MUNICIPIO DE SALAMÁ
DEPARTAMENTO DE BAJA VERAPAZ

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS UNIDADES DE DESECHOS SÓLIDOS, INFRAESTRUCTURA VIAL, MERCADO, CEMENTERIO, BIBLIOTECA, RASTRO MUNICIPAL Y FARMACIA

HEIDY MARÍA ALVARADO SAMAYOA

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 DESECHOS SÓLIDOS, INFRAESTRUCTURA VIAL, MERCADO, CEMENTERIO, BIBLIOTECA, RASTRO MUNICIPAL Y FARMACIA

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

2,017

(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 DESECHOS SÓLIDOS, INFRAESTRUCTURA VIAL, MERCADO, CEMENTERIO, BIBLIOTECA, RASTRO MUNICIPAL Y FARMACIA”

MUNICIPIO DE SALAMÁ
DEPARTAMENTO DE BAJA VERAPAZ

INFORME INDIVIDUAL

Presentado al Consejo Directivo

Centro Universitario de Baja Verapaz –CUNBAV-

Por

HEIDY MARÍA ALVARADO SAMAYOA

previo a conferírsele el titulo

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. Teófanes 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 Desechos Sólidos, Infraestructura Vial, Mercado, Cementerio, Biblioteca, Rastro Municipal y Farmacia de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, como requisito previo a optar al título de Administradora de Empresas en el Grado Académico de Licenciada.

F._____
Heidy María Alvarado Samayoa

ACTO QUE DEDICO

A DIOS: Por ser fuente de sabiduría y esperanza en este caminar, para llegar a lograr este sueño, toda la honra y gloria Señor.

A LA VIRGEN MARÍA: Por nunca abandonarme, y ser mi consuelo siempre, bendita y alabada seas siempre mi María.

A MIS PADRES: Darío Alvarado y mi ángel amado, María Antonia Samayoa (+), madre querida porque siempre me motivaste a alcanzar todas mis metas y sueños, por tu constante apoyo y motivación, porque siempre fuiste un ejemplo de lucha y dedicación. Sé que desde el cielo siempre me acompañas, este logro es para ti con todo mi amor.

A MIS ABUELITOS: Estanislao Samayoa (+) y Vicenta Carrera, por todo su amor y ejemplo de sabiduría y perseverancia.

A MIS HERMANOS: Darlin Alvarado, Darío Alvarado y Martita Alvarado, por ser los mejores hermanos que la vida pudo regalarme y por todo el apoyo incondicional, por las palabras de aliento cuando estaba por rendirme, este logro es para ustedes con todo mi amor.

A MI AMADO ESPOSO: Carlos Hernández, por ser mi motivación y dedicarme su tiempo en la realización de mis sueños y proyectos, por siempre apoyarme y compartir mis metas, con todo mi amor este logro es para ti.

A MI HIJA: Mía Mariandré Hernández, por ser la luz de mi vida, porque desde que supe que estabas dentro de mi vientre, eres y serás mi fuente de inspiración.

A MI SOBRINO: Leonel Sebastián Alonzo, por su ternura y amor.

A MIS TÍAS: Chusita Samayoa, Alicia Samayoa, Bertita Turcios y Marina Juárez, por su amor incansable y por su apoyo a lo largo de toda mi vida.

A MIS PRIMAS: Flor de María Samayoa, Herlita Turcios, Miriam Turcios, Wendy Samayoa, Lessly Samayoa, Gisela Turcios y Milvian Samayoa por su constante amor y apoyo en todas las etapas de mi vida.

A MIS SUEGROS: Carlos Hernández y Carmen Chávez, por su ejemplo de amor, lucha y perseverancia.

A MIS CUÑADAS: Karla Hernández, Marla Hernández, Amalia Hernández y Carmen Hernández, por su amor y apoyo constante.

A MIS AHIJADOS: Mynor Carrera, Wendy Samayoa, Nathalie Mendizábal, Juan de Dios García, Mateo García, María Fernanda Samayoa y Jazmín Samayoa, por su amor y ternura.

A MIS AMIGOS: Kyriat Meléndez, Karina Cuellar, Anita Mejía, Cristian Melgar, porque ustedes son la prueba de que la amistad y el compañerismo si existe,

gracias por ser parte fundamental de este triunfo, por todo su apoyo y amor.

A MIS LICENCIADOS: Por todas sus enseñanzas a lo largo de mi vida profesional y por todo su cariño.

AL CENTRO UNIVERSITARIO: DE BAJA VERAPAZ Por brindarme la oportunidad de formarme como profesional y pertenecer a la tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala.

ÍNDICE

No.	Titulo	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	3
1.1.5.	Clima	4
1.1.6.	Orografía	4
1.1.7.	Aspectos culturales y deportivos	4
1.2.	**DIVISIÓN POLÍTICO-ADMINISTRATIVA**	6
1.2.1.	División política	6
1.2.2.	División administrativa	8
1.3.	**RECURSOS NATURALES**	8
1.3.1.	Agua	9
1.3.2.	Bosques	10
1.3.3.	Suelos	11
1.3.3.1.	Tipos de suelo	11
1.3.3.2.	Usos del suelo	12
1.3.4.	Fauna	12
1.3.5.	Flora	12
1.4.	**POBLACIÓN**	13
1.4.1.	Total, número de hogares y tasas de crecimiento	13
1.4.2.	Por género, edad, pertenencia étnica y área geográfica	14
1.4.2.1.	Población por género	14
1.4.2.2.	Población por área geográfica	15
1.4.2.3.	Población por pertenencia étnica	16
1.4.2.4.	Población por edad	17
1.4.3.	Densidad poblacional	18
1.4.4.	Población económicamente activa	19
1.4.4.1.	Género	20
1.4.4.2.	Área geográfica	21
1.4.4.3.	Población económicamente activa por actividad productiva	22
1.4.5.	Migración	23
1.4.5.1.	Inmigración	23
1.4.5.2.	Emigración	23
1.4.6.	Vivienda	24

