es considerada un estado de carencia que tienen los habitantes de un espacio territorial determinado.

El cuadro 15 muestra que en el municipio de Salamá, Baja Verapaz, los habitantes en los últimos años han mejorado sus ingresos, por lo que la pobreza no se considera extrema, esto es beneficioso pues mejora el nivel de vida, sin embargo, el mayor porcentaje de pobreza radica en el área rural de dicho municipio, ya que existen numerosas familias que viven de la agricultura, misma que a consecuencia de las estaciones climáticas marcadas, no permiten que la producción de cultivos sea abundante.

CUADRO 15
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
PORCENTAJE DE POBREZA
AÑOS 1994 Y 2002

POBREZA EN SALAMÁ	PORCENTAJE
Pobreza extrema	11.00
Pobreza no extrema	54.20

Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Estadística –INE- de acuerdo al XI Censo de Población y VI de Habitación 2002.

La pobreza genera un nivel de vida en donde se hace difícil cubrir todas las necesidades básicas de una persona o familia. Esta situación se encuentra muy marcada dentro del país, siendo una de las causas principales de los demás problemas sociales importantes, como seguridad, salud, educación y violencia. De acuerdo con el cuadro 15, en el municipio de Salamá, la pobreza extrema alcanza un porcentaje menor comparado con la pobreza no extrema con un 11 por ciento y un 54.20 por ciento respectivamente.

1.4.9.1. Pobreza extrema

En este grupo se encuentran todas las familias que no cuentan con un nivel de ingresos suficientes para cubrir o gozar de un nivel de vida estable, limitándose de una adecuada alimentación que puede generar desnutrición y otros problemas de salud. En el Plan de Desarrollo de Salamá, Baja Verapaz, elaborado por Segeplan y la Municipalidad de Salamá, de acuerdo con datos del censo realizado en el año 2002 del Instituto Nacional de Estadística (INE), da a conocer que en el municipio de Salamá la pobreza extrema, es del 11 por ciento de su población, la cual vive bajo condiciones de pobreza extrema y son en su mayoría, personas que viven el área rural.

1.4.9.2. Pobreza no extrema

Según datos proporcionados por SEGEPLAN y la Municipalidad de Salamá, de acuerdo al censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística en el año 2002, muestra que un 54.20 por ciento de la población de Salamá, cuenta con un ingreso mensual que permite cubrir una parte de las necesidades básicas de todo ser humano; lo que ocasiona un equilibrio en la mayoría de los hogares del municipio de Salamá, ya que poseen la capacidad de cubrir los requerimientos necesarios para tener un tipo de vida estable.

1.4.10. Desnutrición

De acuerdo a los datos proporcionados por el Hospital Nacional de Salamá, Baja Verapaz, entre los años de 2013 al 2016 se observó una disminución notable en los casos de desnutrición aguda, los cuales se observan en el cuadro 16.

**CUADRO 16
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2016
DESNUTRICIÓN**

Grupo etario	2013	2014	2015	2016
1 a 2 meses	6	6	4	0
2 meses a 1 año	35	24	18	1
1 a 4 años	51	27	38	6
Total menores de 5 años	92	57	60	7

Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por el Hospital Nacional de Salamá, sala situacional, marzo 2016.

1.4.11. Empleo

Se establece que en relación a las actividades productivas y laborales de las personas que habitan el municipio de Salamá, Baja Verapaz, se desenvuelven en generar bienes y servicios. Según los datos que reflejan la actividad del empleo

que existe en una población económicamente activa del 40 por ciento total de esta población; el 31 por ciento son hombres y un 9 por ciento restante corresponde a las mujeres, de acuerdo a datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística (INE).

1.4.12. Subempleo

Este fenómeno económico se presenta cuando la población económicamente activa (PEA) ocupa un puesto empresarial o realiza una actividad productiva inferior de acuerdo a su experiencia y capacidad, es decir, la persona está sobre-calificada para desempeñar dichas labores.

El subempleo representa a las personas que, aunque están ocupadas, laboran menos de la jornada ordinaria de trabajo y desean trabajar más, se conoce que aproximadamente el 18 por ciento de la población económicamente activa se halla en subempleo evidente

1.4.13. Desempleo

La escasa oportunidad de empleo, mano de obra no calificada y crecimiento de la población son algunos de los factores que causan dificultad en el desempleo a consecuencia de esto pobreza, delincuencia y problemas de salud. Según cálculo realizado con datos del VI censo de Habitación del año 2002, del Instituto Nacional de Estadística, se determinó que en el municipio el total de personas sin empleo o bien personas que no se encuentran capacitadas para trabajar debido a la edad o algún tipo de impedimento es del 68 por ciento que corresponde a un 33 por ciento de hombres y un 34 por ciento en mujeres.

1.5. ESTRUCTURA AGRARIA

Es el proceso de producción que la tierra sufre, en el cultivo de diversos productos que genera el municipio, una estructura agraria se establece de la relación del

hombre con la utilización de la tierra para la producción de frutas, verduras, hortalizas, flores, entre otras. En el municipio de Salamá, Baja Verapaz, se producen diversos productos por medio de la agricultura y esta estructura se conforma por la utilización de la tierra y el manejo que el hombre le da.

1.5.1. Tenencia de la tierra

La tenencia de la tierra se da de diferentes maneras en el municipio de Salamá, debido a que los agricultores producen cada uno de los cultivos que son aptos para el territorio del municipio; por lo que van en busca del desarrollo del mismo y mejorar los ingresos de las familias salamatecas, se debe hacer referencia que la principal actividad que genera ingresos en el municipio es la agricultura, por lo que la mayoría de agricultores necesitan de un espacio territorial para obtener la cosecha, tomando en cuenta la temporada de cada cultivo.

La tenencia de la tierra en el municipio de Salamá, Baja Verapaz está comprendida de la forma que se presenta en el cuadro 17.

CUADRO 17
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2003
FORMAS DE TENENCIA DE LA TIERRA

FORMAS DE TENENCIA	No. de Fincas	SUPERFICIES EN MZ.	PORCENTAJE
Propia	2,288	19,473.56	86.10
Arrendada	1,731	2,961.95	13.10
Comunal	0	0.00	0.00
Colonato	4	6.38	0.03
En usufructo	71	168.37	0.74
Otras Formas (Prestada)	6	6.16	0.03
Total	4,100	22,616.42	100.00

Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Estadística –INE- IV Censo Nacional Agropecuario 2003.

La tenencia de la tierra en el municipio se puede dar de forma más común como: propia, arrendada, comunal, colonato, en usufructo o prestada. Los agricultores en la actualidad se encuentran con la dificultad que la mayoría de las tierras son utilizadas por los propietarios, por lo que deben buscar en otros municipios y lugares vecinos que no les quede tan retirado ya que deben implementar un plan de trabajo que les permita contar con el acceso de los recursos y materiales para lograr la siembra de la cosecha. En el cuadro 17 se puede evidenciar que la forma de tenencia propia prevalece con un 86.10 por ciento, seguida de la arrendada con un 13.10 por ciento, los cuales reflejan el mayor porcentaje en la tenencia de la tierra.

1.5.2. Uso actual y potencial de la tierra

El uso actual y potencial que le da a la población del municipio de Salamá, Baja Verapaz, a la tierra se presenta en el cuadro 18.

CUADRO 18
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2002
USO DE LA TIERRA

USO DE LA TIERRA	No. de Fincas	SUPERFICIE EN MZ.	PORCENTAJE
Cultivos anuales	4,212	11,185.02	47.12
Cultivos permanentes	94	523.54	2.21
Pastos	128	4,737.84	19.96
Bosques y montes	150	5,149.47	21.69
Otras Tierras	152	2,142.45	9.03
Total	4,736	23,738.32	100.00

Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Estadística –INE- proyecciones de Población con Base al XI Censo de Población y VI de Habitación 2002.

Se puede analizar que el uso y potencial de la tierra del municipio de Salamá es para los cultivos anuales de temporada y hortalizas, representado con un 47.12 por ciento, seguido de bosques y montes con un 21.69 por ciento, pastos con un

19.96 por ciento y el resto con otras tierras con 9.03 por ciento y para cultivos permanentes con un 2.21 por ciento que es bastante significativo.

1.5.3. Concentración de la tierra

Según el Instituto Nacional de Estadística (INE) la concentración de la tierra se clasifica de acuerdo al tamaño de las diferentes unidades económicas que se detallan en el cuadro 19.

CUADRO 19
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2002
CONCENTRACIÓN DE LA TIERRA

TAMAÑO DE FINCAS	FINCAS		SUPERFICIE (MANZANAS)	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Microfinca	647	15.78	193.00	0.86
Subfamiliares	3,212	78.34	6,223.68	27.57
Familiares	177	4.32	4,028.69	17.81
Multifamiliares	64	1.56	12,170.35	53.81
Total	4,100	100.00	22,616.42	100.00

Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Estadística –INE- proyecciones de Población con Base al XI Censo de Población y VI de Habitación 2002.

Del cuadro 19 se puede evidenciar que la tierra del municipio de Salamá se encuentra concentrada en su mayoría en multifamiliares con un 53.81 por ciento, seguido de subfamiliares representado con el 27.57 por ciento, las familiares con el 17.81 por ciento y en poca participación las microfincas con un 0.86 por ciento, según datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística –INE-.

1.6. SERVICIOS BÁSICOS Y SU INFRAESTRUCTURA

En el municipio de Salamá, Baja Verapaz, se cuenta con un sistema de servicios básicos enfocados a cubrir las necesidades primarias de la población, con el apoyo de entidades tanto gubernamentales, así como no gubernamentales que persiguen el desarrollo del mismo. Sin dejar de mencionar la infraestructura

adecuada que todo municipio debe contar para realizar actividades comerciales encaminadas al progreso y desarrollo de cada vecino salamateco.

1.6.1. Educación

Es de suma importancia que en el municipio exista un nivel educativo de alta calidad ya que esto contribuye al desarrollo intelectual de las personas, en el área rural del municipio de Salamá, Baja Verapaz, existen establecimientos públicos en los niveles de educación pre-primaria, primaria y secundaria, por lo cual el gobierno a través del Ministerio de Educación promueve un sistema de educación, de forma gratuita para el desarrollo individual y colectivo de la población, por medio de la buena administración que haga posible la planificación y permita seguir la acción para la toma de decisiones en beneficio de todos los niños y jóvenes del municipio, en la actualidad El Ministerio de Educación en colaboración de la autoridades públicas y municipales realizan diferentes proyectos educativos que buscan motivar a la población en seguir adquiriendo conocimientos y alcanzar una carrera u oficio, por ejemplo la Municipalidad de Salamá en coordinación con el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP), promueven proyectos de becas estudiantiles denominadas “Jóvenes en Movimiento”, dirigidas a personas entre 18 a 29 años, para que puedan aprender un oficio, el cual les permitirá desarrollarse como personas productivas.

Asimismo, en el área urbana existe un sistema de educación, de forma gratuita, desde el nivel pre-primario hasta el nivel diversificado que cuenta con escuelas en cada barrio del área urbana y en cada aldea del área rural, asimismo en el nivel medio y diversificado se puede mencionar la Escuela Normal Rural No. 4, Dr. Elizardo Urizar Leal, Instituto de Educación Básica con Orientación Ocupacional IEBC Las Piedrecitas, Instituto de Educación Básica Experimental -INEBE- Centro Estudiantil Miguel Ángel Asturias y el Instituto Nacional de Administración de Empresas -INAE-; además se cuenta con diferentes colegios privados con

todos los niveles de enseñanza desde preprimaria hasta una carrera media o nivel diversificado, dentro los cuales se puede mencionar: Colegio Cristiano Nazareno, Colegio Cristiano Monte Elim, Liceo Mixto San Mateo, Colegio de Infantes Emanuel, Centro Educativo Verapaz del Sur, Colegio Particular Mixto Ciencia y Desarrollo, Instituto Técnico Experimental de Formación Industrial por Cooperativa -ITEFIC- Colegio el Esfuerzo y Colegio Tezulutlán.

A nivel universitario el municipio cuenta con una extensión de la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala y en el municipio de San Miguel Chicaj, se encuentra el Centro Universitario de Baja Verapaz (CUNBAV) de la Universidad de San Carlos de Guatemala que ofrece educación superior a los estudiantes de los municipios más cercanos. Asimismo, existen extensiones de las Universidades privadas como: Mariano Gálvez, Galileo, Rural de Guatemala, Panamericana y Da Vinci, que ofrecen carreras técnicas y a nivel de licenciatura de mayor demanda en el departamento, ya que varios estudiantes viajan a la cabecera municipal para realizar sus estudios, y dichas universidades ofrecen carreras en plan fin de semana tales como Administración de Empresas, Auditoría, Derecho, Agronomía, Pedagogía, Ingenierías y Criminología.

En la actualidad en el área rural del municipio, a nivel de educación primaria hay una cobertura del cien por ciento; sin embargo, en el nivel de educación preprimaria y nivel medio aún no se ha cubierto el cien por ciento, derivado a que existe una mala distribución o sub-utilización del recurso humano del renglón 011, es decir personal presupuestado, en su mayoría y con un mínimo porcentaje del renglón 021, personal supernumerario o personal de contrato, por parte de Autoridades del Ministerio de Educación, así mismo por falta de matrícula estudiantil que requiere el Ministerio de Educación en algunas comunidades, otras por la lejanía de las mismas y el difícil acceso, los docentes que desisten de nombramientos para cubrir las necesidades de educación, y esto podría provocar

que la población no desarrolle actividades intelectuales y opten por dedicarse a actividades agrícolas y comerciales.

1.6.2. Salud

El servicio de salud en el municipio de Salamá, Baja Verapaz, es cubierto por entidades públicas tales como: el Hospital Nacional de Salamá, Centro de Salud, Hogar Materno y puestos de salud y el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS). Asimismo se cuenta con Sanatorios Privados como: el Hospital Privado El Valle, Centro Médico San Rafael, Sanatorio Adonai, Hospital de ojos Club de Leones, clínicas médicas, clínicas dentales, laboratorios privados,.

La totalidad de comunidades son atendidas por el único centro de salud ubicado en el casco urbano, además de puestos de salud localizados en las aldeas La Canoa, El Amate, Llano Grande, El Tempisque, San Ignacio, El Nance, Las Limas y Chilascó. Es importante mencionar que existen también centros de convergencia que son utilizados por los habitantes de las comunidades del área rural, de acuerdo con datos proporcionados por el departamento de Estadística del Área de Salud de Baja Verapaz.

Según datos proporcionados por el Hospital Nacional de Salamá, correspondiente a su sala situacional del primer cuatrimestre del año 2015 las 10 primeras causas de mortalidad general son: Neumonía con un 17%, Intoxicación por plaguicidas con un 9%, Prematurez extrema (Lactante Prematuro que nace con menos de 28 semanas de gestación), con un 9%, Cirrosis hepática con un 9%, Insuficiencia cardiaca congestiva con un 9%, Enfermedades cardiovasculares (ECV) Isquémico/Hemorrágico con un 9%, Diabetes mellitus con un 4%, Obstrucción intestinal con un 4%, Asfixia por ahorcamiento con un 4%, Carcinoma gástrico con un 4% y el resto de causas representan un 21%.

1.6.3. Agua

El servicio de agua en el municipio actualmente ha presentado dificultades de abastecimiento para toda la población ya que cuando es temporada de verano disminuye el caudal lo que ocasiona que la población busque otras opciones de abastecimiento, como creación de pozos privados, sistemas de almacenamiento doméstico y pipas municipales.

En la época de invierno también existen dificultades ya que el sistema colapsa por la cantidad de basura acumulada que trae la corriente provocando que la fluidez del agua sea muy lenta y no alcance a todos los hogares del municipio.

La población del municipio de Salamá se abastece de agua por medio de dos sistemas, siendo los siguientes:

1.6.3.1. Sistema de bombeo

Capta el agua de pozos subterráneos, este servicio tiene un costo para la población de Q 20.00 quetzales por 20,000 litros de agua. Los barrios del municipio que utilizan este servicio son el barrio Agua Caliente, sector Minerva, El Calvario, La Alcantarilla y Hacienda la Virgen. En el área rural: Aldea Payaque, San Juan, Los Pinos, Matilisuque y Estoraque.

1.6.3.2. Sistema por gravedad

Capta el agua directamente de los nacimientos que existen en el municipio teniendo un costo de Q 12.00 por 30,000 mil litros de agua. Este líquido vital proviene directamente de las aldeas Llano Largo y Cachil.

1.6.4. Energía eléctrica

En el municipio de Salamá, Baja Verapaz, el total de hogares es de 9,347 de los cuales 7,612 cuentan con servicio de energía eléctrica privada, lo cual representa

el 81.44% del total de hogares, esto basado en las estadísticas que realizó el Instituto Nacional de Estadística -INE-, en el censo nacional XI de población y VI de habitación, año 2002.

1.6.5. Drenajes

El sistema de drenaje es el medio que permite el desalojo de aguas servidas de una población. En el municipio de Salamá, del total de hogares solo 1,676 cuentan con una red de drenajes, esto representa un 17.93 por ciento del total de hogares.

El cuadro 20 muestra que solo el área urbana cuenta con este servicio, sin embargo, no está cubierta por completo, mientras que el área rural no cuenta con este servicio tan importante por lo que utilizan letrinas, pozos ciegos o fosas sépticas para eliminar los desechos de cada hogar.

CUADRO 20
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
HOGARES CON SERVICIO SANITARIO CON DRENAJE
AÑOS 1994 Y 2002

RED DE DRENAJE	%
1676	17.93

Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Estadística –INE- proyecciones de Población con Base al XI Censo de Población y VI de Habitación 2002.

Del total de viviendas en el municipio de Salamá solo 1,676 de estas cuentan con una red de drenajes, esto representa un 17.93 por ciento del total, con base en las estadísticas del Instituto Nacional de Estadística -INE-, censo nacional XI de población y VI de habitación, año 2002. Lo que refleja la necesidad de expandir dicho servicio, considerado como básico y con el que debería contar cada vivienda.

1.6.6. Sistemas de tratamientos de aguas servidas

Se conforma por el conjunto de aguas negras o servidas que provienen de los hogares, empresas y comerciales del municipio.

Derivado de que se considera agua negra a los desechos líquidos que terminan en un sistema de tratamiento o un drenaje, este tipo de líquidos son contaminantes para el medio ambiente y en la actualidad no existe una planta de tratamiento para estas aguas servidas dentro del municipio. En el cuadro 21 se describen los tipos de servicio sanitario que son utilizados.

**CUADRO 21
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
SERVICIO SANITARIO
AÑOS 1994 Y 2002**

SERVICIO SANITARIO	CENSO 2002	%
Chorro de drenajes	1,676	17.93
Fosa séptica	898	9.60
Excusado lavable	775	8.29
Letrina o pozo ciego	4,275	45.74
Otros	140	1.50
Sin servicio sanitario	1,583	16.94
Total	9,347	100.00

Fuente: Datos del Instituto Nacional de Estadística –INE- proyecciones de Población con Base al XI Censo de Población y VI de Habitación 2002.

Según los datos obtenidos en el censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística, se determina que el 72 por ciento de las viviendas no cuentan con un sistema de drenaje instalado, por lo tanto las aguas servidas carecen de un tratamiento adecuado provocando que la materia fecal y orina vayan directamente al río Salamá lo que ocasiona contaminación al medio ambiente y enfermedades, ya que algunos vecinos no poseen servicio de agua potable hasta sus viviendas

por lo que se ven en la necesidad de hacer uso del agua del río, situación que provoca que dichas familias queden expuestas a problemas de salud.

1.6.7. Sistema de recolección de basura

El municipio posee un servicio de tren de aseo privado, el cual efectúa la recolección de basura dentro del área urbana, estos desechos son trasladados a la planta de tratamiento ubicada en la carretera que conduce al municipio de San Miguel Chicaj, donde la función principal es clasificar los desechos en categorías como: orgánico e inorgánico, aluminio, metal, vidrio entre otros.

El área rural del municipio no cuenta con un servicio de recolección de basura, por lo que la población hace un manejo inadecuado de la misma y ayuda a la contaminación del medio ambiente ya que quema, entierra o tira la basura en lugares cercanos a nacimientos de aguas, ríos y carreteras, lo cual da lugar con frecuencia a la creación de basureros clandestinos.

1.6.8. Letrinización

Con base a los datos del Instituto Nacional de Estadística (INE), Censo Nacional XI de Población y VI de Habitación, año 2002 se establece que 4,275 hogares cuentan con letrinas o pozo ciego y esto representa el 45.74% del total de hogares, como se describió en el cuadro 21.

1.6.9. Cementerio

El municipio de Salamá, cuenta con un cementerio general el cual está ubicado en la cabecera departamental, la cuota única que se debe cancelar es de Q175.00 por cada metro cuadrado, este pago se debe de realizar en la Municipalidad también se debe de cancelar un pago único de Q25.00 por el derecho de construcción de un mausoleo. A la par del cementerio general se encuentra

ubicado el cementerio privado llamado El Jardín y que actualmente se encuentra en concesión a favor de la Municipalidad de Salamá.

También cuenta con cementerios rurales que se encuentran ubicados en las siguientes comunidades: Chilascó, San José El Espinero, Niño Perdido, Unión Barrios, El Tempisque, Trapiche de Agua, Chivac, Los Pashtes y Rancho Viejo, la cuota que se debe de cancelar es establecida por las autoridades comunitarias.

1.7. INFRAESTRUCTURA PRODUCTIVA

Conocida comúnmente como el conjunto de los medios básicos para el desarrollo de una actividad productiva, o producción de algún producto o servicio, en el campo se desarrolla de acuerdo a las actividades de producción que realiza una persona para adquirir un producto final, es decir participar en las etapas de creación y consumo del mismo.

1.7.1. Unidades de mini-riegos

Las unidades de mini-riegos que se utilizan en el municipio de Salamá son: por sistema de bombeo, por aspersión, por goteo, por gravedad, este último es utilizado con poca frecuencia porque abarca una pequeña porción del municipio, y en la mayoría de comunidades utilizan el agua de la lluvia, lo que los limita a cultivar sólo en esta temporada del año.

1.7.2. Centros de acopio

En el municipio de Salamá, cuenta con dos centros de acopio: uno ubicado en la aldea Chilascó en donde se reúnen los productores para pesar sus mercancías, principalmente el brócoli y papa; y el segundo ubicado en la aldea Chivac en donde se empaican los productos, como la rosa de Jamaica y maíz, para luego ser trasladados a los puntos de venta.

1.7.3. Mercados

El municipio cuenta con dos mercados, uno general, el cual funciona de manera permanente en la cabecera municipal, pero sus condiciones de infraestructura son inadecuadas para el comercio.

En Salamá, el mercado funciona en las calles de la zona uno Barrio El Centro, ocupando un 30 por ciento de espacio público de dicho barrio, esto ha sido así desde el incendio producido el 31 de diciembre de 2004 en las instalaciones que ocupaba el mismo. El resultado de esto es que al remover los escombros dejados por el siniestro, los comerciantes locales decidieron instalar sus negocios nuevamente en el mismo lugar y no aceptaron trasladarse a las nuevas instalaciones ubicadas en el mercado denominado La Terminal, que se encuentra a pocos pasos del Hospital Nacional de Salamá.

Hasta el momento se han hecho propuestas acerca de reconstruir el mercado, y así lograr remover las ventas que se encuentran ocupando la vía pública que ocasionan la obstaculización del tráfico y contaminación de las calles, sin embargo, hasta el momento aún no se ha concretado nada.

1.7.4. Vías de acceso

Salamá se ubica en el norte del país y se localiza a ciento cincuenta kilómetros de la ciudad de Guatemala, el municipio cuenta con tres vías de acceso, vía Rancho, a través de la carretera asfaltada CA-14, ruta a las verapaces. Vía a San Juan Sacatepéquez, pasando por los municipios de Granados, Santa Cruz El Chol y Rabinal, que son 165 kilómetros, la mayor parte del tramo se encuentra asfaltado. Y la tercera vía para llegar al municipio de Salamá es pasando por la aldea la Canoa, con tramo de carretera de terracería y asfalto con una distancia de 80 kilómetros. (Ver anexo II)

El municipio está limitado de la manera siguiente: al este con el municipio de San Jerónimo; al norte con el municipio e Purulhá; al sur con el municipio de Santa Cruz el Chol; suroeste con el municipio de Chuarrancho del departamento de Guatemala; al sureste con el municipio de Morazán del departamento de El Progreso y al oeste con los municipios de San Miguel Chicaj, Rabinal y Santa Cruz el Chol.

Otra ruta de acceso menos transitada debido a que el recorrido es de terracería es la denominada ruta vía Quililá, parte de la ciudad de Cobán pasando por aldea San Julián donde se desvía por aldea Pantín, hasta llegar a la cumbre de Cachil luego baja llegando a la aldea del mismo nombre donde se recorren cinco kilómetros más para llegar al centro de la ciudad de Salamá.

1.7.5. Puentes

Los puentes principales que se encuentra en el municipio de Salamá son los siguientes: puente el Porvenir que se encuentra ubicado en el área sur, puente Salamá ubicado en la salida hacia la Ciudad Capital, puente La Estancia ubicado en el Barrio la Estancia, puente Viejo o de Tablas el cual solo es transitable para bicicletas y peatones y el puente de La Libertad hecho para la circulación de vehículos, éste se encuentra en la entrada principal de la ciudad y es paralelo al puente Viejo. Además de otros puentes ubicados en las diferentes comunidades del municipio.

1.7.6. Energía eléctrica comercial e industrial

La empresa ENERGUATE es la encargada de distribuir y comercializar la energía eléctrica en el municipio de Salamá, la cual cuenta con oficinas de atención al público en la cabecera departamental. Según estadísticas del Instituto Nacional de Estadística (INE), en el censo nacional XI de población y VI de habitación,

realizado en el año 2002, el 81.44 por ciento del total de hogares del municipio tienen acceso al servicio de energía eléctrica.

1.7.7. Telecomunicaciones

Además, cuenta con medios televisivos como Star Chanel y Salamá TV que brinda información de interés a la población en general, así como las empresas telefónicas Claro, S.A.; Tigo, S.A. y Movistar, S.A., de las cuales las empresas Claro y Tigo ofrecen cobertura residencial alámbrica e inalámbrica, servicio de cable e internet, sin embargo, en el área rural la comunicación es principalmente a través de celulares de la compañía Claro, S.A. y Tigo, S.A., este último de mayor cobertura.

1.7.8. Transportes

El municipio cuenta con servicio de transporte para los habitantes que carecen de un medio propio para movilizarse. El transporte público es el medio al que recurre la mayor parte de la población para trasladarse de un lugar a otro y hacer más sencillo el traslado personal, y el movimiento de tipo comercial.

En Salamá, los servicios de transporte que se pueden encontrar son: líneas de microbuses, buses urbanos y extraurbanos que se dirigen a distintas partes dentro y fuera del municipio. También se cuenta con servicios de taxis y fletes, siendo otra opción que la población posee para dirigirse a su destino.

1.8. ORGANIZACIÓN SOCIAL Y PRODUCTIVA

Son todos los grupos que se organizan en una comunidad para ayudar al desarrollo económico y social de la misma, mediante la realización de actividades y proyectos culturales, sociales, deportivos, religiosos, productivos, entre otros, que mejoren la calidad de vida de sus habitantes.

1.8.1. Organizaciones sociales

Son organizaciones que no tienen fines de lucro y están enfocadas a realizar actividades de beneficio social. Dentro de las existentes se pueden mencionar: organizaciones religiosas, Consejos Comunitarios de Desarrollo (COCODES), Consejo Municipal de Desarrollo (COMUDE), cooperativas, organizaciones deportivas, comités, organizaciones productivas, organizaciones religiosas, Génesis Empresarial, Asociación Verapacense de Productores e Industriales Forestales (AVEPIFOR), entre otras.

1.9. ENTIDADES DE APOYO

El municipio cuenta con diversas instituciones gubernamentales y no gubernamentales que apoyan en el desarrollo del municipio, que contribuyen con programas agrícolas, sociales, educativos, y de salud.

1.9.1. Instituciones estatales

Las instituciones estatales que se encuentran en el municipio de Salamá y que desarrollan sus actividades son: Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, Gobernación Departamental, Secretaría de Seguridad Alimentaria y Nutricional, Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia –SEGEPLAN-, Consejo Departamental de Desarrollo –CODEDEBV- Secretaria de Bienestar Social, Registro Nacional de las Personas –RENAP-, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social -MSPAS- se compone del Hospital Nacional de Salamá y Dirección de Área de Salud de Baja Verapaz,, Dirección Departamental de Educación –MINEDUC-, Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-, Coordinación Departamental del Ministerio de Agricultura, Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, Ganadería y Alimentación –MAGA- Consejo Nacional de Áreas Protegidas –CONAP-, Ministerio de Desarrollo Social –MIDES-, Tribunal Supremo Electoral –TSE-, Juzgado de paz, Policía Nacional Civil –PNC-, Auxiliatura Departamental de la Procuraduría de los Derechos Humanos,

Superintendencia de Administración Tributaria –SAT-, Contraloría General de Cuentas, Consejo Nacional de Alfabetización –CONALFA-, Registro de Información Catastral –RIC-, Instituto Técnico de Capacitación y Productividad –INTECAP-, Unidad Ejecutora de Conservación –COVIAL-, entre otras.

1.9.2. Instituciones municipales

Son el grupo de instituciones creadas por la Municipalidad de Salamá, con el fin de apoyar tanto su gestión como a la población del municipio. A continuación se detallan las más importantes: Casa Materna, Centro de Monitoreo de Cámaras, Centro de Capacitación, Farmacias Municipales, Policía Municipal de Tránsito, Oficina de Participación Ciudadana, Oficina de la Mujer y Oficina de la Niñez y Adolescencia, entre otras.

1.9.3. Organizaciones no gubernamentales

Grupo de instituciones que buscan brindar un servicio que sirva de apoyo y utilidad a la población; dentro de las que se pueden mencionar: Refugio de la Niñez. Bomberos Voluntarios. Fundación de Desarrollo del Medio Ambiente de Baja Verapaz –FUNDEMABV-, Fundación Génesis Empresarial, Club de Leones Salamá, Fundación Hábitat para la Humanidad Guatemala.

1.9.4. Organizaciones privadas

Son empresas que realizan sus actividades productivas, de servicio y comerciales dentro del municipio; estas prestan además de prestar servicios generan empleo para las personas ayudando al crecimiento económico del municipio. Dentro de estas empresas se pueden mencionar: Monsanto de Guatemala, Tropicultivos, S.A., Grupo Gloria, S.A., Tienda Cobanera, Tienda Yolher, Despensa Familiar, Tienda la Plazuela, Materiales de Construcción Samaliz, Grupo Ferramirez, Ferretería el Chivo, Construfácil, Ferromax, Ferretería el Constructor, Gasolinera Texaco, Gasolinera Shell, Gasolinera don Arturo, Centro Comercial Plaza Cristal,

Centro Comercial Jacarandas, Centro Comercial Plaza la Hacienda, Centro comercial El Valle, farmacia Cruz Verde, Farmacias Galeno, Farmacias Batres, Farmacia Galbano, Agromayoreo los Pollos, Pollo Campero S.A., Agropecuaria La Cosecha, Agropecuaria el Valle, Domin's Pizza, Al Macarone, Pollo Granjero, S.A., Pollo Pinulito, S.A., Agencias Way, Elektra, El Gallo más Gallo, Tropigas, La Curacao, entre otras.

1.9.5. Instituciones internacionales

Son organizaciones extranjeras que apoyan al desarrollo continuo de la población; por medio de distintos programas sociales. Dentro de estas instituciones están: Plan Internacional, Agencia Alemana de Cooperativa Internacional –GIZ- y Fundación Hábitat para la Humanidad Guatemala.

1.10. REQUERIMIENTOS DE INVERSIÓN SOCIAL Y PRODUCTIVA

El municipio de Salamá, Baja Verapaz, posee necesidad de inversión social y productiva la cual se desarrolla mediante los siguientes medios: mercado; en la actualidad se cuenta con un mercado que no cuenta con la infraestructura adecuada para realizar el comercio de bienes y servicios, infraestructura vial: las vías de comunicación o de transporte se encuentran en mal estados y en su mayoría son de terracería lo que no permita una transportarse de manera rápida y segura, sistema de riego: actualmente el municipio no cuenta con un sistema de riego tecnificado debido a la poca capacidad económica de la población por lo que el principal sistema de riego es la lluvia, energía eléctrica; es un servicio básico que no tiene cobertura en la totalidad del municipio por lo que es necesario distribuir la energía eléctrica a las comunidades que demanda el servicio, educación: en las áreas rurales no se cuenta con la educación secundaria en la totalidad de las comunidades esto causa que los estudiantes tengan que acudir a la cabecera municipal, Salud: actualmente los servicios de salud son deficientes

por lo que la población se ve obligada acudir al Hospital Nacional y comprar sus medicamentos por cuenta propia o pagar hospitales privadas.

1.11. ANÁLISIS DE RIESGOS

La necesidad que posee una administración municipal de realizar una adecuada gestión de riesgos que le permita conocer con anticipación los peligros que asechan a una sociedad es de vital importancia debido a que se revelan y se tienen presentes los peligros existentes.

En el caso de Salamá se analizaron los territorios por micro regiones por la afectación de las amenazas identificadas en el proceso, con el fin de separar y segmentar cada peligro por grupos.

1.11.1. Naturales

Los peligros y riesgos naturales que han sido identificados son los siguientes: sequias y vientos fuertes, incendios forestales, deforestación, erosión de suelos, agotamiento de mantos acuíferos y disminución del caudal de ríos, deslizamientos, alud, aluviones, inundaciones, temblores y terremotos.

1.11.2. Sociales

En Salamá las principales amenazas son de tipo socio-naturales lo que quiere decir que para que estas amenazas ocurran se requiere la intervención del hombre y la naturaleza, lo que da como resultado una condición potencial de riesgo.

La mayor amenaza identificada actualmente es la contaminación, debido a los desechos agroquímicos utilizados en la agricultura principalmente y también los desechos sólidos.

1.12. FLUJO COMERCIAL Y FINANCIERO

Describe la forma en que se desarrollan las actividades económicas dentro de una sociedad, mostrando las vías, canales de distribución y los productos de mayor comercialización. Mientras que en el flujo financiero se establecen las instituciones financieras que prestan sus servicios para el desarrollo de las actividades de las personas.

1.12.1. Flujo comercial

Es la actividad económica que conlleva al intercambio de productos y mercancías, relacionadas a la adquisición de insumos, compra de materias primas, satisfacción de la demanda, destino de la oferta y rotación del efectivo que se realizan en el municipio de Salamá tanto al interior como al exterior.

El mayor flujo comercial de las importaciones procede de los municipios de Zacapa, Guatemala, San Juan Sacatepéquez, Rabinal, asimismo de los países de México y Estados Unidos.

Los principales productos de exportación del municipio que son producidos para satisfacer las necesidades de otras localidades y adquirir ingresos son: brócoli, maíz, frijol, tomate, ejote, ejote francés, manía, pepino, artesanías, entre otros.

Por otro lado, están las remesas familiares conformadas por el dinero proveniente del extranjero, es una de las fuentes más importantes que generan ingresos a las familias en el municipio de Salamá.

1.12.2. Flujo financiero

En el municipio las instituciones prestadoras de servicios financieros a la población son variadas entre las cuales se pueden mencionar: Banco Industrial, Banco G&T Continental, Banco de Desarrollo Rural -BANRURAL-, Cooperativa

de Ahorro y Crédito San Jerónimo -COOSANJER- con dos agencias en Salamá y varias más en el departamento, Banco de los Trabajadores, Banco Agromercantil, Banco Azteca, Fundación Génesis Empresarial, Share de Guatemala, Awakeing Guatemala, Finca Guatemala, Credichapin, Guateprenda, Realice, Multicash, entre otras.

Estas instituciones financieras prestan diversos servicios hacia la población siendo los más importantes de ahorro, crédito, recaudación de impuestos, compra o venta de moneda extranjera, estos servicios son prestados por las instituciones bancarias.

También hay otras instituciones que prestan servicios financieros, pero con la diferencia a que estas se dirigen al otorgamiento de créditos con fines de desarrollo personal, siendo el caso de Fundación Génesis Empresarial, Share de Guatemala, Awakeing Guatemala, entre otras.

1.13. RESUMEN DE ACTIVIDADES PRODUCTIVAS DEL MUNICIPIO

Actividades que se realizan con el fin de generar un beneficio económico para las personas, por medio de la elaboración de productos alimenticios, crianza de ganado, silvicultura, generación de energía o prestación de algún servicio tecnológico.

1.13.1. Agrícola

La producción alimenticia en el municipio se basa en su mayoría en el cultivo del maíz y frijol, estos granos básicos son cultivados en todos los lugares que se encuentran poblados en el municipio. En las aldeas de Chilascó, Santa Cruz y la Unión Barrios se dedican a la producción de brócoli, papa, arveja china, repollo, coliflor güisquil y zanahoria. El tomate, pepino y elote dulce es un producto que se cultiva en grandes volúmenes.

El tomate se comercializa a nivel local y regional, pero la mayor parte del producto es enviado a la Central de Mayoreo en la ciudad capital de Guatemala.

1.13.2. Pecuaria

En el censo agropecuario efectuado en el año 2003 el Instituto Nacional de Estadística, determinó que el número de fincas y cabezas de ganado ascendían a: 7,018 cabezas de ganado bovino, producidas en 632 fincas; 1,005 cabezas de ganado porcino, halladas en 302 fincas; 255 cabezas de ganado caprino, en 68 fincas.

1.13.3. Artesanal

En las aldeas Chilascó y la Unión Barrios se producen canastos de vara; en aldea la Cebadilla se fabrican, petates, suyates y escobas; fabricándolos con la palma real obtenida de los cerros Quisis, Santa Rosa y el Carnero. También en otras partes del municipio se elaboran ollas y comales de cascagüite. En el área urbana se producen ladrillos y tejas, ollas, comales y con barro o arcilla.

1.13.4. Comercio y servicios

Salamá por ser la cabecera departamental, cuenta con la mayor afluencia comercial del departamento en donde se encuentra el mayor número de establecimientos comerciales, financieros y de servicios en el que se comercializan diversidad de productos, entre los que se pueden mencionar: productos agroquímicos, farmacéuticos, ropa y calzado, papelería, bebida, verduras, frutas, carnes entre otras.

Los días lunes y viernes se encuentran los denominados días de plaza, en donde se da el mayor flujo de compras y ventas de productos alimenticios, vestimenta y

calzado, donde los demandantes en su mayoría son provenientes de las zonas urbanas y rurales del municipio, así como de municipios aledaños.

Entre los servicios se puede mencionar que se encuentran instituciones financieras, médicos, mecánicos, servicios de: abogacía, limpieza, construcción de inmuebles, televisivos, telefónicos, salones de cuidado personal, deportivos, restaurantes, entre otros.

CAPÍTULO II

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

En el presente capítulo se expone la información más relevante sobre los conceptos administrativos que desarrollan en toda organización, tales como el proceso administrativo; que contiene la planeación, organización, integración, dirección y control; asimismo temas importantes de mercadotecnia y finanzas.

2.1. ADMINISTRACIÓN

“La palabra administración proviene del latín ad ‘hacia’, ‘dirección’, ‘tendencia’, y minister ‘subordinación’, ‘obediencia’, ‘al servicio de’; y significa ‘aquel que realiza una función bajo el mando de otro’; es decir, ‘aquel que presta un servicio a otro’, ‘estar al servicio de otro’ de la sociedad, haciéndola más productiva (eficiencia), para el cumplimiento de sus objetivos (eficacia).”⁴

La administración es conocida en todos los ámbitos en que se desenvuelve el ser humano y puede entenderse como la disciplina que se encarga de realizar la gestión de los recursos, que pueden ser humanos, financieros, materiales o tecnológicos, basado en criterios científicos; además, su propósito es el estudio de las organizaciones, a través de un proceso sistemático de planeación, organización, integración, dirección y control, con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados con eficiencia y eficacia.

Existen varias formas para definir este concepto: la administración como ciencia, basada en un conjunto de principios, ideas y conceptos que se deben tomar en cuenta al momento de realizar determinada acción; la administración como técnica, que responde al conjunto de funciones y actividades que un administrador realiza para alcanzar los objetivos que se ha trazado, además se le conoce como arte, ya que en la antigüedad existía la creencia de que el hacer rendir los

⁴ Chiavenato I. 2004 Introducción a la teoría general de la administración. 7° Edición. México, McGraw-Hill. 10 p.

recursos era una habilidad, por ello se dice que la administración es una de las más creativas artes porque organiza y utiliza el talento humano.

2.1.1. Planeación

“Planeación implica seleccionar misiones y objetivos, así como las acciones necesarias para cumplirlos, requiere por lo tanto de la toma de decisiones; indica la elección de cursos de acción futuros a partir de diversas alternativas.”⁵

La planeación incluye tomar decisiones de importancia, tales como el establecimiento de objetivos, procedimientos, políticas, la implementación de programas, definición de métodos específicos y otras herramientas que ayuden a determinar los procesos a seguir y las herramientas que serán utilizadas a futuro.