1.4.7.	Ocupación y salarios	25
1.4.8.	Niveles de ingreso	26
1.4.9.	Pobreza	28
1.4.9.1.	Pobreza extrema	29
1.4.9.2.	Pobreza no extrema	29
1.4.10.	Desnutrición	30
1.4.11.	Empleo	31
1.4.12.	Subempleo	31
1.4.13.	Desempleo	31
1.5.	**ESTRUCTURA AGRARIA**	32
1.5.1.	Tenencia de la tierra	32
1.5.2.	Uso actual y potencial de la tierra	33
1.5.3.	Concentración de la tierra	34
1.6.	**SERVICIOS BÁSICOS Y SU INFRAESTRUCTURA**	35
1.6.1.	Educación	35
1.6.2.	Salud	37
1.6.3.	Agua	38
1.6.4.	Energía Eléctrica	39
1.6.5.	Drenajes	39
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	45
1.7.8.	Transportes	46
1.8.	**ORGANIZACIÓN SOCIAL Y PRODUCTIVA**	46
1.8.1.	Organizaciones sociales	46
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	51

1.12. FLUJO COMERCIAL Y FINANCIERO 51
1.12.1. Flujo comercial 51
1.12.2. Flujo financiero 52
1.13. RESUMEN DE ACTIVIDADES PRODUCTIVAS DEL MUNICIPIO 52
1.13.1. Agrícola 53
1.13.2. Pecuaria 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 57
2.1.1.2. Misión 58
2.1.1.3. Objetivo 58
2.1.1.4. Estrategia 58
2.1.1.5. Presupuesto 59
2.1.2. Organización 59
2.1.2.1. Cambios organizacionales 59
2.1.2.2. Estructura organizacional 60
2.1.2.3. Cultura organizacional 60
2.1.3. Integración 60
2.1.3.1. Selección de recursos humanos 61
2.1.3.2. Evaluación de desempeño 61
2.1.3.3. Desarrollo profesional 62
2.1.4. Dirección 62
2.1.4.1. Comunicación 63
2.1.4.2. Autoridad 63
2.1.4.3. Liderazgo 63
2.1.4.4. Toma de decisiones 63
2.1.4.5. Conflicto 64
2.1.4.6. Motivación 64
2.1.5. Control 65
2.1.5.1. Tipos de control 65
2.1.5.2. Anticipado 65
2.1.5.3. Concurrente 65
2.1.5.4. Retroalimentación 66
2.2. MERCADOTECNIA 66
2.2.1. Planeación 66
2.2.1.1. Programas 67
2.2.2. Segmentación de mercado 67
2.2.3. Investigación de mercados 67
2.2.4. Mezcla de mercado 68

2.2.4.1. Producto 68
2.2.4.2. Precio 68
2.2.4.3. Plaza 69
2.2.4.4. Promoción 69
2.3. FINANZAS 69
2.3.1. Costos 70
2.3.2. Contabilidad 70
2.3.2.1. Estados financieros 71
2.3.2.2. Indicadores financieros 71
2.3.3. Impuestos 72
2.3.3.1. Obligaciones fiscales 72
2.3.4. Financiamiento 73

CAPÍTULO III
DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD DE INTERVENCIÓN

3.1. ANTECEDENTES 74
3.2. MARCO LEGAL 74
3.2.1. Tipo de sociedad 76
3.2.2. Entes de supervisión 77
3.2.3. Ley reguladora 77
3.3. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN 79
3.3.1. Visión 80
3.3.2. Misión 80
3.3.3. Principios y valores 80
3.4. ÁREA ADMINISTRATIVA 83
3.4.1. Planeación 84
3.4.1.1. Objetivos 84
3.4.1.2. Metas 86
3.4.1.3. Estrategias 86
3.4.1.4. Lineamientos estratégicos 87
3.4.1.5. Políticas 87
3.4.1.6. Programas 87
3.4.2. Organización 88
3.4.2.1. Estructura formativa y normativa 88
3.4.2.2. Organigrama 88
3.4.2.3. Vías de comunicación 95
3.4.2.4. Formas de coordinación 95
3.4.3. Integración 95
3.4.3.1. Selección de recursos humanos 96
3.4.3.2. Evaluación de desempeño 96
3.4.3.3. Desarrollo profesional 97
3.4.4. Dirección 97
3.4.4.1. Liderazgo 97
3.4.4.2. Motivación 97

3.4.4.3. Formación Empresarial 98
3.4.4.4. Toma de decisiones 98
3.4.5. Control 99
3.4.5.1. Tipos de control 99
3.4.5.2. Supervisión 99
3.5. ÁREA DE MERCADOTECNIA 99
3.5.1. Planeación 100
3.5.1.1. Objetivos 100
3.5.1.2. Estrategias 100
3.5.1.3. Programas 101
3.5.2. Segmentación del mercado 101
3.5.3. Investigación de mercados 101
3.5.4. Mezcla de mercado 101
3.5.4.1. Producto 102
3.5.4.2. Precio 102
3.5.4.3. Plaza 105
3.5.4.4. Promoción 106
3.6. ÁREA DE FINANZAS 106
3.6.1. Impuestos 106
3.6.1.1. Régimen de inscripción 107
3.6.1.2. Obligaciones Fiscales 107
3.6.2. Costos 108
3.6.2.1. Clasificación 108
3.6.2.2. Ingresos 108
3.6.3. Contabilidad 109
3.6.3.1. Estados financieros 111
3.6.3.2. Indicadores financieros 111
3.6.3.3. Sistemas de contabilidad 111
3.6.4. Financiamiento 112
3.6.4.1. Interno 112
3.6.4.2. Externo 112
3.7. IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE PROBLEMAS 112
3.7.1. Área Administrativa 113
3.7.2. Área de Mercadeo 113
3.7.3. Área de finanzas 114
3.8. PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS 114

CAPÍTULO IV
PROPUESTA

4.1. NOMBRE DE LA PROPUESTA 116
4.2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA 116
4.2.1. Hallazgos 117
4.2.2. Herramienta de diagnóstico 118
4.3. JUSTIFICACIÓN 119

4.4. **OBJETIVOS DE LA PROPUESTA** 120
4.5. **DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA** 121
4.6. **METODOLOGÍA DE LA IMPLEMENTACIÓN** 123
4.6.1. Fases 123
4.7. **CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN** 125
4.8. **RESULTADOS ESPERADOS** 129
4.9. **BENEFICIARIOS** 130
4.10. **RECURSOS** 130
4.10.1. Recursos Humanos 130
4.10.2. Recursos Materiales 131
4.11. **PRESUPUESTO** 131
4.12. **FUENTE DE FINANCIAMIENTO** 133
CONCLUSIONES 134
RECOMENDACIONES 136
BIBLIOGRAFIA 138
ANEXO I, ANÁLISIS FODA 142
ANEXOS II, MAPA DE SALAMÁ 144
ANEXO III, DIVISIÓN POLÍTICA DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 145
ANEXO IV, VÍAS DE ACCESO DEL MUNICIPIO DE SALAMA 150
ANEXO V, UBICACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ 151
ANEXO VI, CUESTIONARIOS Y ENTREVISTAS 152
ANEXO VII, RESULTADOS DE ENCUESTAS No. 1 157
ANEXO VIII, RESULTADOS DE ENCUESTAS No. 2 167
ANEXO IX, MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS UNIDADES DE DESECHOS SÓLIDOS, INFRAESTRUCTURA VIAL, MERCADO, CEMENTERIO, BIBLIOTECA, RASTRO MUNICIPAL Y FARMACIA 174

ÍNDICE DE CUADROS

No.	Titulo	Pág.
1.	Salamá, Baja Verapaz, Población, Años 1994 y 2002	13
2.	Salamá, Baja Verapaz, Población total, número de hogares y tasas de crecimiento, Años 1994 y 2002	14
3.	Salamá, Baja Verapaz, Población por género, Años 1994 y 2002	15
4.	Salamá, Baja Verapaz, Población por área geográfica, Años 1994 y 2002	15
5.	Salamá, Baja Verapaz, Población por pertenencia étnica, Años 1994 y 2002	16
6.	Salamá, Baja Verapaz, Población por edad, Años 1994 y 2002	17
7.	Salamá, Baja Verapaz, Densidad poblacional, Años 1994 y 2002	18
8.	Salamá, Baja Verapaz, Población económicamente activa, Años 1994 y 2002	19
9.	Salamá, Baja Verapaz, Población económicamente activa por género, Años 1994 y 2002	20
10.	Salamá, Baja Verapaz, Población económicamente por área geográfica, Años 1994 y 2002	21
11.	Salamá, Baja Verapaz, Población económicamente por actividad productiva, Años 1994 y 2002	22
12.	Salamá, Baja Verapaz, Vivienda, Años 1994 y 2002	24
13.	Salamá, Baja Verapaz, Población por ocupación y salarios, Años 1994 y 2002	25
14.	Salamá, Baja Verapaz, Rango de ingreso mensual familiar, Años 1994 y 2002	26
15.	Salamá, Baja Verapaz, Porcentaje de pobreza, Años 1994 y 2002	28
16.	Salamá, Baja Verapaz 2016, Desnutrición	30
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 2016, Precios servicios públicos	103
23.	Salamá, Baja Verapaz 2015, Fase introductora	125
24.	Salamá, Baja Verapaz 2015, Fase de reconocimiento del área de trabajo	126
25.	Salamá, Baja Verapaz 2015, Fase presentación del manual de procedimientos	127
26.	Salamá, Baja Verapaz 2015, Fase de uso, control, y supervisión	128

27. Salamá, Baja Verapaz 2015, Presupuesto de la elaboración de la propuesta 131

ÍNDICE DE ORGANIGRAMAS

No.	Titulo	Pág.
1.	Salamá, Baja Verapaz 2015, Organigrama especifico de la Dirección de Servicios Públicos,	94

INTRODUCCIÓN

La implementación de un manual de procedimientos en la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz contribuirá al proceso de consultar y verificar cada una de las funciones y tareas que realiza el empleado en las unidades asignadas y para las cuales fue contratado, con la finalidad de lograr desempeñar y alcanzar los objetivos por medio de la ejecución de las actividades establecidas.

La Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz es una institución que ofrece a todos los vecinos del municipio servicios públicos, mismos que están a disposición de los demandantes, dentro los servicios públicos que esta institución ofrece se encuentran los siguientes: Agua potable y saneamiento, alumbrado público, biblioteca municipal, centro de capacitación, cementerio municipal, desechos sólidos, farmacia municipal, mercado municipal, infraestructura vial, infraestructura recreativa, rastro municipal, transporte.

La Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz en coordinación con el Centro Universitario de Baja Verapaz –CUNBAV-, como parte del proceso de formación de los estudiantes de la Licenciatura de Administración de Empresas, por medio del Ejercicio Profesional Supervisado, surge la necesidad de analizar la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz misma que se identifica como unidad de análisis para la elaboración de un manual de procedimientos, el cual pretende apoyar a la institución como tal, simplificando el proceso de consultas que el empleado realizará en la ejecución de las actividades, también busca apoyar a las autoridades superiores y jefes inmediatos de la institución.

Los manuales de procedimientos son herramientas que forman parte de la estructura de una institución, y permiten acompañar al desarrollo de actividades que ejecutan cada una de las unidades que conforman la Dirección de Servicios Públicos, por su fácil manejo permite conocer las funciones, actividades y tareas de manera ordenada y sistematizada. El manual de procedimientos busca apoyar al fortalecimiento de las actividades, para ordenar los procesos que se llevan a cabo en la administración municipal y hacer más eficientes todos sus elementos y recursos, con el fin de prestar servicios de calidad en tiempos oportunos para la satisfacción de las necesidades demandadas por la población del municipio.