2.1.1.1. Visión

Muestra claramente hacia dónde se dirige una organización a largo plazo y en qué deberá convertirse, considerando aspectos como el impacto que pudieran tener las nuevas tecnologías, las necesidades, intereses y expectativas del mercado meta, los cambios sociales, entre otros. Básicamente define los objetivos que la organización desea lograr a determinado plazo.

2.1.1.2. Misión

Es el fin, propósito o razón de ser de la existencia de cualquier organización debido a que define lo que ésta pretende cumplir o hacer, cómo lo hará y para quién lo hará, la misma siempre deberá estar orientada hacia los objetivos de la organización ya que refleja su propósito fundamental.

En la misión de una institución se debe determinar cuál es la razón de ser de la existencia de la misma definiendo en ella claramente el tipo de actividad a la que

⁵ Koontz, H. Y Wehrich, H. 2003. Administración una Perspectiva Global. 12ª. Edición. México, McGraw-Hill. 31 p.

se dedicará, pudiendo ser comercial o social, de conformidad con los intereses de la misma.

2.1.1.3. Objetivo

Son los fines hacia los cuales se dirige una actividad. *“Representan no solo el punto final de la planeación sino también el fin hacia el cual se dirigen la organización, integración de personal, dirección y control”*.⁶

Trazar objetivos implica establecer los resultados que una institución pretende alcanzar y las condiciones hacia donde ésta pretende llegar.

2.1.1.4. Estrategia

La finalidad de establecer estrategias es determinar y transmitir, por medio de un sistema de objetivos y políticas considerados básicos, una imagen acerca de qué tipo de empresa se desea proyectar. Se denomina estrategias a los individuos claves, responsables del éxito o el fracaso de una organización o empresa.

2.1.1.5. Presupuesto

Su función principal es el control en el área financiera ya que sirve de apoyo en los cálculos de los costos predeterminados o para hacer comparaciones con otros periodos, el mismo debe cumplirse en un tiempo determinado y bajo ciertas condiciones que son previstas con anterioridad, generalmente se desarrolla de forma anual.

2.1.2. Organización

Es la segunda etapa del proceso administrativo que consiste en unir las actividades y recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos,

⁶ Koontz, H. Y Wehrich, H. 2002. Administración una Perspectiva Global. 11ª. Edición. México, McGraw-Hill. 129 p.

permitiendo que estos recursos puedan utilizarse de una manera coordinada y equilibrada.

Esta etapa inicia con asignar a cada persona un cargo a desempeñar, según sus capacidades y habilidades de acuerdo a las actividades previamente diseñadas en la etapa de la planeación. La forma más sencilla de coordinar las tareas u objetivos de un grupo de personas que conforman una empresa, es organizándolas de acuerdo a las funciones o principios que pertenecen a cada proceso administrativo.

2.1.2.1. Cambios organizacionales

Es una estrategia utilizada por las organizaciones referente a la necesidad de un cambio, basados en la mayoría de casos en que existirá una mejora en el desempeño, sin embargo, dichos cambios deben planearse bien, identificando cuáles son sus fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades y los efectos del cambio que se producirá.

2.1.2.2. Estructura organizacional

“Es la que sirve de apoyo para determinar quién realizará determinadas tareas y quién será responsable de qué resultados”.⁷

La conformación de una estructura es útil para eliminar la duplicidad de esfuerzos que podrían ser producto de una mala comunicación entre los distintos niveles organizacionales. Más que todo se enfoca en la asignación de tareas que respondan y sirvan de apoyo para el logro de los objetivos.

2.1.2.3. Cultura organizacional

Se le conoce también como clima organizacional o cultura corporativa, se puede

⁷ Ibid, 246 p.

definir como el conjunto de creencias, valores, experiencias, costumbres, actitudes y prácticas de cada individuo que interactúa dentro de un grupo que a su vez forma parte de una organización.

La cultura organizacional puede manifestarse a través de la forma en que la organización realiza sus actividades, trata a los empleados, a sus clientes y a la sociedad en general; el nivel de autonomía y libertad que permite en cuanto a la toma de decisiones, la innovación y la expresión personal, su forma de comunicación interna y el compromiso que tengan los empleados hacia el cumplimiento de los objetivos colectivos.

2.1.3. Integración

El proceso administrativo de integración consiste en encontrar a la persona y recursos adecuados para el puesto adecuado, para que se puedan desarrollar las funciones que la empresa requiere, de lo cual se puede decir que integrar es reunir un conjunto de elementos materiales y humanos que la organización pueda considerar necesarios para su adecuado funcionamiento.

Generalmente dentro de las organizaciones existe un departamento de recursos humanos que lleva a cabo los pasos de la integración compuestos por: el reclutamiento, la selección del personal, la introducción al personal al área de trabajo y su debida capacitación, evaluación del desempeño y desarrollo constante.

2.1.3.1. Selección de recursos humanos

El reclutamiento es el primer paso y consiste en identificar y convocar a posibles candidatos para llenar plazas vacantes dentro de las empresas, inicia con la búsqueda y finaliza cuando se reciben las solicitudes de empleo y hojas de vida de los candidatos, uno de los instrumentos utilizados para facilitar el proceso de

reclutamiento es la descripción de puestos, ya que proporciona información básica que contiene las funciones y responsabilidades que conlleva cada puesto vacante.

Cuando ya existe un grupo de solicitantes que cumple con los requerimientos del puesto, se inicia el proceso de selección. En esta fase se debe decidir cuál candidato es el idóneo para contratar, por medio de pruebas psicométricas y evaluaciones específicas acordes al puesto que se solicita.

2.1.3.2. Evaluación de desempeño

Los aspectos a considerar dentro de la evaluación de desempeño son diversos, depende del tipo de organización de que se trate, este instrumento es utilizado dentro de los sistemas de gestión de recursos humanos y se realizan periódicamente, algunos ejemplos de evaluaciones pueden ser: estadística, matriz del desempeño, clasificación según escala de desempeño, entre otras.

2.1.3.3. Desarrollo profesional

De acuerdo a la escala de necesidades de Maslow, la auto-realización personal es la necesidad que se encuentra en el nivel más alto, es por ello que el desarrollo profesional es una fase del crecimiento de las personas que obedece a las necesidades de auto-superación que posee cada individuo, este desarrollo es beneficioso tanto para las personas como para la organización, ya que puede ser aplicado a los procesos que se llevan a cabo dentro de la misma, asimismo, en ocasiones forma parte de la inversión que hacen las empresas en las personas que forman parte de la misma y que, a través del buen desempeño, pueden contribuir al desarrollo organizacional.

2.1.4. Dirección

Es la etapa que se da al finalizar, integrar y coordinar todos los recursos con los que se disponen. Una vez puestos a disposición los recursos de forma ordenada

e integrada el administrador inicia a influir, motivar y dirigir los esfuerzos de los colaboradores haciendo uso de la motivación, y comunicación para la realización de las tareas que han sido asignadas para el cumplimiento de los objetivos. Parte importante dentro de este proceso es el liderazgo; y un buen líder hará lo posible porque los objetivos de la empresa se cumplan con eficacia, la motivación es esencial en este punto ya que si es capaz de mantener al personal motivado las tareas se realizarán con mayor fluidez que si se trabajara en un ambiente hostil.

Las personas siempre deben ser consideradas integralmente y no sólo tomar ciertas características específicas como conocimientos, actitudes, habilidades o rasgos de su personalidad. Obtener resultados mediante el logro de los objetivos es importante, pero los medios para lograrlos nunca deben dañar la dignidad de las personas, esto quiere decir que los colaboradores deben ser tratados con respeto, sin importar el puesto que ocupen en la organización.

2.1.4.1. Comunicación

Un buen líder debe desarrollar la habilidad para comunicar de manera eficaz, a fin de que el mensaje sea recibido y comprendido de forma sencilla para los colaboradores. La comunicación se considera como la manera en que dos o más personas intercambian opiniones, sensaciones, ideas, sentimientos u otro tipo de información. Transmitiendo el mensaje por medio del lenguaje hablado, lenguaje de señas o escrito. La comunicación es un pilar fundamental para el desenvolvimiento de las personas dentro de la sociedad en la que se encuentran permitiendo el desarrollo tanto personal y social al existir un entendimiento entre las partes.

Las formas de comunicación existentes dentro de las organizaciones pueden realizarse de forma: descendente, ascendente, comunicación oral, escrita, cruzada o por medio de telecomunicaciones gracias a la tecnología actual.

2.1.4.2. Autoridad

Se refiere al poder, potestad o facultad que tiene una persona sobre otra que está subordinada, dentro de las empresas se mide de acuerdo al nivel jerárquico, rango o título que posee una persona dentro de la organización, cuando la autoridad es ejercida adecuadamente, se espera que se cumpla con las órdenes o tareas asignadas a cada subordinado, sin embargo, no se debe abusar de ella y convertirse en un líder autoritario.

2.1.4.3. Liderazgo

Es la capacidad de influir en otros, para trabajar con buena disposición por el cumplimiento de las metas y los objetivos deseados, preferentemente, el líder debe ser una persona que inspire respeto, seguridad, motivación, admiración y deseo de trabajar con eficiencia.

2.1.4.4. Toma de decisiones

Es una de las responsabilidades más importantes del administrador, ya que de las buenas o malas decisiones que se tomen dependerá el éxito o el fracaso de la organización, para ello el administrador deberá hacer un análisis profundo del problema, definirlo y evaluar las posibles soluciones o alternativas que sean convenientes para tomar una buena decisión.

2.1.4.5. Conflicto

En la mayoría de las empresas es común que exista oposición o desacuerdos entre las personas, y estas situaciones si no son contraladas a tiempo pueden generar confrontación y un clima organizacional negativo, donde la comunicación

se rompe y la cooperación disminuye, por ello se hace necesaria la intervención del líder para manejar la situación, desarrollando un espíritu de trabajo en equipo, de logro, de identificación con la empresa e identificación mutua que permita trabajar con mayor eficiencia.

2.1.4.6. Motivación

La motivación es una de las labores más importante dentro del proceso de dirección, además de ser la más compleja, debido que a través de ella se puede lograr o no, la ejecución del trabajo cuyo propósito es el logro de los objetivos, de acuerdo con los resultados que se espera obtener.

Es responsabilidad del líder lograr que todos los subordinados estén motivados para hacer bien su trabajo, ya que la motivación representa las fuerzas que actúan sobre una persona y provocan que actúe de cierta forma, por lo que es imperante dirigir de una forma efectiva la motivación del empleado hacia el logro de los objetivos de la organización.

2.1.5. Control

“La función administrativa de control es la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la empresa y los planes ideados para alcanzarlos”.⁸

Planeación y control están estrechamente relacionados ya que para comprobar que los objetivos trazados en la planificación inicial se están cumpliendo a cabalidad es necesario que exista un control para evitar desvíos o imprevistos en su ejecución; y esto se podrá lograr a través del establecimiento de normas, estándares y una evaluación constante.

⁸ Ibid, 636 p.

2.1.5.1. Tipos de control

Debido a lo extenso que es el proceso administrativo y cada uno de los procesos, aspectos, planes y componentes que lo integran es necesario tener en cuenta los distintos tipos de control que se encuentran a la disposición del administrador para poder aplicarlos en el momento idóneo.

El hecho de aplicar el control adecuado en el momento que sea necesario permitirá vigilar fácilmente los errores o deficiencias y corregirlas de manera inmediata o en el caso que no hubiese ayudara a realizar planes para continuar mejorando.

2.1.5.2. Anticipado

También denominado Control Preliminar o Preventivo, los procedimientos que incluye este tipo de control son todos los métodos, técnicas y esfuerzos que la gerencia utiliza para aumentar el desempeño y se realiza antes de llevar a cabo una actividad de trabajo.

2.1.5.3. Concurrente

Permite que las actividades y tareas que realizan de forma diaria las personas a cargo de la supervisión y control, dirijan el trabajo de los colaboradores que estos tienen a su cargo de forma directa.

Realizando esta de forma continua permite asegurar que todos los procesos y formas de trabajo que se están realizando en cada actividad sean realizados de forma eficiente.

2.1.5.4. Retroalimentación

Son los que se llevan a cabo después de la acción, es decir que destaca los resultados que se han obtenido en el pasado, por ejemplo, en la contabilidad, las

estadísticas, las auditorías contables, entre otras. De esta forma, se determinan las causas de cualquier desviación del plan original, y los resultados se aplican a actividades futuras similares, para evitar gastos innecesarios que puedan perjudicar a la empresa.

2.2. MERCADOTECNIA

*“Es el proceso social y administrativo por el que los grupos e individuos satisfacen sus necesidades al crear e intercambiar bienes y servicios”.*⁹

Es la aplicación del proceso administrativo, pero con la diferencia de que la planeación, organización, integración, control y dirección va dirigida y se aplica a la ejecución y puesta en marcha de actividades de promoción, y distribución de ideas, productos y servicios que puedan ser comercializados y a su vez cumplan con las necesidades de las personas.

2.2.1. Planeación

En esta etapa se identifican y seleccionan los mercados meta que se pretenden alcanzar por medio del diseño de un plan estratégico que satisfaga las necesidades del mismo, asimismo, se definen los objetivos, las estrategias a utilizar, las metas y las técnicas o herramientas necesarias para alcanzar los objetivos que han sido trazados.

2.2.1.1. Programas

Debido a que la mercadotecnia tiene como objetivo principal lograr una respuesta del mercado que se pueda medir, es necesario implementar programas que promuevan los productos o servicios que la empresa tiene que ofrecer.

⁹ Kotler, P Y Armstrong. 2003. Fundamentos de Marketing, México, 6ª edición, México, Pearson Educación. p. 7.

Los programas también son llamados tácticas de mercadotecnia, y son elaborados para ejecutar las principales estrategias que se pretende alcanzar, esta etapa responde a las siguientes preguntas: ¿Qué se hará?, ¿Cuándo se hará?, ¿Quién lo hará?, ¿Cuánto costará?, esta última interrogante deberá estar contemplada en programas financieros que especifiquen el rubro que corresponde a los gastos de costos de producción, distribución física y gastos de promoción.

2.2.2. Segmentación de mercado

Este proceso consiste en hacer una división de mercado en grupos de consumidores que posean más similitudes o coincidencias entre sí respecto a otros. La segmentación puede realizarse considerando las siguientes variables: demografía, geografía y patrones de utilización de los productos o servicios.

- a.** Demografía: el mercado se divide en grupos considerando variables tales como el sexo, la edad, ingresos, educación, etnia, religión, nacionalidad, entre otros.
- b.** Geografía: se toman en cuenta las unidades geográficas dependiendo del país, región, departamento, municipio, o zona, ya que la aceptación de determinado producto o servicio, dependerá de la cultura que adopte cada lugar.
- c.** Patrones de utilización del producto: consiste en la forma en que el consumidor utiliza un determinado producto, dependiendo básicamente de la percepción de sus necesidades o deseos.

2.2.3. Investigación de mercados

Es una herramienta muy útil para desarrollar la mercadotecnia de forma efectiva, ya que toma en cuenta y analiza los cambios que ocurren en el entorno y las actitudes de los consumidores, a partir de ese análisis permite generar un

diagnóstico acerca de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que podrían afectar de manera directa a la organización.

Existen tres tipos diferentes de investigación de mercado. Uno de ellos es la investigación exploratoria, ayuda a obtener información anticipada de la situación de mercado, así como el gasto de recursos y tiempos que se manejan en el mercado al que se está dirigiendo. Este tipo de investigación provee información para identificar problemas potenciales y así lograr tomar decisiones acertadas.

La investigación concluyente brinda información al administrador que le ayude a evaluar los mejores escenarios que se plantean en el mercado y seleccionar un plan y línea de acción. Y por último la investigación de desempeño ayuda a realizar un control sobre los programas que se establecieron durante la etapa de la planificación y poder llegar a concluir si lo establecido se está cumpliendo o existe alguna desviación durante el proceso de aplicación.

2.2.4. Mezcla de mercado

Combina un grupo de herramientas con la intención de obtener una respuesta positiva dentro del mercado meta, incluye todo aquello que la organización puede hacer para influir en el comportamiento de los consumidores y así generar demanda de sus productos o servicios, las cuatro variables que pueden combinarse son: producto, precio, plaza y promoción.

2.2.4.1. Producto

Es cualquier bien, servicio o idea que una empresa u organización ofrece a un determinado mercado, para que los consumidores lo adquieran y cumplan una necesidad insatisfecha, o bien solo para poseer un estatus y o mantener un estilo de vida deseado. El bien o servicio debe ser innovador, deseable y de calidad para que los consumidores deseen adquirirlo y tener una ventaja competitiva.

2.2.4.2. Precio

Es el valor en dinero que se le asigna a un bien o servicio y por el cual los consumidores están dispuestos a pagar para adquirirlo. Al momento de asignarle precio a un bien o servicio se debe encontrar un equilibrio; en donde el precio no sea demasiado elevado que provoque que los consumidores no lo adquieran, ni tan bajo que haga que se obtengan pérdidas innecesarias que pueden causar inestabilidad en la empresa o institución. El precio es una variable flexible ya que puede modificarse en cualquier momento.

2.2.4.3. Plaza

Comprende todas aquellas actividades que una empresa realiza para poner a disposición de los consumidores meta un producto determinado, en este proceso intervienen los intermediarios y otros canales de distribución que permiten que el producto llegue hasta los consumidores.

2.2.4.4. Promoción

Consiste en las actividades que informan o comunican sobre los beneficios y ventajas de adquirir determinado bien o servicio; y cuyo propósito es convencer al cliente de adquirirlo, a través de herramientas de publicidad, promoción de ventas, ventas personales y relaciones públicas por medio de anuncios.

2.3. FINANZAS

Las finanzas son aquellas actividades que tienen que ver con dinero, es decir con el intercambio y manejo del capital. Forman parte de la economía y la administración ya que se relacionan con la gestión y administración del dinero, su objetivo principal es mantener el equilibrio entre los ingresos y egresos de las empresas.

2.3.1. Costos

Se refiere al valor o importe que representa un producto o servicio considerando la inversión en materiales, mano de obra y el tiempo requerido para desarrollarlo. Es un término de suma importancia dentro de las actividades que realiza una organización ya que es el punto a partir del cual se analiza si es posible o no llevar a cabo el intercambio o relación económica entre dos partes.

También es utilizado como sinónimo de precio, por el que el consumidor deberá pagar para obtener un producto o servicio a cambio.

2.3.2. Contabilidad

Es la disciplina encargada de cuantificar, analizar y medir todas las operaciones contables que lleva a cabo una empresa, el principal objetivo es facilitar el control a través de informes periódicos, suministrando información acerca de los resultados obtenidos durante un periodo de tiempo, la cual es muy útil al momento de tomar decisiones.

La información que proporciona sirve como referencia para analizar la gestión pasada y también para realizar estimaciones futuras que ayuden al establecimiento de objetivos.

2.3.2.1. Estados financieros

Son informes preparados de forma anual, semestral, trimestral o en cualquier periodo de tiempo considerado necesario por parte del área contable o administrador de una institución, esto con el fin de dar a conocer la situación económica y financiera de manera sencilla y explícita para el fácil entendimiento de los datos que estos contienen.

La información presentada en los estados financieros le interesa a la administración, a los propietarios o socios, a los acreedores y al Estado, por lo cual dicha información debe ser veraz y confiable.

2.3.2.2. Indicadores financieros

Son una serie de herramientas y formulas contables que se utilizan para la toma de decisiones dentro de una institución. Los indicadores sirven para analizar el estado en que se encuentra una institución realizando una relación con datos obtenidos en los estados financieros, esto se hace con el objetivo de lograr poner en perspectiva la situación en la que se encuentra la institución, tanto en el ambiente interno como en el entorno social y competitivo que la rodea.

Las formulas comúnmente utilizadas para conocer el estado actual de la institución y así poder tomar decisiones se clasifican comúnmente en: razones de liquidez, de deuda y de rentabilidad.

2.3.3. Impuestos

Son obligaciones o tributos que son rendidos exclusivamente al Estado con el objetivo de financiar sus gastos. Es obligatorio que las personas y empresas paguen impuestos, ya que sin estos el Estado dejaría de funcionar, debido a que no dispondría de fondos para costear la construcción de infraestructura, los servicios de salud, educación, seguridad y defensa, cultura y obras sociales.

2.3.3.1. Obligaciones fiscales

Toda empresa está obligada a facilitar las tareas de recaudación y fiscalización que realiza la Superintendencia de Administración Tributaria, cumpliendo con los impuestos establecidos de acuerdo con la ley y llevando los libros y registros contables referentes a la actividad económica que desarrollan.

En Guatemala los principales impuestos que pagan las empresas son: Impuesto sobre la Renta ISR, Impuesto al Valor Agregado IVA, Impuesto a la Distribución de Petróleo Crudo y Combustibles Derivados del Petróleo, Aranceles por las importaciones Impuesto sobre la Distribución de Bebidas Alcohólicas, estiladas, Cervezas y otras Bebidas Fermentadas, Impuesto al Tabaco y sus Productos, Impuesto Único sobre Inmuebles, entre otros.

2.3.4. Financiamiento

También se le puede denominar financiación, préstamo o crédito, el financiamiento es utilizado por las empresas para llevar a cabo determinada actividad o concretar algún proyecto, por lo general la apertura de un negocio nuevo. Puede adquirirse la obligación a corto o largo plazo, dependiendo de los propósitos a los que se destine.

El financiamiento puede obtenerse a través de personas individuales, empresas o instituciones financieras, y cualquiera que sea la forma por la cual se logró el financiamiento, debe recalcar que el dinero prestado deberá devolverse en tiempo y forma, según sea haya acordado. Por lo regular se elabora un documento escrito en el cual se establece el monto prestado y la manera en que será amortizado, incluyendo el tiempo, la tasa de interés y el valor de las cuotas.

CAPÍTULO III

DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD DE INTERVENCIÓN

El contenido del presente capítulo es una descripción del municipio en el que se encuentra ubicada la unidad de intervención, tomando en cuenta sus antecedentes, marco legal, la descripción completa del proceso administrativo, el proceso mercadológico y financiero de la institución. Dicha información será de utilidad para conocer, identificar y priorizar problemas a través de todo un proceso de investigación, con el fin de elaborar una propuesta dirigida a la institución, de la cual se hará una breve descripción dentro de este mismo capítulo.

3.1. ANTECEDENTES

En la constitución política del estado de Guatemala del 11 de octubre de 1825 se integró el territorio nacional al circuito de Salamá como Capitanía General de las Verapaces. Se le otorgó la categoría de villa por decreto de la asamblea nacional constituyente el 12 de noviembre del año 1825, se elevó al rango de municipio por decreto un 4 de marzo del año 1834 y se le otorgó a la categoría de ciudad por decreto legislativo de fecha 17 de enero de 1883.

Según acuerdo gubernativo de fecha 17 de enero de 1833, fue constituido como cabecera del departamento de Verapaz, hasta el 4 de mayo de 1877 en que el departamento fue dividido en Alta y Baja Verapaz, instituyéndose el municipio de Salamá como cabecera de Baja Verapaz.

3.2. MARCO LEGAL

El Código Municipal establece cómo debe ser la organización básica de la administración municipal.

Arto. 09 *“El Concejo Municipal es el órgano colegiado superior de deliberación y de decisión de los asuntos municipales cuyos miembros son solidaria y mancomunadamente responsables por la toma de decisiones y tiene su sede en la cabecera de la circunscripción municipal. El gobierno municipal corresponde al Concejo Municipal, el cual es responsable de ejercer la autonomía del municipio. Se integra por el alcalde, los síndicos y los concejales, todos electos directa y popularmente en cada municipio de conformidad con la ley de la materia. El alcalde es el encargado de ejecutar y dar seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos autorizados por el Concejo Municipal...”*¹⁰

Al Concejo Municipal le corresponde, en primer lugar, gobernar, se define como un órgano colegiado superior de deliberación y de decisión de los asuntos municipales cuyas atribuciones generales se definen en el artículo 35 del Código Municipal, las cuales se mencionan a continuación:

- a.** *“La iniciativa, deliberación y decisión de los asuntos municipales.*
- b.** *Convocar a distintos sectores de la sociedad del municipio para la formulación e institucionalización de las políticas públicas municipales y de los planes de desarrollo urbano y rural del municipio.*
- c.** *Emitir y aprobar acuerdos, reglamentos y ordenanzas municipales.*
- d.** *Aprobar acuerdos o convenios de asociación o cooperación con otras corporaciones municipales, entidades u organismos públicos o privados para el desarrollo municipal.*
- e.** *La creación, supresión o modificación de sus dependencias, empresas y unidades de servicios administrativos.*
- f.** *El establecimiento, planificación, reglamentación, programación, control y evaluación de los servicios públicos municipales, así como las decisiones sobre las modalidades institucionales para su prestación, teniendo siempre en cuenta la preeminencia de los intereses públicos.*
- g.** *Y controlar y fiscalizar los distintos actos del gobierno municipal y de su administración...”*¹¹

¹⁰ Congreso de la República de Guatemala. 2002. Código Municipal Decreto 12-2002. Guatemala, Documento en formato digital PDF. 3 p.

¹¹ Ibid, 8 p.

Por su parte, el Alcalde Municipal tiene como atribuciones las siguientes (artículo 53 del Código Municipal):

- a. *“Dirigir la administración municipal.*
- b. *Representar a la municipalidad y al municipio.*
- c. *Presidir las sesiones del Concejo Municipal y convocar a sus miembros a sesiones ordinarias y extraordinarias de conformidad con este Código.*
- d. *Velar por el estricto cumplimiento de las políticas públicas municipales y de los planes, programas y proyectos de desarrollo del municipio.*
- e. *Dirigir, inspeccionar e impulsar los servicios públicos y obras municipales; desempeñar la jefatura superior de todo el personal administrativo de la municipalidad.*
- f. *Nombrar, sancionar y aceptar la renuncia y remover de conformidad con la ley, a los empleados municipales.*
- g. *Tramitar los asuntos administrativos cuya resolución corresponda al Concejo Municipal y, una vez substanciados, darle cuenta al pleno del Concejo en la sesión inmediata...”*¹²

*“Aunado a lo anterior, el Código Municipal establece la figura de funcionarios municipales y sus atribuciones. Los funcionarios municipales ya institucionalizados son: Secretario Municipal y Tesorero Municipal, sin embargo, con los nuevos requerimientos para la modernización de las municipalidades, el Código Municipal plantea la incorporación de nuevas unidades organizativas en los niveles directivos, técnicos y administrativos. Por ejemplo: En dirección y gerencia: Gerente Municipal, Director Financiero, Juez de Asuntos Municipales, Manejo financiero: Administración Financiera Integrada Municipal, Control y fiscalización: Auditor Interno y Técnico: Las Oficinas Municipales de Planificación. Entre otros que sean considerados necesarios”.*¹³

3.2.1. Tipo de sociedad

La Municipalidad de Salamá por ser un ente meramente público no se considera dentro de ningún tipo de sociedad mercantil que puede ser establecida en el país.

¹² Ibid, 15 p.

¹³ Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz. 2010. Manual de Organización y Funcionamiento de la Dirección Municipal de Planificación. Guatemala, Documento en formato digital PDF. 7 p.

La constitución política de la República de Guatemala en su artículo doscientos cincuenta y tres indica que los municipios del país son instituciones autónomas, atribuyéndoles las siguientes funciones: como el elegir a las autoridades propias, disponer de sus propios recursos y atender los servicios públicos locales.

A diferencia de las sociedades el gobierno y dirigencia de las municipalidades está a cargo de un concejo integrado por el alcalde, los síndicos, y concejales elegidos por el pueblo mediante el voto popular para un periodo de cuatro años con la opción de ser reelectos.

En cuanto a recursos financieros las municipalidades del país reciben anualmente una asignación presupuestaria del diez por ciento por parte del gobierno central. Las autoridades municipales deberán elaborar el presupuesto anual de ingresos y egresos y tendrán que presentarlo al Ministerio de Finanzas Públicas, ya que este ministerio será el que brindará asistencia técnica correspondiente debido a que la elaboración de dicho presupuesto tiene que adecuarse a la metodología con que se esté trabajando.

3.2.2. Entes de supervisión

Las municipalidades están sujetas a varias leyes en materia de control y fiscalización siendo algunas: Ley del Tribunal de Cuentas, Ley Orgánica de la Contraloría y su Reglamento, Normas de Carácter Técnico y de Aplicación obligatoria de la Contraloría General de Cuentas, Ley Orgánica del Ministerio Público, Código Procesal Penal, GUATECOMPRAS y Normas para el uso del Sistema de Información de Control y Auditoría del Estado.

3.2.3. Ley reguladora

Considerada como un conjunto de normas y reglas que permite al ser humano, el

control y supervisión de la conducta de un individuo, sin dejar de garantizar sus derechos.

3.2.3.1. Legislación en materia laboral

La Municipalidad de Salamá en su función como empleador debe regirse y acatar las siguientes leyes, códigos y reglamentos: Código de Trabajo, Ley de Servicio Municipal, Ley del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Ley Orgánica del Plan de Prestaciones del Empleado Municipal y su Reglamento, Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos y su Reglamento, Ley de Colegiación Profesional Obligatoria, Ley de Dignificación de la Mujer, Código de Salud.

3.2.3.2. Legislación en materia de ordenamiento territorial y desarrollo urbana

Las leyes que se deben de tener en consideración para trabajar de la forma correcta en cuanto al ordenamiento territorial y desarrollo urbano son las siguientes: Ley de IUSI, Ley del Registro de Información Catastral Manual de Valuación Inmobiliaria, Ley de Parcelamientos Urbanos, Ley de Vivienda y Asentamientos Urbanos y su Reglamento, Ley Preliminar de Urbanismo, Ley Preliminar de Regionalización, Ley de Anuncios en Vías urbanas, Vías extraurbanas y similares, Ley de inscripción de bienes inmuebles, Ley de Tránsito y su Reglamento, Ley de Titulación Supletoria.

3.2.3.3. El estado y sus entidades descentralizadas o autónomas

Por ser una entidad pública y a su vez una institución autónoma la Municipalidad debe de regirse por las siguientes leyes: Ley de Fomento Turístico Nacional, Ley de Establecimientos abiertos al Público, Ley de Expropiación Forzosa, Ley General de Telecomunicaciones, Ley General de Electricidad y su Reglamento, Ley de Minería y su Reglamento.

3.2.3.4. Legislación fiscal y transparencias gubernamentales

En el tema tributario para el correcto manejo de los recursos, la Municipalidad debe acatar o tener presente las siguientes leyes y códigos: Código Tributario, Ley del Arbitrio de Ornato Municipal, Ley del Impuesto Único sobre Inmuebles IUSI, Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria SAT, Ley del Impuesto al Valor Agregado, IVA y su reglamento, Ley del Impuesto sobre la Renta, ISR y su Reglamento, Código de Comercio, Ley del Impuesto a la Distribución de Petróleo Crudo y Combustibles derivados del Petróleo, Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos, Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial para Protocolos y su reglamento, Ley del Impuesto sobre Productos Financieros, Ley del Impuesto sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos,.

3.2.3.5. Legislación en materia de administración financiera y municipal

Para resguardarse y realizar el manejo de recursos de la forma correcta y transparente y así evitar sanción alguna de los entes fiscalizadores la Municipalidad debe acatar lo establecido en las siguientes leyes: Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental SICOIN, Ley Orgánica del Presupuesto y su Reglamento, Manual de Clasificación Presupuestarias para el Sector Público de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto de Fomento Municipal INFOM, Ley del Fondo de Inversión Social y su Reglamento, Manual de Administración Financiera MAFIM, , Reglamento de Inventarios de Bienes Muebles de la Administración Pública,.

3.2.3.6. Disposiciones municipales

En el ejercicio de las acciones y actividades mismas que la Municipalidad realiza dentro del municipio se encuentran las siguientes regulaciones y disposiciones municipales: Reglamento de las descargas y rehúso de aguas, Reglamento Interno de Desechos Sólidos, Reglamento Interno de Cementerios Municipales,

Reglamento de Cementerios y Tratamiento de Cadáveres, Reglamento de Rastros para Bovinos, Porcinos y Aves, Reglamento Para la Autorización y Control Sanitario de Establecimientos de Alimentos Preparados y Bebidas No Alcohólicas, en Mercados, Ferias y en La Vía Pública.

3.3. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

El Concejo Municipal es el ente superior que se encarga de la toma de decisiones referentes a los asuntos municipales. Se integra por el alcalde, síndicos y concejales, electos por medio de sufragio para un período de cuatro años, con la posibilidad de ser reelectos; quienes son responsables por la toma de decisiones. La Municipalidad tiene su sede en la cabecera del departamento y le corresponde gobernar dentro de los límites establecidos.

De acuerdo con el artículo 33 del código municipal se establece: *“El gobierno del municipio corresponde al Concejo Municipal el ejercicio de gobierno del municipio, velar por la integridad de su patrimonio, garantizar sus intereses con base a los valores, cultura y necesidades planteadas por los vecinos, conforme a la disponibilidad de los recursos”*.¹⁴

Las sesiones que lleve a cabo el Concejo Municipal le corresponde presidirlas al alcalde o concejal que deba ocupar el cargo. Se determina que se realizarán sesiones ordinarias o extraordinarias. Todos los acuerdos y resoluciones del Concejo Municipal únicamente contarán como válidos, siempre y cuando el voto de la mayoría de miembros sea favorable.

3.3.1. Visión

La visión que busca la Municipalidad trata sobre *“Hacer de Salamá un municipio más justo, transparente, ecuánime, innovador y sostenible; en un ambiente de igualdad, paz, solidaridad y respeto; que garantice el bienestar de los empleados municipales y sus familias, motivando la participación ciudadana, impulsando*

¹⁴ Congreso de la República de Guatemala. 2002. Código Municipal Decreto 12-2002. Guatemala 2002. Documento en formato digital PDF. 8 p.

*programas de desarrollo comunitario, y velando por la mejora en la calidad de vida de los vecinos para promover el desarrollo integral de la ciudad”.*¹⁵

3.3.2. Misión

La misión que persigue la Municipalidad es la siguiente: *“Somos una entidad autónoma municipal responsable, que promueve el desarrollo del municipio a través de actividades económicas, sociales, culturales, deportivas y ambientales; con el fin primordial de prestar y administrar los servicios básicos, impulsar proyectos comunitarios; garantizando su funcionamiento, cobertura y sostenibilidad de una forma eficiente, segura y continua para mejorar la calidad de vida de los vecinos y satisfacer las necesidades y aspiraciones de la sociedad salamateca”.*¹⁶

3.3.3. Principios y valores

Los principios y valores representan cómo debe ser el actuar de las instituciones, además de que indican el camino a seguir, por este motivo deben ser congruentes con las actividades que se realizan porque siempre se deben de poner en práctica.

“Un buen gobierno no puede construirse al margen del establecimiento de ciertos compromisos muy concretos, con una serie de valores y principios éticos que dan sentido a la función pública. El delicado contexto actual hace indispensable vincular las decisiones de gobierno, las formas de relación con los ciudadanos, y el ejercicio del quehacer gubernamental y político en general, con un núcleo básico de valores que orienten la conducción de servidores públicos municipales.

*Los gobiernos que actúan acorde a valores mantienen un rumbo siempre definido e incrementan sus probabilidades de éxito”.*¹⁷

Entre los valores con los que el Gobierno Municipal se compromete a cumplir se puede mencionar:

¹⁵ Municipalidad de Salamá. 2015. Misión, Visión, Principios y Valores, Objetivos. Guatemala. Sp.

¹⁶ Ibid, Sp.

¹⁷ Ibid, Sp.

3.3.3.1. Eficiencia

“Implica la búsqueda de rendimientos máximos en la utilización de recursos e insumos que por su naturaleza son públicos y tienen su origen en el esfuerzo de todos los ciudadanos. Gobernar tratando de lograr resultados óptimos al menor costo posible favorece el bienestar de los ciudadanos por cuanto implica no simplemente el cuidado de sus recursos sino su mejor utilización.

*En consecuencia, el presente gobierno municipal hará de la eficiencia, la racionalidad en el gasto y en la administración de sus recursos en general, un principio de acción cotidiano”.*¹⁸

3.3.3.2. Honestidad

“Un valor relacionado con la eficiencia es la honestidad. En este caso, visualizamos a la honestidad no únicamente como el respeto escrupuloso de los bienes del municipio, sino también como su utilización para fines que resulten benéficos socialmente.

*Observar el marco normativo, respetar los acuerdos y los compromisos contraídos con los ciudadanos, ejercer los recursos con racionalidad, mirar en todo momento el bienestar colectivo y la consecución de un mejor futuro para la ciudad, y asumir responsabilidad plena por los resultados de las decisiones que se tomen, son algunas acciones importantes en las que se expresa el valor de la honestidad”.*¹⁹

3.3.3.3. Justicia social

*“En nuestro contexto social y urbano resulta fundamental establecer un compromiso explícito con la justicia social. Asumirlo implica trabajar por la modificación de las instituciones y reglas sociales que determinan la distribución de la riqueza producida por la cooperación y el trabajo de la sociedad. Moderar las desigualdades sociales y procurar una mejor distribución de las oportunidades de progreso constituyen un imperativo ético que hoy por hoy resulta indiscutible”.*²⁰

3.3.3.4. Transparencia

“Una sociedad abierta e integrada por ciudadanos libres y autónomos reclama un gobierno que actúe con una transparencia fundamentada en la ley.

¹⁸ Ibid, Sp.

¹⁹ Ibid, Sp.

²⁰ Ibid, Sp.

Dar a conocer información pertinente sobre la operación de los programas del municipio y la forma en que afectan la vida cotidiana de los ciudadanos, ventilar el uso de los recursos y los criterios utilizados para adoptar determinadas decisiones, son algunas de las acciones concretas que se derivan de un compromiso bien establecido con la transparencia.

Es importante añadir que un concepto inteligente y moderno de transparencia va más allá de la simple apertura de información pública a los ciudadanos, sino que entraña el dar a conocer mediciones y evaluaciones del desempeño gubernamental de manera que la sociedad pueda contar con su propio criterio para valorar el rendimiento de sus autoridades”.²¹

3.3.3.5. Austeridad

“La sociedad espera que sus autoridades se conduzcan con austeridad y racionalidad en el uso de los recursos. No hacerlo así quebrantaría una noción fundamental de justicia y lesionaría la convivencia social y política.

Los sueldos de los servidores habrán de otorgarse de conformidad con la ley, bajo criterios de austeridad y en correspondencia con los méritos profesionales requeridos para su buen desempeño. Ningún servidor público, deberá ver su quehacer como un medio para el enriquecimiento. De igual modo, habrá de restringirse al máximo el gasto corriente en dependencias y entidades, sin que ello signifique entorpecer su adecuado funcionamiento. Pero más allá de estas medidas de control a los gastos excesivos, resulta fundamental entender que la austeridad implica también el cuidar el uso de los recursos cuando se emplean en las inversiones de obra pública municipal”.²²

3.3.3.6. Congruencia

“La congruencia es un valor clave para generar confianza y credibilidad entre los ciudadanos. Actuar de conformidad con lo que se dice, y decir lo que corresponde con lo que se piensa, son acciones propias de todo gobierno que respete a los ciudadanos y a sí mismo.

Algo similar se puede decir acerca de la necesidad de hacer compatibles los cursos de acción elegidos con los valores y principios que se defienden en el discurso oficial del gobierno. No hay mejor manera de dar sustento y legitimidad a las ideas que orientan el quehacer público que siendo congruentes y ofreciendo

²¹ Ibid, Sp.

²² Ibid, Sp.

*razones que expliquen a los ciudadanos el sentido de nuestros actos de gobierno”.*²³

3.3.3.7. Participación

“La democracia es más que la elección libre de representantes. Implica, sobre todo, un ejercicio permanente de participación de los ciudadanos en la esfera pública; requiere su vocación por compartir las decisiones y los riesgos públicos de la tarea de gobernar. También implica construir canales de comunicación, discusión y negociación para el mayor número de ciudadanos posibles; exigir y demandar un buen desempeño por parte del gobierno, pero también tomar parte y comprometerse en la realización de acciones de beneficio para la ciudad.

*Todo esto debe ser un compromiso para el gobierno municipal en términos de la necesidad de construir un clima adecuado de confianza y entendimiento con los ciudadanos”.*²⁴

3.3.3.8. Lealtad

*“Significa comprometerse con los principios y valores que comparten los ciudadanos y su gobierno, cumplir con ellos, hablarles con la verdad, buscar en todo momento la legítima realización de sus intereses y la protección de la integridad y seguridad de los bienes y sus familias, jugar con reglas claras y bien acordadas entre todos los sectores y grupos de la sociedad”.*²⁵

3.4. ÁREA ADMINISTRATIVA

La Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá es la responsable de planificar, coordinar, dirigir y controlar las actividades referentes a la prestación de los servicios públicos que posee la Municipalidad con calidad y eficiencia, ya que los servicios públicos representan uno de los principales intereses de cualquier gobierno municipal.