Para la identificación del problema fue necesaria la realización de una investigación, la cual se presenta como un informe que incluye diferentes capítulos de los cuales se desglosan a continuación:

CAPITULO I: Este capítulo incluye características socioeconómicas de la población, las cuales se detallan a continuación: marco general, división política-administrativa, recursos naturales, población, estructura agraria, servicios básicos y su infraestructura, infraestructura productiva, organización social y productiva, entidades de apoyo, análisis de riegos, requerimientos de inversión social y productiva, flujo comercial y financiero y resumen de actividades productivas.

CAPITULO II: En este capítulo se describe la revisión bibliográfica que incluye conceptos del proceso administrativo, finanzas y mercadotecnia.

CAPITULO III: Se incluye la descripción de la unidad de intervención como: antecedentes, marco legal, descripción de la institución, proceso administrativo, área de mercadotecnia, área de finanzas, y la identificación y priorización de problemas.

CAPITULO IV: Este capítulo contiene el desarrollo de la propuesta que se deberá implementar para resolver el problema identificado en el capítulo III, incluye hallazgos, objetivos, descripción de la propuesta a implementar, fases de realización, beneficiarios de la propuesta, recursos utilizados, presupuesto de gastos y fuentes de financiamiento.

CAPITULO I
CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS DE LA POBLACIÓN

El capítulo uno se encuentra conformado por la descripción de aspectos generales del Municipio de Salamá, Baja Verapaz en él se incluye la localización y extensión, clima, orografía, aspectos culturales, división política, recursos naturales, entre otros temas. Es importante conocer este tipo de información pues este describe característica del municipio, que lo diferencian de otros.

1.1. MARCO GENERAL

En el marco general de una investigación se definen todos los conceptos ordenados referentes a un tema específico.

1.1.1. Contexto nacional

Guatemala es un país que cuenta con una extensión de 108,889 kilómetros cuadrados entre los paralelos de 130 44’ a 180 30’ al norte y meridianos 870 24’ a 920 14’ al este de Greenwich y se encuentra localizada en la parte noreste del istmo de Centro América.

Este país posee una diversa población, misma que se encuentra distribuida en 22 departamentos y 340 municipios, según información proporcionada por el Instituto Guatemalteco de Estadística, la población del país ascendía 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 como 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, sandia, todos estos contribuyen a la actividad productiva y económica del Municipio. Dentro de los cultivos no tradicionales del Municipio se encuentran: La berenjena, espárragos,

brócoli, arveja china, güicoy y col de bruselas. Además se realizan actividades ganaderas que incluyen vacas, caballos y cabras, actividades avícolas que incluyen gallinas, patos y chompipes. Todas estas fortalecen la economía del Municipio.

Guatemala es uno de los países de Centro América con mayor población indígena las cuales se distinguen por la etnia a la que pertenecen siendo estas: Maya, Xinca, Garífuna.

1.1.2. Contexto departamental

La cabecera del departamento de Baja Verapaz es la ciudad de Salamá, se encuentra ubicada a 150 kilómetros de la capital guatemalteca aproximadamente, se ubica en la latitud 150 06’05” norte y longitud 900 19’07” oeste y cuenta con una extensión territorial de 3,124 kilómetros cuadrados.

Baja Verapaz es un departamento sumamente montañoso y le atraviesa de este a oeste la Sierra de Chuacús, que forman los valles de Salamá, San Miguel Chicaj, Rabinal y Cubulco. También se encuentra la Sierra de las Minas que se ubica entre los Municipios de San Jerónimo y Purulhá.

En Salamá, Baja Verapaz prevalece el clima cálido, ya que se encuentra a 1,570 metros sobre el nivel del mar, cuenta con temperaturas medias de 230c y 1,000c metros en zonas montañosas que no son muy comunes, ya que el Municipio se encuentra ubicado en un valle.

En el Municipio de Salamá, Baja Verapaz la mayoría de la población habla el idioma español, el idioma principal del departamento es el Achí, este lo hablan los habitantes de los Municipios de Rabinal, San Miguel Chicaj y Cubulco mientras que en Purulhá un alto porcentaje habla el idioma Pocomchí y Keq´chi.

Por el tipo de clima, suelo y topografía del departamento, los pobladores se dedican a la explotación de gran variedad de cultivos permanentes como el tomate, chile, maíz, frijol y ejote. Mientras que dentro de los cultivos temporales se encuentran el maíz dulce, pepino, chile jalapeño y arveja.

1.1.3. Antecedentes históricos del municipio

Salamá fue fundada en el año 1562. Según los antecedentes históricos del Municipio dan a conocer que en el año de 1834 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, esta se encuentra en el Valle del Río que lleva el mismo nombre, en donde según se cree 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: “T´zalamhá”. Esta dicción está compuesta de la raíz “T´zalam” 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 “Tzalamhá” etimológicamente implica según el idioma que le dio vida “cárcel o trama de agua´.

1.1.4. Localización y extensión

El Municipio de Salamá, está situado a 15º, 06', y 12” latitud norte y 90º, 16' 00’ latitud oeste, altitud de 940 metros sobre el nivel del mar, y está conformado por 776 kilómetros cuadrados.

1.1.5. Clima

El Municipio de Salamá está situado en un valle, generalmente el clima es caluroso, se encuentra situado a 940 metros sobre el nivel del mar; a 15º 06’ 12” de latitud norte y 90º 16’ 00” de longitud, permitiendo que existan dos estaciones: verano, cuando el clima está dominado por un cálido sol e invierno cuando la vegetación es mucho más verde debido a la lluvia que llega al territorio.

En los meses de mayo a octubre se presenta la mayor precipitación pluvial; lo cual permite la agricultura estacionaria, mientras que la época seca aumenta en los meses de marzo hasta agosto en proporciones medias, estas coincidentes se dan en los meses más calurosos, el clima favorece a la agricultura ya que este permite que varios cultivos se puedan cosechar en los diferentes Municipios de este departamento.