Es evidente que los servicios públicos deberán satisfacer las demandas crecientes de la población con eficiencia y modernidad, para ello es indispensable trabajar en la optimización de los recursos, realizar una planeación efectiva de unidades

²³ Ibid, Sp.

²⁴ Ibid, Sp.

²⁵ Ibid, Sp.

de recolección y rutas, mantenimiento del parqueo vehicular, planeación para limpieza de calles, barrido manual, limpieza y mantenimiento del drenaje pluvial, así como mantenimiento de luminarias y crecimiento de las mismas, el arreglo de calles, entre otros servicios.

La utilización de la tecnología ayuda en los procesos administrativos para lograr la eficiencia en la prestación de servicios de la Municipalidad; y si esta la relacionamos con la transparencia que conlleva y la cantidad de información que puede proporcionar, la convierte en una herramienta imprescindible para cualquier gobierno. La eficiencia en estos servicios será reflejo de la capacidad del gobierno municipal, siendo un indicador de su desempeño.

3.4.1. Planeación

La Dirección de Servicios Públicos cuenta con planes, metas, objetivos, reglamentos planes de manejo, entre otros, con el fin de cumplir con los propósitos trazados por la dirección.

3.4.1.1. Objetivos

Los objetivos que se plantean dentro de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá se dividen en dos, siendo un objetivo general del cual se desglosan objetivos mucho más específicos.

a. General

“Responder al quehacer municipal de acuerdo con el desarrollo social, participación ciudadana, transparencia y acceso a la información, reestructuración institucional, técnica y administrativa, ordenamiento urbano, servicios públicos, mantenimiento de la estructura vial, agua y alcantarillado, limpieza, recolección, manejo de desechos sólidos y residuos peligrosos, preservando así el medio ambiente y en especial la ecología.

b. Específicos

- *Aumentar las oportunidades de desarrollo integral para que el ciudadano sea el protagonista de su propio crecimiento personal y familiar.*
- *Incrementar la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones que afectan a su comunidad, desarrollando el concepto de corresponsabilidad ciudadana.*
- *Aumentar la transparencia y el acceso por medio de la tecnología a la información de los procesos del municipio, que genere una mayor confianza entre la ciudadanía y sus instituciones.*
- *Aumentar la eficiencia operativa y administrativa.*
- *Mantener un crecimiento armónico, ordenado y sostenible, garantizando la correcta proporción habitacional comercial, entre áreas verdes y áreas urbanizadas.*
- *Mantener un alto nivel de eficiencia y la realización de los servicios públicos.*
- *Reducir el tiempo promedio de los traslados dentro del municipio.*
- *Detectar y mejorar la viabilidad.*
- *Satisfacer la necesidad de agua potable en los lugares que carecen del servicio, cumpliendo las expectativas del usuario.*
- *Lograr mejores niveles de saneamiento en la cabecera departamental. Tener una ciudad limpia y promover una cultura de limpieza de los ciudadanos.*
- *Crear conciencia ciudadana de la importancia del medio ambiente y contar con la protección y sostenibilidad”.*²⁶

3.4.1.2. Metas

Las metas que la Dirección de Servicios Públicos pretende alcanzar, serán el resultado del trabajo diario de todas las personas que se preocupan por brindar un mejor servicio y de calidad a la comunidad salamateca.

²⁶ Ibid, Sp.

Dichas metas están estructuradas para responder al quehacer municipal y están organizadas de la siguiente manera: servicios públicos, transparencia y acceso a la información, desarrollo humano, participación ciudadana, ordenamiento urbano, reestructuración institucional, técnica y administrativa, agua y alcantarillado, mantenimiento de la estructura vial, limpieza, recolección y manejo de desechos sólidos y residuos peligrosos, preservando así el medio ambiente y en especial la ecología.

3.4.1.3. Estrategias

Las estrategias de la Municipalidad de Salamá buscan determinar y transmitir, a través de un sistema de objetivos y políticas principales, una imagen acerca de qué tipo de servicio y crecimiento se desea proyectar. Esto con el objetivo de crear un desarrollo continuo dentro de la población del municipio, brindándole las oportunidades necesarias para alcanzar sus fines personales, así como la creación de políticas con el objetivo de que las personas desarrollen y muestren sus valores y destrezas. Esto siempre enfocado a un desarrollo social.

3.4.1.4. Lineamientos estratégicos

Son directrices a seguir que contienen objetivos y restricciones a tener en consideración al momento de realizar un conjunto de procesos o actividades concernientes a la Dirección de Servicios Públicos.

3.4.1.5. Políticas

En Dirección de Servicios Públicos no se cuentan con políticas específicas y que sean aplicables únicamente dentro de la dirección. Aunque es sumamente necesario la creación de políticas específicas para la dirección con el fin de optimizar los trabajos para tener una guía y estándares que seguir, las políticas a las cuales se rigen en cuanto al desarrollo de actividades y toma de decisiones

dentro de la dirección son las mismas con las que se rige toda la Municipalidad de Salamá.

Las políticas que ha adoptado la Municipalidad, aplicadas a proyectos dirigidos hacia la población del municipio son: Política Pública Municipal a favor de la Niñez y Adolescencia, Política Municipal para el Desarrollo Integral para la Niñez, que busca un mejoramiento en la población más joven del municipio ofreciendo oportunidades, actividades en las cuales puedan expresar sus talentos y actividades deportivas. También se encuentra la Política Municipal de Prevención de la Violencia.

3.4.1.6. Programas

Son el conjunto de políticas, procedimientos, metas, recursos a emplear, pasos a seguir, y otros elementos que se consideren necesarios que emplea la Dirección de Servicios Públicos para llevar a cabo un curso de acción y generalmente cuentan con el apoyo de presupuestos.

En cuanto a los programas de la Dirección de Servicios Públicos sucede lo mismo que con las políticas, es decir, no se cuentan con programas diseñados únicamente para esta dirección. La dirección en cierta forma se adapta a los que la Municipalidad de Salamá ha diseñado, estos son generales o realizados para otras áreas de trabajo de la Municipalidad.

Los programas que aplica la Municipalidad son: Programa del Adulto Mayor, Programa de Capacitación y Transferencias de Tecnología, Programas de Capacitación, Programa de Salud, Programa de Manejo de Desechos Agrícolas y Programa de Juventud "Salamá se queda en ti".

3.4.2. Organización

Dentro de la organización de la Dirección de servicios públicos se encuentran establecidas la estructura jerárquica que cada una de las unidades que la conforman, así como las vías de comunicación y formas en que cada una de estas se coordinan.

3.4.2.1. Estructura formativa y normativa

La estructura normativa de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, se conforma por medio de un reglamento interno el cual es denominado con las iniciales RIT que significa Reglamento Interno de Trabajo, en él se describen los derechos, obligaciones, responsabilidades y sanciones en las que puede incurrir un trabajador, si no cumple con lo asignado en su contrato o relación laboral; todo trabajador debe tener conocimiento sobre este reglamento para no cometer alguna falta que afecte su estabilidad laboral.

La estructura formativa es la que sirve de apoyo para determinar quién realizará determinadas tareas y quién será responsable de los resultados esperados.

Todo ello para eliminar la duplicidad de esfuerzos que podrían ser producto de una mala comunicación entre los distintos niveles organizacionales. Más que todo se enfoca en la asignación de tareas que respondan y sirvan de apoyo para el logro de los objetivos.

3.4.2.2. Organigrama

La estructura organizacional de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, es vertical, depende de un director y tres subdirectores (administrativo, técnico, y de campo), quienes se encargan de supervisar y dirigir las actividades y proyectos, y una asistente de la dirección, asimismo cada una

de las unidades que integra esta dirección cuenta con un administrador, las cuales se describen a continuación:

a. Agua potable y saneamiento

Esta unidad es la responsable y encargada de todas las actividades referentes a la prestación del vital líquido para toda la población del municipio, en dicha unidad se programan jornadas de limpieza para los sistemas de agua potable con el propósito de evitar enfermedades.

De esta manera, se busca garantizar la calidad del agua potable que es utilizada para el consumo, asimismo se coordinan actividades de capacitación con representantes de los Comités de Agua Potable, para que se garantice la correcta administración y mantenimiento de los sistemas de agua potable, así también organizar y coordinar actividades de concientización para la población en cuanto uso del vital líquido, así como el pago puntual del servicio además, proponer soluciones inmediatas a los problemas encontrados o notificados por la población.

La Municipalidad de Salamá cuenta red de tuberías interconectadas entre sí a través de las cuales se efectúa la correspondiente evacuación de los líquidos pluviales o de cualquier otro tipo, la unidad de drenajes es complemento de la unidad de agua potable y las funciones a realizar van de la mano, ya que poseen actividades similares. Dentro de las actividades y funciones que tienen a su cargo se encuentran: atención a los vecinos con drenajes domiciliarios tapados, instalación de nuevos servicios de drenajes y proyectos de mejoramientos del servicio de drenajes.

b. Desechos solidos

Es la unidad encargada de coordinar todas las actividades de recolección de desechos sólidos, para contribuir al mejoramiento tanto visual como ecológico

dentro del municipio. Además, dentro de esta unidad se encuentra establecido del tren de aseo, el cual tiene a su cargo el realizar la recolección diaria de residuos sólidos de las calles principales y el mercado municipal; y su traslado a la planta de tratamiento. Esta actividad se realiza por medio de una programación que contiene las rutas y horarios que se deben cubrir.

Se cuenta con un equipo conformado por 8 barredores, los cuales ayudan al mantenimiento vial de las distintas calles del municipio, ellos son los responsables de barrer y recolectar la basura que se encuentre en las principales calles.

c. Infraestructura vial

Se encarga de coordinar, expedir normas técnicas a las que debe sujetarse el establecimiento y operación de la infraestructura vial, los sistemas de transporte masivo o de alta capacidad, vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de infraestructura vial y de comunicaciones con la intervención de otras autoridades, como el Ministerio de Comunicaciones y Coviál.

d. Infraestructura recreativa

Esta unidad tiene a su cargo las actividades relacionadas con el uso del salón municipal y zonas deportivas (estadio las rosas, los mángales, villa deportiva), debiendo llevar un control estricto de las tareas a realizar en estos lugares, con el objetivo de evitar contratiempos o traslapes, darle el mantenimiento adecuado para conservar en buen estado de los campos de fútbol y villa deportiva; asimismo se realiza el mantenimiento de parques y jardines para la conservación esto ayuda a darle una presentación agradable al municipio, logrando de esta forma que tanto visitantes como residentes interactúen en un espacio más verde, limpio y atractivo.

e. Alumbrado público

Tiene a su cargo el mantenimiento y reparación del alumbrado público municipal, el personal que tiene a su cargo esta unidad debe dar seguimiento a todas las solicitudes presentadas de acuerdo a las necesidades de la población, asimismo esta unidad es la que gestiona tanto la introducción como la ampliación del alumbrado público alrededor de todo el municipio. Se cuenta con la coordinación de la empresa de energía eléctrica ENERGUATE, la cual es la responsable de realizar los trámites correspondientes para la instalación de nuevos servicios de energía eléctrica, solicitados a través de la unidad de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz.

f. Mercado municipal

Es la unidad que se encarga en autorizar los puestos del mercado permanentes y temporales, coordinar actividades de limpieza, ejercer control de cobros sobre los usuarios del servicio, proponer estrategias que contribuyan a mejorar los ingresos municipales, enviar a tesorería municipal un informe mensual sobre el estado de morosidad en el servicio del mercado, entre otros.

g. Cementerio municipal

Se encarga de la administración de todas las actividades del cementerio municipal. Programando y ejecutando actividades como: limpieza y corte de la maleza en las instalaciones, realizar registros para identificar fácilmente la existencia de predios disponibles, autorizar órdenes de construcción de panteones, capillas, osarios y oratorios, llevar control de exhumaciones e inhumación de cadáveres, además el responsable del cementerio controla horarios de entrada y salida de los vecinos que visitan el mismo.

h. Centro de capacitación

Esta unidad es la encargada de recibir solicitudes para el uso del salón denominado “salón del maestro” y tramitar su autorización, verificar que las instalaciones se encuentren en buen estado, limpias y seguras, controlar el inventario del mobiliario del centro de capacitación y computación, además de brindar buena atención al público que visita las instalaciones para utilizar los servicios que presta como centro de computación.

i. Biblioteca municipal

Es la unidad responsable de brindar atención amable y cortés al público, mantener un registro actualizado de todo lo que existe en la biblioteca, ordenar todo tipo de material bibliográfico, proporcionar un guía y orientador a los usuarios de la biblioteca, además de velar por el buen uso de los libros y otros documentos de la biblioteca, actualizar el control de ingreso y salidas de los libros otorgados en calidad de préstamo a las personas que los solicitan.

j. Rastro municipal

Esta unidad tiene a su cargo la administración oportuna de las actividades que se realicen dentro del rastro municipal, debiendo verificar la calidad del ganado destazado, inspeccionar el uso de medidas higiénicas en la manipulación de las carnes y limpieza de las instalaciones.

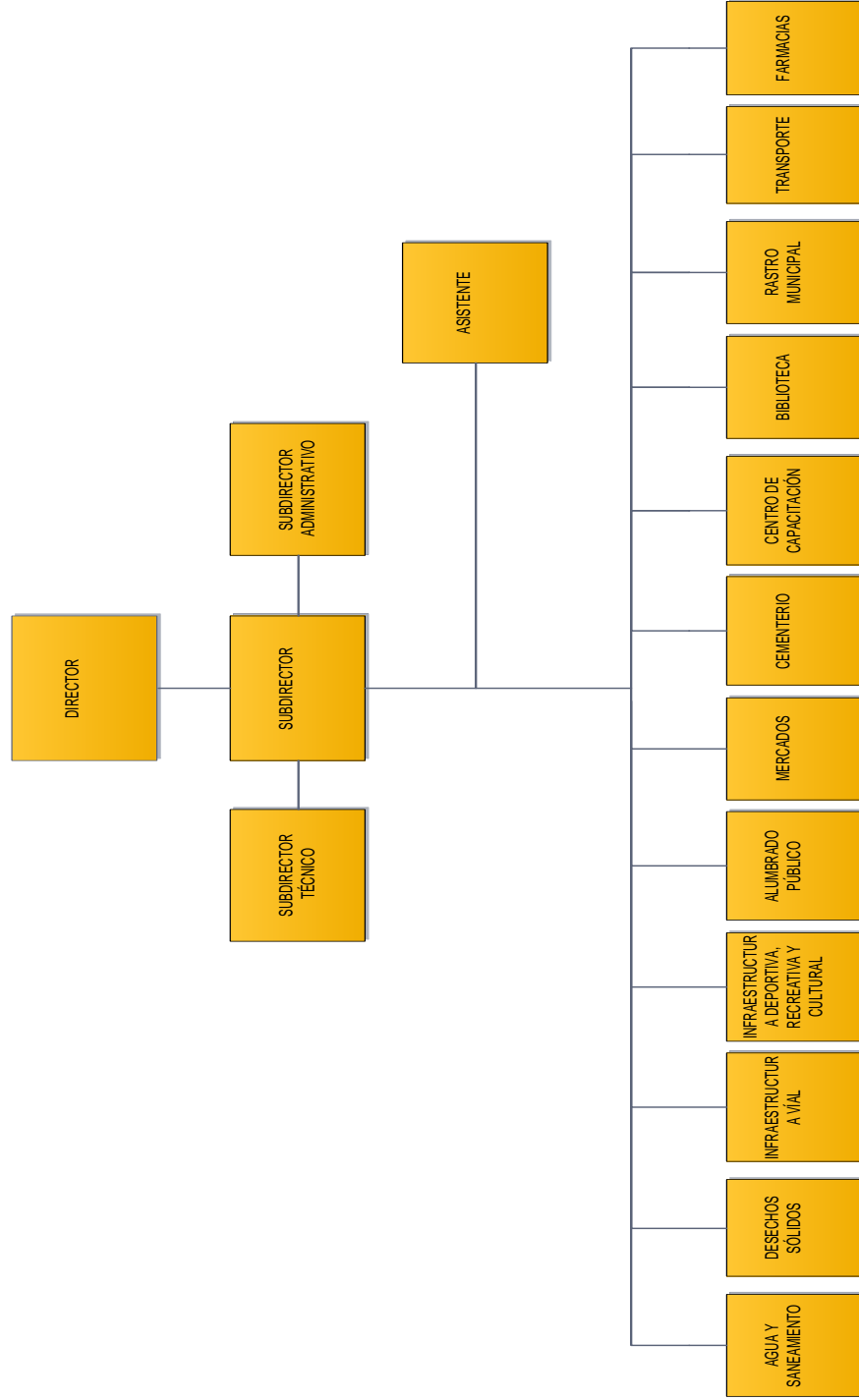
k. Transporte

Tiene a su cargo la administración de los vehículos que posee la Municipalidad, así como de los choferes que los utilizan, controlando y verificando que los pilotos mantengan en buenas condiciones la unidad que se les asigna, controlar y verificar que los pilotos actúen conforme a las normas de tránsito, coordinar el transporte de materiales cuando sea solicitado por alguna otra unidad de la Municipalidad o instituciones que tienen su sede en la cabecera departamental.

I. Farmacia municipal

Se encarga de controlar ingresos, egresos y fechas de vencimiento de medicinas, crear informes oportunamente para facilitar insumos que sean necesarios, elaborar pedidos, brindar una buena atención al público que adquiere un medicamento.

**ORGANIGRAMA 1
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
ORGANIGRAMA ESPECÍFICO DIRECCIÓN DE
SERVICIOS PÚBLICOS**



Fuente: Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, 2015.

3.4.2.3. Vías de comunicación

El tipo de comunicación existente en la Dirección de Servicios Públicos en su inicio es descendente y al trasladarse hacia las distintas unidades que la conforman se da de forma horizontal, es decir, todos los miembros que integran las distintas unidades de la Dirección, se coordinan para ayudar a resolver problemas y tomar decisiones en las que deben intervenir varios empleados.

3.4.2.4. Formas de coordinación

La forma más sencilla de coordinar las tareas u objetivos del grupo de personas que conforman la Dirección de Servicios Públicos, es organizándolas de acuerdo a los principios o funciones que conciernen a cada proceso administrativo. Radicando aquí la gran importancia que dentro del funcionamiento de toda institución existan los documentos que contengan de forma descriptiva cada una de las funciones que los empleados deben realizar, asimismo la descripción de sus procedimientos o actividades, esto con el objeto de facilitar las tareas y de esta forma lograr eficiencia en todas las actividades, contribuyendo al logro de los objetivos trazados.

3.4.3. Integración

La Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá se encuentra integrada por doce unidades administrativas conformadas por personal previamente evaluado y calificado, siendo estas las áreas de: Agua y saneamiento, cementerio, alumbrado público, mercado, recolección de desechos sólidos, rastro municipal, mantenimiento y creación de infraestructura vial, mantenimiento, creación y disposición de infraestructura recreativa, transporte, centro de capacitación, biblioteca, y farmacia municipal e infraestructura vial.

3.4.3.1. Selección de recursos humanos

Proceso se realiza en la unidad de Recursos Humanos en coordinación con el

despacho municipal. El cual tienen como función principal evaluar y aprobar el currículum de la persona que está optando a la plaza vacante en la Municipalidad de Salamá. La unidad de recursos humanos recibe la papelería aprobada por el concejo municipal, para aplicar las pruebas psicométricas y complementar la ficha de información general del solicitante de la plaza y posterior a ello notificarle la fecha de inicio de sus labores.

3.4.3.2. Evaluación de desempeño

La Municipalidad para realizar la evaluación del desempeño de sus empleados utiliza un instrumento que tiene como objetivo facilitar una evaluación del desempeño del empleado durante un periodo de tiempo determinado, la misma busca la mejora continua del empleado, a través de un proceso de autoevaluación (consiste en que cada empleado se evalúe sobre el desempeño obtenido en las tareas asignadas), diálogo y negociación. La misma contempla cuatro áreas las cuales se detallan a continuación; a. Evaluación de metas definidas para el periodo según POA, b. Las funciones del cargo, c. Competencias generales, d. Plan de mejora que será evaluado en el próximo evento.

El procedimiento que se debe seguir en esta evaluación consiste en que cada empleado se autoevalúe, según considere su rendimiento, luego sostiene una reunión con el evaluador para analizar, discutir y conmensurar resultados, sobre esta base se hace un plan de mejora, se firma y la dirección presenta a la gerencia los resultados para su revisión y así trasladar a la unidad de recursos humanos, que analiza los resultados individuales y colectivos.

Esta evaluación se realiza trimestralmente, con el propósito de revisar el cumplimiento en base a la escala de calificación siguiente: EO= Excede el objetivo esperado, AT= Alcanzado totalmente, AP= Alcanzado parcialmente, SA= Sin alcanzar.

a. Desarrollo profesional

Dentro de la Municipalidad el desarrollo profesional se realiza de acuerdo al nivel académico que obtenga el colaborador y según el desempeño que manifieste durante la realización de las actividades delegadas. La institución ofrece al colaborador optar a mejor puestos y desarrollarse en el ámbito profesional que adquirió durante la preparación académica.

3.4.4. Dirección

La etapa de dirección se da a través del director y los sub-directores de la Dirección de Servicios Públicos, quienes se encargan de dirigir y remitir los proyectos y las actividades que se realizan a la unidad que corresponda.

3.4.4.1. Liderazgo

Consiste en la habilidad que tiene un individuo para influir en el comportamiento de las personas, haciendo que estas trabajen con entusiasmo, para alcanzar el logro de metas y objetivos.

3.4.4.2. Motivación

Todo miembro de una empresa o institución, debe sentirse parte que de un equipo de trabajo, por lo tanto la motivación en el personal es de vital importancia, pues todo empleado o empleado que se sienta motivado trabajará con mayor entusiasmo y responsabilidad La motivación es la labor más importante de la dirección pues ella permite que los subordinados sean colaboradores eficientes y eficaces, las formas de motivar a los colaboradores dentro de la Municipalidad se da en tres maneras distintas, esto con el objetivo de crear variedad de incentivos que permitan mantener un estado de ánimo óptimo entre el personal para que el desempeño de sus labores sea el más adecuado.

a. Económica

Pago salarial a tiempo, celebración del día del empleado municipal (donde se acredita el bono por desempeño se da a 5 empleados destacados durante un año, un diploma y dinero en efectivo).

b. No económica

Por medio de capacitaciones, convivio navideño y dos campeonatos de papi-fut al año en ambas ramas.

c. Resolución de conflictos

Se resuelven tomando en cuenta el reglamento Interno y se siguen los procedimientos que se tengan establecidos.

3.4.4.3. Formación Empresarial

Es el brindar capacitaciones, cursos, diplomados a los colaboradores para fortalecer las capacidades, habilidades y conocimientos de los mismos para establecer un equilibrio entre estas y las exigencias del puesto que desempeñan y generar que el logro de objetivos, tareas y metas establecidas se haga de forma eficiente.

3.4.4.4. Toma de decisiones

La estructura organizacional de la Dirección de servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, es vertical, depende de un director y tres subdirectores (administrativo, técnico y de campo), quienes se encargan de supervisar y dirigir las actividades y proyectos y una asistente de la dirección, asimismo cada una de las unidades que integra esta dirección cuenta con un administrador.

Cabe mencionar que director, subdirectores, asistente y administradores

dependen en casos especiales de la aprobación del concejo municipal para la ejecución de proyectos.

3.4.5. Control

Dentro de la Dirección de Servicios Públicos existen informes mensuales y trimestrales, que sirven para cruzar la información con el Plan Operativo Anual, con la finalidad de verificar el avance de la planificación, procurando que las actividades se lleven a cabo en los tiempos establecidos previamente.

3.4.5.1. Tipos de control

Se lleva un control interno a través del control de personal por medio del sistema de reloj biométrico para registrar la hora de entrada y salida de los empleados, control de inventarios para los materiales e insumos y control de actividades realizadas; asimismo se cuenta con el tipo de control externo por medio de auditoría externa, auditoría de medio ambiente, auditoría de ejecución de proyectos y auditoría de contraloría de cuentas.

3.4.5.2. Supervisión

El Director se encarga de la supervisión, tanto del personal como de las actividades que se llevan a cabo dentro de la unidad, para el logro de las metas y objetivos globales de la institución.

3.5. ÁREA DE MERCADOTECNIA

En la Municipalidad de Salamá y por ende la Dirección de Servicios Públicos no cuentan con un área de mercadotecnia, esto se da, porque es una institución pública y su fin es el prestar servicios a la población que se atiende.

Por esta razón la Municipalidad no ha visto la necesidad de crear un área específica de mercadotecnia, por tanto, únicamente creó una unidad de

comunicación social, cuyo único fin es el informar a la población sobre los proyectos que se están realizando.

3.5.1. Planeación

Debido a la naturaleza de la institución, en donde existen actividades espontaneas y constantes no se puede definir una planificación rígida en cuanto a mercadeo se refiere, por el contrario, la planificación tiene que ser flexible y adaptable, siempre enfocándolas a la información de los servicios prestados con la eficacia que estos requieren; logrando de esta manera que la población se encuentre al tanto de los proyectos que se están ejecutando y los que están por terminar.

3.5.1.1. Objetivos

La Dirección de Servicios Públicos a través de la Oficina de Comunicación Social divulga la información generada de los servicios públicos que se prestan a la población, de forma eficiente, veraz, objetiva y oportuna. Facilitando el acceso a la información a través de fuentes directas.

3.5.1.2. Estrategias

Las estrategias buscan determinar y transmitir, a través de un sistema de objetivos y políticas principales, una imagen concreta sobre qué tipo de servicio desea proyectarse por la Dirección de Servicios Públicos hacia el mercado meta.

La Municipalidad da a conocer a través de medios de comunicación, como redes sociales, internet y medios televisivos las actividades, proyectos y trabajos que se realizan dentro del municipio de Salamá. Esto con el objetivo de que la población se mantenga enterada de los trabajos en qué forma se están invirtiendo los recursos. La política que se ha adoptado dentro de la Municipalidad es de ser transparente con las actividades que se desempeñan, dar a conocer la cantidad de recursos que han sido empleados y como se han gastado.

El fin que persigue la Dirección de Servicios Públicos es brindar un servicio eficiente que cumpla con las expectativas y necesidades de los vecinos demandantes del servicio.

3.5.1.3. Programas

No se cuentan con programas de mercadeo, porque la Municipalidad se dedica a la prestación de servicios y la información de los proyectos culminados se da de forma espontánea.

3.5.2. Segmentación del mercado

El área que tiene a su cargo y atiende la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz se encuentra conformada por los vecinos del área rural y urbana del municipio.

3.5.3. Investigación de mercados

En cuanto al mercadeo se refiere no se realiza investigación de mercados alguna, únicamente se realiza un monitoreo en la población atendida. Para establecer si los servicios son conocidos y llegan a la población que los necesita.

3.5.4. Mezcla de mercado

Son herramientas utilizadas en el proceso de mercadotecnia de la institución y que son necesarias para lograr hacer que el servicio satisfaga las necesidades de la población. La mezcla de mercado constituye cuatro elementos, conocidos como las cuatro "P", producto, precio, plaza y promoción.

3.5.4.1. Producto

La Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá por su naturaleza no ofrece productos a la población; sino que pone a la disposición los siguientes servicios:

Agua y saneamiento, cementerio, alumbrado público, mercado, recolección de desechos sólidos, rastro municipal, mantenimiento y creación de infraestructura vial, mantenimiento, creación y disposición de infraestructura recreativa, transporte, centro de capacitación, biblioteca, y farmacia municipal e infraestructura vial.

3.5.4.2. Precio

Los servicios prestados por la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá son los que se presentan en el cuadro 22:

CUADRO 22
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
PRECIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
AGUA Y SANEAMIENTO	PRECIO
Concesión de agua potable 30,000 litros mensuales por gravedad	Q1,500.00
Concesión de agua potable 20,000 litros por bombeo	Q2,000.00
Concesión de agua potable 30,000 litros mensuales por bombeo colonia categoría A	Q3,000.00
Concesión de agua potable 30,000 litros mensuales por bombeo colonia categoría B	Q2,500.00
Conexión de drenaje sanitario	Q1,000.00
Por conexión de agua potable (pago mínimo)	Q175.00
Por reconexión de agua potable (pago mínimo)	Q100.00
Por emisión de título de agua potable	Q50.00
Por emisión de título de drenaje	Q50.00
Por reposición de título de agua potable	Q75.00
Por reposición de título de drenaje	Q75.00
Por razón de endoso o traspaso en títulos de agua potable (por compra y venta)	Q100.00
Por razón de endoso o traspaso en títulos de agua potable (por donación)	Q75.00
Por razón de endoso o traspaso en títulos de drenaje (por compra y venta)	Q100.00
Por razón de endoso o traspaso en títulos de drenaje (por donación)	Q75.00
Multa por daño a la red de distribución de agua potable	Q2,000.00
Multa por instalación del servicio de agua potable sin autorización	Q2,000.00

Continúa en la página siguiente...

...Viene de la página anterior

Multa por mal uso del agua	Q300.00
Multa por manipulación del contador de agua potable sin autorización	Q1,000.00
CEMENTERIO	
Por servicios previos a extender licencias para construcción en cementerio	Q25.00
Mantenimiento instalaciones Cementerio Municipal (pago anual)	Q150.00
Por alquiler de mausoleos municipales (por caja durante siete años)	Q1,500.00
Por emisión de títulos de propiedad	Q50.00
Por exhumación	Q50.00
Por inhumación en mausoleo no propio	Q25.00
Por inhumación en mausoleo propio	Q25.00
Por reposición o traspaso de títulos de cementerio	Q75.00
Por concesión de lotes de terreno (por metro cuadrado)	Q175.00
ALUMBRADO PÚBLICO	
Certificación de autorización de postes	Q10.00
MERCADO	
Piso de plaza categoría "A" (metro cuadrado) pago diario	Q10.00
Piso de plaza categoría "B" (metro cuadrado) pago diario	Q5.00
RECOLECCIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS	
Por servicio de extracción de basura (pago mensual)	Q30.00
Por derecho a depositar basura en el predio de Desechos Sólidos:	
1 bolsa	Q1.00
1 costal	Q2.00
1 pick up	Q5.00
Camión de 5 toneladas	Q10.00
Camión de 5 a 10 toneladas	Q30.00
Camión de 10 toneladas en adelante	Q50.00
RASTRO MUNICIPAL	
Extracción de cueros	Q5.00
Por destace de ganado bovino (unidad)	Q50.00
Por destace de ganado porcino (unidad)	Q25.00
INFRAESTRUCTURA RECREATIVA	
Arrendamiento de áreas deportiva	Q50.00
Arrendamiento de la concha acústica por noche	Q500.00
Arrendamiento de la concha acústica por día	Q300.00
Arrendamiento de salón municipal con fines culturales o de beneficencia	Q500.00
Arrendamiento de salón municipal con fines lucrativos	Q2,300.00
Arrendamiento de salón municipal sin fines lucrativos	Q1,500.00

Continúa en la página siguiente...

...Viene de la página anterior

Arrendamiento del estadio por evento con fines benéficos	Q1,500.00
Arrendamiento del estadio por evento con fines lucrativos	Q5,000.00
Arrendamiento del estadio por hora diurna para práctica deportiva	Q100.00
Arrendamiento del estadio por hora nocturna para práctica deportiva	Q200.00
Arrendamiento del parque infantil	Q250.00
TRANSPORTE	
Por alquiler de camiones de volteo viajes cortos (50 kilómetros)	Q500.00
Por alquiler de camiones de volteo viajes largos (por kilómetro)	Q9.00
Empresas de microbuses extraurbanos (por unidad) pago mensual	Q125.00
Empresas de transporte extraurbano (por unidad) pago mensual	Q300.00
Empresas de transporte escolar (por unidad) pago mensual	Q100.00
Empresas de transporte urbano (por bus)	Q150.00
Pick up por descarga en vía pública (máximo dos horas); pago por hora	Q5.00
Camiones por descarga en vía pública (máximo dos horas); pago por hora	Q15.00
Tráileres por descarga en vía pública (máximo dos horas); pago por hora	Q25.00
Inspección anual a transporte colectivo (taxis, buses, microbuses, etc.) pago anual	Q200.00
Reposición de licencia de operación para buses y microbuses en perímetro municipal	Q 75.00
Reposición de licencia de operación de taxis, y fleteros en perímetro municipal	Q75.00
Por cada vehículo en depósito municipal (pago diario)	Q25.00
Solvencia de tránsito	Q50.00
CENTRO DE CAPACITACIÓN	
El uso de este servicio es gratuito.	Q0.00
BIBLIOTECA	
El uso de este servicio es gratuito.	Q0.00
FARMACIA	
El precio del producto varía y es asignado por el administrador o encargado	
INFRAESTRUCTURA VIAL	
Creación y mantenimiento de la infraestructura vial se toma como proyectos	

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la Municipalidad de Salamá.

3.5.4.3. Plaza

La prestación de servicios puede ser solicitada directamente en la Dirección de Servicios Públicos que se ubica en las instalaciones de la Municipalidad.

3.5.4.4. Promoción

La dirección de Servicios Públicos a través de la oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Salamá, da a conocer a los vecinos y usuarios sobre los avances en los trabajos, proyectos y actividades que se realizan dentro de cada unidad que conforman la dirección. Estos anuncios se realizan por medio de las redes sociales, en los canales televisivos de los medios locales pudiendo ser comunicados escritos o audiovisuales y en la página oficial de internet.

La oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Salamá es la encargada de desempeñar una función facilitadora y de enlace entre las autoridades de la Municipalidad y los medios de comunicación, con el objetivo de mantener informada a la población de todas las gestiones, actividades y proyectos que se realizan diaria, semanal y mensualmente, lo que contribuye al fortalecimiento de su imagen.

Dentro de las actividades de la Oficina de Comunicación Social se encuentra el proyectar la imagen de la Municipalidad de Salamá ante la población a través en las redes sociales de mayor popularidad en la actualidad; asimismo con informes audiovisuales colgados en internet o en canales de televisión locales y en la página oficial de internet.

Los elementos de la mezcla de promocional son publicidad, promoción de ventas, ventas personales, relaciones públicas y marketing directo. Dentro de la Municipalidad se desarrolla en gran medida las relaciones públicas haciendo de conocimiento a la población de todas las tareas, proyectos, actividades deportivas y recreativas que realizara en beneficio de la población; esto a través de la publicidad en medios de comunicación que comúnmente suelen utilizar como lo son el internet, televisión y redes sociales.

3.6. ÁREA DE FINANZAS

El presupuesto y otros ingresos se obtienen de la partida presupuestaria asignada del gobierno central para Municipalidad, además de obtener ingresos propios, por medio del cobro de arbitrios e impuestos, los cuales son administrados mediante la dirección financiera.

El artículo 99 del Código Municipal establece que *“las finanzas del municipio comprenden el conjunto de bienes, ingresos y obligaciones que conforman el activo y el pasivo del municipio”*.²⁷

3.6.1. Impuestos

Considerando lo que indica el artículo 101 del Código Municipal *“La obtención y captación de recursos para el fortalecimiento económico y desarrollo del municipio y para realizar las obras y prestar los servicios que se necesitan, deben ajustarse al principio de legalidad que fundamentalmente descansa en la equidad y justicia tributaria.*

*Es prohibida la percepción de ingresos que no estén autorizados. Cualquier cobro que se haga bajo este criterio, debe ser devuelto al contribuyente, previa solicitud al Concejo Municipal el que antes de autorizar la devolución comprobará el extremo del cobro indebido.”*²⁸

La Municipalidad de Salamá tiene a su cargo el cobro del Impuesto único sobre Inmuebles, el cual fue autorizado por el decreto 15-98 según el artículo 21 de la Ley del IUSI, este impuesto se puede calcular y pagar trimestralmente, se paga en las cajas de tesorería de la Municipalidad o en las agencias del banco Banrural. El IUSI debe pagarse acuerdo al valor del inmueble de la manera siguiente: Hasta un monto de Q2,000.00 quedan exentos, de Q2,000.01 a Q20,000.00, pagan dos por millar, de Q20,000.01 a Q70,000.00 pagan seis por millar y de Q70,000.01 en adelante, nueve por millar.

²⁷ Congreso de la República de Guatemala. 2002. Código Municipal Decreto 12-2002. Guatemala, Documento en formato digital PDF. 30 p.

²⁸ Ibid, 30 p.

3.6.1.1. Régimen de inscripción

Por su naturaleza las municipalidades no se encuentran inscritas bajo un régimen tributario (como Pequeño Contribuyente, Sujeto a Retención Definitiva, Sujeto a Pagos Trimestrales), en la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT- esto se da porque es una institución pública, sin embargo si posee un Número de Identificación Tributaria. A pesar de su autonomía, según lo estipula la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT- las municipalidades no son agentes retenedores de IVA.

3.6.1.2. Obligaciones Fiscales

Las municipalidades por su naturaleza, se encuentran exentas de obligaciones fiscales. Sin embargo si debe presentar los documentos contables anualmente, el ejercicio fiscal del presupuesto y la contabilidad municipal principian el uno (1) de enero y termina el treinta y uno (31) de diciembre de cada año.

3.6.2. Costos

El costo dentro de la Municipalidad es el gasto económico que representa la prestación de los servicios. Los costos se clasifican según su el tipo de gasto durante el funcionamiento de la Municipalidad, así como la forma en la que se perciben los ingresos con los cuales se podrán trabajar. (el precio al público es la suma del costo más el beneficio).

3.6.2.1. Clasificación

Los costos se clasifican según su el tipo de gasto durante el funcionamiento de la Municipalidad.

Los costos que se manejan dentro de la Municipalidad son costos de toma de lectura de contador de agua, análisis, facturación, entrega de la factura, cobro del mismo y manejo contable, costos administrativos de la planta de tratamiento de

desechos sólidos, mantenimiento de las cuencas de agua que abastecen el área urbana, mantenimiento del ornato, mantenimiento de parques y jardines municipales y ejecución de proyectos en beneficio de la población.

3.6.2.2. Ingresos

Se utilizan los asignados por el gobierno central en el presupuesto general de la nación, y lo recaudado de los impuestos, tasas, y arbitrios municipales.

De conformidad con el Código Municipal se definen los ingresos de la siguiente manera:

“Artículo 100. Ingresos del municipio. Constituyen ingresos del municipio:

- a. Los provenientes del aporte que por disposición constitucional que el Organismo Ejecutivo debe trasladar directamente a cada municipio;*
- b. El producto de los impuestos que el Congreso de la República decreta a favor del municipio;*
- c. Las donaciones que se hicieren al municipio;*
- d. Los bienes comunales y patrimoniales del municipio, y las rentas, frutos y productos de tales bienes;*
- e. El producto de los arbitrios, tasas y servicios municipales;*
- f. El ingreso proveniente de las contribuciones por mejoras, aportes compensatorios, derechos e impuestos por obras de desarrollo urbano y rural que realice la municipalidad, así como el ingreso proveniente de las contribuciones que paguen quienes se dedican a la explotación comercial de los recursos del municipio o tengan su sede en el mismo;*
- g. Los ingresos provenientes de préstamos y empréstitos;*
- h. Los ingresos provenientes de multas administrativas y de otras fuentes legales;*
- i. Los intereses producidos por cualquier clase de débito fiscal;*

- j. Los intereses devengados por las cantidades de dinero consignadas en calidad de depósito en el sistema financiero nacional;*
- k. Los provenientes de las empresas, fundaciones o cualquier ente descentralizado del municipio;*
- l. Los provenientes de las transferencias recurrentes de los distintos fondos nacionales;*
- m. Los provenientes de los convenios de mancomunidades de municipios;*
- n. Los provenientes de los contratos de concesión de servicios públicos municipales;*
- o. Los provenientes de las donaciones”.²⁹*

3.6.3. Contabilidad

La forma en la que se aplica la contabilidad en la Municipalidad de Salamá, por ser una institución de carácter público y autónomo varía en varios aspectos con respecto a las instituciones privadas; aunque eso no la hace exenta de seguir los procesos, lineamientos y normas establecidas en la ley.

Según el artículo 86 del Código Municipal de Guatemala, la Municipalidad cuenta con un Tesorero, a cuyo cargo estará la recaudación, depósito y custodia de los fondos y valores municipales, así como la ejecución de los pagos que de conformidad con la ley proceda hacer.

De acuerdo con el artículo 87 del Código Municipal “*son atribuciones del Tesorero las siguientes:*

- a. Operar las cuentas de los libros autorizados para el efecto.*
- b. Registrar en los libros o sistemas computarizados la contabilidad de los ingresos y egresos municipales, previa autorización de la Contraloría General de Cuentas, de acuerdo con las reglas contables legalmente aceptadas.*

²⁹ Ibid, 30 p.