1.1.6. Orografía

El Municipio se caracteriza por poseer tierras de naturaleza variada aptas para bosques de producción, protección y conservación de la biodiversidad, ganadería y agricultura. Por lo general los terrenos son quebrados y con desnivel que van desde el 15 por ciento aproximadamente.

Entre las montañas o cerros sobresalientes en el Municipio de Salamá, Baja Verapaz se ubican: Al sur la Sierra de Chuacús; al Noroeste Chilascó, Miranda, Niño Perdido, Quisis y San Vicente; al norte de la ciudad está el Cerro El Carmen, y el Cerro de La Cruz se localiza en el sur de la cabecera municipal.

1.1.7. Aspectos culturales y deportivos

En el área urbana están organizadas algunas cofradías la del Niño de la Virgen y la del Niño San José. El Municipio de Salamá, se caracteriza por contar con diferentes tradiciones como el baile de los Masates se puede apreciar cada 3 de

mayo en el día que se celebra la Santa Cruz, el baile del Costeño se baila en grupo de convite, este puede realizarse en cualquier fecha.

El patrón del Municipio de Salamá, Baja Verapaz es San Mateo Apóstol y en honor a él se celebra la feria titular que se realiza del 17 al 21 de Septiembre de cada año, misma que se denomina como feria departamental ya que se realiza en la cabecera departamental, durante la cual se llevan a cabo actividades deportivas, desfiles alegóricos, exposiciones artesanales y ganaderas; el 21 de Septiembre es el día del patrón San Mateo Apóstol el cual recorre las principales calles del Municipio en su tradicional procesión, lo que permite a la población Salamateca disfrutar y participar en las actividades religiosas en honor al patrón San Mateo Apóstol.

Dentro de las tradiciones arraigadas en el Municipio está la conmemoración de la Semana Santa donde se realizan diferentes procesiones. El 19 de marzo se celebra el día de San José con la tradicional quema de toritos de fuegos pirotécnicos, El 1 de noviembre de cada año se celebra el día de todos los Santos en el Municipio y el 12 de diciembre se realizan actividades para celebrar el día de la Virgen de Guadalupe, además la población del Municipio realiza la tradicional quema del diablo el día 7 de diciembre y las tradicionales posadas para fin de año.

Para la distracción de los habitantes del Municipio existen instalaciones deportivas y recreativas entre ellas: villa deportiva, gimnasio municipal Doctor Rubén Arriola Batres, estadio municipal Las Rosas, casa del deportista, los campos del Barrio Hacienda de la Virgen, parque municipal infantil, lugares donde se practican deportes como atletismo, ajedrez, voleibol, balonmano, pesas, tenis de campo, boxeo, basketball.

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. Ver el Anexo II.

1.2.1. División política

La Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz establece que el Municipio de Salamá es el más grande en extensión y densidad poblacional del Departamento de Baja Verapaz. Esta variable da a conocer la situación actual del Municipio a nivel geográfico y administrativo, de acuerdo al mapa de los lugares más poblados de Salamá, Baja Verapaz mismo que fue proporcionado por la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz en el año 2016, el Municipio se encuentra distribuido de la siguiente manera: 9 Barrios, 65 Aldeas, 51 Caseríos, 21 Colonias, 4 Sector y 1 Finca.

a. Barrios

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

b. Aldeas

El Municipio de Salamá posee sesenta y cinco aldeas: Chilasco, Niño Perdido, Unión Barrios, La Divina Providencia, 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 Carmen, El Carnero, Nuevo San Juan, San Juan, Los Pinos, El Tunal, La Laguna, San Ignacio, Rincón Grande, Payaque, Las Anonas, Cumbre Santa Isabel, Las Trojas, Ixcayan, Candelaria Las Palmas, San Julián Chuacus, El Rodeo, Chuacusito, Llano Grande, Las Palmas, Trapiche de Agua, Las Cureñas, Santa Inés Chivac I, Santa Inés Chivac II, Las

Cuevas, Los Magueyes, Las Vegas Chivac, San Antonio Chivac, Las Victorias, Chivac, El Zapote, La Canoa, El Amate, Estancia Grande, Las Tintas, Los Paxtes, Las Canas, Los Algodones, El Zaral, Las Limas, Vista Hermosa, San Antonio El Sitio, El Chagüite, Vainillas, Pozo de Agua, El Nance, Rancho Viejo, Las Vigas, 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, 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. Colonia

El Municipio de Salamá, Baja Verapaz cuenta 21 colonias las cuales de 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. Sector

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

f. Finca

Finca de Concepción.

1.2.2. División administrativa

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…*"[1]

El Concejo Municipal se integra por 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, tienen su sede en la cabecera departamental.

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

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

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

espinosos a bosques nubosos, ríos, cuencas, flora y fauna que hacen atractivo al Municipio.

1.3.1. Agua

El agua es esencial para la vida, el desarrollo y la salud de la población, es de vital importancia para que todas las personas que habitan en una comunidad cuenten con el líquido vital, esto es responsabilidad del Estado, el servicio de agua está a cargo en la mayoría de las ocasiones de las Municipalidades, de estas entidades depende el abastecimiento y la satisfacción de esta necesidad latente. Actualmente el Municipio de Salamá cuenta con diferentes nacimientos de agua ubicados en las distintas comunidades, entre ellas se puede mencionar principalmente:

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

Son las principales fuentes que abastece a las comunidades de Llano Largo, Cachil, El Carmen y cabecera municipal.

1.3.1.2. Fuente el Matazano

Los lugares que se benefician de esta fuente son: La Paz I, La Paz II y El Estoraque.

1.3.1.3. Fuente el Apazotal

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

1.3.1.4. Fuente Chuacús

Esta beneficia a las comunidades de Vista Hermosa y Chagüite, las cuales son vecinas.

1.3.1.5. Nacimiento el Aguacatillo

De este nacimiento se abastecen las comunidades de Llano Grande, Los Ángeles y Las Majadas.

1.3.1.6. Nacimiento la Estancia

De este nacimiento se abastecen las comunidades de Los Paxtes y La Estancia las cuales son vecinas, y la distancia territorial que existe entre ellas es considerable, por lo tanto este nacimiento cuenta con la capacidad de abastecer estas dos comunidades.

1.3.1.7. Nacimiento el Cipresal

Abastece la comunidad de La Sahuesitas.

1.3.1.8. Nacimiento Miranda

El líquido es aprovechado por la comunidad de Chilascó.

1.3.1.9. Nacimiento Pacalaj

Beneficia la misma comunidad.

1.3.2. Bosques

En el municipio de Salamá, Baja Verapaz existen bosques de coníferas, conformados por: pino de ocote, (Pinus oocarpa), y ciprés (Cupressys lusitánica), y bosques mixtos constituidos por encino (Quercus sp), liquidámbar (Liquidámbar styranciflua), pino de ocote (Pinus oocarpa), pino candelillo (Pinus maximinoi) y en algunas ocasiones ciprés (Cupressy lusitánica) y pino de la sierra (Pinus tecunumani), estos últimos en las áreas más altas del municipio. (Arriba de los 1600 metros sobre el nivel del mar).

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. Del tipo de suelo que se encuentre en un lugar o región específica dependerá el uso y aprovechamiento que se le dé en la sociedad.

1.3.3.1. Tipos de suelo

Salamá posee gran variedad de suelos con características específicas que los distinguen unos de otros, los cuales son beneficiosos debido a que tiene usos múltiples. El Municipio cuenta con tres tipos de suelos los cuales se detallan a continuación: en la parte sur del Municipio se encuentra el orden entisoles, que son los suelos de potencial de fertilidad bajo, humedad variables, bajo contenido de materia orgánica, poca profundidad y muy alta pedregosidad, de igual forma en el sur pero más cercano al centro del Municipio el orden del suelo es inceptisoles, con potencial de fertilidad media, 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. En la parte norte del Municipio predomina el orden ultisoles, con potencial de fertilidad bajo, humedad adecuada, contenido de materia orgánica bajo, suelos que presentan acides y baja profundidad.

"*Los suelos del valle de Salamá se encuentran desarrollados sobre rocas ígneas, metamórficas y sedimentarias; principalmente sobre material de esquisitos micacios, esquisitos granatiferos y material calcáreo del cuatemario 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* ".[2]

---

[2] Coronado, M.E. sf. Estudio Agrológico Semidetallado de Suelos para Fines de Riesgos del Valle de Salamá, Guatemala. 70 p.

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 incesante al suelo para las actividades agrícolas lo que causa deforestación.

Debido al clima seco que caracteriza al Municipio y el uso excesivo que provoca explotación del suelo, hace que se requieran sistemas de riego para los cultivos de forma constante.

1.3.4. Fauna

En el Municipio de Salamá, Baja Verapaz se encuentra diversidad de animales tales como: mapaches (Procyon), armadillos (Dasypodidae), comadrejas (Mustela nivalis), conejo (Oryctolagus cuniculus). En el Biotopo del Quetzal, habitan una gran variedad de especies tales como: el Ave Nacional llamado Quetzal (Pharomanchus), tucanes (Ramphastidea), guardabarrancos (Momotus momota), colibrís (Trochilinae), pájaros carpinteros (Picidae), gavilanes (Accipiter nisus), auroritas (Glaucidium brasilianum), pumas (Puma concolor), monos aulladores (Aloutta caraya), tepescuintles (Cuniculus paca), venados (Cervus elaphus), gatos de monte (Phlomis lychnitis), tigrillos (Pardus wiedii), tacuazines (Didelphis marsupialis), zorrillos (Mephitidae), mariposas (Lepidopteros), luciérnagas (Lampyridae) y los mosquitos y además las lagartijas (Podarcis hispánica).

1.3.5. Flora

El Municipio de Salamá, Baja Verapaz posee varias reservas naturales entre las cuales resaltan el Biotopo del Quetzal “Mario Dary Rivera”, la Reserva de las Biosfera de la Sierra de las Minas, el Parque de los Cerritos y la Reserva del Cerro de la Cruz. En estas reservas naturales ubicadas en la parte alta del Municipio existen grandes cantidades de orquídeas, bromelias y parasitas entre otras planta

cuyo florecimiento embellece la naturaleza del lugar. Además se encuentran plantas ornamentales y silvestres. En los cerros hay muchas especies de plantas, en la zona árida tales como: cactus y barba de viejo.

1.4. POBLACIÓN

En el Municipio de Salamá, Baja Verapaz aumenta y disminuye la población día con día, tal como lo muestra el cuadro uno por medio de los datos proporcionados por el Instituto Guatemalteco de Estadística –INE-, en el censo realizado de los años 1994 y 2002.

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.

Por medio de los datos obtenidos del censo realizado en los años 1994 y 2002 que realizo el Instituto Guatemalteco de Estadística –INE-, se puede observar un crecimiento de la población de 24.67 por ciento en el Municipio.

1.4.1. Total, número de hogares y tasas de crecimiento

El Municipio de Salamá, Baja Verapaz posee una visible cantidad de hogares los cuales se conforman por los diferentes miembros de las familias Salamatecas, esto permite establecer las tasas de crecimiento que presentan a lo largo del tiempo, tal como lo muestra el cuadro dos la población del Municipio aumenta cada día por lo tanto es importante conocer las tasas de crecimiento en cuanto al número de hogares que existen en el Municipio.

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, se detalla que durante ocho años el Municipio de Salamá, Baja Verapaz ha incrementado su número de habitantes, 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 como sexo, edad, pertenecía étnica y el área geográfica. Se debe tener definidas estas categorías para poder visualizar un panorama de la distribución de la población en el Municipio de acuerdo a las categorías antes mencionadas.

1.4.2.1. Población por género

En el cuadro tres se presentan 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.

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

Sexo	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 reflejados en el cuadro tres, la población en el Municipio de Salamá, Baja Verapaz 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, esto indica que la población Salamateca, se encuentra constituida en un mayor porcentaje por mujeres.