- c. Rendir cuenta al Concejo Municipal, en su sesión inmediata, para que resuelva sobre los pagos que haga por orden del alcalde y que, a su juicio, no estén basados en la ley, lo que lo eximirá de toda responsabilidad con relación a esos pagos.*
- d. Efectuar los pagos que estén fundados en las asignaciones del presupuesto, verificando previamente su legalidad. Si los hiciere sin cumplir los requisitos y formalidades de ley, deberá reintegrar su valor al erario municipal, sin perjuicio de las responsabilidades en que hubiere incurrido.*
- e. Extender a los contribuyentes los comprobantes correspondientes autorizados y señalados por la Contraloría General de Cuentas, por las sumas que de ellos perciba el tesorero municipal.*
- f. Hacer cortes de caja, examen de libros y registros, así como del inventario general de bienes de la municipalidad, al tomar posesión de su cargo y al entregarlo.*
- g. Remitir a la Contraloría General de Cuentas, certificación del acta levantada al documentar el corte de caja y arqueo de valores de la Tesorería, a más tardar tres (3) días después de efectuadas esas operaciones.*
- h. Presentar al Concejo Municipal, en el curso del mes de enero de cada año, la cuenta general de su administración durante el año anterior, para que sea examinada y aprobada durante los dos (2) meses siguientes a la presentación de la cuenta general de su administración.*
- i. Hacer corte de caja cada mes y elaborar los estados financieros que exigen los reglamentos de la materia, para ser enviados a las oficinas correspondientes”.³⁰*

3.6.3.1. Estados financieros

La Municipalidad de Salamá debe presentar anualmente Balance General, Estado de Resultados, Estado de Liquidación del Presupuesto de Ingresos y Egresos y las modificaciones presupuestarias que se hayan realizado durante el periodo fiscal.

³⁰ Ibid, 25 p.

3.6.3.2. Indicadores financieros

Dentro de la Municipalidad de Salamá, en el área de finanzas los indicadores financieros más utilizados son SICOINGL (Sistema de Contabilidad Integrada de Gobiernos Locales) y SERVICIOS GL (Sistema Integrado de Administración Financiera, Gobierno de Guatemala), los cuales son sistemas informáticos que automatizan y facilitan los procedimientos financieros necesarios para llevar el registro los fondos públicos que han sido recaudados y aplicarlos para concretar los objetivos del sector público, por medio del SIAF (Sistema Integrado de Administración Financiero).

3.6.3.3. Sistemas de contabilidad

La Municipalidad utiliza el Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental con el propósito de satisfacer las necesidades de información destinadas para apoyar el proceso de toma de decisiones y el ejercicio del control, así como de informar a terceros y a la comunidad en general sobre la marcha de la gestión pública que se realiza.

Dentro del sistema contable que se utiliza para el registro y control de las actividades financieras del Estado (incluidas las municipalidades) se encuentran: SNIP, SIGADE, GUATECOMPRAS, SIAFITO, SICOIN, SICOIN WEB Y SIGES.

3.6.4. Financiamiento

Es el proceso de otorgar cierta cantidad de dinero a una empresa o institución para la ejecución de un proyecto, el financiamiento busca apoyar la elaboración de una actividad o cualquier otro proyecto.

Se puede definir como la recaudación de fondos monetarios para la realización de un proyecto, a continuación se describen los tipos de financiamiento:

3.6.4.1. Interno

La recaudación de las tasas, arbitrios e impuestos establecidos por la Municipalidad de Salamá, que se le aplicaran a la población.

3.6.4.2. Externo

El presupuesto asignado por el gobierno central y donaciones o apoyos de empresas, ONG's e instituciones internacionales realizadas a la Municipalidad de Salamá.

3.7. IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE PROBLEMAS

A continuación se presenta la identificación y descripción de las problemáticas que se observaron en la realización del Ejercicio Profesional Supervisado dentro de la Dirección de Servicios Públicos.

3.7.1. Área Administrativa

Para poder identificar los problemas que posee el Área Administrativa de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, fue necesaria la realización de varias encuestas y entrevistas, tanto al personal de la misma como a los vecinos y usuarios de los diferentes servicios que presta la Municipalidad.

Para comprender la forma en la que se obtuvo esta información en la parte de anexos se presentan gráficas de pastel cuyo contenido representa el porcentaje arrojado de acuerdo a la respuesta que proporcionó cada persona encuestada. En esta encuesta se realizó diversas interrogantes con el fin de investigar cómo es el servicio al usuario de la Municipalidad, generalidades como por ejemplo desde qué lugar visita la Municipalidad, qué opina sobre la prestación de los servicios, el tiempo que se han demorado para solucionar las solicitudes, entre otras. Esto con el propósito de identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, que existan en la Municipalidad.

Según el diagnóstico realizado se estableció que actualmente la Dirección de Servicios Públicos como tal, no cuenta con los manuales de procedimientos adecuados con los que cualquier institución moderna debe contar para lograr sus objetivos con eficiencia.

La Dirección de Servicios Públicos no cuenta con la jerarquización y manual de funciones de puestos de las unidades que la integran. Ante la ausencia de un manual de funciones de cada puesto podría existir duplicidad en el desempeño de las labores.

No se cuenta con una estandarización de formularios de solicitudes y órdenes de trabajo específicos para cada procedimiento dentro la Dirección de Servicios Públicos.

Carencia de recurso humano necesario para atender las actividades diarias de la institución.

A pesar que la prestación de servicios ha mejorado en comparación a otros años, un alto porcentaje de la población califica como regular la forma en que los servicios son prestados.

3.7.2. Área de Mercadeo

Por la naturaleza de la institución, la Municipalidad de Salamá en donde existen actividades espontaneas y constantes no se puede definir una planificación rígida en cuanto a mercadeo se refiere, por el contrario, la planificación tiene que ser flexible y adaptable, siempre enfocándolas a la información de los servicios prestados con la eficacia que estos requieren; logrando de esta manera que la población se encuentre al tanto de los proyectos que se están ejecutando y los que están por terminar.

3.7.3. Área de finanzas

El sistema contable que se utiliza la Dirección Financiera de la Municipalidad de Salamá utiliza para el registro y control de las actividades financieras del gobierno municipal son: el Sistema Integrado de Administración Financiera, Gobierno de Guatemala, C.A. –SERVICIOSGL- y el Sistema de Contabilidad Integrada de Gobiernos Locales –SICOINGL-.

3.8. PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS

De acuerdo con las necesidades institucionales, identificadas durante la elaboración del diagnóstico administrativo en la Dirección de Servicios Públicos, se priorizaron los problemas que se consideran de mayor importancia y en los cuales se puede intervenir directamente. Basados en lo anterior, la priorización de la problemática identificada en su orden se desglosa de la siguiente manera:

- a.** Carencia de un manual de procedimientos en la unidad de agua potable de la Dirección de Servicios Públicos.
- b.** Carencia de un manual de procedimientos en la unidad de Saneamiento, desechos sólidos, infraestructura vial, mercado, cementerio, biblioteca, rastro y farmacia, de la Dirección de Servicios Públicos.
- c.** Carencia de un manual de procedimientos en la unidad de Infraestructura Recreativa, Alumbrado Público, Transporte y Centro de Capacitación de la Dirección de Servicios Públicos.
- d.** Creación de un manual de procedimientos que unifique todas las actividades de las unidades de la Dirección de Servicios Públicos.

- e.** Falta de un manual de funciones de puestos y estructura jerárquica organizacional de la Dirección de Servicios Públicos.

- f.** Estandarización de los formularios de solicitudes y órdenes de trabajo específicos para cada procedimiento dentro de la Dirección de Servicios Públicos.

- g.** Capacitación en cuanto a servicio al cliente para el personal, con el propósito de mejorar la atención al vecino y asimismo lograr la eficiencia en la prestación de servicios públicos.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

Dentro de este capítulo se desarrolla la propuesta. La misma fue determinada mediante una investigación realizada en la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá a través del Ejercicio Profesional Supervisado. Es el resultado de la priorización de problemas encontrados durante el análisis de los datos recopilados, incluye el nombre de la propuesta, los hallazgos, justificación, objetivos y descripción de dicha propuesta; además de la forma a implementarse y el presupuesto requerido para su aplicación.

4.1. NOMBRE DE LA PROPUESTA

Manual de Procedimientos de las Unidades de Infraestructura Recreativa, Alumbrado Público, Transporte y Centro de Capacitación, de la Dirección de Servicios Públicos, Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz.

4.2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, no cuenta con manuales de procedimientos adecuados con los que cualquier institución debería contar para lograr sus objetivos con eficiencia; derivado de lo anterior, surge la necesidad de crear un manual de procedimientos que contenga todos los procedimientos que se realizan en las distintas unidades que conforman la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá.

Debido a la problemática identificada en la realización del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS- en la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, se determinó la necesidad de la creación de este manual que incluye todos los procesos y pasos a seguir en la ejecución de actividades en las unidades de Infraestructura Recreativa, Alumbrado Público, Transporte y

Centro de Capacitación de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz.

4.2.1. Hallazgos

La identificación del problema y por tanto la generación de la propuesta, nació a raíz de los hallazgos obtenidos en el análisis FODA de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá. A continuación, se describen los hallazgos obtenidos con ayuda de herramientas de diagnóstico utilizadas:

- a.** La falta de un manual de procedimientos que unifique todos los procesos dentro de la Dirección de Servicios Públicos no se dedujo únicamente por la observancia del investigador; sino que además, fue una de las necesidades que las autoridades de la Municipalidad hicieron ver.

- b.** El requerimiento de un manual como este responde a que la Municipalidad necesita cumplir con ciertos estándares administrativos y de calidad que les permita calificar dentro de las mejores municipalidades a nivel nacional.

- c.** Debido a la falta de un manual que ayude a fortalecer la gestión municipal se hace necesaria la elaboración de una herramienta estandarizada y completa que contenga los procedimientos de las doce unidades que integran la Dirección de Servicios Públicos. Esto con el objetivo de tener un documento completo que demuestre que la administración dentro de la Municipalidad está apoyando a que los procesos se ejecuten de forma rápida y de calidad, buscando siempre el logro de los objetivos planteados mediante la correcta aplicación de los procedimientos para lograr un servicio eficaz a la los vecinos del municipio.

- d.** Debido a la carencia de un manual de procedimientos se dificulta a los directores y subdirectores de la Dirección de Servicios Públicos la coordinación

de todas las acciones y procedimientos que se ejecutan diariamente dentro de la misma.

e. La coordinación y disposición del personal se dificulta debido a que los directores y subdirectores se les complica la distribución de tareas al personal que tienen a su cargo por la falta de una herramienta que describa quienes intervienen para cada procedimiento.

Esta serie de hallazgos surgieron del análisis e interpretación de resultados, con ayuda y coordinación de las autoridades municipales y herramientas administrativas utilizadas para la recopilación de la información que posteriormente fue analizada y aceptada por la unidad de análisis.

Según el diagnóstico administrativo realizado en el Ejercicio Profesional Supervisado –EPS- en la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, se estableció que actualmente la unidad de análisis como tal, no cuenta con los manuales de procedimientos adecuados para la ejecución de cada actividad, es decir que no cuenta con las herramientas de apoyo necesarias para consultar los procesos y pasos que debe seguir el empleado de dicha Municipalidad en la realización de una actividad.

Durante el proceso de investigación, se observó que al momento de proporcionar un servicio, los empleados de esta dirección no cuentan con un manual que indique los procesos que deben seguir en la realización de la actividad, lo que genera demora en la satisfacción de la solicitud, pérdida de recursos, tiempo y malestar en la población, por lo que es necesaria la creación de herramientas que permitan al empleado consultar y corregir las dudas que pueda obtener en el proceso de la ejecución de una actividad.

4.2.2. Herramienta de diagnóstico

La herramienta de diagnóstico que fue utilizada para encontrar la problemática que derivara en la decisión de la creación de un manual de procedimientos para las unidades anteriormente descritas fue el cuadro FODA (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades) o comúnmente conocido como cuadro DAFO (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas).

Para la obtención de los datos que pudiesen permitir la realización del cuadro FODA, se hizo uso de técnicas de investigación como la observación directa, esto acompañado de las pláticas informales con el personal de la Dirección de Servicios Públicos lo que sirvió para hacerse una idea general sobre la situación administrativa de la dirección de Servicios Públicos.

Con base a la idea general que se tuvo de la dirección se realizaron encuestas dirigidas, tanto al personal que labora en la Municipalidad como a los vecinos quienes hacen uso de los servicios públicos que se prestan.

Además de la utilización de las encuestas, se hizo uso de la técnica de la observación directa, en primera instancia. La importancia de la observación radica en que se puede logra obtener un panorama preliminar de la situación en la que se encuentra el área de intervención.

4.3. JUSTIFICACIÓN

El presente manual es un documento que se pone a disposición de la corporación municipal y empleados de la Municipalidad de Salamá del departamento de Baja Verapaz, con el objetivo de que conozcan de forma sencilla todo lo relativo a los puestos existentes en la institución, a través de una adecuada asignación de tareas, esto con el fin de mejorar el desempeño de los empleados de cada unidad

que conforma la Dirección de Servicios Públicos para fortalecer los servicios municipales que existen y satisfacer las necesidades de los vecinos del municipio.

El tener un manual de procedimientos permitirá que todos los empleados de la Dirección de Servicios Públicos, principalmente quienes tienen a su cargo realizar las actividades de instalación, reparación, y modificación de los servicios públicos sepan qué deben hacer día con día. El manual cumple también la función de orientar a los empleados de nuevo ingreso que desconocen el ambiente en el que deberán desempeñar sus actividades; de tal forma, que se puedan establecer guías de pasos a seguir en la ejecución de una actividad específica en acompañamiento de constante capacitación.

Se determina la necesidad de crear un manual de procedimientos a fin de proporcionar a los empleados de esta Dirección un sistema de referencia común, simplificado y de fácil uso, donde se ahorre tiempo y asegure respuestas claras y concisas que resuelvan sus dudas. Cuando un colaborador ingresa a formar parte de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, recibe una inducción a grandes rasgos sobre las obligaciones y responsabilidades que debe desempeñar dentro de la Dirección de Servicios Públicos o incluso un empleado que ya forma parte de la Municipalidad requiere de ciertos lineamientos para realizar sus tareas eficientemente, por lo tanto la creación de un manual de procedimientos contribuirá a simplificar los procesos y pasos que el colaborador deberá seguir en la ejecución de una actividad.

En la actualidad la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz cuenta con un grupo de empleados que desempeñan diferentes actividades administrativas y de campo, con el fin de apoyar la ejecución de las solicitudes demandadas por los vecinos del municipio, por lo que es necesaria la

implementación de guías que establezcan los pasos a seguir cuando realizan una tarea.

4.4. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

- Apoyar a la Municipalidad, para que la Administración, Operación y funcionamiento de los servicios públicos con los que la institución cuenta, sea funcional, eficiente y eficaz, de tal forma que exista claridad en los y procedimientos que se desempeñan en cada una de las áreas definidas.

- Brindar una herramienta que permita a la Municipalidad de Salamá estar en el ranking de las mejores municipalidades del país, debido a que los aspectos a calificar consisten en cumplir con ciertos requisitos en cuanto a herramientas administrativas que faciliten las tareas municipales para el buen servicio de la población.

- Precisar los procedimientos asignados a cada unidad administrativa, con el propósito de definir responsabilidades y pasos a seguir, evitando omisiones o duplicidad de funciones.

- Dotar al recurso humano de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, de un documento de consulta práctica que ponga a su disposición información actualizada, referente a las actividades que desempeñan, indicando los canales de comunicación de las diferentes áreas de trabajo, con el objeto de orientarlo en el desempeño y cumplimiento de sus actividades.

- Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización de funciones, pues, se evitará la repetición de instrucciones y criterios de actuación.

- Promover el aprovechamiento razonable de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos de los que se dispone.
- Ayudar a las autoridades municipales con una herramienta que permita el apropiado proceso de delegación, en la cual participe personal con la capacidad necesaria para tomar las decisiones pertinentes para planificar, organizar, dirigir y controlar el funcionamiento de los servicios públicos que presta la Municipalidad y con una buena participación de la población.

4.5. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

El presente manual es una herramienta administrativa que nace como propuesta a raíz de un análisis realizado previamente por medio de un diagnóstico administrativo; con base en dicho diagnóstico se detectó la necesidad de realizar un Manual de Procedimientos para las unidades de Infraestructura Recreativa, Alumbrado Público, Transporte y Centro de Capacitación, ya que estas unidades carecen de una guía para la realización de sus actividades, ya que estas áreas pertenecen a la Dirección de Servicios Públicos. Esta herramienta pretende facilitar las consultas a las autoridades, funcionarios y empleados municipales que deseen profundizar sus conocimientos en determinado momento dentro de su desarrollo laboral en de la institución.

Este documento busca proveer facilidades al personal que se encuentra desempeñando sus labores, así como al personal de nuevo ingreso, permitiendo la integración de éstos a las labores y al aparato administrativo que se maneja, propiciando el ahorro de esfuerzos y recursos, evitando la duplicidad de funciones mediante una especificación de los procedimientos a realizar, indicando el responsable de cada paso dentro del proceso que se está desempeñando, requisitos necesarios; y además mostrar la relación en cuanto a comunicación y coordinación municipal en favor de mejorar la prestación de servicios municipales.

El manual de procedimientos además de servir como una guía para el personal y autoridades de la Municipalidad, puede servir como una herramienta de análisis o revisión de los procedimientos que el personal desempeña, controlando que se realicen de manera eficaz y eficiente.

4.6. METODOLOGÍA DE LA IMPLEMENTACIÓN

En esta parte se describen los pasos y fases que se deberán de seguir para la implementación de esta herramienta dentro de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá.

4.6.1. Fases

Se detallan las fases que se considera necesario implementar en la ejecución de la propuesta, el objetivo de que la introducción e implementación del manual sea por fases se hace para que los empleados conozcan de la existencia de una herramienta que les permita realizar sus actividades diarias de una forma ordenada, con el fin de prestar un servicio de calidad a los vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz.

- **Fase I, de introducción**

Todo empleado que se encuentre laborando dentro de la Municipalidad o el personal de nuevo ingreso que forme parte del grupo de personas que prestarán sus servicios profesionales, técnicos u operativos dentro de la Municipalidad de Salamá en la Dirección de Servicios Públicos, deberá iniciar el proceso de integración e inducción al trabajo dirigido y acompañado por el departamento de Recursos Humanos.

- **Fase II, de reconocimiento**

Durante esta fase, el empleado empieza a familiarizarse con los superiores inmediatos y el equipo de empleados que forman parte de la unidad a la que será

asignado; para el cumplimiento de las responsabilidades, funciones y obligaciones que le asignarán.

▪ **Fase III, de presentación de manual de los procedimientos a realizar**

El fin primordial de esta fase, es mostrarle al empleado que dentro de la Dirección de Servicios Públicos se cuenta con una herramienta administrativa que facilita el proceso de introducción al puesto de trabajo. Permitiendo tanto al colaborador de nuevo ingreso como a que ya poseen años laborando para la Municipalidad, realizar las consultas necesarias en la ejecución de una actividad para lograr desempeñarla de forma rápida, eficiente y así brindar un buen servicio a la población.

▪ **Fase IV, de uso, control y supervisión del manual de procedimientos**

Se inicia con a la puesta en práctica del manual de procedimientos, donde el empleado procederá con su trabajo formal en el puesto al que fue asignado. Esta herramienta permitirá al empleado obtener el conocimiento sobre los procesos que deberá llevar a cabo durante el desarrollo de una actividad, esto se dará mientras culmina con la etapa de acoplamiento y obtiene la experiencia necesaria para desempeñar las funciones de manera eficaz en su puesto de trabajo.

4.7. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

Ayuda a la Unidad de Recursos Humanos, a los jefes de cada unidad que integra la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá y a los colaboradores de la misma en la presentación y utilización del manual de procedimientos.

En el siguiente cuadro se describen los pasos ideales para presentar a los empleados la nueva herramienta que será de utilidad al personal y jefes de las unidades detectó la necesidad de realizar un Manual de Procedimientos para la

unidad de Infraestructura Recreativa, Alumbrado Público, Transporte y Centro de Capacitación de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá.

CUADRO 23
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2016
FASES DE IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS													
No.	ACTIVIDAD	SEMANA				SEMANA				SEMANA			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
FASE I													
1	Presentación del manual a las autoridades superiores y jefes inmediatos de la Municipalidad de Salamá.												
2	Presentación del manual a los directores, subdirectores y empleados, tanto administrativos como operativos de las unidades de intervención dentro de la Dirección de Servicios Públicos.												
FASE II													
3	Explicar a los empleados de las unidades de intervención dentro de la Dirección de S.P. la función del manual, su utilidad y la manera en que está elaborado para facilitar su comprensión y que se familiaricen con el mismo												
4	Otorgarles a los empleados de las unidades de intervención dentro de la Dirección de S.P. una herramienta en donde se encuentren establecidos los procedimientos que deberá seguir paso a paso para poder realizar sus tareas de forma eficiente.												
FASE III													
5	Solicitar al empleado que analice los procedimientos establecidos y graficados en el manual de procedimientos, para que inicie el proceso de asimilación en su área de trabajo.												
6	Si al terminar el proceso de análisis del manual de procedimientos surgieran algunas dudas o consultas abocarse con su jefe inmediato o compañeros de trabajo.												
7	Ubicar el manual en un área accesible y al alcance de todos para que sirva al colaborador como una guía constante en la correcta ejecución de los procedimientos.												

Continúa en la página siguiente...

...Viene de la página anterior

FASE IV										
8	En esta fase el colaborador de la Dirección de S.P. realiza las actividades inherentes a su puesto.									
9	Los los jefes inmediatos de los colaboradores de la Dirección de S.P. darán el acompañamiento necesario para que las tareas que realice el empleado se hagan de forma adecuada.									
10	Este proceso de supervisión se dará mientras culmina con la etapa de acoplamiento y obtiene la experiencia necesaria para desempeñar las funciones de manera eficaz en su puesto de trabajo.									

Fuente: Elaboración propia. Año 2016.

4.8. RESULTADOS ESPERADOS

- Ayudar a la Municipalidad por medio del manual de procedimientos para que el trabajo que se desempeña en cada unidad sea realizado de forma correcta, eficaz y eficiente.

- Que los colaboradores conozcan los procedimientos que le corresponden, con el fin de definir las responsabilidades y los pasos a seguir para cada actividad con el objetivo de evitar duplicidad de funciones, logrando rapidez y eficiencia encada actividad.

- Permitir al personal desempeñar sus actividades de forma eficiente y sin contratiempos.

- Contribuir con la Dirección de Recursos Humanos de la Municipalidad de Salamá con el proceso de integración, tanto a la institución como a los puestos que serán designados.

- Que los recursos materiales y humanos que se ocuparán en la utilización de esta herramienta sean mínimos.

4.9. BENEFICIARIOS

Las personas que se beneficiaran con la creación, uso y aplicación de esta herramienta administrativa serán: la Municipalidad de Salamá, la unidad de Infraestructura Recreativa, Alumbrado Público, Transporte y Centro de Capacitación e de la Dirección de Servicios Públicos, los directores, subdirectores, tanto empleados de nuevo ingreso como los colaboradores que llevan años laborando dentro de la institución y los vecinos del municipio de Salamá que hacen uso de los servicios prestados por la Municipalidad de Salamá.

4.10. RECURSOS

La Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, y por ende la Dirección de Servicios Públicos, debe contar con los recursos necesarios como recursos humanos y materiales, ya que la utilización de estos permite la realización de las diferentes actividades que desempeñan para la ejecución de un plan de metas y objetivos establecido por la autoridad máxima de la institución.

4.10.1. Recursos humanos

Para la aplicación, consulta y uso de este manual no será necesario ocupar de gran cantidad de recurso humano, esto se debe a que ésta es una herramienta de consulta, que describe los procesos a realizar, tanto escritos como gráficos de forma sencilla.

Debido al fácil uso y aplicación de esta propuesta el recurso humano que será necesario a utilizar es la persona encargada de la Dirección de Recursos Humanos, o bien de la Dirección de Servicios Públicos, quien se encargará de presentarle la herramienta al nuevo colaborador, con el objetivo de que pueda adecuarse e instruirse en su nuevo puesto de trabajo.

4.10.2. Recursos materiales

El recurso material al igual que el recurso humano a utilizarse para la implementación de este manual será relativamente poco. El uso limitado de recursos para esta herramienta también se extiende en el ámbito financiero.

Esto es, debido a que una de las ventajas que presenta la implementación de una herramienta como esta, genera un uso reducido de recursos. Y los recursos que se lleguen a utilizar se aprovecharán al máximo.

Se considera que el gasto y uso de recursos materiales que se requerirán, serán únicamente cuando se crea necesario realizar más copias de este manual, con el fin de que cada unidad posea uno, así como la Dirección de Recursos Humanos, lo que facilitará la consulta y uso del mismo.

Otro gasto de recursos materiales que se generará, será cuando este manual sea actualizado, y se vea la necesidad de imprimir y distribuir nuevamente esta herramienta a donde corresponda.

4.11. PRESUPUESTO

No será necesario diseñar un presupuesto para poner en marcha esta herramienta. Este manual no exige gasto ni inversión para el uso del documento. El único costo a tomar en consideración será cuando se actualicen los procedimientos y se vea en la necesidad de reimprimir y encuadernar nuevamente los manuales.

4.12. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Tener en consideración una fuente de financiamiento que permita realizar un proyecto o actividad es de suma importancia, sin embargo, en este caso, por la naturaleza de esta herramienta que presenta la ventaja de que el recurso humano

y material será mínimo, no se considera necesario buscar, consultar y estudiar las fuentes de financiamiento externas o internas.

Los fondos utilizados para la realización del manual de procedimientos fueron obtenidos mediante el ahorro personal del investigador que ejecuto la propuesta establecida en el diagnostico administrativo realizado en la Dirección de Servicios Públicos, de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz. A través de la buena administración de los recursos disponibles.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los datos y hallazgos obtenidos en la investigación y diagnóstico realizado en la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz y respondiendo a los objetivos de la investigación se concluye lo siguiente:

- a.** Las características socioeconómicas del municipio de Salamá, muestran el avance y desarrollo que ha alcanzado durante los últimos años de acuerdo a sus condiciones económicas, productivas, de infraestructura, desarrollo financiero, servicios básicos, fuentes de empleo, migración y flujo comercial, sin embargo, para gran parte de la población, sobre todo en el área rural el acceso a los servicios básicos aún es dificultoso y en cuanto a la educación, la cobertura ha aumentado en los últimos años, aunque cabe mencionar que es un aspecto que debe fortalecerse.

- b.** El municipio de Salamá, en cuanto a población, muestra un crecimiento considerable, lo que conlleva una mayor demanda de los servicios básicos, como lo son: la energía eléctrica, agua potable y drenajes; pero hay factores que dificultan el acceso a dichos servicios, como las escasas oportunidades de empleo, mano de obra no calificada y el crecimiento de la población que como consecuencia originan pobreza, delincuencia y problemas de salud. Según el cálculo realizado con datos del VI censo de Habitación del año 2002, del Instituto Nacional de Estadística, se determinó que en el municipio de Salamá, el total de personas sin empleo o bien, personas que no se encuentran capacitadas para trabajar debido a la edad o algún tipo de impedimento es del 68 por ciento que corresponde a un 33 por ciento de hombres y un 34 por ciento en mujeres.

- c.** La administración en general y el proceso administrativo son de carácter universal, es decir, son aplicables en cualquier ámbito, por ello es indispensable

que toda institución sea pública o privada aplique correctamente la planeación, organización, dirección y control de todas sus actividades con el propósito de alcanzar sus objetivos.

d. De acuerdo con el análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la Municipalidad de Salamá, se determina la necesidad de la implementación de un Manual de Procedimientos, la utilización correcta del mismo permitirá promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles, ya que dentro de cada descripción se incluye la información necesaria para realizar cada actividad y además de servir como una guía para el personal y autoridades de la Municipalidad, puede servir como una herramienta de análisis o revisión de los procedimientos que el personal desempeña, controlando que se realicen de manera eficaz y eficiente con el fin de mejorar el servicio.

e. Como resultado de la investigación realizada dentro de la Dirección de Servicios Públicos, se concluye sobre la importancia de contar con una herramienta como el Manual de Procedimientos de las Unidades de Infraestructura Recreativa, Alumbrado Público, Transporte y Centro de Capacitación, que contribuya en el proceso administrativo. el uso de dicho manual ayudará a las autoridades municipales a realizar un apropiado proceso de delegación, en el cual participe personal con la capacidad necesaria para tomar las decisiones pertinentes para planificar, organizar, dirigir y controlar el funcionamiento de los servicios públicos que presta la Municipalidad de Salamá.

RECOMENDACIONES

Con base en el análisis de la investigación y tomando en cuenta los objetivos y las conclusiones planteadas anteriormente se detallan a continuación las recomendaciones que se consideran pertinentes:

- a.** Es necesario que las autoridades municipales establezcan enlaces con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales con el propósito de buscar apoyo para mejorar el acceso tanto a los servicios básicos como a la educación, especialmente en las comunidades del área rural que no tienen la oportunidad de acceder a ellos.
- b.** Debido a los altos niveles de desempleo, es de suma importancia que se fomenten programas de desarrollo sostenible y de emprendimiento empresarial que brinden oportunidad a hombres y mujeres y reduzcan los niveles de pobreza que se registran en el municipio de Salamá.
- c.** Poner en práctica el proceso administrativo para mejorar la administración, operación y funcionamiento de los servicios públicos con los que la Municipalidad de Salamá cuenta, con el fin de que la gestión municipal sea funcional, eficiente y eficaz.
- d.** Implementar el manual como herramienta de inducción al personal lo que permitirá definir responsabilidades y pasos a seguir, evitando omisiones o duplicidad de funciones, ahorrará tiempo y esfuerzo en la realización de funciones, pues, se evitará la repetición de instrucciones y criterios de actuación, con el fin de promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles, ya que dentro de cada descripción se incluye la información necesaria para realizar cada actividad de forma eficiente.

e. Dar uso a la presente herramienta ayudará a las autoridades municipales a realizar un apropiado proceso de delegación, en el cual participe personal con la capacidad necesaria para tomar las decisiones pertinentes para planificar, organizar, dirigir y controlar el funcionamiento de los servicios públicos que presta la Municipalidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, C. R. y otros. 2004. Participación Ciudadana en el Proceso Presupuestario Municipal: Medio para el Desarrollo de Nuevas Prácticas Democráticas en Guatemala. Costa Rica, Fundación Arias para la Paz y el Progreso Humano.
- Barrios Ambrocy, G. E. 1991. Retablo de la iglesia parroquial de San Mateo, Salamá, B.V: Retablo de la iglesia parroquial de San Mateo. Guatemala, Departamento de arte, Universidad de San Carlos de Guatemala. 169 pp.
- Camo, M. Monografía del departamento de Baja Verapaz. (en línea). Guatemala. Consultado el 23 agosto. 2015. Disponible en: <http://camo.com.gt>.
- Chiavenato, I. 2004. Introducción a la Teoría General de la Administración. 7° Edición. México, McGraw-Hill. 562 pp
- Congreso de la República de Guatemala. (en línea). Sf. Código Municipal Decreto 12-2012. Consultado el 21 agosto. 2015. Disponible en: derecholeyes.com/2013/02/código-municipal-de-guatemala-decreto-12-2012/
- Consejo Municipal de Desarrollo del Municipio de Salamá Baja Verapaz, Secretaría de Programación y Planificación de la Presidencia y Dirección de Planificación Territorial. Guatemala. 2010. Plan de desarrollo Salamá, Baja Verapaz 2011-2025. Guatemala, 119 pp.
- Coronado, M.E. s/f. Estudio Agrológico Semidetallado de Suelos para Fines de Riesgos del Valle de Salamá. Guatemala, 170 pp.

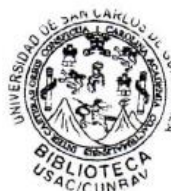
- Definición ABC. Guatemala. 2015. Definiciones. (en línea). Disponibles en: <http://www.definicionabc.com>.
- DEGUATE. Historia de Salamá. (en línea). Guatemala. Consultado el 23 agosto. 2015. Disponible en: <http://www.deguate.com>.
- Escobedo, J. C. 2001. Lower division cultural sites. Santa Bárbara, Guatemala, C.A.
- Instituto Nacional de Estadística -INE-. Guatemala. 2002. XI Censo Nacional de Población y VI de Habitación.
- Instituto Nacional de Estadística -INE-. Guatemala. 2010. Informe Nacional de Desarrollo Humano, Fascículo Región II.
- Koontz, H. Y Wehrich, H. 2002. Administración una Perspectiva Global. 11° Edición. México, McGraw-Hill. 796 pp.
- Koontz, H. Y Wehrich, H. 2003. Administración una Perspectiva Global. 12° Edición. México, McGraw-Hill. 806 pp.
- Kotler, P. Y Armstrong. 2013. Fundamentos de Marketing. 11° Edición. México, Pearson Educación. 648 pp.
- Marroquín, Z. 2010. Diagnostico socioeconómico, potencialidades productivas y propuestas de inversión: Informe individual de EPS, Costos y Rentabilidad de Unidades Agrícolas: producción de tomate. 15° volumen. Guatemala.161 pp.

- Ministerio de Educación -MINEDUC-. Anuario estadístico 2014. (en línea). Guatemala. Consultado el 9 noviembre. 2016. Disponible en: http://estadistica.mineduc.gob.gt/anuario/2014/data/Historico/Historico_Inicial_Municipal.pdf 1002 pp.
- Ministerio de Educación -MINEDUC-. Anuario estadístico 2015. (en línea). Guatemala. Consultado el 9 noviembre. 2016. Disponible en: http://estadistica.mineduc.gob.gt/anuario/2015/data/Historico/Historico_Inicial_Municipal_1992-2015.pdf. 1014 pp.
- Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz. 2010. Manual de Organización y Funcionamiento de la Dirección Municipal de Planificación. Guatemala. Documento en formato digital PDF. 43 pp.
- Municipalidad de Salamá. Historia de Salamá. (en línea). Guatemala. Consultado el 23 agosto. del 2015. Disponible en: <http://www.munisalama.gob.gt>.
- Municipalidad de Salamá. 2015. Misión, Visión, Valores y Principios. Guatemala.
- Robles, E. Iglesia Parroquial de Salamá. (en línea). Guatemala. Consultado el 23 agosto. 2015. Disponible en: <http://www.deguate.com>.
- Thompson, A. Y Strickland, A. 2001. Administración Estratégica Conceptos y Casos. 11° Edición. México, Mc Graw Hill. 403 pp.

Vo. Bo. _____

Glin Oliva

Auxiliar de Biblioteca USAC-CUNBAV



ANEXOS

ANEXO I DIVISIÓN POLÍTICA

DIVISIÓN POLÍTICA SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015

ÁREA NOR-ESTE		
No.	CATEGORÍA	NOMBRE
1	ALDEA	CHILASCÓ
2	ALDEA	NIÑO PERDIDO
3	ALDEA	UNIÓN BARRIOS
4	CASERÍO	CUCHILLA DEL NOGAL
5	ALDEA	LA DIVINA PROVIDENCIA
6	ALDEA	SAN JOSÉ EL ESPINERO
ÁREA NORTE		
7	ALDEA	SAN VICENTE
8	ALDEA	PACALAJ
9	ALDEA	LA PAZ 1
10	ALDEA	LA PAZ 2
11	CASERÍO	CERRO COLORADO
12	CASERÍO	EL ESOTRAQUE
13	ALDEA	LLANO LARGO
14	ALDEA	EL CARMEN
15	ALDEA	CACHIL
16	FINCA	CONCEPCIÓN
17	ALDEA	SAN NICOLÁS
18	ALDEA	LAS TUNAS
19	ALDEA	PASO ANCHO
20	ALDEA	EL TEMPISQUE
21	ALDEA	EL AGUACATE
22	ALDEA	SANTA BÁRBARA EL CARNERO
23	CASERÍO	CERRO EL CARNERO
24	CASERÍO	SANTA BÁRBARA
ÁREA URBANA		
25	BARRIO	EL CENTRO
26	BARRIO	EL CALVARIO
27	COLONIA	EL CALVARIO
28	SECTOR	LA TEJERA

Continúa en la página siguiente...

...Viene de la página anterior

29	SECTOR	MINERVA
30	BARRIO	ALCANTARILLA
31	BARRIO	LAS PIEDRECITAS
32	BARRIO	SANTA ELENA
33	COLONIA	NUEVA HORIZONTE
34	BARRIO	LA ESTANCIA
35	COLONIA	EL PORTAL
36	COLONIA	SANTO TOMAS
37	COLONIA	SAN CRISTÓBAL
38	BARRIO	HACIENDA LA VIRGEN
39	COLONIA	VALLE DORADO I
40	COLONIA	VALLE DORADO II
41	COLONIA	VISTA AL VALLE
42	COLONIA	LA HACIENDA
43	COLONIA	VALLE DEL SOL
44	COLONIA	PIEDRAS VERDES
45	COLONIA	NUEVA ESPERANZA
46	COLONIA	LAS BRISAS
47	BARRIO	SAN JOSÉ
48	COLONIA	LA CEIBA
49	COLONIA	VALLE DE SAN JOSÉ
50	SECTOR	LOS POCITOS
51	BARRIO	AGUA CALIENTE
52	COLONIA	EL ESFUERZO
53	COLONIA	LA PIMIENTA
54	SECTOR	GUAYACÁN
ÁREA CENTRAL		
55	ALDEA	NUEVO SAN JUAN
56	ALDEA	SAN JUAN
57	ALDEA	LOS PINOS
58	COLONIA	LOS PINOS
59	COLONIA	LINDA VISTA
60	COLONIA	NUEVA VIDA
61	ALDEA	EL TUNAL
62	ALDEA	LA LAGUNA
63	ALDEA	SAN IGNACIO
64	CASERÍO	LOS ENCUENTROS

Continúa en la página siguiente...

...Viene de la página anterior

65	ALDEA	RINCÓN GRANDE
66	CASERÍO	BUENA VISTA
67	ALDEA	PAYAQUE
68	ALDEA	LAS ANONAS
69	CASERÍO	EL CHITEO
70	CASERÍO	LAS SAHUESITAS
71	CASERÍO	SAN JUAN BELLA VISTA
72	ALDEA	CUMBRE SANTA ISABEL
73	ALDEA	LAS TROJAS
74	ALDEA	IXCAYAN
ÁREA SUR		
75	ALDEA	CANDELARIA LAS PALMAS
76	ALDEA	SAN JULIÁN CHUACUS
77	CASERÍO	EL CARRIZAL
78	CASERÍO	EL PLAN
79	CASERÍO	EL JUTILLO
80	ALDEA	EL RODEO
81	CASERÍO	LOS CORRALITOS
82	ALDEA	CHUACUSITO
83	ALDEA	LLANO GRANDE
84	CASERÍO	LA MAJADA
85	CASERÍO	LOS ANGELES
86	ALDEA	LAS PALMAS
87	ALDEA	TRAPICHE DE AGUA
88	ALDEA	LAS CUREÑAS
89	ALDEA	SANTA INES CHIVAC I
90	ALDEA	SANTA INES CHIVAC II
91	ALDEA	LAS CUEVAS
92	ALDEA	LOS MAGUEYES
93	ALDEA	LAS VEGAS CHIVAC
94	ALDEA	SAN ANTONIO CHIVAC
95	ALDEA	LAS VICTORIAS
96	ALDEA	CHIVAC
97	CASERÍO	EL ANONO
98	ALDEA	EL ZAPOTE
99	CASERÍO	SAN JACINTO
100	CASERÍO	LA JOYA

Continúa en la página siguiente...

...Viene de la página anterior

101	ALDEA	LA CANOA
102	CASERÍO	AGUA CALIENTE
103	CASERÍO	LAS TEJAS
104	CASERÍO	EL CHAGÜITE
105	CASERÍO	SAN FELIPE LAS CONCHAS
106	CASERÍO	EL ZAPOTILLO
107	CASERÍO	EL CAPULIN
108	ALDEA	EL AMATE
109	CASERÍO	EL TERRERO
110	CASERÍO	EL JUTE
111	ALDEA	ESTANCIA GRANDE
112	ALDEA	LAS TITNAS
113	ALDEA	LOS PAXTES
114	CASERÍO	EL CUJE
115	ALDEA	LAS CAÑAS
116	CASERÍO	LA LIMA
117	ALDEA	LOS ALGODONES
118	ALDEA	EL ZARAL
119	CASERÍO	CHAVÁ
AREA SUR-ESTE		
120	ALDEA	LAS LIMAS
121	CASERÍO	PLAN GRANDE
122	CASERÍO	LA CEIBA
123	CASERÍO	LA GARCIA
124	CASERÍO	EL DURAZNITO
125	ALDEA	VISTA HERMOSA
126	CASERÍO	LA MONTAÑA
127	CASERÍO	CORRAL DE PIEDRA
128	ALDEA	SAN ANTONIO EL SITIO
129	CASERÍO	PLAN DEL BARRO
130	PARAJE	EL MONJON
131	ALDEA	EL CHAQÜITE
132	CASERÍO	EL ZARZALITO
133	CASERÍO	LAS VEGUITAS
134	CASERÍO	EL CAMOTE
135	ALDEA	VAINILLAS
136	CASERÍO	LAGUNILLAS

Continúa en la página siguiente...

...Viene de la página anterior

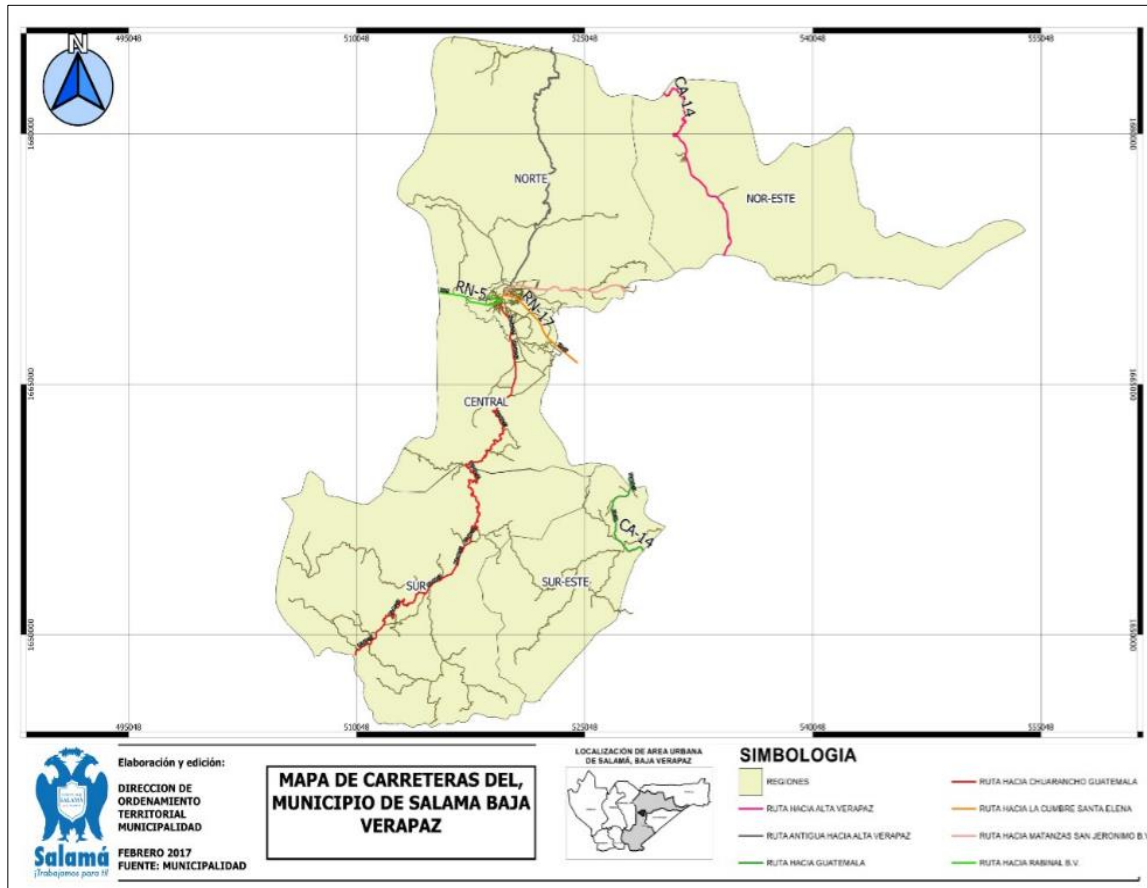
137	CASERÍO	TRAPICHITO
138	CASERÍO	PAZMI
139	ALDEA	POZO DE AGUA
140	ALDEA	EL NANCE
141	CASERÍO	EL DIVISADERO
142	CASERÍO	GUAYAVITAS
143	CASERÍO	EL NARANJITO
144	CASERÍO	LA VEGA DEL SANDIAL
145	ALDEA	RANCHO VIEJO
146	CASERÍO	PAJUIL
147	ALDEA	LAS VIGAS
148	CASERÍO	EL CAMALOTE
149	ALDEA	EL MATILISGUATE
150	CASERÍO	BRASIL
151	CASERÍO	EL MANEADERO

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, 2016.

ANEXO II

VÍAS DE ACCESO AL MUNICIPIO DE SALAMÁ, B.V.

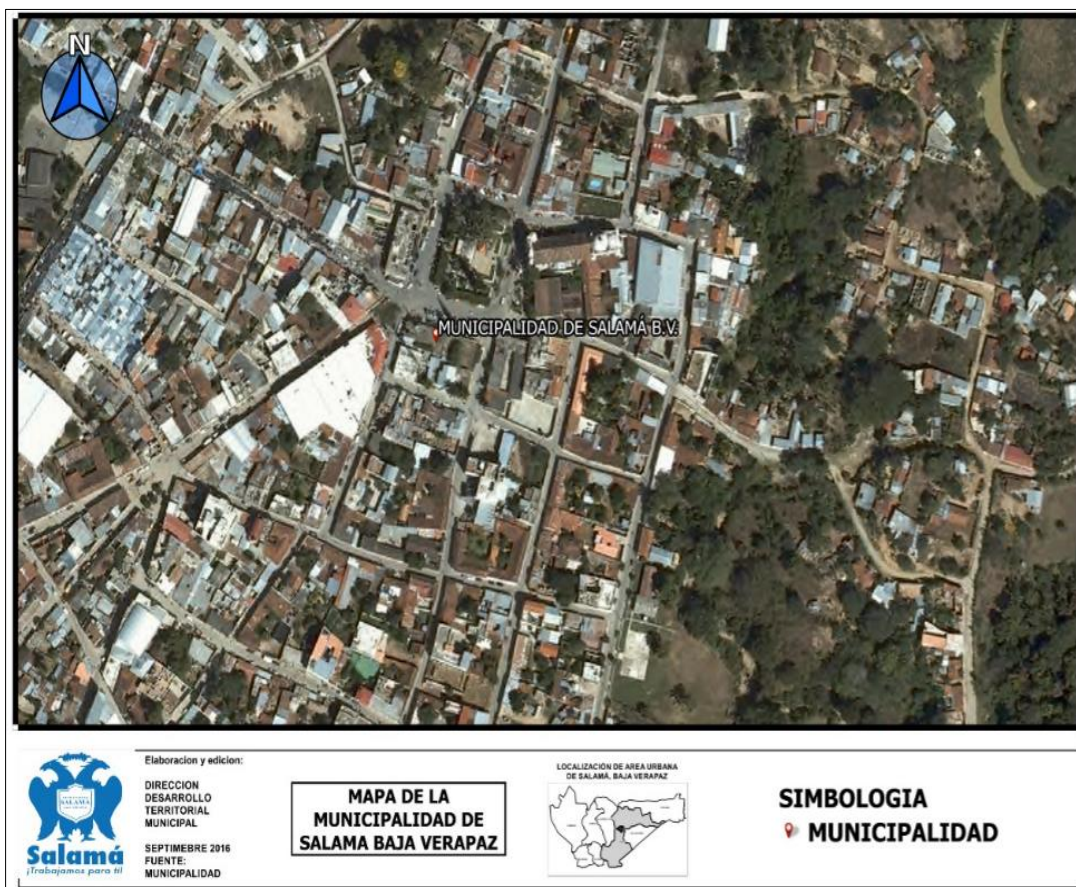
VÍAS DE ACCESO SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2017



Fuente: Municipalidad de Salamá, 2017

ANEXO III UBICACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2017



Fuente: Municipalidad de Salamá, 2017

ANEXO IV CUESTIONARIOS

Cuestionario 1

Dirigido respetuosamente al Personal Administrativo de la unidad de intervención Municipalidad de Salamá del departamento de Baja Verapaz.

Instrucciones: por favor responda de manera clara las interrogantes que a continuación se presentan.

Para conocer a fondo el funcionamiento de la Dirección de Servicios Públicos y lograr realizar un diagnóstico, de dicha unidad; es necesario conocer el proceso administrativo, por eso se realizan las siguientes interrogantes

- ¿Cómo se da la Planeación dentro de la Dirección de Servicios Públicos?
- ¿De qué forma se encuentra jerárquicamente la Dirección de Servicios Públicos?
- ¿Cómo se da la integración de cada una de las unidades administrativas de la Dirección de Servicios Públicos?
- ¿Cuál es la manera en que se da la dirección dentro de las unidades administrativas de la Dirección de Servicios Públicos?
- ¿Qué tipo de controles se utilizan dentro de la Dirección de Servicios Públicos para medir que el trabajo se realice con eficiencia y eficacia?

ANEXO V ENTREVISTAS

Entrevista No. 1

Instrucciones:

Como parte de la formación académica universitaria, dentro del Ejercicio Profesional Supervisado EPS; se contempla realizar una entrevista para el Director de Servicios Públicos municipales, de la Municipalidad de Salamá, B.V. con el fin de poder recopilar información que sirva para la elaboración de un diagnóstico; en el cual con ayuda de la persona encuestada se pueda definir la eficiencia y eficacia de los servicios públicos de la Municipalidad de Salamá.

1. ¿Considera que el personal encargado de realizar las reparaciones es suficiente para cubrir las demandas de los vecinos?

2. ¿Cuentan con la disponibilidad de adquirir materiales rápidamente para reparar algún problema de servicio público?

3. ¿Cuentan con manuales de procedimientos para las actividades que cada uno realiza?

4. ¿Al momento de ser notificados de la existencia de una falla en los servicios públicos municipales el personal que es designado a realizar la tarea de reparación acata las órdenes rápidamente y de buena manera?

5. ¿Considera que se pueden realizar algunas mejoras dentro de la Dirección de Servicios Públicos?

6. ¿Qué fortalezas considera que posee la Dirección de Servicios Públicos

ANEXO VI ENCUESTAS

Encuesta 1

Instrucciones:

Como parte de la formación académica universitaria, dentro del Ejercicio Profesional Supervisado EPS; se contempla elaborar una encuesta a los vecinos de Salamá, B.V. con el fin de poder recopilar información que sirva para la elaboración de un diagnóstico; en el cual con ayuda de la población se pueda definir la eficiencia y eficacia de los servicios públicos de la Municipalidad de Salamá.

1. ¿Buen día, de que área de Salamá nos visita?
2. ¿Qué tipo de gestión realizó en la Municipalidad?
3. ¿Le indican a donde se debe dirigir cuando viene a realizar sus gestiones?
4. ¿Conoce usted los servicios que presta la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad?
5. ¿Cómo califica la forma en que la Municipalidad presta los Servicios Públicos?

Bueno		Regular		Malo	
--------------	--	----------------	--	-------------	--

6. ¿Cuántos días se demoraron en darle solución a su problema?

1 día		2 días		3-6 días		Semana o más	
--------------	--	---------------	--	-----------------	--	---------------------	--

7. ¿Le explicaron el motivo de la tardanza en cuanto a la solución de su problema?

SI___ NO___

8. ¿Cree usted que la prestación de Servicios Públicos ha mejorado en comparación a otros años?

SI___ NO___

9.Cuál de estos servicios que son prestados por la Municipalidad de Salamá considera usted que tiene más fallas:

Infraestructura Recreativa (Salón, Deportivo, parques y jardines)		Servicios de agua potable y drenaje	
Biblioteca		Alumbrado publico	
Farmacia		Desechos Sólidos (Basurero)	
Centro de capacitación		Rastro Municipal	
Cementerio		Mercados	
Infraestructura Vial (Carreteras)		Transporte	

10. ¿Qué sugiere usted para mejorar los servicios y la atención de la Municipalidad?

Encuesta 2

Como parte de la formación académica universitaria, dentro del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS-; se contempla elaborar una encuesta para el personal administrativo de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, B.V. con el fin de poder recopilar información que sirva para la elaboración de un diagnóstico administrativo.

1. **¿Existe un documento en el cual estén plasmadas las funciones que desempeña?**

SI___ NO___

2. **¿Existe un manual de procedimientos en dónde se encuentren graficadas las actividades que realiza?**

SI___ NO___

3. **¿En la unidad a la que usted pertenece, dentro de la Dirección de Servicios Públicos existe un organigrama establecido?**

SI___ NO___

4. **¿Existe una estandarización de los formatos de solicitudes que se utilizan dentro de la Dirección de Servicios Públicos?**

SI___ NO___

5. **¿Han recibido capacitaciones dentro de la Dirección de Servicios Públicos?**

SI___ NO___

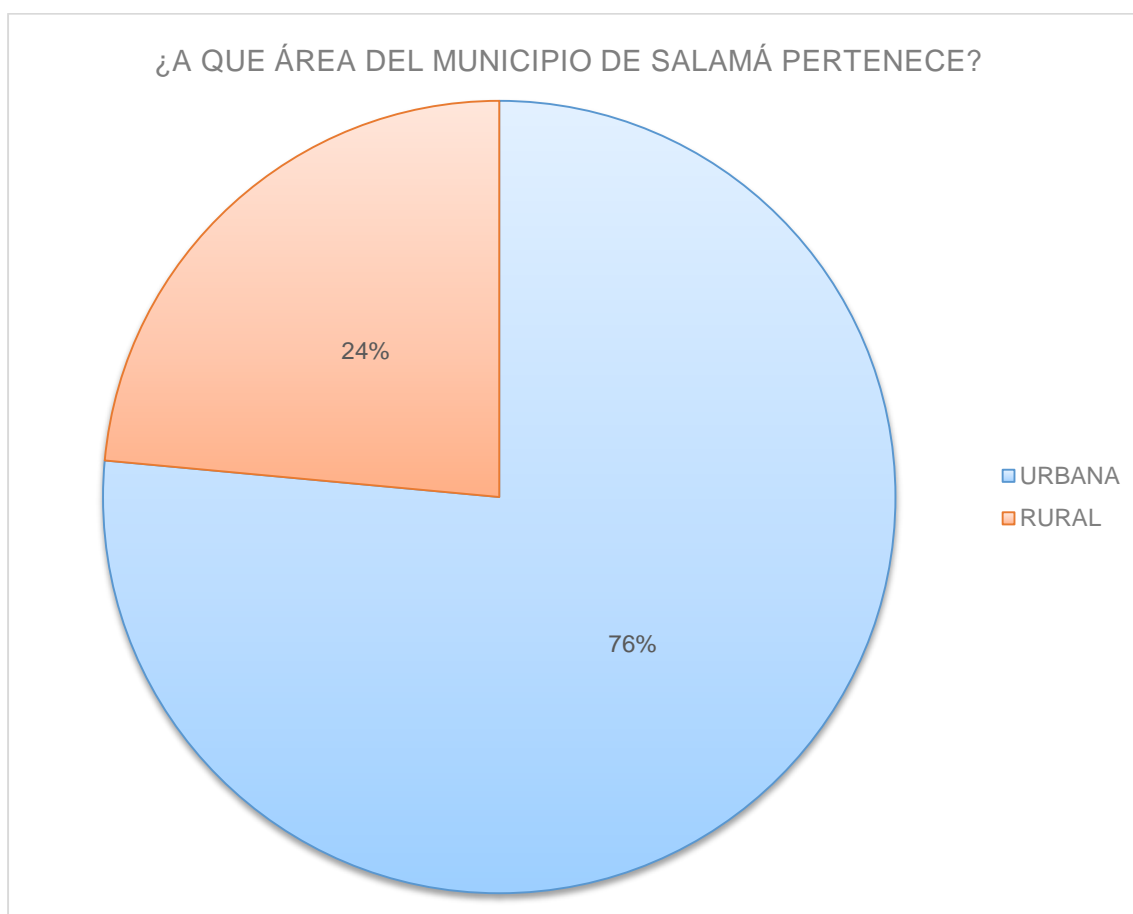
6. **¿Sobre qué tema han sido capacitados?**

7. **¿Qué tema considera que debe ser reforzado mediante una capacitación para mejorar el cumplimiento de sus labores?**

ANEXO VII ANÁLISIS DE ENCUESTAS

Encuesta 1, realizada a la población de Salamá, Baja Verapaz

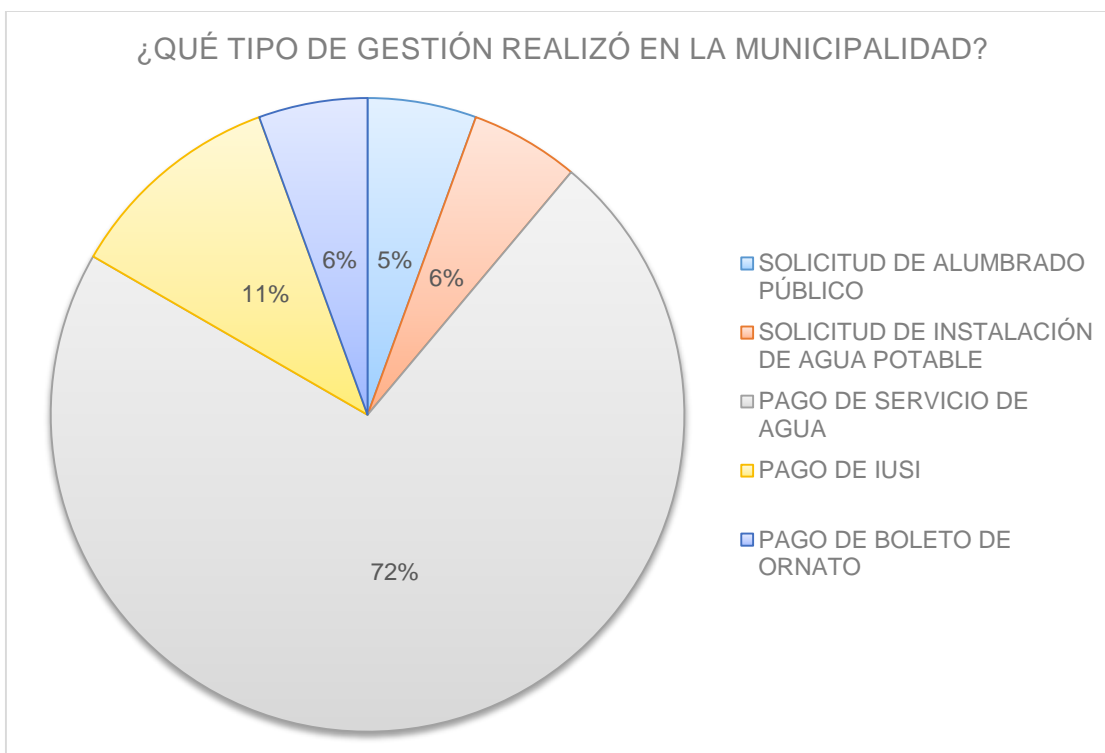
GRÁFICA 1 SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015 ÁREA DEL MUNICIPIO A LA QUE PERTENECE



Fuente: Investigación de campo, Grupo EPS, segundo semestre 2015.

Del total de usuarios de los servicios públicos de la Municipalidad de Salamá Baja Verapaz que fueron encuestados, el 76% pertenecen al área urbana y el 24% restante al área rural del municipio.

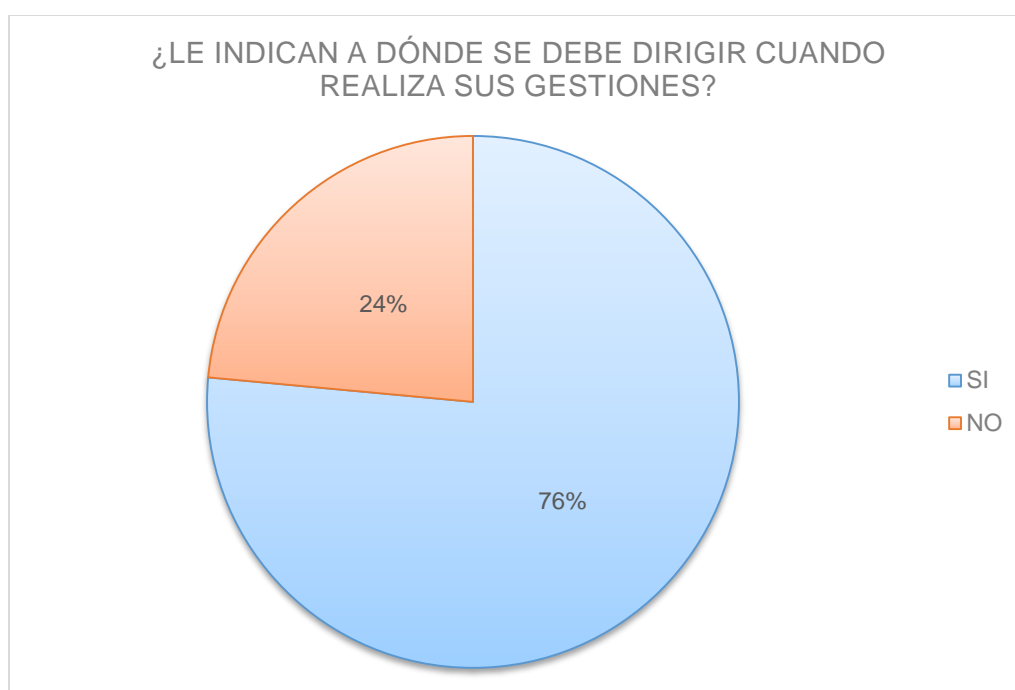
GRÁFICA 2
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
TIPO DE GESTIÓN



Fuente: Investigación de campo, Grupo EPS, segundo semestre 2015.

De las personas que visitaron la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz un 72% realizó pago de servicio de agua, el 11% pago de IUSI, el 6% realiza pago de Boleto de ornato y solicitud de instalación de agua potable, el 5% restante solicitud de alumbrado público.

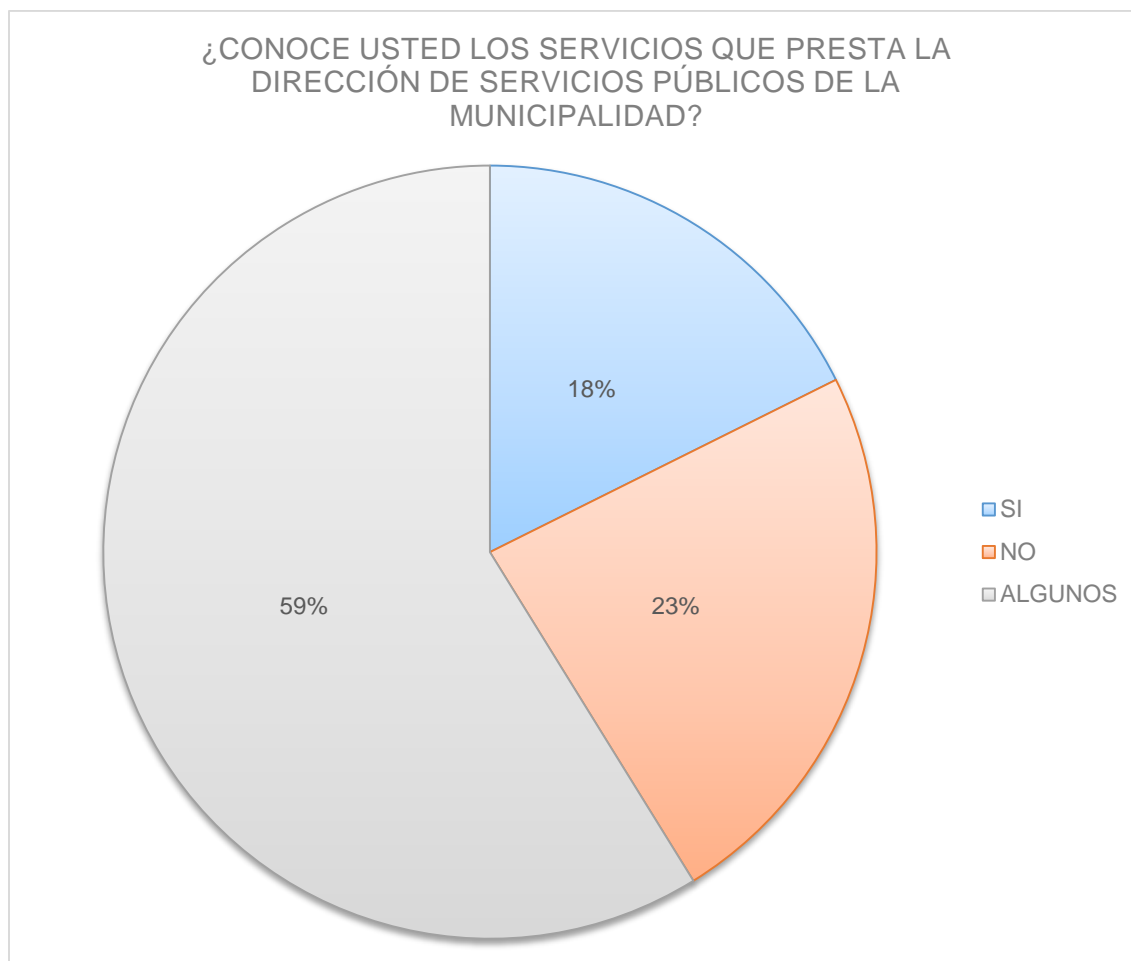
GRÁFICA 3
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
LE INDICAN EN DÓNDE REALIZAR SUS GESTIONES



Fuente: Investigación de campo, Grupo EPS, segundo semestre 2015.

Los vecinos que visitan la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, el 76% respondió que si les indican a donde debe dirigirse para resolver su gestión y el 24% restantes respondió que no les indican a dónde dirigirse.

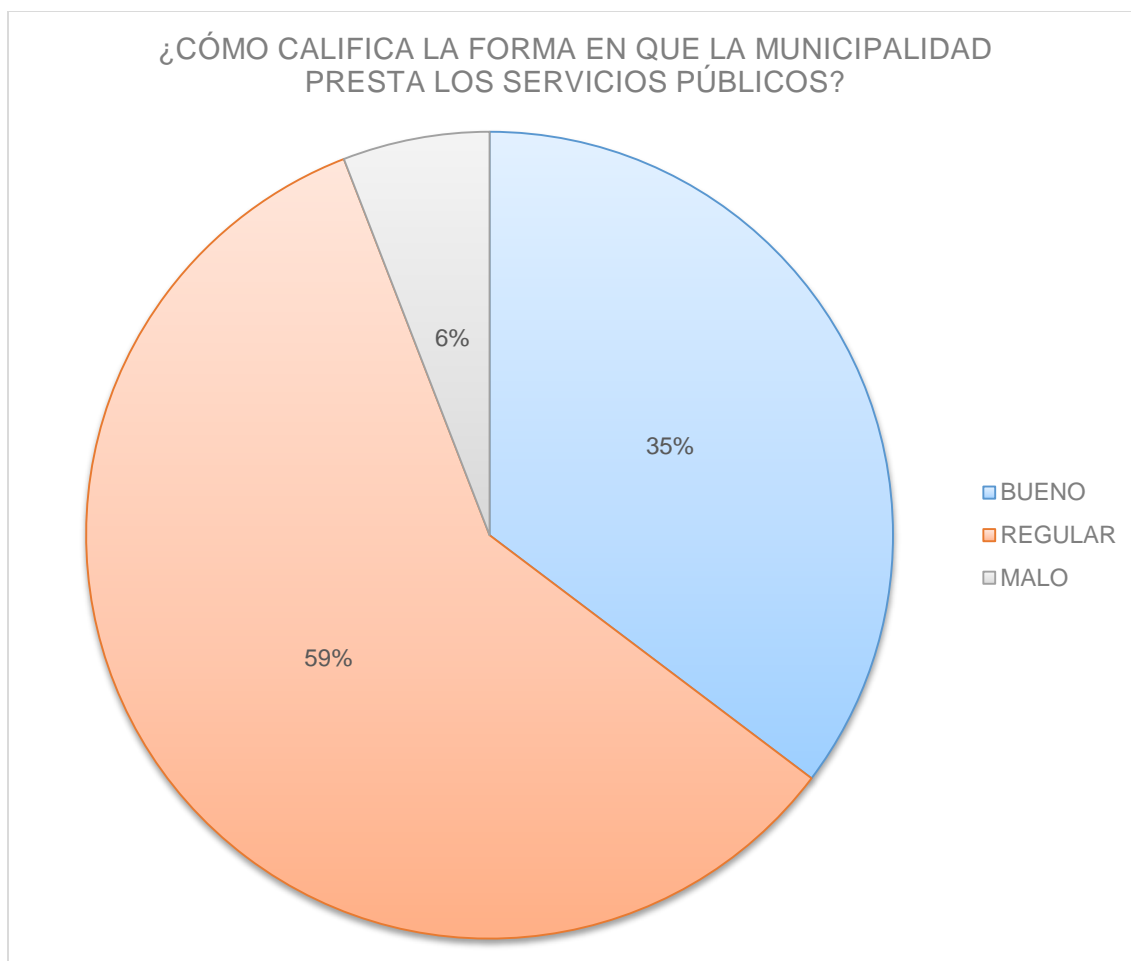
GRÁFICA 4
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
CONOCE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



Fuente: Investigación de campo, Grupo EPS, segundo semestre 2015.

El 59% de vecinos encuestados conoce algunos de los servicios públicos que la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz ofrece, mientras que el 23% indica no conocer ninguno de los servicios públicos que ofrece la Municipalidad y el 18% afirma conocer todos los servicios que se prestan.

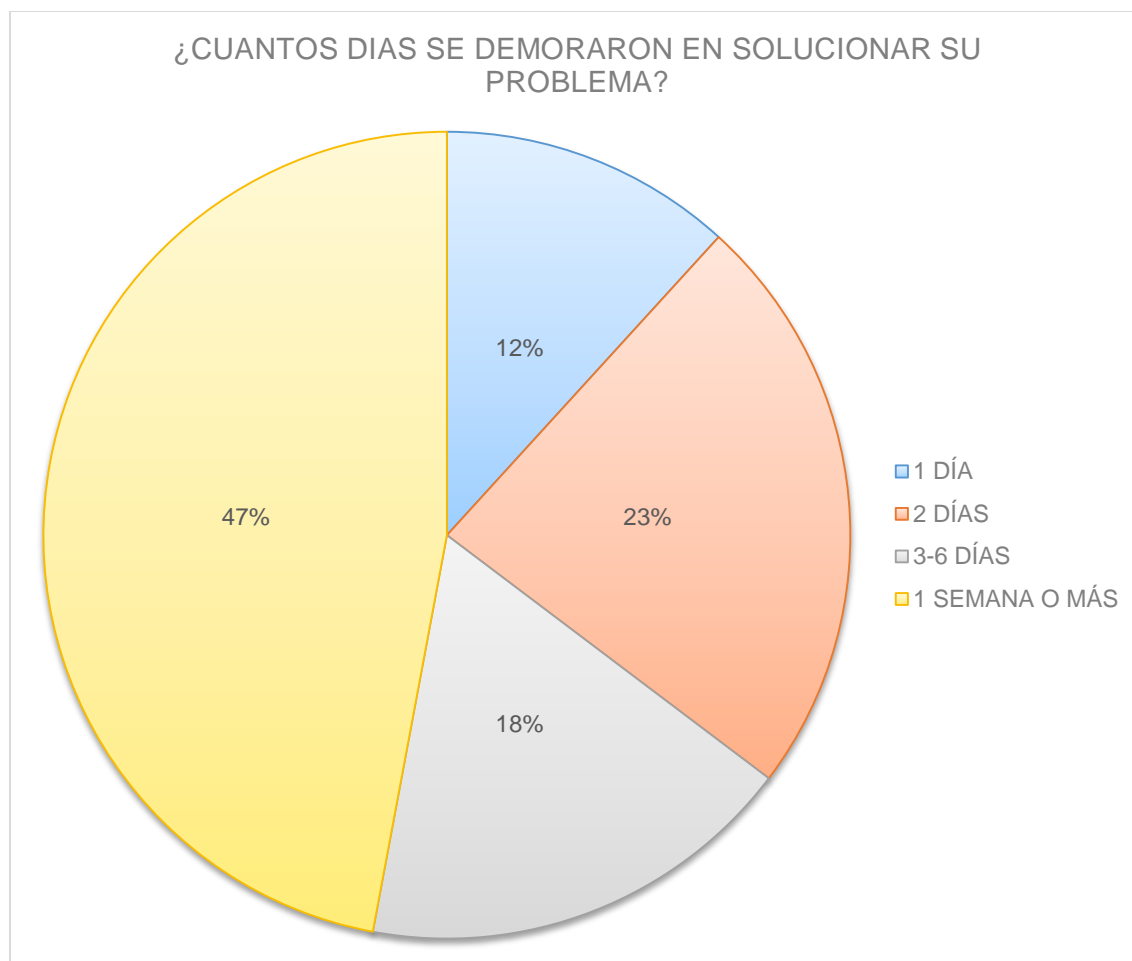
GRÁFICA 5
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS



Fuente: Investigación de campo, Grupo EPS, segundo semestre 2015.

Del total de vecinos encuestados el 59% califica como regular la forma en que se prestan los servicios públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, mientras un 35% lo califica como bueno y un 6% como malo.

GRÁFICA 6
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
TIEMPO PARA SOLUCIONAR UN PROBLEMA



Fuente: Investigación de campo, Grupo EPS, segundo semestre 2015.

El 47% de los encuestados indicaron que los días que se demoraron en solucionar su problema fueron de una semana o más días, el 23% indicó que se demoraron dos días, el 18% indicó que se demoran de tres a seis, y el 12% un día.

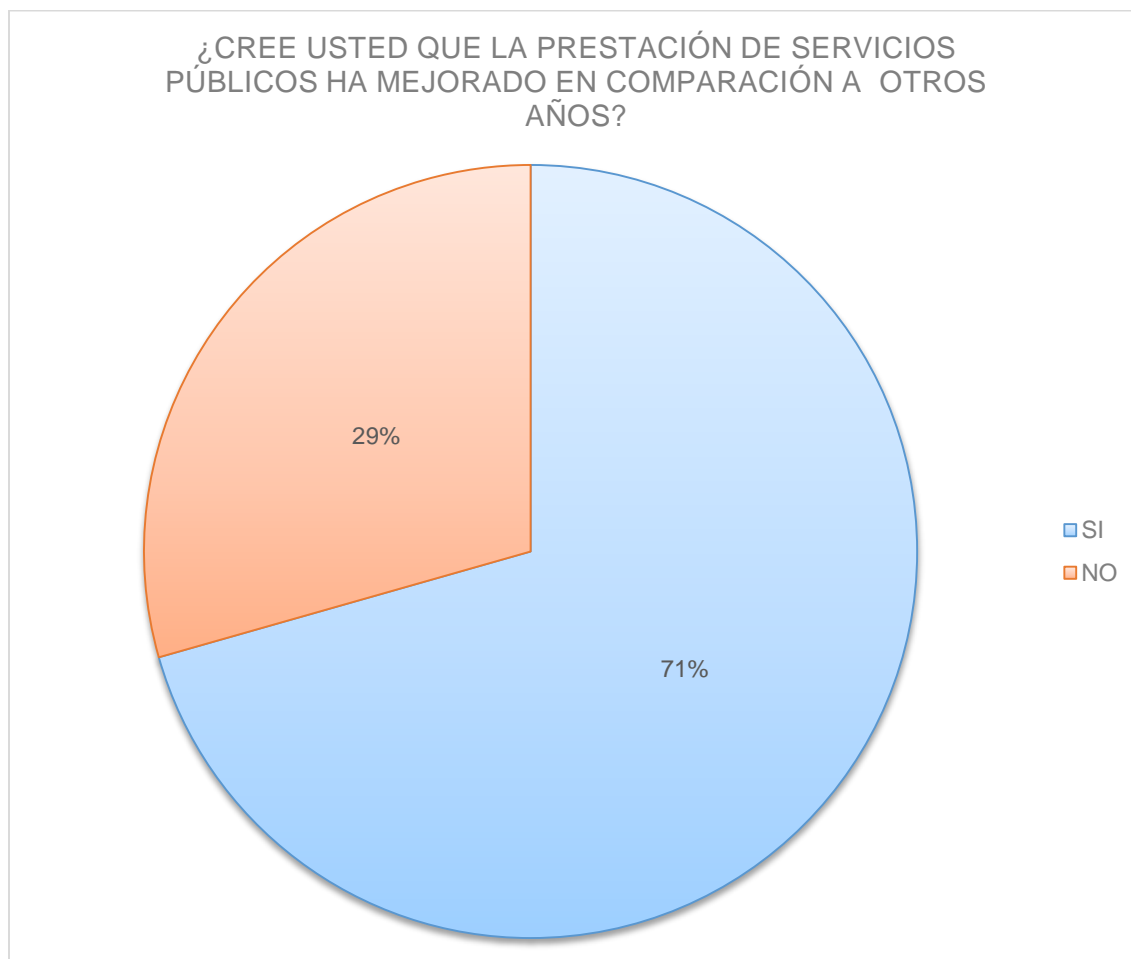
GRÁFICA 7
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
LE EXPLICAN EL MOTIVO DE LA TARDANZA



Fuente: Investigación de campo, Grupo EPS, segundo semestre 2015.

Al 76% de personas que han gestionado algún servicio público en la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz no le indicaron el porqué de la tardanza para solucionar su problema, mientras que el 24% si le indicaron.

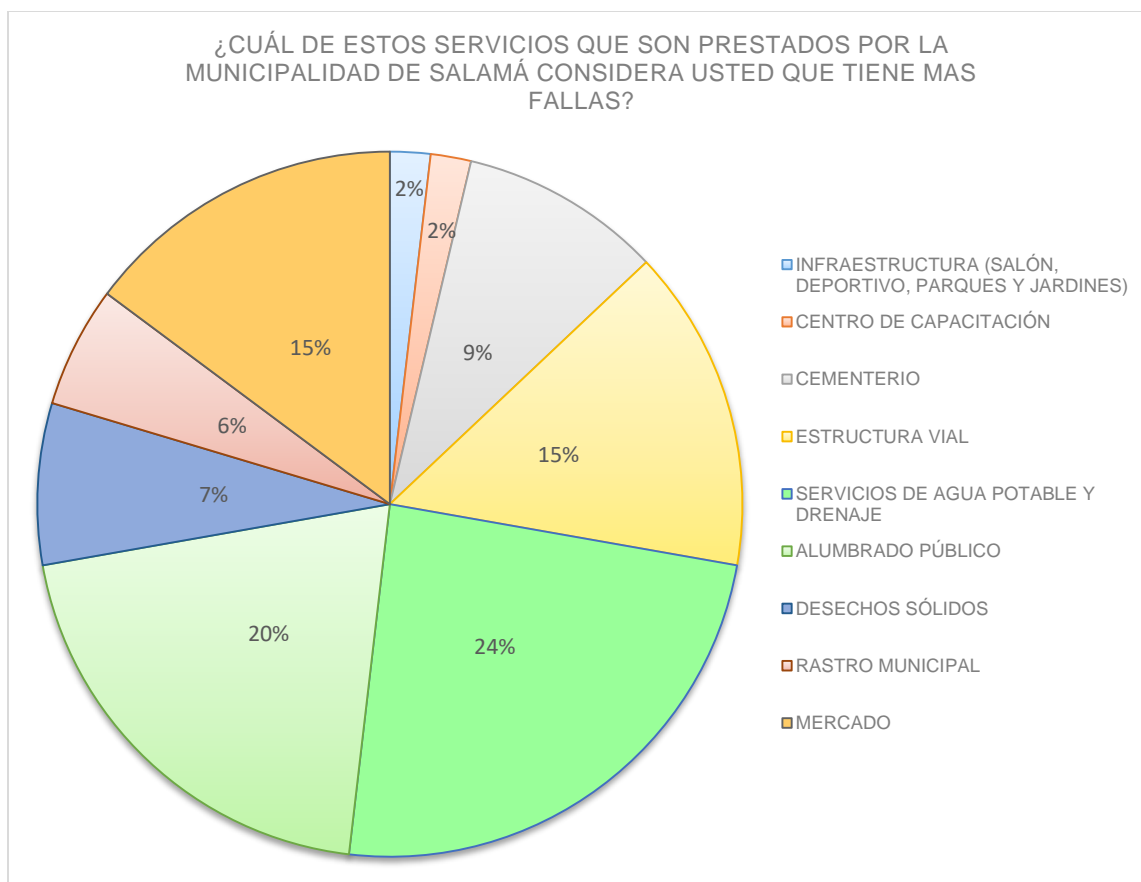
GRÁFICA 8
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
HA MEJORADO LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS



Fuente: Investigación de campo, Grupo EPS, segundo semestre 2015.

Del total de usuarios encuestados el 71% considera que si ha mejorado la prestación de servicios públicos en la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, y el 29% restante considera que no ha mejorado el servicio respecto a años anteriores.