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 donde la población habita, por lo tanto en el cuadro cuatro se establece una clasificación de áreas denominadas con el nombre de área rural y área urbana.

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 como la población rural y urbana del Municipio de Salamá, Baja Verapaz tuvo un aumento considerable entre los años de 1994 al 2002, notándose que el área rural cuenta con la mayor población en comparación al área urbana del Municipio, según datos del último censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística de Guatemala –INE-.

1.4.2.3. Población por pertenencia étnica

En la humanidad existen diferentes tipos de personas, la pertenencia étnica permite identificar algunas características como religión, cultura, tradiciones, etnia, entre otras. Los grupos étnicos en Guatemala son muy variados, y el Municipio de Salamá, Baja Verapaz se distingue por contar con varias de ellas, dentro de las principales y más amplias esta la indígena y no indígena, tal como lo muestra el cuadro cinco, es importante conocer la población que se clasifica de acuerdo a su pertenencia étnica, y así poseer datos estadísticos que reflejen la información necesaria para que las instituciones de gobierno y no gubernamentales conozcan el porcentaje de población que pertenece a una raza o etnia.

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- indica que la población indígena

tuvo un incremento 10.19 por ciento, mientras la población no indígena obtuvo un incremento notable de 41.11 por ciento, lo que demuestra que el Municipio posee población indígena en todas sus áreas, y la población no indígena predomina en el Municipio de Salamá, Baja Verapaz tal como lo muestra el cuadro cinco, la población no indígena más conocida como ladina, esta población generalmente es de otro departamento o Municipio, sin embargo ya residen en el Municipio formalmente.

1.4.2.4. Población por edad

Guatemala es una nación, que posee varios millones de habitantes día con día nacen y mueren uno de ellos, sin embargo en la actualidad cada vez existen más personas, por lo que es trascendental poseer datos estadísticos que muestren como la población aumenta y disminuye año con año, y las edades en las que se comprenden, según el cuadro seis muestra datos que apoyan a las autoridades e instituciones estatales del Municipio para que conozcan el aumento de la población en el Municipio de Salamá, Baja Verapaz con el fin de establecer cuántas personas de las que habitan dicho Municipio son adultos, jóvenes o niños, ya que ellos tienen la responsabilidad de promover el desarrollo de su hábitat y contribuir al desarrollo de la sociedad y del Municipio participando en actividades económicas, políticas, deportivas y sobre todo productivas.

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 que contribuyen al desarrollo del Municipio tal como lo muestra el cuadro seis.

1.4.3. Densidad poblacional

Tal como lo muestra el cuadro siete, la población aumenta día con día y el Municipio de Salamá, Baja Verapaz no es la excepción en la actualidad cuenta con varios habitantes y al paso de los años cada vez se hace más notable, la densidad poblacional aumenta visiblemente, por lo que es recomendable contar con una estimación de cuantos habitantes existen por cada kilómetro cuadrado en el Municipio, ya que 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 sociales que el Gobierno de la Republica, implementa en la actualidad, se estima que por cada kilómetro cuadrado de territorio existen 60.9 personas.

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 por cada kilómetro cuadrado del territorio del Municipio de Salamá, Baja Verapaz es habitado por 60.9 personas lo que genera un crecimiento considerable a comparación del año 1994 que solo habitaban 45.8 personas por kilómetro cuadrado, lo que demuestra que al pasar de los años el Municipio cada vez posee más habitantes.

1.4.4. Población económicamente activa

En Guatemala, según el cuadro ocho, conforme al criterio adoptado en el X Censo Poblacional de 1994 se considera como población económicamente activa -PEA- a todas aquellas personas de 7 a 65 años de edad, que trabajan o buscan trabajo con el fin de cubrir las necesidades primarias y secundarias que toda persona debe satisfacer para poder lograr un nivel de vida sano y estable, llevando a cabo diversas actividades productivas que busquen alcanzar ingresos económicos para la satisfacción de dichas necesidades, se considera a una persona económicamente activa toda aquella que realice un esfuerzo físico o mental, con el objetivo de recibir una remuneración económica.

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.

De acuerdo al cuadro ocho, en el año 2002 la población económicamente activa representaba el 31.82 por ciento de la población total la cual refleja un aumento del 10 por ciento, en comparación al censo realizado en el año 1994. El

crecimiento en la población económicamente activa se ve reflejada al crecimiento poblacional del Municipio aunado a que la población existente es joven, lo cual permitiría un crecimiento sustancial del Municipio de Salamá ya que realizan diferentes actividades en busca del desarrollo personal que incluye el trabajo constante para adquirir ingresos monetarios con el fin de cubrir las necesidades básicas y económicas, pues todo habitante del Municipio debe realizar algún tipo de actividad laboral o comercial, para poder adquirir ingresos económicos para cubrir las necesidades personales y las de sus familias.

1.4.4.1. Género

Toda la población debe clasificarse según el género, ya que se debe conocer cuántos hombres y mujeres económicamente activos residen en el Municipio de Salamá, Baja Verapaz tal como lo muestra el cuadro nueve según datos proporcionados por los censos del –INE- , demuestran que la población del Municipio cuenta con muchas más mujeres que desempeñan actividades laborales, sin embargo el hombre también realiza actividades para procurar el sustento de cada familia.

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 en el cuadro nueve, ya que el género femenino posee

mayor capacidad de desempeño laboral y productivo por lo que se marca el aumento en comparación al género masculino, sin dejar de mencionar que los hombres del hogar emigran del Municipio en busca de oportunidades de trabajo para lograr mejorar la calidad de vida para ellos y sus familias, mientras que las mujeres cuentan con mejores oportunidades de crecimiento personal y profesional.