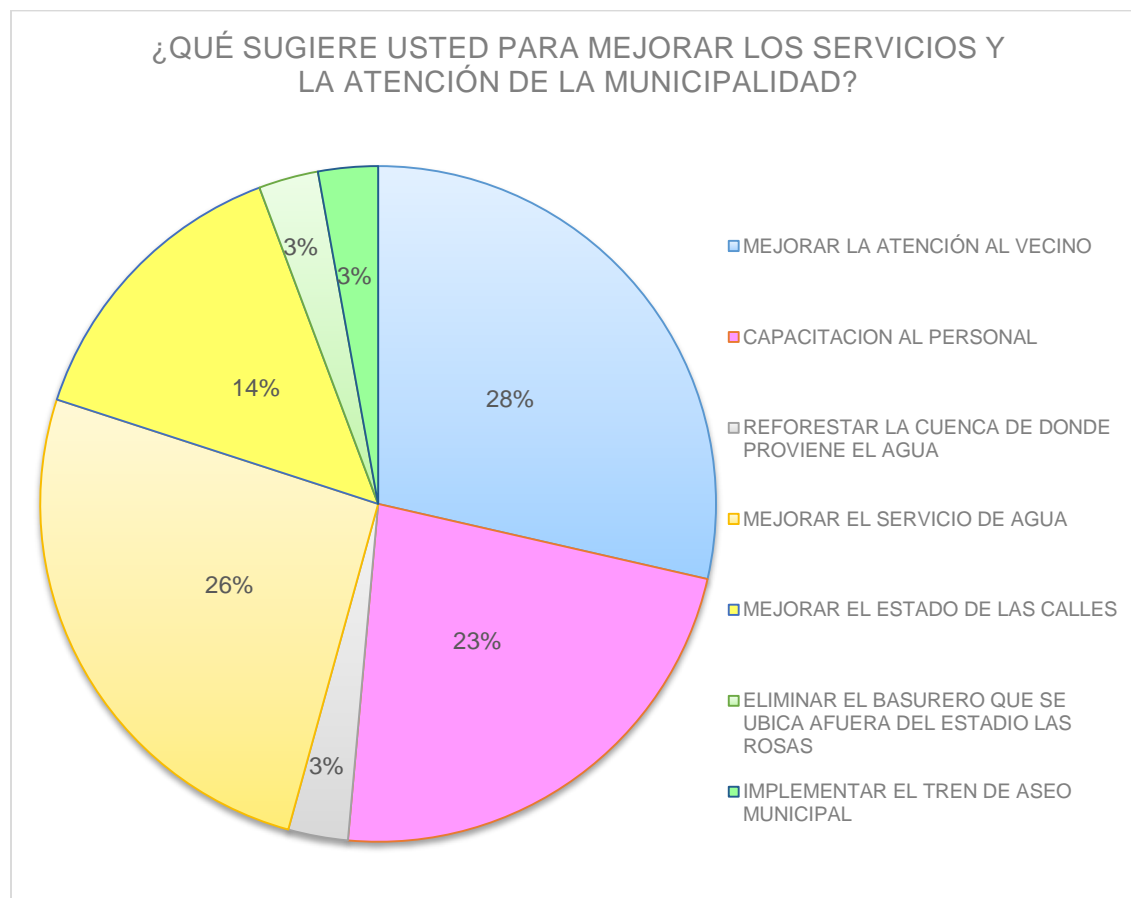
GRÁFICA 9
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
SERVICIOS PÚBLICOS CON MÁS FALLAS



Fuente: Investigación de campo, Grupo EPS, segundo semestre 2015.

De acuerdo a las respuestas de los vecinos encuestados el 24% considera que entre los servicios que presentan más fallas se encuentra el servicio de agua potable y drenaje, el 20% al servicio de alumbrado público, el 15% a infraestructura vial y en igual porcentaje el mercado, el 9% corresponde al cementerio, el 7% a desechos sólidos, el 6% a rastro municipal y el 2% a infraestructura recreativa al igual que el centro de capacitación.

GRÁFICA 10
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
SUGERENCIAS PARA MEJORAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS

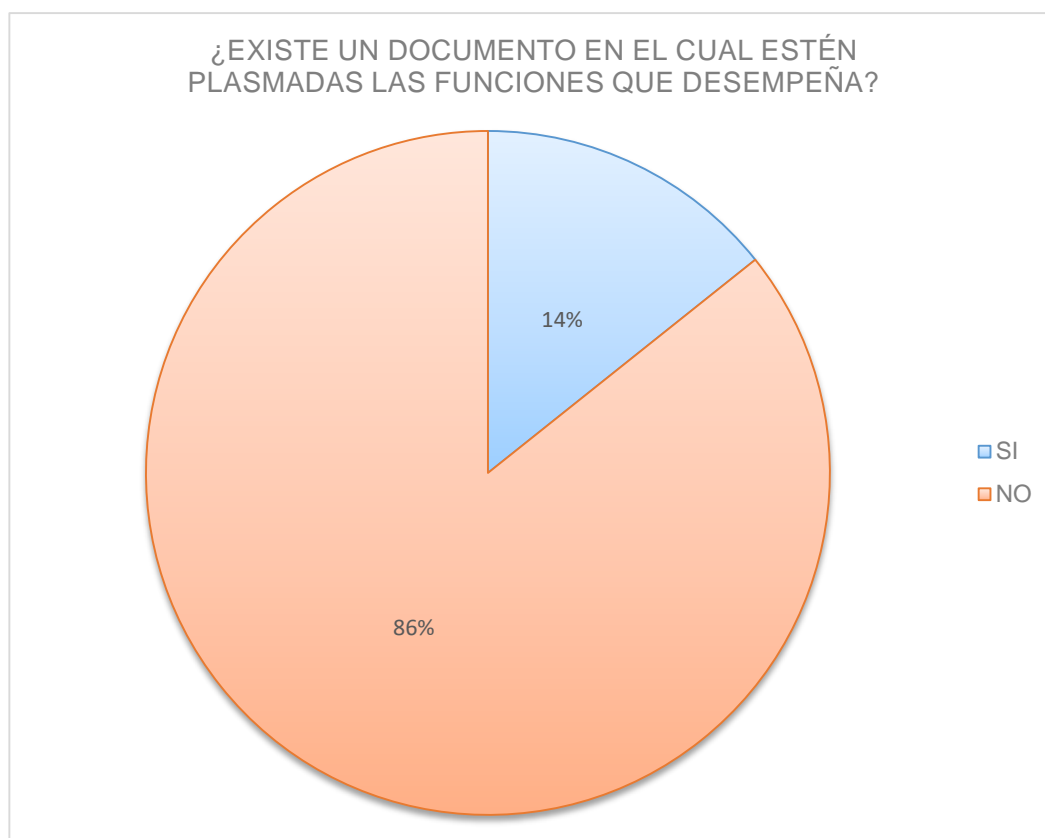


Fuente: Investigación de campo, Grupo EPS, segundo semestre 2015.

Con el 28% los vecinos sugieren mejorar la atención, el 26% sugiere que se mejore el servicio de agua, el 23% que se capacite al personal para mejorar la atención al vecino, el 14% que se debería mejorar el estado de las calles y el 3% de la población considera que se debe reforestar la cuenca de donde proviene el agua, eliminar el basurero que se ubica a fuera del estadio las rosas e implementar el tren de aseo municipal.

**Encuesta 2, resultados de encuestas realizadas al personal de la
Municipalidad de Salamá**

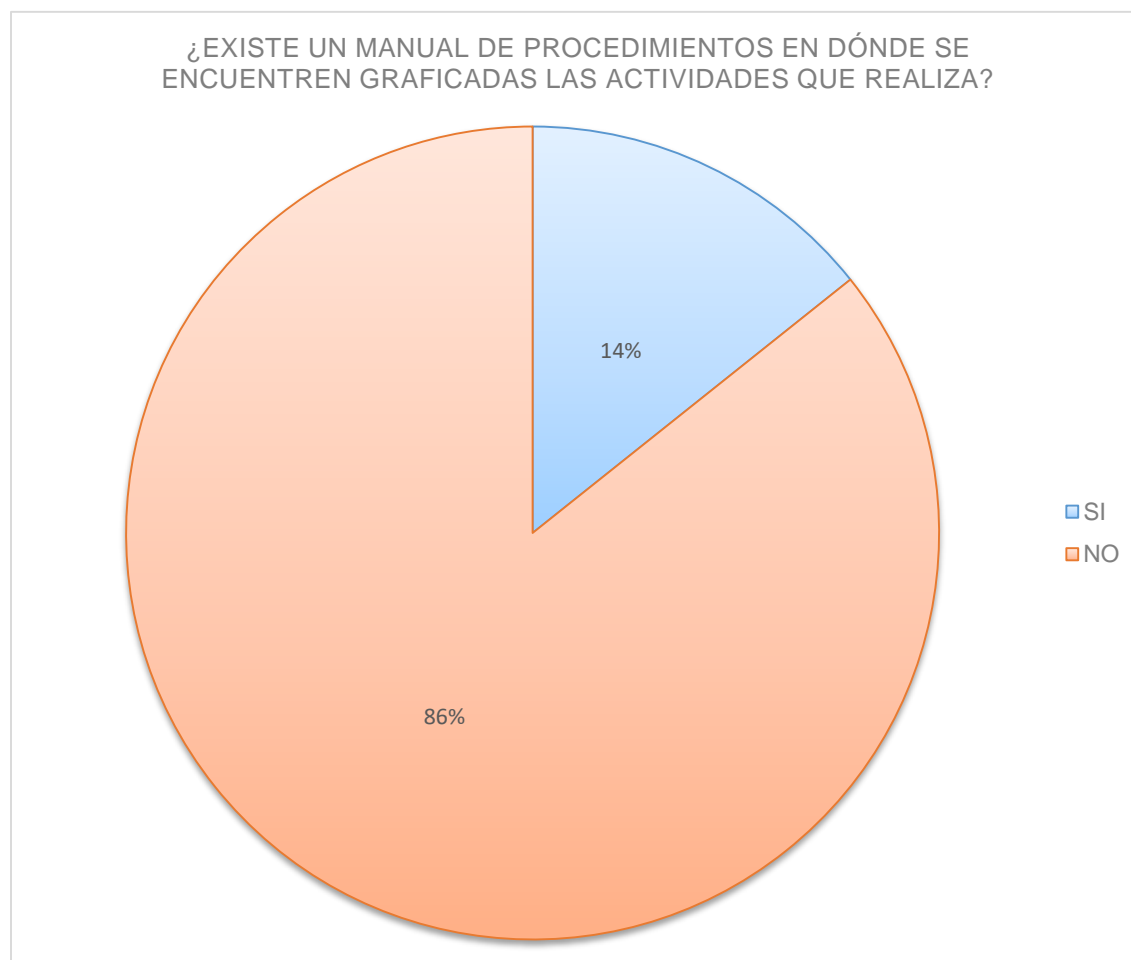
**GRÁFICA 11
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
EXISTENCIA DE UN MANUAL DE FUNCIONES**



Fuente: Investigación de campo, Grupo EPS, segundo semestre 2015.

De acuerdo con las respuestas obtenidas por medio de la encuesta realizada al personal de la Dirección de Servicios Públicos, se determinó que el 86% de los colaboradores no cuenta con un manual de funciones de puestos, el 14% afirma que sí cuenta con dicho documento.

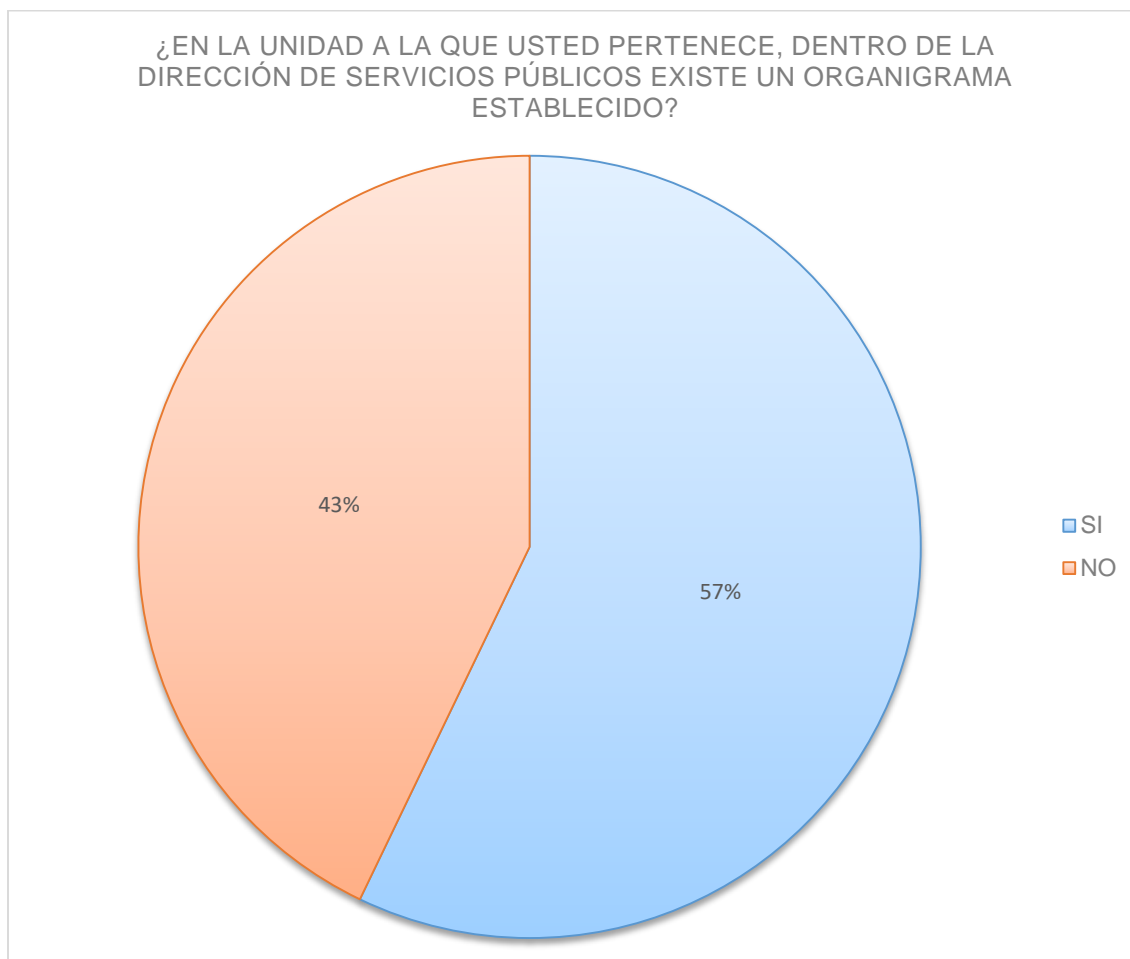
GRÁFICA 12
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
EXISTENCIA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



Fuente: Investigación de campo, Grupo EPS, segundo semestre 2015.

Por medio de la encuesta realizada al personal de la Dirección de Servicios Públicos, se detectó que el 86% de los colaboradores no cuenta con un manual de procedimientos, mientras que el 14% afirma que sí cuenta con dicho documento.

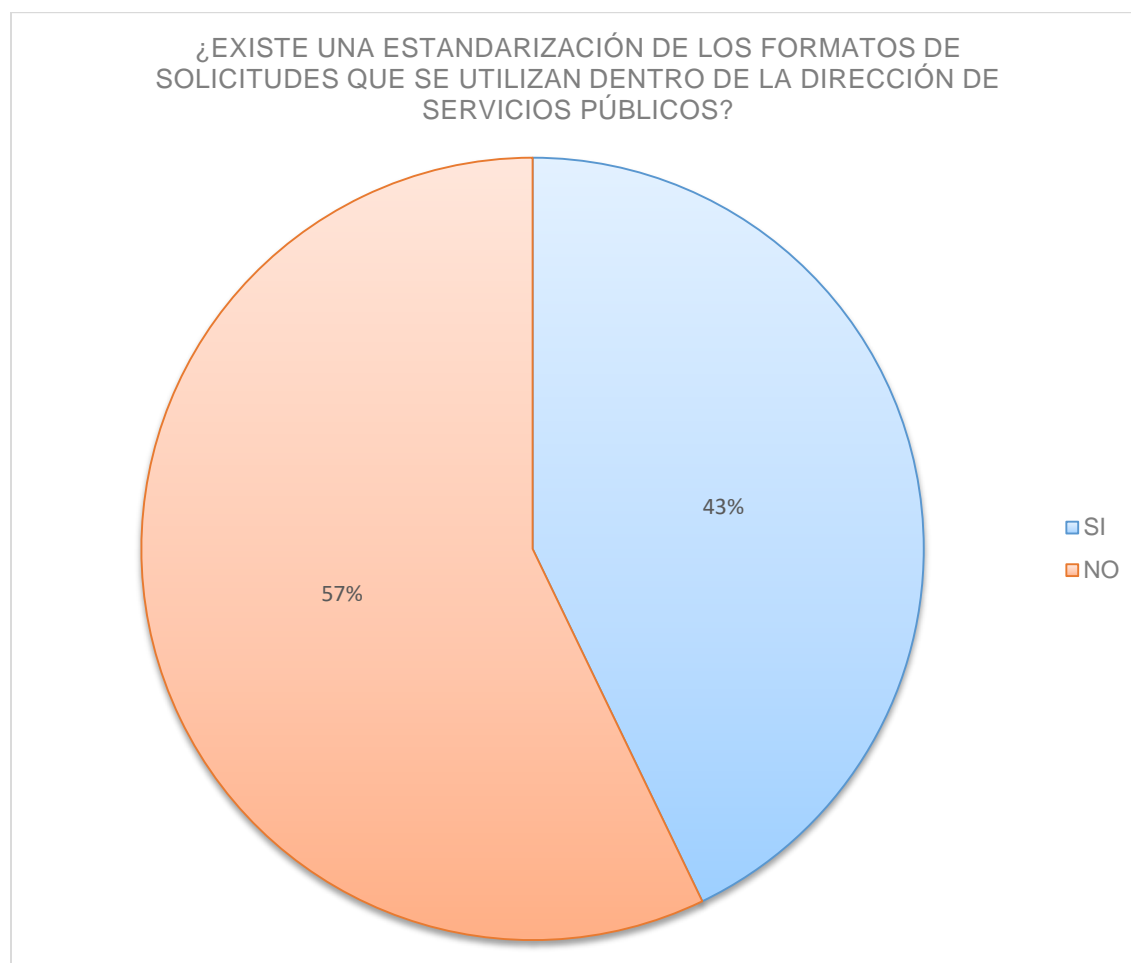
GRÁFICA 13
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
EXISTENCIA DE UN ORGANIGRAMA POR CADA UNIDAD



Fuente: Investigación de campo, Grupo EPS, segundo semestre 2015.

Del total de colaboradores encuestados, el 57% afirma que sí existe un organigrama por unidad, mientras que el 43% indicó que no se cuenta con organigramas establecidos por unidad; por lo que se investigó en la Dirección de Servicios Públicos para determinar la existencia de dichos organigramas; y se pudo comprobar que si poseen el organigrama general, pero carecen de organigramas para cada una de las doce unidades que la conforman.

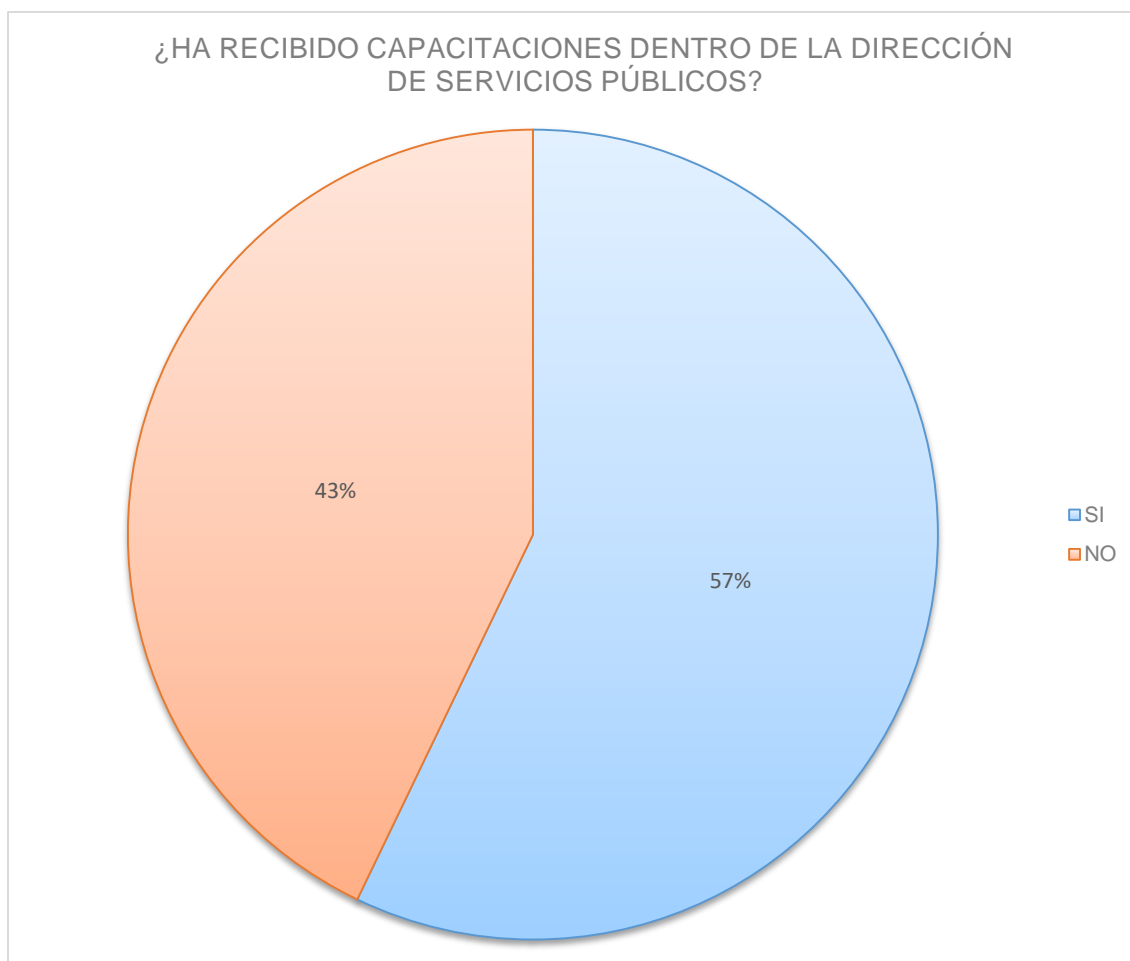
GRÁFICA 14
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
EXISTENCIA DE UNA ESTANDARIZACIÓN DE LOS FORMATOS DE SOLICITUDES



Fuente: Investigación de campo, Grupo EPS, segundo semestre 2015.

Según la encuesta realizada, el 57% de los colaboradores que integran las unidades de la Dirección de Servicios Públicos indican que no existe una estandarización de los formatos de solicitudes que utilizan; y el 43% indicó que sí cuentan con dicha estandarización.

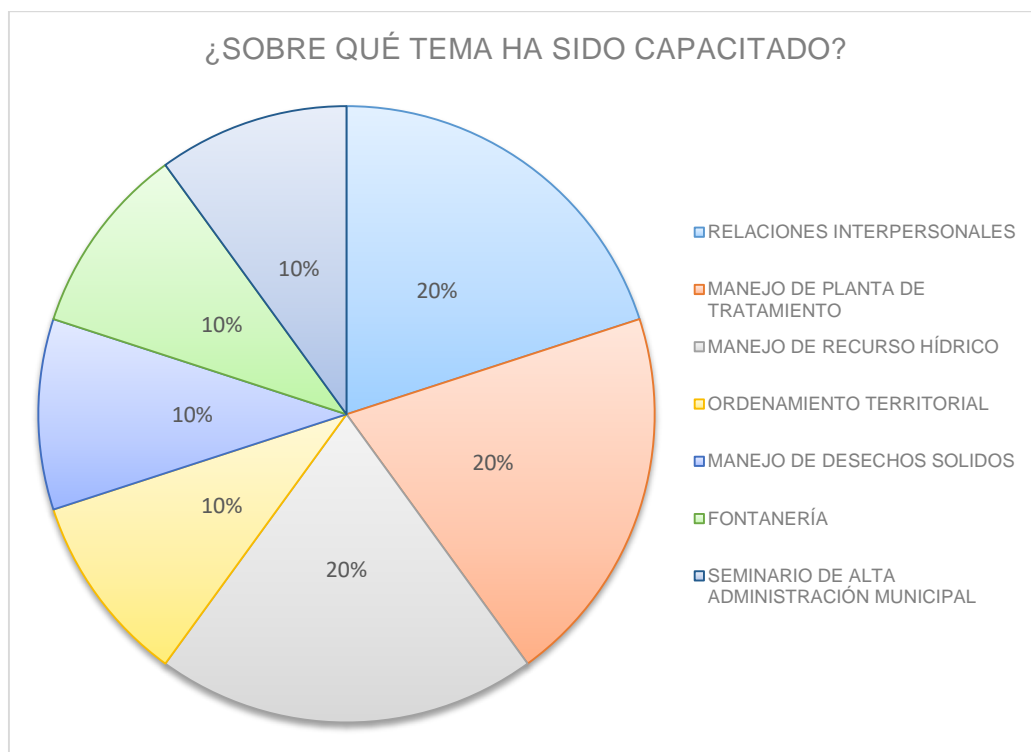
GRÁFICA 15
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
HA RECIBIDO CAPACITACIONES



Fuente: Investigación de campo, Grupo EPS, segundo semestre 2015.

Del total de los colaboradores encuestados el 57% indicó que si ha recibido capacitaciones dentro de la Dirección de Servicios Públicos, mientras que el 43% indicó que no ha participado en capacitaciones.

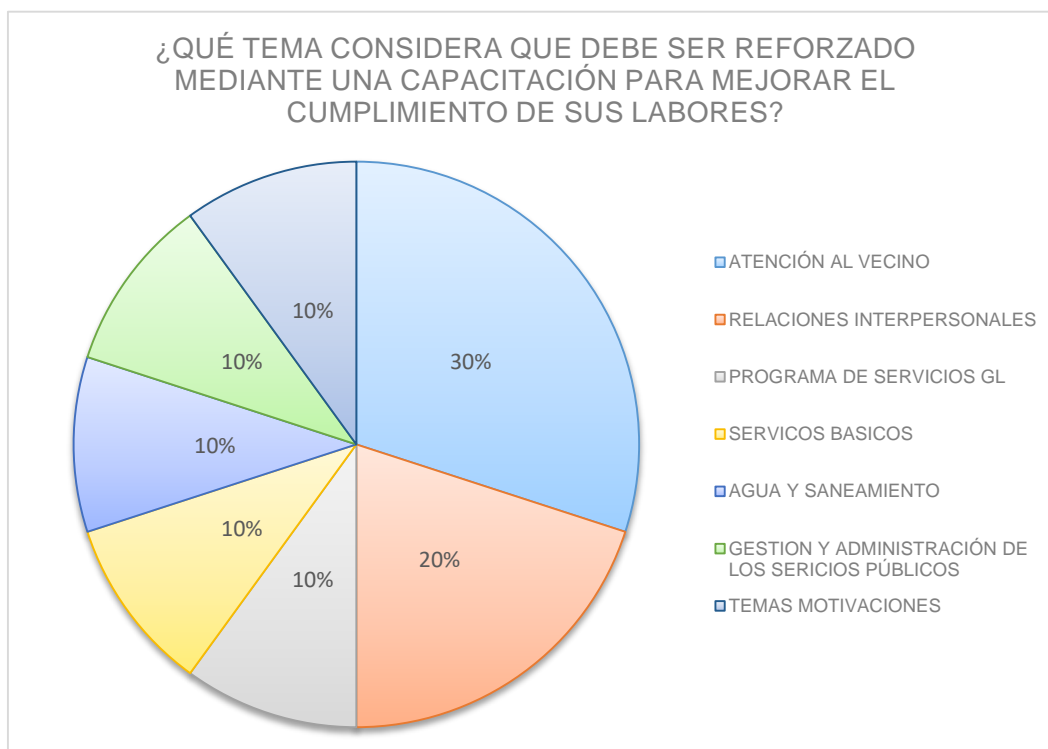
GRÁFICA 16
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
SOBRE QUÉ TEMA HA SIDO CAPACITADO



Fuente: Investigación de campo, Grupo EPS, segundo semestre 2015.

De acuerdo a las respuestas del personal encuestado que sí ha participado en capacitaciones, el 20% contestó que ha sido capacitado en cuanto al tema de relaciones interpersonales, otro 20% en el tema de manejo de planta de tratamiento, de igual manera otro 20% indica que recibió capacitación de manejo del recurso hídrico, el 40% restante se divide en cuatro partes iguales que respondieron que han recibido capacitaciones en cuanto a ordenamiento territorial, manejo de desechos sólidos, fontanería y seminario de alta administración municipal, mismas que han sido impartidas de acuerdo con la actividad que se desarrolla en cada actividad.

GRÁFICA 17
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
¿QUÉ TEMA CONSIDERA QUE DEBE SER REFORZADO



Fuente: Investigación de campo, Grupo EPS, segundo semestre 2015.

El 30% de los colaboradores encuestados sugiere que el tema que debe ser reforzado mediante una capacitación, es la atención al vecino, el 20% opinó que desean ser capacitados en cuanto a relaciones interpersonales, el 50% restante que se encuentra dividido en cinco partes iguales sugiere las capacitaciones de programa de servicios GL, servicios básicos, agua y saneamiento, gestión y administración de los servicios públicos y temas motivacionales.

ANEXO VIII ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENZADAS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015

FORTALEZAS (F)	OPORTUNIDADES (O)
<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con doce unidades distribuidas estratégicamente para satisfacer las demandas de la población en cuanto a servicios públicos. • Personal capacitado en la realización de sus funciones. • Apoyo logístico y económico de ONG's. • Canal de comunicación efectivo entre líneas jerárquicas. • Organización jerárquica a nivel global bien definida. • Buena relación laboral, permitiendo desempeñar las labores de una forma eficiente. • La población considera que la prestación de servicios públicos ha mejorado respecto a otros años. • Según los resultados obtenidos en las encuestas la mayoría de la población conoce los principales servicios públicos que presta la Municipalidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informar sobre los servicios públicos que brinda la Municipalidad con el propósito de que la población pueda aprovecharlos y haga buen uso de ellos. • Ampliar y mejorar el servicio de agua potable y drenaje, para cubrir la inminente necesidad que afrontan el área urbana y rural del municipio. • Mejorar los servicios públicos que brinda la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, en el área urbana y rural. • Priorizar el mejoramiento en los servicios que presentan mayores fallas. • Capacitación continua en cuanto a servicio al cliente para el persona, relaciones interpersonales y temas específicos para cada unidad con el propósito de mejorar la atención al vecino y asimismo lograr la eficiencia en la prestación de los servicios públicos

Continúa en la página siguiente...

Viene de la página anterior

DEBILIDADES (D)	AMENAZAS (A)
<ul style="list-style-type: none"> • Demora al momento de solucionar un problema demandado por los vecinos del municipio. • A pesar que la prestación de servicios ha mejorado en comparación a otros años, un alto porcentaje de la población califica como regular la forma en que los servicios públicos son prestados. • Los servicios con mayor inconformidad por parte de la población son: Servicio de Agua Potable y Drenaje, Alumbrado Público, Infraestructura Vial y Mercado. • No todas las actividades se encuentran establecidas en un manual de procedimientos. • No se cuenta con una estandarización de formularios de solicitudes y ordenes de trabajo específicos para cada procedimiento dentro la Dirección de Servicios Públicos. • La Dirección de Servicios Públicos no cuenta con la jerarquización y manual de funciones de puestos y estructura jerárquica, de las unidades que la integran. • Falta de personal en la Dirección de Servicios Públicos para cubrir las demandas de la población. 	<ul style="list-style-type: none"> • La carencia de recurso humano dentro de la Dirección de Servicios Públicos provocaría que existan ciertos atrasos en la atención inmediata de las solicitudes que presentan los vecinos del municipio de Salamá. • Si disminuye la calidad en la prestación de los servicios públicos municipales causaría malestar e inconformidad en la población. • Si no se logra identificar y mejorar las causas que provocan la demora en la solución de los problemas esta generaría inconformidad en la población. • El retraso en el desarrollo económico, social y cultural del municipio al no mejorar los servicios que presentan mayores fallas.

Fuente: Investigación de campo, Grupo EPS, segundo semestre 2015.

ANEXO IX
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS UNIDADES DE
INFRAESTRUCTURA RECREATIVA, ALUMBRADO PÚBLICO,
TRANSPORTE Y CENTRO DE CAPACITACIÓN DE LA
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, MUNICIPALIDAD DE
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ.

ÍNDICE

No.	Título	Pág.
	INTRODUCCIÓN	1
	OBJETIVOS	3
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS UNIDADES DE INFRAESTRUCTURA RECREATIVA, ALUMBRADO PÚBLICO, TRANSPORTE Y CENTRO DE CAPACITACIÓN	4
	SIMBOLOGÍA DEL DIAGRAMA DE FLUJO	4
	PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA RECREATIVA	5
	Mantenimiento de parques y jardines municipales	6
	Corte de maleza en jardines municipales	9
	Riego de plantas en jardines municipales	12
	Limpieza de campos deportivos municipales	15
	Corte de maleza en campos municipales	18
	Riego de campos deportivos	21
	Solicitud de canchas, parques, salones y mobiliario	24
	PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE ALUMBRADO PÚBLICO	27
	Mantenimiento de alumbrado público	28
	Ampliación de alumbrado público	31
	Habilitación de lámpara	34
	PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE TRANSPORTE	37
	Solicitud de transporte	38
	PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE CENTRO DE CAPACITACIÓN	41
	registro de los vecinos que utilizan las áreas del centro de capacitación municipal	42
	Registro de actividades al cronograma del salón del maestro	45
	Servicio de limpieza del centro de capacitación municipal.	48
	CONCLUSIONES	51
	RECOMENDACIONES	52

INTRODUCCIÓN

Un Manual de Procedimientos es un documento en el que se compilan, reúnen o agrupan los diferentes procedimientos necesarios para completar una tarea, teniendo como fin primordial establecer una comunicación adecuada entre los individuos involucrados que les permita ejecutar sus tareas de forma ordenada y eficiente. El Manual de Procedimientos Administrativos, constituye pues, una herramienta de trabajo de vital importancia, que sirve como medio de orientación y consulta para cada una de las actividades asignadas a las diferentes unidades que orgánicamente integran la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad, orienta la labor de los funcionarios y servidores públicos, facilitándole al usuario la realización de cada una de sus gestiones; y es una guía que contiene la descripción de actividades que deberán seguirse en la ejecución de las actividades de cada unidad.

El presente Manual de Procedimientos representa la preocupación e interés del Centro Universitario de Baja Verapaz, por contribuir con las instituciones en el fortalecimiento de sus actividades, en esta oportunidad particularmente para ordenar los procesos que se llevan a cabo en la administración municipal y hacer más eficientes todos sus recursos.

El hecho de disponer de material escrito sobre los procedimientos que desempeña el recurso humano, permite contar con una fuente de consulta autorizada, concreta y estandarizada con ayude en la toma de decisiones, identificación de canales de autoridad, delimitación de responsabilidades y la comunicación para realizar las actividades con eficiencia, además será de utilidad debido a las constantes calificaciones en cuanto a gestión, modernización y aplicación de herramientas administrativas a las cuales está sujeta la Municipalidad a nivel nacional a través del gobierno central.

Por la utilidad que representa este manual administrativo que contiene los procedimientos de La Unidad de Infraestructura Recreativa, Alumbrado Público, Transporte y Centro de Capacitación que forman parte de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, es de suma importancia que el documento esté sujeto a revisiones periódicas, para adaptarse y ajustarse a las necesidades cambiantes de toda la institución.

Se debe ser flexibles con lo establecido dentro del manual. El fin que se busca es facilitar el trabajo en el desarrollo de cada proceso que se realice o bien las consultas que se deseen hacer. Hay que permitirle al colaborador que, al momento de realizar algún proceso pueda aplicar su ingenio y creatividad y si encuentra una forma más sencilla y rápida de realizar algún procedimiento pueda comunicarlo con sus superiores para que estos analicen su propuesta y se pueda modificar cierto procedimiento, manteniendo de esta forma la eficiencia en la prestación de servicios hacia la población.



OBJETIVOS

- Dotar al recurso humano de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, de un documento de consulta práctica que ponga a su disposición información actualizada, referente a las actividades que desempeñan, grados de autoridad y responsabilidad en cada procedimiento; asimismo los canales de comunicación de las diferentes áreas de trabajo, con el objeto de orientarlo en el cumplimiento y desempeño de sus actividades.

- Servir de apoyo en la función de dirección al definir con claridad los procedimientos de cada actividad con el flujograma correspondiente y ayudar al empleado en la toma de decisiones dentro de la Dirección de Servicios Públicos Municipales.

- Definir y delimitar a quien corresponde desarrollar las actividades inherentes a cada procedimiento, a fin de evitar la dualidad o duplicidad de funciones en el desarrollo de las mismas.

- Auxiliar en el adiestramiento y capacitación del personal y en la inducción al puesto ya que describe en forma detallada las actividades de cada puesto.

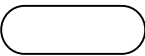
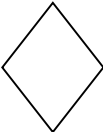
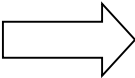
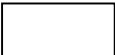
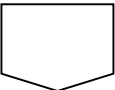
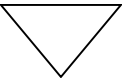
- Delimitar el quehacer de las diferentes unidades que conforman la Dirección de Servicios Públicos Municipales en relación con las demandas de los vecinos del municipio.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS UNIDADES DE
INFRAESTRUCTURA RECREATIVA, ALUMBRADO PÚBLICO,
TRANSPORTE Y CENTRO DE CAPACITACIÓN

SIMBOLOGÍA DEL DIAGRAMA DE FLUJO

Figuras que se utilizan para la diagramación administrativa:

Símbolo	Significado
	Inicio o finalización del procedimiento.
	Representa la toma de dediciones entre dos o más alternativas colocando a la derecha del mismo la acción positiva y a la izquierda la acción negativa
	Significa la dirección y orden de los pasos del procedimiento
	Breve descripción de la actividad
	Conectar hacia otra página, enlace con otra hoja diferente en donde continua el diagrama.
	Se refiere a guardar o archivar papelería, en forma temporal o permanente



PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA RECREATIVA

Esta unidad tiene a su cargo las actividades relacionadas con el uso del salón municipal y zonas deportivas, debiendo llevar un control estricto de las actividades a realizar en estos lugares, con el objeto de evitar contratiempos o traslapes, darle el mantenimiento adecuado para conservar en buen estado las instalaciones, asimismo se realiza el mantenimiento de parques y jardines para su conservación que ayuda a darle una presentación agradable al municipio, logrando de esta forma que tanto visitantes como residentes interactúen en un espacio más digno.

Los procedimientos de la unidad de infraestructura recreativa son los siguientes:

- Mantenimiento de parques y jardines municipales.
- Corte de maleza en jardines municipales.
- Riego de plantas en jardines municipales.
- Limpieza de campos deportivos municipales.
- Corte de maleza en campos municipales.
- Riego de campos deportivos.
- Solicitud de canchas, parques, salones y mobiliario.



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Ana Mejía	Pasos	5	Inicia	Administrador de Parques Municipales
Hoja	1/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Administrador de Parques Municipales
Procedimiento:	Mantenimiento de parques y jardines municipales				

DESCRIPCIÓN
<p>“Es una actividad de ornato con el fin de brindar un ambiente agradable para las instalaciones y/o lugares del municipio, esperando que los visitantes se lleven una buena impresión”.</p>

OBJETIVO
<p>“Lograr que los espacios públicos tengan una imagen agradable para la población y visitantes en general”.</p>

USUARIO
<p>Vecinos del municipio Salamá, Baja Verapaz.</p>

REQUISITO
<ul style="list-style-type: none">• Ninguno

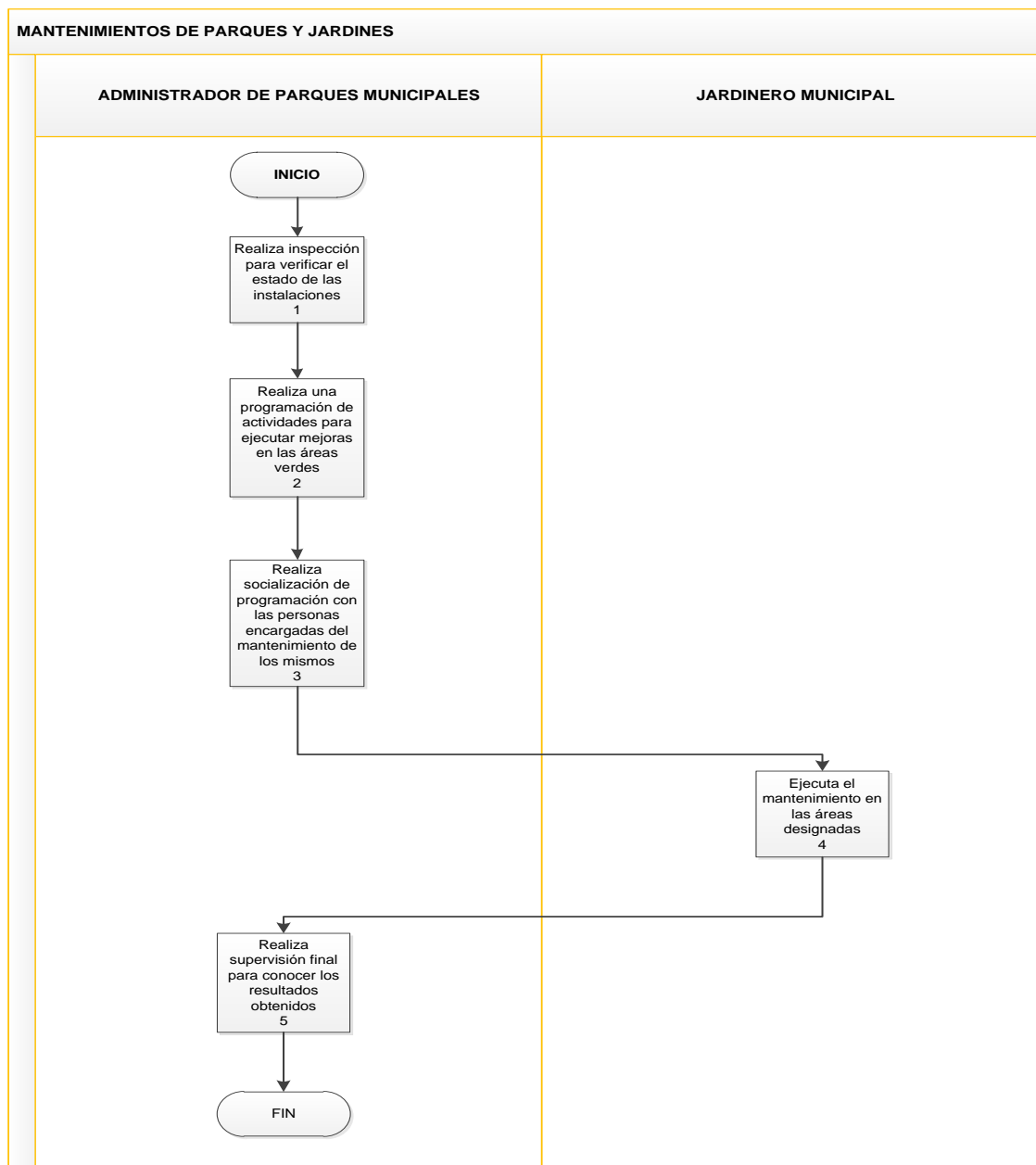


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Ana Mejía	Pasos	5	Inicia	Administrador de Parques Municipales
Hoja	2/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Administrador de Parques Municipales
Procedimiento:	Mantenimiento de parques y jardines municipales				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Realiza inspecciones semanalmente para verificar el estado de las instalaciones.	Administrador de Parques Municipales
2	Realiza una programación de actividades, para realizar mejoras en las áreas verdes.	Administrador de Parques Municipales
3	Realiza socialización de programación con personas encargadas del mantenimiento de los mismos.	Administrador de Parques Municipales
4	Ejecutan el mantenimiento en las áreas designadas.	Jardinero
5	Realiza la supervisión final para conocer los resultados obtenidos.	Administrador de Parques Municipales
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	Pasos	5	Inicia	Administrador de Parques Municipales
Hoja	3/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Administrador de Parques Municipales
Procedimiento:	Mantenimiento de parques y jardines municipales				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Ana Mejía	Pasos	5	Inicia	Administrador de Parques Municipales
Hoja	1/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Administrador de Parques Municipales
Procedimiento:	Corte de maleza en jardines municipales				

DESCRIPCIÓN

“Técnica que permite a los jardineros de la Municipalidad de Salamá Baja Verapaz, mantener en buenas condiciones los jardines de las áreas verdes municipales, esto con el fin de embellecer las áreas urbanas del municipio”.

OBJETIVO

“Embellecer las áreas verdes del municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

USUARIO

Vecinos Salamá, Baja Verapaz.

REQUISITO

- Ninguno

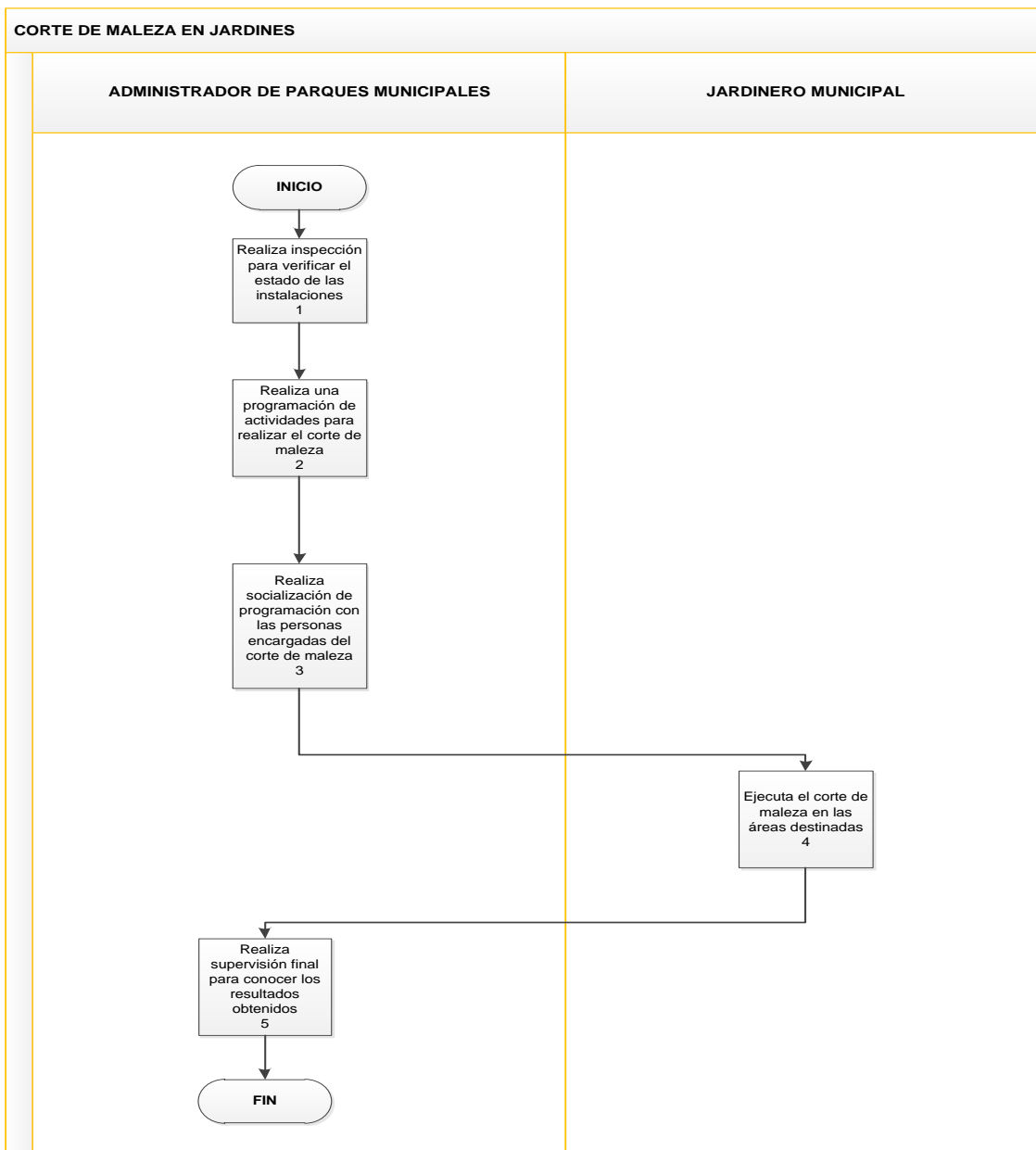


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Ana Mejía	Pasos	5	Inicia	Administrador de Parques Municipales
Hoja	2/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Administrador de Parques Municipales
Procedimiento:	Corte de maleza en jardines municipales				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Realiza inspecciones semanales para verificar el estado de las instalaciones.	Administrador de Parques Municipales
2	Realiza una programación de actividades, para realizar el corte de maleza.	Administrador de Parques Municipales
3	Realiza socialización de programación con personas encargadas de corte de maleza.	Administrador de Parques Municipales
4	Ejecutan el corte de maleza en las áreas designadas.	Jardinero
5	Realiza la supervisión final para conocer los resultados obtenidos.	Administrador de Parques Municipales
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	Pasos	5	Inicia	Administrador de Parques Municipales
Hoja	3/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Administrador de Parques Municipales
Procedimiento:	Corte de maleza en jardines municipales				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ

Elaborado por:	Ana Mejía	Pasos	4	Inicia	Administrador de Parques Municipales
Hoja	1/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Administrador de Parques Municipales
Procedimiento:	Riego de plantas en jardines municipales				

DESCRIPCIÓN

“Técnica que permite mantener verdes las áreas municipales, para embellecer la Cabecera Departamental”.

OBJETIVO

“Embellecer las áreas verdes del municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

USUARIO

Vecinos de Salamá, Baja Verapaz.

REQUISITO

- Ninguno

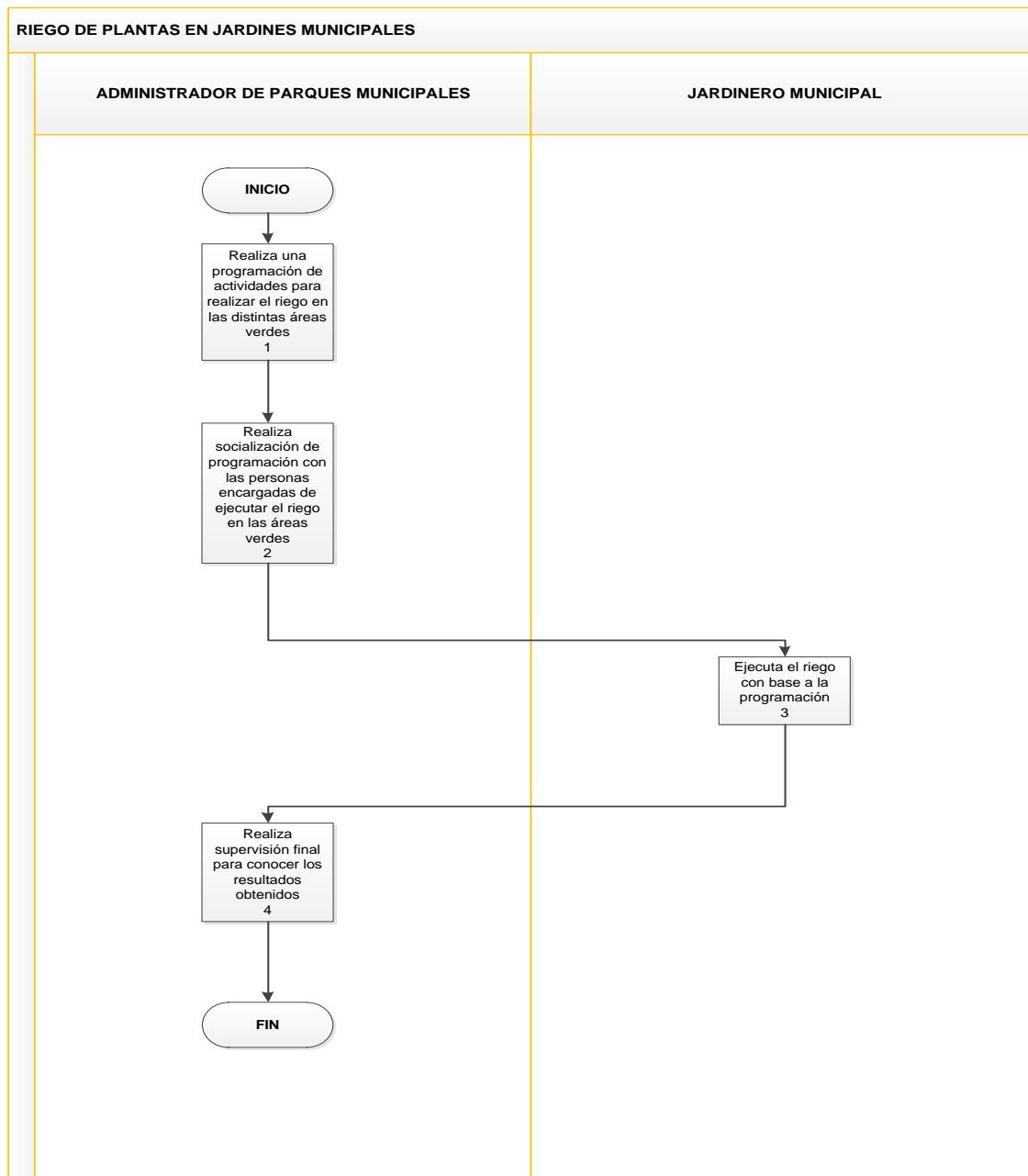


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Ana Mejía	Pasos	4	Inicia	Administrador de Parques Municipales
Hoja	2/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Administrador de Parques Municipales
Procedimiento:	Riego de plantas en jardines municipales				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Realiza una programación para ejecutar el riego en los distintos jardines.	Administrador de Parques Municipales
2	Realiza socialización de programación con personas encargadas de realizar el riego en los jardines.	Administrador de Parques Municipales
3	Ejecutan el riego con base a la programación.	Jardinero
4	Realiza la supervisión final para conocer los resultados obtenidos.	Administrador de Parques Municipales
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	Pasos	4	Inicia	Administrador de Parques Municipales
Hoja	3/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Administrador de Parques Municipales
Procedimiento:	Riego de plantas en jardines municipales				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Ana Mejía	Pasos	4	Inicia	Administrador de áreas deportivas
Hoja	1/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Administrador de áreas deportivas
Procedimiento:	Limpieza de campos deportivos municipales				

DESCRIPCIÓN
<p>“Servicio que permite mantener verdes y limpios los campos del área urbana del municipio de Salamá, Baja Verapaz”.</p>

OBJETIVO
<p>“Mantener limpio los campos del área urbana del municipio de Salamá, Baja Verapaz”.</p>

USUARIO
<p>Vecinos de Salamá, Baja Verapaz.</p>

REQUISITO
<ul style="list-style-type: none">• Ninguno

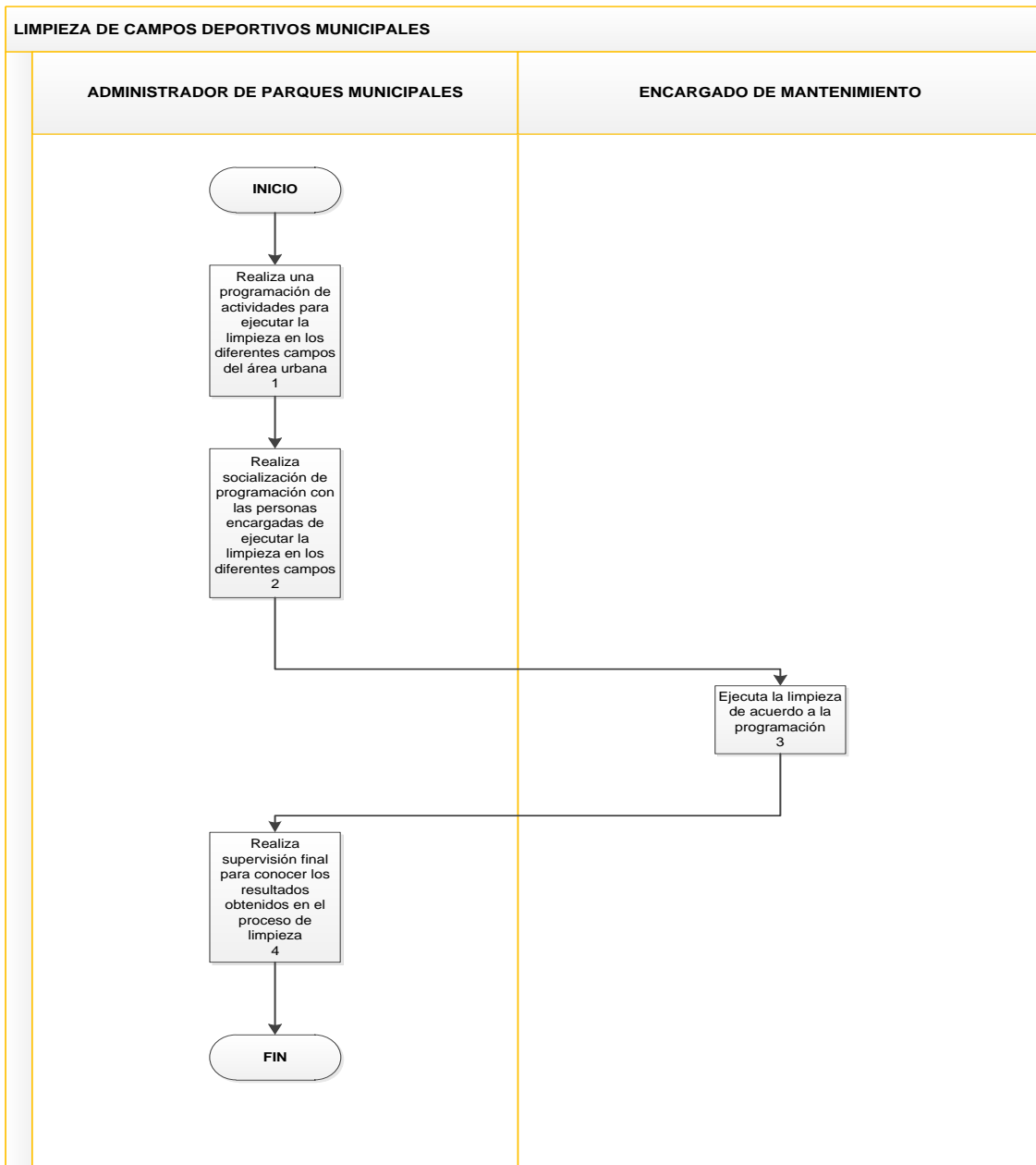


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Ana Mejía	Pasos	4	Inicia	Administrador de áreas deportivas
Hoja	2/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Administrador de áreas deportivas
Procedimiento:	Limpieza de campos deportivos municipales				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Realiza una programación para ejecutar la limpieza en los diferentes campos deportivos que posee el área urbana.	Administrador de Áreas Deportivas
2	Realiza socialización de programación con personas encargadas de realizar la limpieza en los diferentes campos.	Administrador de Áreas Deportivas
3	Ejecuta la limpieza de acuerdo a la programación.	Encargado de Mantenimiento
4	Realiza la supervisión final para conocer los resultados obtenidos en el proceso de limpieza.	Administrador de Áreas Deportivas
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	Pasos	4	Inicia	Administrador de áreas deportivas
Hoja	3/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Administrador de áreas deportivas
Procedimiento:	Limpieza de campos deportivos municipales				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ

Elaborado por:	Ana Mejía	Pasos	4	Inicia	Administrador de áreas deportivas
Hoja	1/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Administrador de áreas deportivas
Procedimiento:	Corte de maleza en campos municipales				

DESCRIPCIÓN

“Servicio que permite mantener verdes y limpios los campos del área urbana del municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

OBJETIVO

“Mantener limpios los campos del área urbana del municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

USUARIO

Vecinos de Salamá, Baja Verapaz.

REQUISITO

- Ninguno

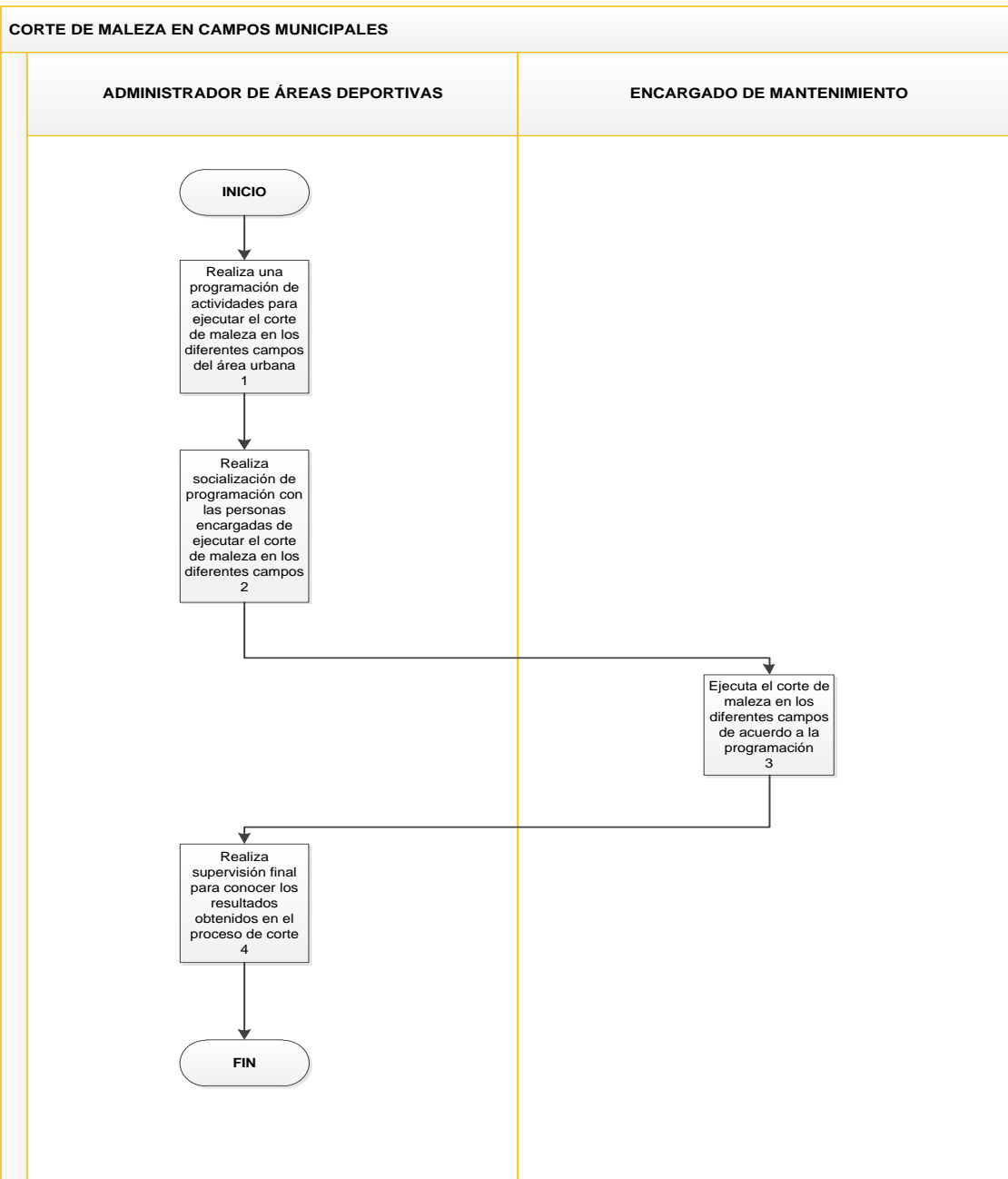


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Ana Mejía	Pasos	4	Inicia	Administrador de áreas deportivas
Hoja	2/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Administrador de áreas deportivas
Procedimiento:	Corte de maleza en campos municipales				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Realiza una programación para ejecutar el corte de maleza en los diferentes campos deportivos que posee el área urbana.	Administrador de Áreas Deportivas
2	Realiza socialización de programación con personas encargadas de realizar el corte de maleza en los diferentes campos deportivos.	Administrador de Áreas Deportivas
3	Ejecuta el corte de maleza en los diferentes campos deportivos de acuerdo a la programación.	Encargado de Mantenimiento
4	Realiza la supervisión final para conocer los resultados obtenidos en el proceso de corte de maleza en los diferentes campos deportivos.	Administrador de Áreas Deportivas
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	Pasos	4	Inicia	Administrador de áreas deportivas
Hoja	3/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Administrador de áreas deportivas
Procedimiento:	Corte de maleza en campos municipales				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Ana Mejía	Pasos	4	Inicia	Administrador de Parques Municipales
Hoja	1/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Administrador de Parques Municipales
Procedimiento:	Riego de campos deportivos				

DESCRIPCIÓN
<p>“Técnica que permite mantener verdes los campos municipales”.</p>

OBJETIVO
<p>“Embellecer las áreas verdes de cada campo del área urbana del municipio de Salamá, Baja Verapaz”.</p>

USUARIO
<p>Vecinos de Salamá, Baja Verapaz.</p>

REQUISITO
<ul style="list-style-type: none">• Ninguno

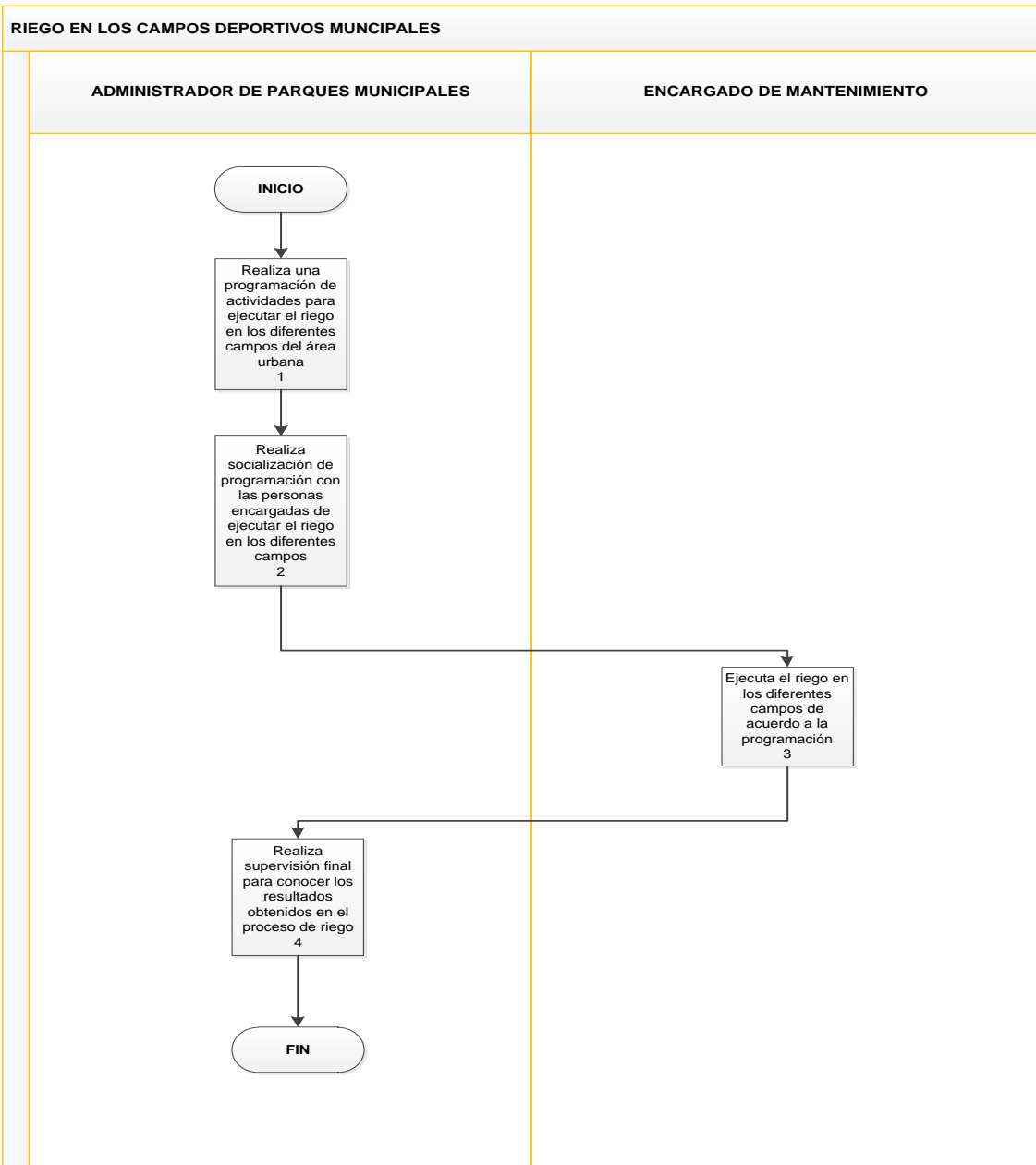


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Ana Mejía	Pasos	4	Inicia	Administrador de Parques Municipales
Hoja	2/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Administrador de Parques Municipales
Procedimiento:	Riego de campos deportivos				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Realiza una programación para ejecutar el riego en los distintos campos ubicados en el área urbana del municipio.	Administrador de Parques Municipales
2	Realiza socialización de programación con personas encargadas de realizar el riego.	Administrador de Parques Municipales
3	Ejecutan el riego con base a la programación.	Encargado de Mantenimiento
4	Realiza la supervisión final para conocer los resultados obtenidos.	Administrador de Parques Municipales
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	Pasos	4	Inicia	Administrador de Parques Municipales
Hoja	3/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Administrador de Parques Municipales
Procedimiento:	Riego de campos deportivos				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Ana Mejía	Pasos	10	Inicia	Vecino
Hoja	1/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Administrador del Servicio
Procedimiento:	Solicitud de canchas, parques, salones y mobiliario				

DESCRIPCIÓN

“Estas instalaciones estarán dedicadas a las actividades socioculturales, recreativas y deportivas para la interrelación social del municipio”.

OBJETIVO

“Contar con el espacio para las actividades sociales, culturales, recreativas y deportivas, para facilitarlas a la población en general, en condiciones que permitan su mantenimiento”.

USUARIO

“Vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

REQUISITO

- Carta de solicitud.
- Fotocopia de DPI.
- Fotocopia de Boleto de Ornato.

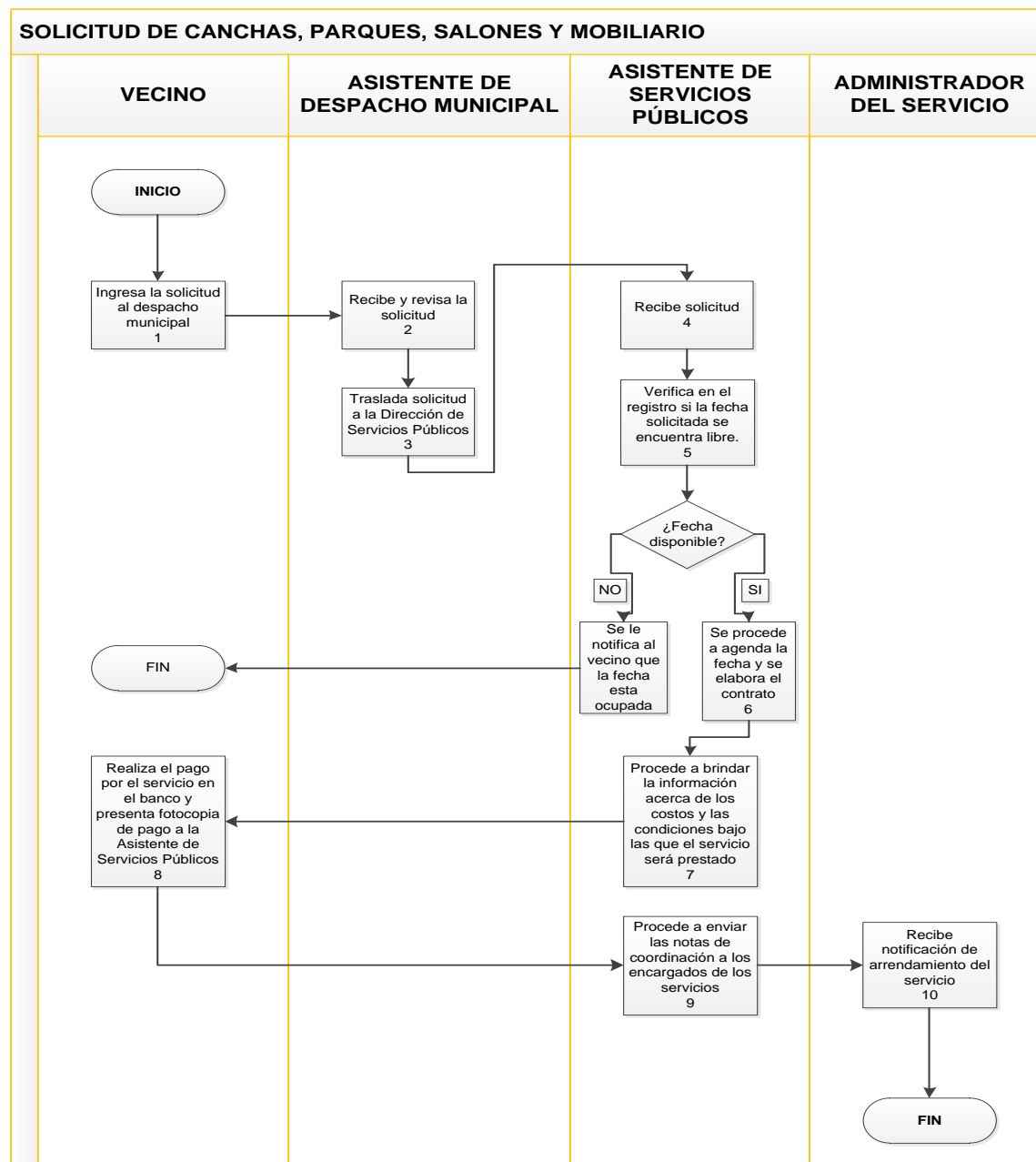


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Ana Mejía	Pasos	10	Inicia	Vecino
Hoja	2/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Administrador del Servicio
Procedimiento:	Solicitud de canchas, parques, salones y mobiliario				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Ingresa la solicitud al despacho municipal.	Vecino
2	Revisa solicitud.	Secretaria Despacho Municipal
3	Traslada a la Dirección de Servicios Públicos.	
4	Recibe solicitud.	Asistente de Servicios Públicos
5	Una vez que el vecino ha indicado el tipo de servicio que necesita, se procede a verificar en el registro de cada mes, si la fecha en que se desea la prestación se encuentra libre.	
6	Si la fecha en que desea la prestación se encuentra libre, se agenda y se elabora contrato, sino se le notifica al vecino.	
7	Procede a brindar la información respectiva a cerca de los costos y las condiciones bajo las que se prestara el servicio.	
8	Realiza el pago por el servicio en el banco, debiendo presentar fotocopia de pago, para que la encargada de los servicios le extienda copia de la autorización, así mismo deberá dejar una fianza en el arrendamiento del salón y parque infantil en caso surgieran algunos daños.	Vecino
9	Procede a enviar la nota de coordinación al encargado del servicio, para que la instalación o el servicio sea entregados en perfecto estado de limpieza.	Asistente de Servicios Públicos
10	Recibe notificación de arrendamiento del servicio.	Administrador del Servicio
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	Pasos	10	Inicia	Vecino
Hoja	3/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Administrador del Servicio
Procedimiento:	Solicitud de canchas, parques, salones y mobiliario				





PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE ALUMBRADO PÚBLICO

Tiene a su cargo el mantenimiento y reparación del alumbrado público municipal, en la cual se debe dar seguimiento a todas las solicitudes de dicho servicio según las necesidades de la población, asimismo esta unidad es la que gestiona tanto la introducción como la ampliación del alumbrado público en todo el municipio, entre otras actividades. Se cuenta además con una coordinación con la empresa de energía eléctrica ENERGUATE.

Los procedimientos de la unidad de alumbrado público son los siguientes:

- Mantenimiento de alumbrado público.
- Ampliación de alumbrado público.
- Habilitación de lámpara.



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Ana Mejía	Pasos	12	Inicia	Vecino
Hoja	1/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Administrador del Servicio
Procedimiento:	Mantenimiento de alumbrado público				

DESCRIPCIÓN

“Servicios por medio del cual la Unidad de Alumbrado Público realiza inspecciones rutinarias para verificar que no exista problema en el tendido de Alumbrado Público”.

OBJETIVO

“Servicio que la Unidad de Alumbrado Público proporciona a la población de Salamá, B.V. con el propósito de garantizar un servicio eficiente, constante y seguro.

USUARIO

“Vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

REQUISITO

- Solicitud de mantenimiento del Servicio de Alumbrado Público.

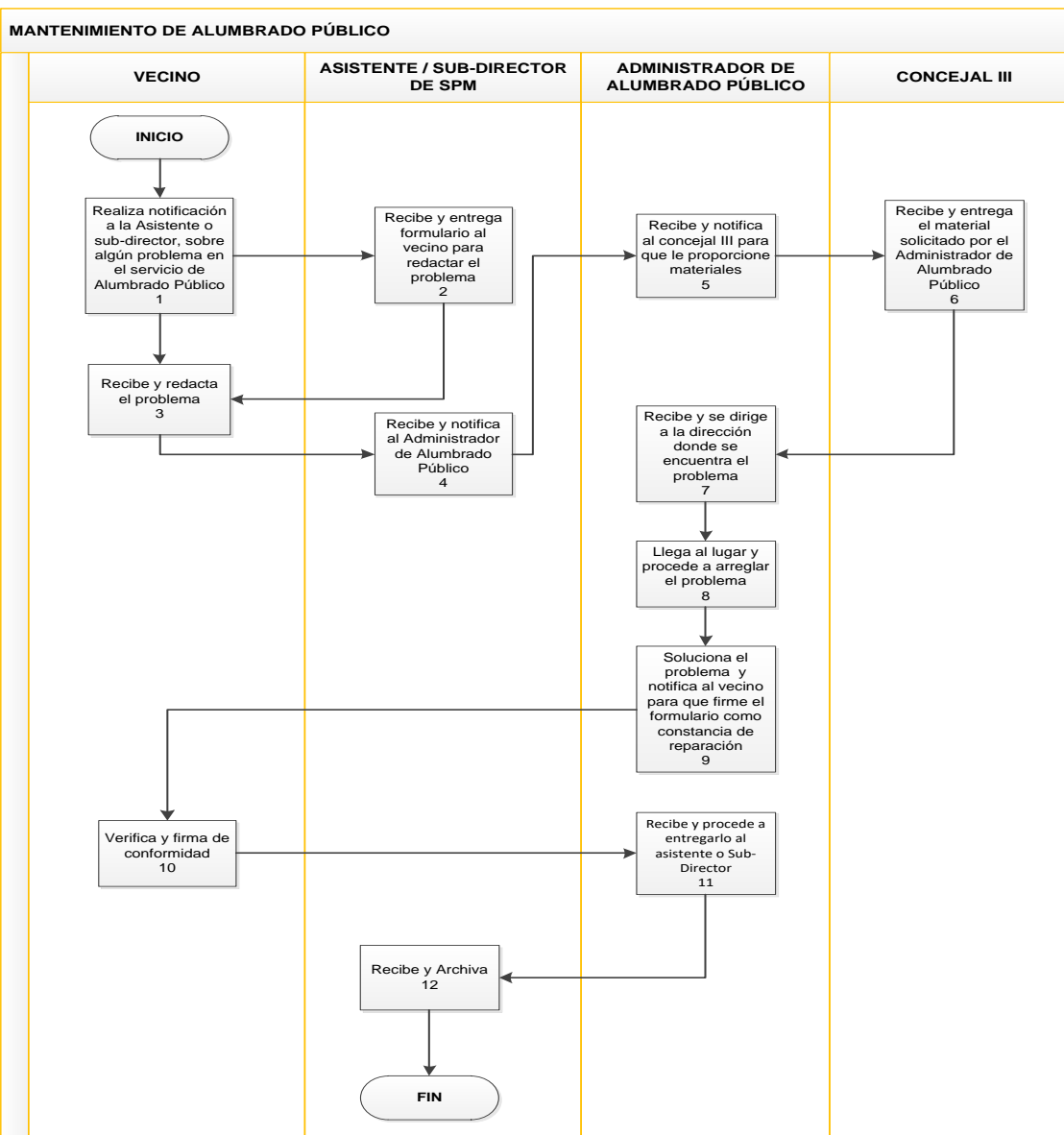


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Ana Mejía	Pasos	12	Inicia	Vecino
Hoja	2/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Asistente o Sub-Director de SPM
Procedimiento:	Mantenimiento de alumbrado público				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Realiza notificación a la Asistente o Sub-Director de Servicios Públicos sobre algún problema en el servicio de alumbrado público.	Vecino
2	Recibe y entrega formulario al Vecino para que redacte el problema que tiene en el servicio de alumbrado público.	Asistente o Sub-Director de SPM
3	Recibe y redacta el problema en el servicio de alumbrado público y entrega a la Asistente o Sub-Director de Servicios Públicos.	Vecino
4	Recibe y notifica al Administrador de Alumbrado Público.	Asistente o Sub-Director de SPM
5	Recibe y notifica al Concejal III, para que le proporcione materiales.	Administrador de Alumbrado Público
6	Recibe y entrega el material solicitado por el Administrador de Alumbrado Público.	Concejal III
7	Recibe y se dirige a la dirección donde se encuentra el problema en el Servicio de Alumbrado Público.	Administrador de Alumbrado Público
8	Llega al lugar y procede a arreglar el problema que tiene el Servicio de Alumbrado Público.	Administrador de Alumbrado Público
9	Soluciona el problema en el Servicio de Alumbrado Público y notifica al vecino para que le firme el formulario como constancia de la reparación.	Administrador de Alumbrado Público
10	Verifica y firma de conformidad.	Vecino
11	Recibe formulario y procede a entregar a Asistente o Sub-Director de SPM para que archive.	Administrador de Alumbrado Público
12	Recibe y archiva.	Asistente o Sub-Director de SPM
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	Pasos	12	Inicia	Vecino
Hoja	3/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Asistente o Sub-Director de SPM
Procedimiento:	Mantenimiento de alumbrado público				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ

Elaborado por:	Ana Mejía	Pasos	8	Inicia	Vecino
Hoja	1/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Asistente o Sub- Director de SPM
Procedimiento:	Ampliación de alumbrado público				

DESCRIPCIÓN

“Es el servicio que beneficia a los vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz, mediante la ampliación de servicios de Alumbrado Público”.

OBJETIVO

“Servicio que la Unidad de Alumbrado Público proporciona a la población de Salamá, B.V. con el propósito de garantizar un servicio eficiente, constante y seguro.

USUARIO

“Vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

REQUISITO

- Solicitud de ampliación del Servicio de Alumbrado Público.

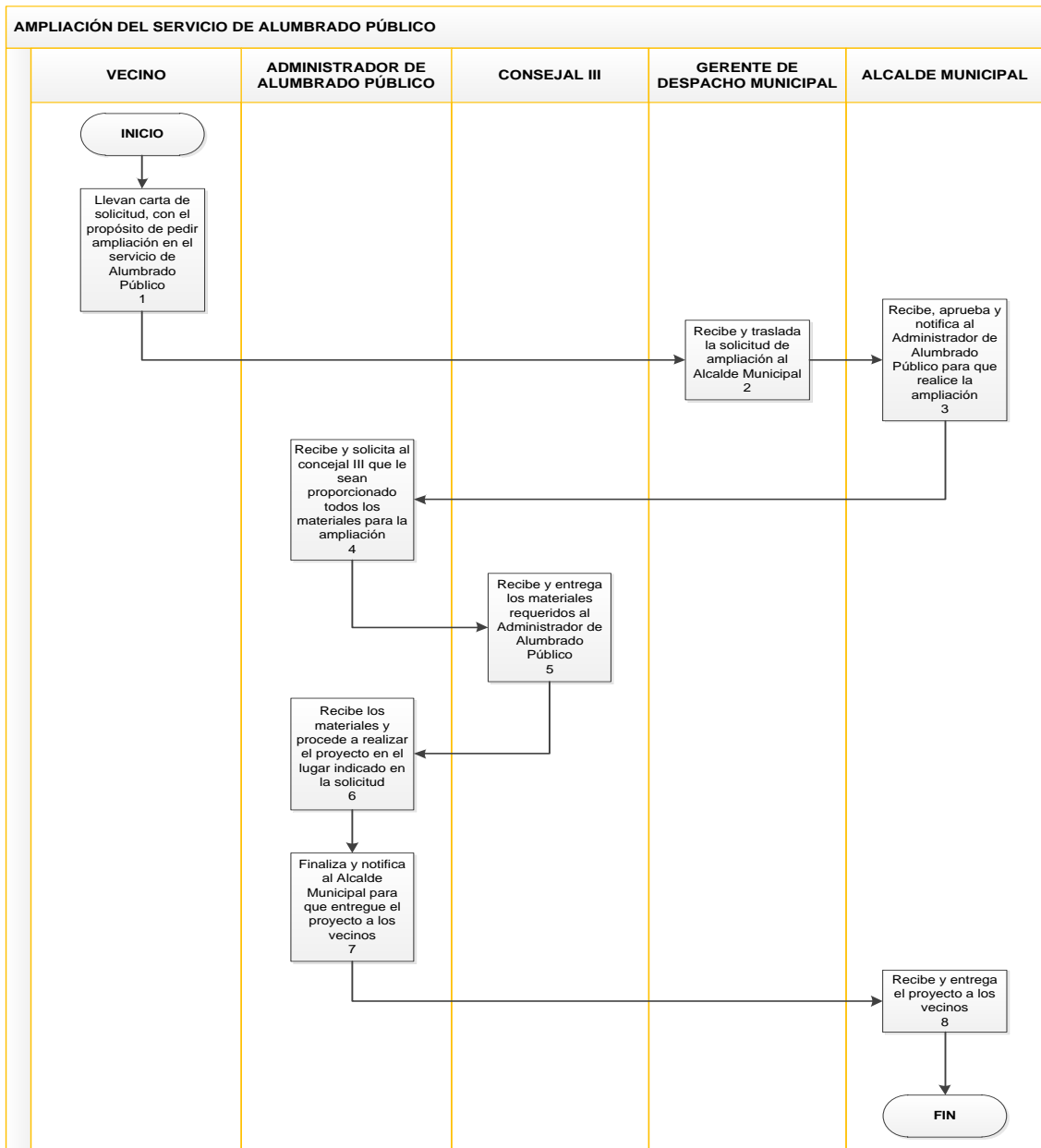


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Ana Mejía	Pasos	8	Inicia	Vecino
Hoja	2/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Asistente o Sub-Director de SPM
Procedimiento:	Ampliación de alumbrado público				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Llevar carta de solicitud a Gerente de Despacho con el propósito de pedir Ampliación del Servicio de Alumbrado Público en algún Barrio, Colonia o Aldea del municipio de Salamá.	Vecinos
2	Recibe y traslada la carta de solicitud de Ampliación del Servicio de Alumbrado Público al Alcalde Municipal.	Gerente Municipal
3	Recibe, aprueba y notifica al Administrador de Alumbrado Público para que realice la Ampliación.	Alcalde Municipal
4	Recibe y solicita al Concejal III, que le sean proporcionados todos los materiales necesarios para la Ampliación del Servicio de Alumbrado Público.	Administrador de Alumbrado Público
5	Recibe y entrega los materiales requeridos al Administrador de Alumbrado Público.	Concejal III
6	Recibe los materiales y procede a realizar el proyecto en el Barrio, Colonia o Aldea del municipio de Salamá.	Administrador de Alumbrado Público
7	Finaliza y notifica al Alcalde Municipal para que entregue el proyecto a los vecinos.	Administrador de Alumbrado Público
8	Entrega el Proyecto a los vecinos.	Alcalde Municipal
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Ana Mejía	Pasos	8	Inicia	Vecino
Hoja	3/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Asistente o Sub-Director de SPM
Procedimiento:	Ampliación de alumbrado público				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Ana Mejía	Pasos	8	Inicia	Vecino
Hoja	1/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Vecino
Procedimiento:	Habilitación de lámpara				

DESCRIPCIÓN

“Proceso por el cual los vecinos solicitan la habilitación de lámpara a la Unidad de Alumbrado Público en algún punto del municipio de Salamá, B.V.

OBJETIVO

“Servicio que la Unidad de Alumbrado Público proporciona a la población de Salamá, B.V. con el propósito de garantizar un servicio eficiente, constante y seguro”.

USUARIO

“Vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

REQUISITO

- Solicitud de habilitación de lámpara.

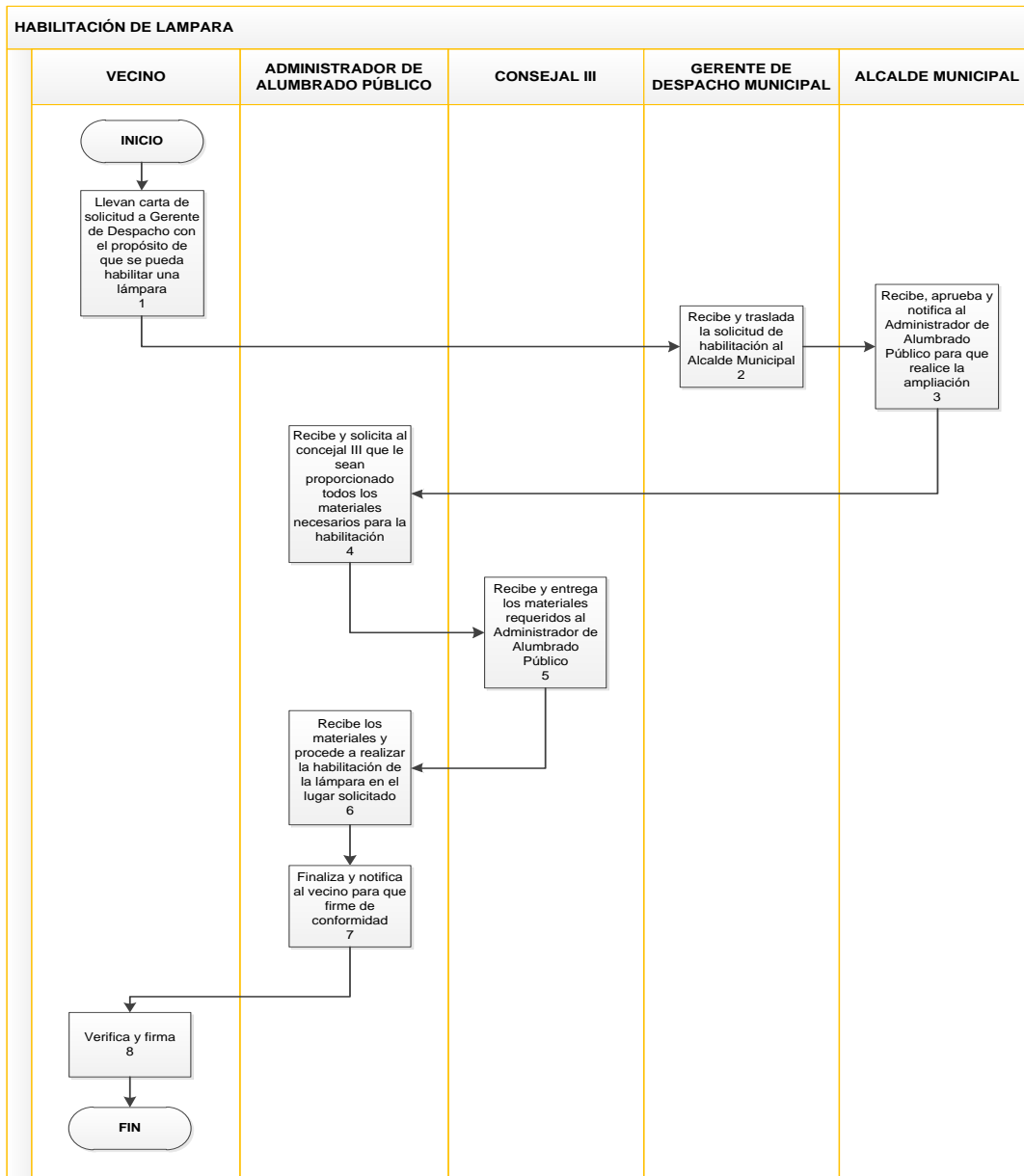


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Ana Mejía	Pasos	8	Inicia	Vecino
Hoja	2/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Vecino
Procedimiento:	Habilitación de lámpara				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Llevar carta de solicitud a Gerente de Despacho con el propósito de pedir Habilitación de lámpara en el Sector, Barrio, Colonia o Aldea del municipio de Salamá.	Vecinos
2	Recibe y traslada la carta de solicitud de Habilitación de lámpara al Alcalde Municipal.	Gerente Municipal
3	Recibe, aprueba y notifica al Administrador de Alumbrado Público para que realice la habilitación.	Alcalde Municipal
4	Recibe y solicita al Concejal III, que le sean proporcionados los materiales necesarios para la Habilitación de lámpara.	Administrador de Alumbrado Público
5	Recibe y entrega los materiales requeridos al Administrador de Alumbrado Público.	Concejal III
6	Recibe los materiales y procede a realizar la habilitación de lámpara en el Sector, Barrio, Colonia o Aldea del municipio de Salamá.	Administrador de Alumbrado Público
7	Finaliza y notifica al vecino para que firme de conformidad.	Administrador de Alumbrado Público
8	Verifica y firma.	Vecino
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	Pasos	8	Inicia	Vecino
Hoja	3/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Vecino
Procedimiento:	Habilitación de lámpara				





PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE TRANSPORTE

Tiene a su cargo la administración de los vehículos que posee la Municipalidad, así como de los choferes que los utilizan, controlando y verificando que los choferes mantengan en buenas condiciones de uso la unidad que se les es asignada, controlar y verificar que los choferes actúen correctamente conforme a las normas de tránsito, coordinar el transporte de materiales cuando sea solicitado por alguna otra unidad de la Municipalidad, entre otras.

El procedimiento de la unidad de transporte es el siguiente:

- Solicitud de transporte.



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Ana Mejía	Pasos	7	Inicia	Vecino
Hoja	1/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Administrador de transporte
Procedimiento:	Solicitud de transporte				

DESCRIPCIÓN

“Es el servicio fundamental dentro de la institución que consiste en el traslado de un lugar a otro de algún elemento, en general personas o bienes”.

OBJETIVO

“Garantizar que todos los elementos a transportar lleguen a su destino final en el tiempo y precisión a adecuado”.

USUARIO

“Vecinos y unidades de todas las Direcciones de la Municipalidad del municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

REQUISITO

- Ninguno

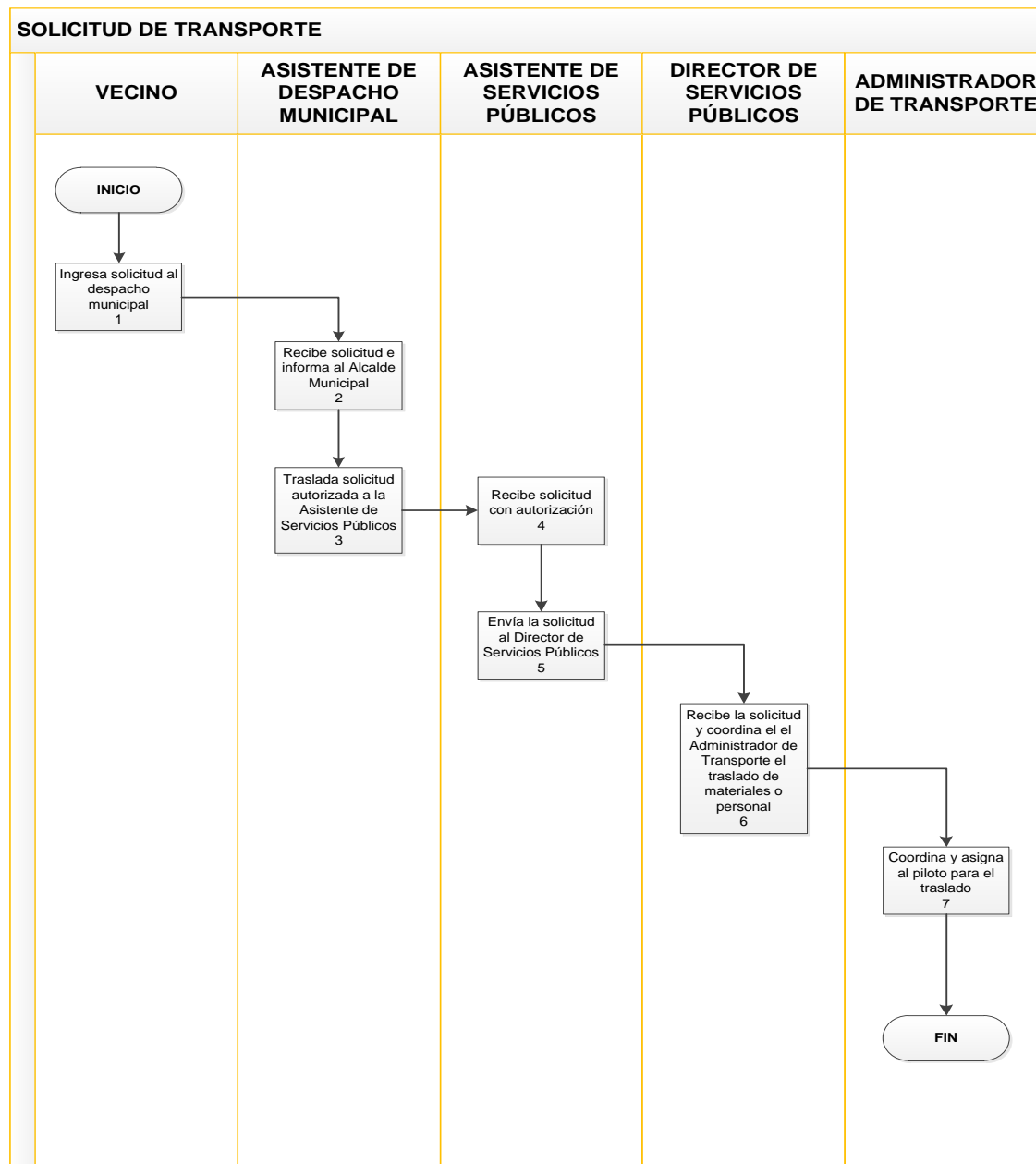


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Ana Mejía	Pasos	7	Inicia	Vecino
Hoja	2/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Administrador de transporte
Procedimiento:	Solicitud de transporte				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Ingresa solicitud al despacho municipal.	Vecino
2	Recibe solicitud e informa al Alcalde Municipal.	Secretaria Despacho Municipal
3	Traslada la solicitud ya autorizada a la Asistente de Servicio Públicos	
4	Recibe solicitud con autorización.	Asistente de Servicios Públicos
5	Envía solicitud al Director de Servicios Públicos.	
6	Recibe y coordina el traslado de materiales o personal, con el Administrador de Transporte.	Director de Servicios Públicos
7	Coordina y asigna el piloto.	Administrador de Transporte
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	Pasos	7	Inicia	Vecino
Hoja	3/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Administrador de transporte
Procedimiento:	Solicitud de transporte				





PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE CENTRO DE CAPACITACIÓN

Esta unidad es la encargada de recibir las solicitudes para el uso del salón denominado “Salón del Maestro” y tramitar su autorización, verificar que dentro de las instalaciones haya mobiliario y equipo y se encuentre en un buen estado, llevar el inventario y control del mobiliario del centro de capacitación y computación, además de brindar buena atención al público, entre otras.

Los procedimientos de la unidad de centro de capacitación son los siguientes:

- Registro de los vecinos que utilizan las áreas del centro de capacitación municipal.
- Registro de actividades al cronograma del salón del maestro.
- Servicio de limpieza del centro de capacitación municipal.



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Ana Mejía	Pasos	8	Inicia	Vecino
Hoja	1/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Sub-Director Administrativo de Servicios Públicos
Procedimiento:	Registro de los vecinos que utilizan las áreas del centro de capacitación municipal				

DESCRIPCIÓN

“Es el servicio que se le proporciona a la población en general con el propósito de brindarles un espacio, donde puedan realizar actividades gratuitamente”.

OBJETIVO

“Prestar un servicio eficiente a la población, con el fin de que tengan un espacio cómodo, donde puedan realizar diferentes actividades sin fines de lucro, contribuyendo en su mayoría a la población estudiantil en aspectos como: reuniones, tareas en grupo e investigaciones en internet totalmente gratis.

USUARIO

“Vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

REQUISITO

- Que las personas utilicen las instalaciones de una forma eficiente y ordenada.

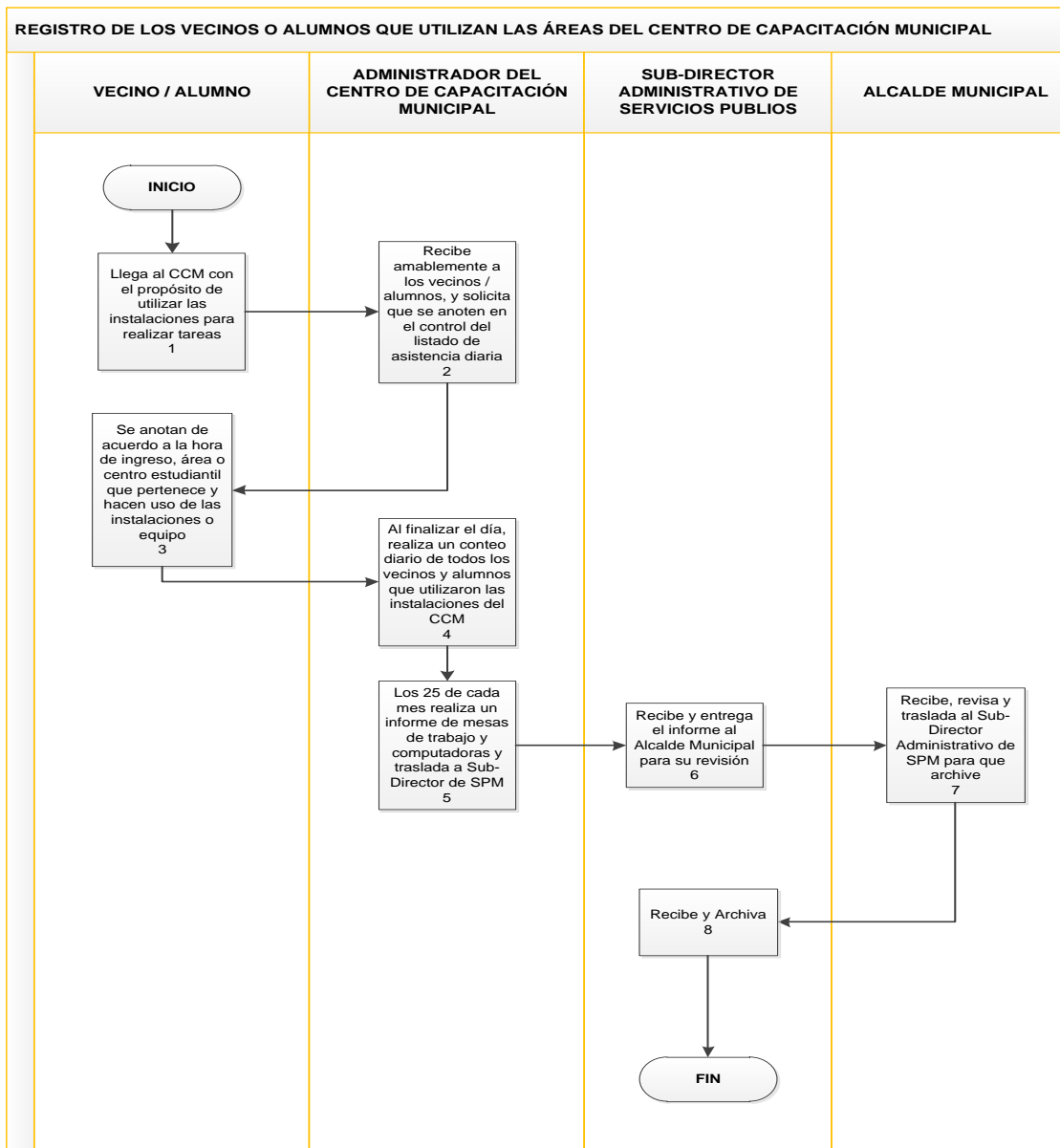


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Ana Mejía	Pasos	8	Inicia	Vecino
Hoja	2/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Sub-Director Administrativo de Servicios Públicos
Procedimiento:	Registro de los vecinos que utilizan las áreas del centro de capacitación municipal				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Llegan al Centro de Capacitación Municipal con el propósito de utilizar las instalaciones para realizar alguna reunión, hacer tareas o investigaciones.	Vecinos
2	Recibe amablemente a los vecinos y les solicita que se anoten en el listado de asistencia diaria, con el propósito de llevar un control interno sobre las actividades y personas que asisten al Centro.	Administrador del Centro de Capacitación
3	Se anotan de acuerdo al lugar, área, institución o centro estudiante que pertenecen y hacen uso de las instalaciones o equipo del Centro de Capacitación Municipal	Vecinos
4	Realiza un conteo diario de todos los vecinos que utilizaron el Centro de Capacitación Municipal, con el propósito de llevar tabuladas todas las actividades y personas que ingresan.	Administrador del Centro de Capacitación
5	Los 25 de cada mes realiza un informe sobre las actividades que se realizaron en el Centro de Capacitación Municipal y se lo envía a Sub-Director Administrativo de Servicios Públicos.	Administrador del Centro de Capacitación
6	Recibe y entrega el informe a Alcalde Municipal para que revise y verifique todas las actividades que se realizaron en el Centro de Capacitación Municipal.	Sub-Director Administrativo de Servicios Públicos
7	Recibe, revisa y traslada a Sub-Director Administrativo de Servicios Públicos para que archive.	Alcalde Municipal
8	Recibe y archiva.	Sub-Director Administrativo de Servicios Públicos
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	Pasos	8	Inicia	Vecino
Hoja	3/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Sub-Director Administrativo de Servicios Públicos
Procedimiento:	Registro de los vecinos que utilizan las áreas del centro de capacitación municipal				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Ana Mejía	Pasos	8	Inicia	Vecino
Hoja	1/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Vecino
Procedimiento:	Registro de actividades al cronograma del salón del maestro				

DESCRIPCIÓN

“Procedimiento por el cual los vecinos solicitan que se les pueda proporcionar un espacio idóneo en las instalaciones del Centro de Capacitación Municipal”.

OBJETIVO

“Prestar un servicio totalmente gratuito a la población del municipio de Salamá y lugares circunvecinos con el fin de que puedan tener un espacio cómodo y amplio para realizar actividades sin fines de lucro”.

USUARIO

“Vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

REQUISITO

- Que las personas utilicen las instalaciones de una forma eficiente y ordenada.

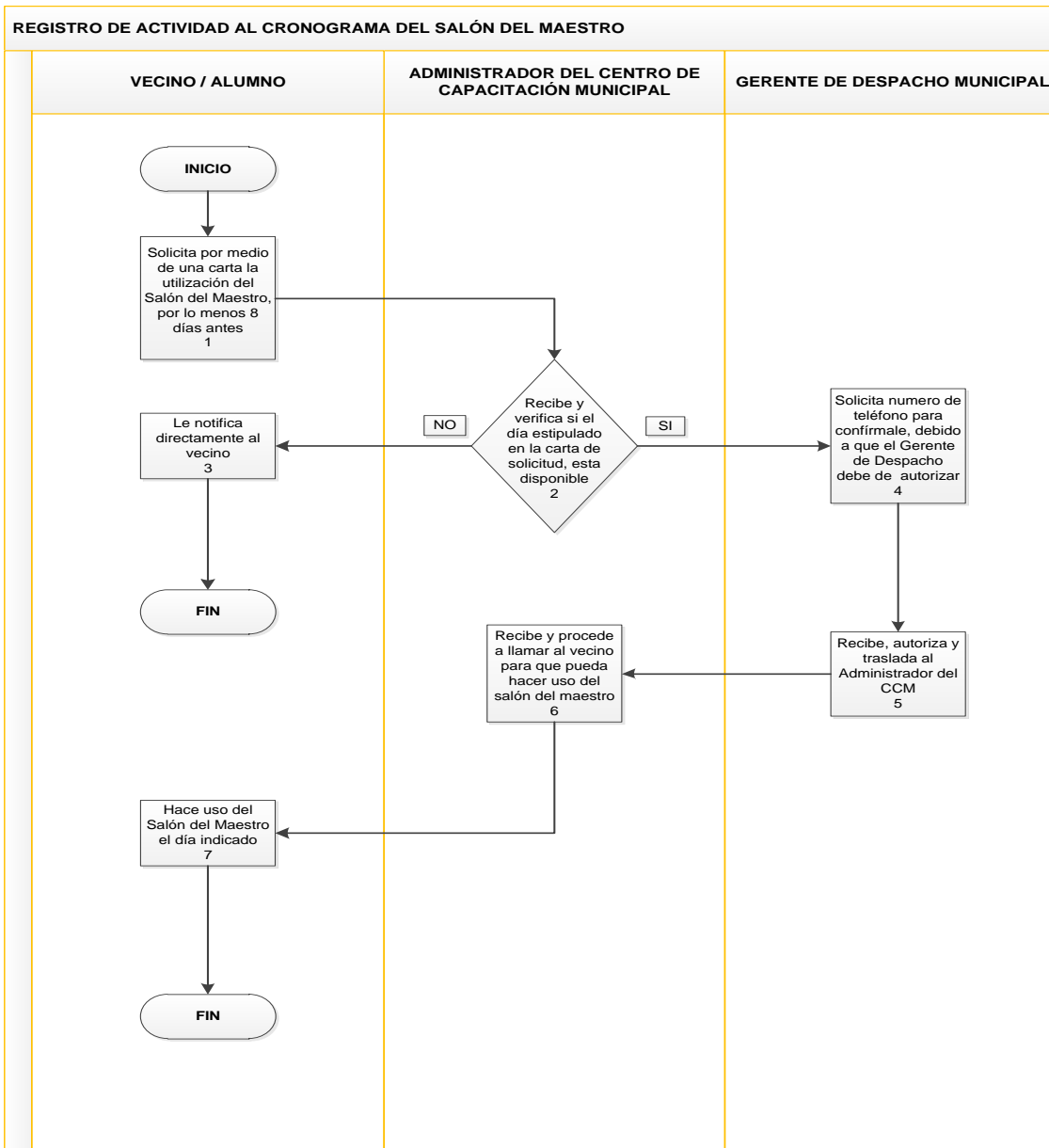


MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Ana Mejía	Pasos	8	Inicia	Vecino
Hoja	2/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Vecino
Procedimiento:	Registro de actividades al cronograma del salón del maestro				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Solicita por medio de una carta el uso del Salón del Maestro al Administrador del Centro de Capacitación Municipal por lo menos, ocho días antes.	Vecino
2	Recibe y solicita número de teléfono al vecino para confirmar si está o no disponible el Salón del Maestro.	Administrador del Centro de Capacitación Municipal
3	Notifica directamente al vecino	Administrador del Centro de Capacitación Municipal
4	Recibe y Revisa agenda de reuniones. Si no está disponible el Salón del Maestro, indica al Administrador del Centro de Capacitación Municipal para que notifique al vecino.	Gerente de Despacho Municipal
5	Si está disponible el Salón del Maestro, notifica al Administrador del Centro de Capacitación Municipal para que notifique al vecino y archiva la carta de solicitud.	Gerente de Despacho Municipal
6	Recibe y notifica al vecino para que pueda hacer uso del Salón del Maestro el día indicado en la carta de solicitud.	Administrador del Centro de Capacitación Municipal
7	Hace uso del Salón del Maestro el día indicado.	Vecino
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	Pasos	8	Inicia	Vecino
Hoja	3/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Vecino
Procedimiento:	Registro de actividades al cronograma del salón del maestro				





MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Ana Mejía	Pasos	2	Inicia	Conserje
Hoja	1/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Conserje
Procedimiento:	Servicio de limpieza del centro de capacitación municipal.				

DESCRIPCIÓN

“Proceso por el cual el conserje realizar la limpieza de una forma general en el Centro de Capacitación Municipal de Salamá, B.V.”.

OBJETIVO

“Que las instalaciones y áreas del Centro de Capacitación Municipal de Salamá, B.V. se encuentre idóneas todos los días, con fin de salvaguardar la salud de los vecinos.”

USUARIO

“Vecinos del municipio de Salamá, Baja Verapaz”.

REQUISITO

- Ninguno.



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Ana Mejía	Pasos	2	Inicia	Conserje
Hoja	2/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Conserje
Procedimiento:	Servicio de limpieza del centro de capacitación municipal.				

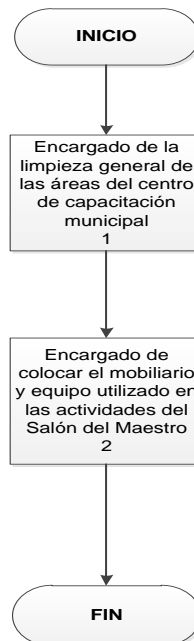
No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Encargado de realizar la limpieza general de las áreas del Centro de Capacitación Municipal.	Conserje
2	Colocación y retiro de mobiliario y equipo utilizado en las reuniones.	Conserje
	FIN	



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	Pasos	2	Inicia	Conserje
Hoja	3/3	Fecha	Agosto 2016	Termina	Conserje
Procedimiento:	Servicio de limpieza del centro de capacitación municipal.				

SERVICIO DE LIMPIEZA DEL CENTRO DE CAPACITACIÓN MUNICIPAL

CONSERJE





CONCLUSIONES

De acuerdo con los datos y hallazgos obtenidos en la investigación y diagnóstico realizado en la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, del departamento de Baja Verapaz se concluye lo siguiente:

- a.** Debido a la carencia de una herramienta administrativa que defina los procedimientos a realizar en cada actividad, se elaboró un manual de procedimientos con el fin de apoyar a la municipalidad, para que la administración, operación y funcionamiento de los servicios públicos con los que la institución cuenta, sea funcional, eficiente y eficaz, de tal forma que exista claridad en los y procedimientos que se desempeñan en cada una de las áreas definidas.
- b.** Se identificaron los procedimientos asignados a cada unidad administrativa, con el propósito de definir responsabilidades y pasos a seguir, evitando omisiones o duplicidad de funciones, lo que permitirá ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización de funciones, pues, se evitará la repetición de instrucciones y criterios de actuación.
- c.** La utilización correcta del Manual de Procedimientos permitirá promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles, ya que dentro de cada descripción se incluye la información necesaria para realizar cada actividad de forma eficiente.
- d.** El uso de la presente herramienta ayudará a las autoridades municipales a realizar un apropiado proceso de delegación, en el cual participe personal con la capacidad necesaria para tomar las decisiones pertinentes para planificar, organizar, dirigir y controlar el funcionamiento de los servicios públicos que presta la municipalidad y con una buena participación de la población.



RECOMENDACIONES

Con base a las conclusiones planteadas anteriormente se recomienda tomar en cuenta lo siguiente:

- a. Poner en marcha el uso del Manual de procedimientos para que la administración, operación y funcionamiento de los servicios públicos con los que la institución cuenta, sea funcional, eficiente y eficaz, de tal forma que exista claridad en los y procedimientos que se desempeñan en cada una de las áreas definidas.
- b. Implementar el manual como herramienta de inducción al personal con el propósito de definir responsabilidades y pasos a seguir, evitando omisiones o duplicidad de funciones, lo que permitirá ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización de funciones, pues, se evitará la repetición de instrucciones y criterios de actuación.
- c. Utilizar correctamente el Manual de Procedimientos de cada unidad con el fin de promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles, ya que dentro de cada descripción se incluye la información necesaria para realizar cada actividad de forma eficiente.
- d. Dar uso a la presente herramienta ayudará a las autoridades municipales a realizar un apropiado proceso de delegación, en el cual participe personal con la capacidad necesaria para tomar las decisiones pertinentes para planificar, organizar, dirigir y controlar el funcionamiento de los servicios públicos que presta la municipalidad y con una buena participación de la población.



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE BAJA VERAPAZ



San Miguel Chicaj, Baja Verapaz, 30 de marzo de 2017.

Licenciada

Gabriela Dolores Jerónimo Bautista
Coordinadora de Trabajos de Graduación
Carrera de Administración de Empresas
Centro Universitario de Baja Verapaz –CUNBAV-

Estimada Licenciada:

Atentamente me dirijo a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que he concluido con la revisión de forma y fondo del trabajo de graduación con título **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS UNIDADES DE INFRAESTRUCTURA RECREATIVA, ALUMBRADO PÚBLICO, TRANSPORTE Y CENTRO DE CAPACITACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ”**

Que presentó: **ANA LUCIA MEJÍA MILIÁN**

En mi calidad de revisor y asesor de dicho trabajo, me permito hacer de su conocimiento que el mismo se realizó cumpliendo con los requerimientos académicos que la Universidad establece. Por tal razón me permito emitir un **DICTAMEN FAVORABLE** de dicho trabajo, se le traslada un ejemplar en físico y electrónico para los efectos consiguientes.

Certifico que el trabajo arriba citado, **NO** posee transcripciones de otros documentos que aparecen en internet.

Sin otro particular, me despido.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Lic. Maynor Rolando Santiago Ramírez
Revisor y Asesor



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE BAJA VERAPAZ



San Miguel Chicaj, Baja Verapaz, 08 de mayo del 2017

Lic. Benjamín Ascencio Veliz
Coordinador de Carrera de
Administración de Empresas
Centro Universitario de Baja Verapaz –CUNBAV-

Estimado Licenciado:

Atentamente me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que el trabajo de graduación con título **"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS UNIDADES DE INFRAESTRUCTURA RECREATIVA, ALUMBRADO PÚBLICO, TRANSPORTE Y CENTRO DE CAPACITACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ"** fue presentado a la comisión revisora de trabajos de graduación, cumpliendo con el procedimiento establecido por el Centro Universitario de Baja Verapaz –CUNBAV-.

Que presento: **ANA LUCÍA MEJÍA MILIÁN**

Dicho trabajo de graduación ha cumplido con los requisitos normados por el Consejo del Centro Universitario. En mi calidad de Coordinadora de la comisión revisora, me permito emitir un **DICTAMEN FAVORABLE** de dicho trabajo, se le traslada un ejemplar en físico y electrónico para los efectos consiguientes.

Sin otro particular, me despido

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licenciada Gabriela Dolores Jerónimo Bautista
Coordinadora de Comisión Revisora
de Trabajos de Graduación



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE BAJA VERAPAZ



San Miguel Chicaj, Baja Verapaz, 17 de julio de 2017.

Licenciado
Ricardo Antonio Samayoa Herrera
Coordinador Académico
Centro Universitario de Baja Verapaz –CUNBAV-

Estimado Licenciado:

Atentamente me dirijo a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que he concluido con la revisión del trabajo de graduación titulado **"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS UNIDADES DE INFRAESTRUCTURA RECREATIVA, ALUMBRADO PÚBLICO, TRANSPORTE Y CENTRO DE CAPACITACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, DE LA MUNICIPALIDAD SALAMÁ, BAJA VERAPAZ"**.

Que presentó: **ANA LUCÍA MEJIA MILIÁN**

En mi calidad de Coordinador de la Carrera de Administración de Empresas, me permito hacer de su conocimiento que se realizó la revisión al documento, cumpliendo con los requerimientos académicos que la Universidad establece. Por tal razón me permito emitir un **DICTAMEN FAVORABLE** de dicho trabajo, por lo cual le traslado un ejemplar en físico y electrónico para los efectos consiguientes al proceso.

Certifico que el trabajo arriba citado, **NO** posee transcripciones de otros documentos que aparezcan en internet.

Sin otro particular, me despido.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. Benjamin Ascencio Veliz

Coordinador de Carrera de Administración de Empresas





USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

CENTRO UNIVERSITARIO DE BAJA VERAPAZ
-CUNBAV-

**ORGANISMO
COORDINACIÓN
ACADÉMICA**

San Miguel Chicaj B.V. 19 de julio de 2017.

Arquitecto
Edgar Adolfo Cabrera Sánchez
Director del Centro Universitario
de Baja Verapaz -CUNBAV-
Universidad de San Carlos de Guatemala.

Estimado Arquitecto:

Para su conocimiento y efectos pertinentes, le transcribo el Punto SEGUNDO, inciso 2.3, del Acta No. 07-2017, de sesión celebrada por el Organismo de Coordinación Académica del Centro Universitario de Baja Verapaz -CUNBAV-, el día martes dieciocho de julio de dos mil diecisiete, que literalmente dice:

“2.3 CONOCIMIENTO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN DE ANA LUCÍA MEJÍA MILIÁN, ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS SOLICITANDO ORDEN DE IMPRESIÓN.-----

Se tiene a la vista el Trabajo de Graduación de la estudiante Ana Lucía Mejía Milián, de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, quien ya culminó el proceso de revisión por parte de la Comisión Revisora de Trabajos de Graduación, pasando por esta instancia y solicitando la orden de impresión respectiva. A este respecto después de revisado el documento el organismo de Coordinación Académica del CUNBAV, ACUERDA: **Aprobar en primera instancia y trasladar el Trabajo de Graduación de la estudiante Ana Lucía Mejía Milián, de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, a la Dirección del Centro para su revisión y Orden de Impresión, posteriormente se continúe con el proceso de Graduación.”**

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para suscribir la presente.

“D Y ENSEÑAD A TODOS”

Lic. Ricardo Antonio Samayoa Heredia
Coordinador Académico



Cantón San Juan, Escuela Oficial Urbana Mixta San Miguel Chicaj
e-mail: cunbav@hotmail.com TEL. 4768-1962



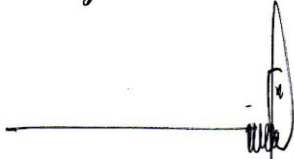
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE BAJA VERAPAZ



El Director del Centro Universitario de Baja Verapaz de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer la aprobación del Informe de Graduación de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas de la estudiante **Ana Lucía Mejía Milián** por parte de la Comisión de trabajos de Graduación, AUTORIZA.

“IMPRIMASE”

“Id y Enseñad a Todos”


Arq. Edgar Adolfo Cabrera Sánchez
DIRECTOR