1.4.4.2. Área geográfica

Todo espacio territorial debe contar con la división de áreas geográficas, de tal manera que esto permita identificar donde se ubica la población que realiza diversas actividades comerciales, agrícolas, pecuarias e industriales para el desarrollo del Municipio y sustento de los mismos. El departamento de Baja Verapaz no es la excepción pues este se divide en ocho municipios, el cual Salamá es la Cabecera Departamental, y esta 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, de acuerdo al cuadro 10 se muestra la población que habita cada del Municipio.

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.

Según el cuadro 10 se observa que la población rural económicamente activa tiene mayor participación ya que realizan actividades agrícolas, ganaderas,

pecuarias y avícolas que contribuyen al desarrollo económico del Municipio, sin dejar de mencionar a la población urbana que contribuye de forma importante al desarrollo de actividades comerciales, industriales, productivas y entre otras.

1.4.4.3. Población económicamente activa por actividad productiva

La población en general del Municipio de Salamá, Baja Verapaz 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, por lo tanto es significativo identificar a la población económicamente activa productiva para conocer el proceso de producción que esta utiliza en la generación de ingresos y recursos económicos, ya que todo habitante del Municipio necesita realizar alguna actividad que le genere algún tipo de ingreso, en la actualidad todo miembro de la sociedad debe realizar un trabajo cumpliendo determinadas horas para ganar un salario. De acuerdo al cuadro 11, se considera a una persona productiva entre los 15 a los 65 años, sin embargo no se toma en cuenta a las amas de casa y estudiantes que no reciben ningún tipo de remuneración.

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.

Tal como lo muestra el cuadro 11, la población económicamente activa productiva de acuerdo a las categorías más importantes clasificadas por el Instituto Nacional de Estadística de Guatemala –INE- , refleja que la más demandada es la categoría 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. Este fenómeno existe en el Municipio de Salamá, ya que varios de sus habitantes salen del Municipio para mejorar el nivel de vida de sus familias.

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, comercio informal, empresas privadas, agricultores quienes encuentran una oportunidad de desarrollo económico, contribuyendo en la generación de 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 por parte de la población 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.

1.4.6. Vivienda

Se considera como un espacio físico donde un determinado número de personas pueden descansar y resguardar las pertenencias que posean, una vivienda se puede construir de muchas formas pues eso dependerá del nivel económico de cada habitante del Municipio de Salamá, Baja Verapaz.

El tipo de vivienda puede ser casas formales, apartamentos, cuarto de vecindad o casa improvisada, realmente el tipo de vivienda será creada de acuerdo a los ingresos de cada miembro de una familia, por lo general la mayoría de los habitantes del Municipio de Salamá, Baja Verapaz cuenta con una vivienda propia o una vivienda alquilada. En el cuadro 12 se muestra la clasificación de los tipos de viviendas que existen en el Municipio.

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 crea de acuerdo a la situación económica de cada familia, una vivienda digna y apropiada debe ubicarse en un espacio amplio dotado de servicios y con una adecuada accesibilidad que permita el desarrollo familiar y social. El mayor número de vivienda del Municipio de Salamá es del tipo: a) casa formal, b) rancho y c) casa improvisada. Tal como lo muestra el cuadro 12.

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, tal como se presenta en el cuadro 13, estas son las actividades más comunes.

CUADRO 13
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
POBLACIÓN POR OCUPACIÓN Y SALARIOS
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.

Tal como se observa de acuerdo al cuadro 13 y por medio de los datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística, del año 2002, da a conocer que la mayoría de la población económicamente activa del Municipio de Salamá, Baja Verapaz realiza actividades por cuenta propia, mientras que el resto de la población económicamente activa realiza actividades en entidades privadas y en entidades públicas.

1.4.8. Niveles de ingreso

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, como se muestra en el cuadro 14. Estos ingresos provienen de actividades agrícolas, comerciales y laborales. Actualmente la población de dichas áreas mantienen un nivel de vida estable de acuerdo a los ingresos que adquieren por medio del esfuerzo que realizan, sin embargo también existe precariedad y pobreza en la población de determinados espacios territoriales.

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

Continúa en página siguiente…

…Viene de página anterior

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.

Los datos obtenidos en la investigación muestran 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 viven los habitantes del Municipio.

El estudio realizado en el Municipio de Salamá en el año 2007 determinó que los ingresos por salarios en el sector agrícola están por debajo de lo establecido: “ya que 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.

Se estableció en trabajo de campo que el salario mínimo, así como el actual remunerado, resulta insuficiente para cubrir las necesidades básicas de una 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

Considerada un estado de carencia que presentan los habitantes de un determinado espacio territorial, en el Municipio de Salamá, Baja Verapaz en los últimos años han mejorado sus ingresos, por lo que la pobreza no se considera extrema, esto beneficia a cada uno de los habitantes pues mejora el nivel de vida de cada uno de ellos, sin embargo la pobreza radica en el área rural de dicho Municipio, como lo muestra el cuadro 15, ya que existen numerosas familias que viven de la agricultura, misma que a consecuencia de las épocas climáticas marcadas como el verano, no permite que la producción de cultivos sea abundante, y esto genere perdidas a los agricultores, comerciantes y productores. La pobreza es un estado que afecta a todos los miembros de una familia, por lo que es importante contrarrestarla de alguna manera.

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 al 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, generando aumentos de desnutrición y problemas de salud. En el Plan de Desarrollo de Salamá, Baja Verapaz elaborado por Segeplan y la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, de acuerdo a 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, el cual vive bajo condiciones de pobreza extrema, en su mayoría son personas que habitan el área rural, lo que significa que el porcentaje es poco en comparación a otros municipios, sin embargo existen instituciones como Gobernación y Ministerio de Desarrollo que realizan actividades para apoyar a estas personas que viven en situaciones de precariedad.

1.4.9.2. Pobreza no extrema

Según datos proporcionados por SEGEPLAN y Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz de acuerdo al censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística en el año 2002, demuestra que un 54.20 por ciento de la población de Salamá, cuenta con un ingreso mensual, esto permite cubrir una parte de las necesidades que todo ser humano posee; lo que ocasiona 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 al cuadro 16 y 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.

CUADRO 16
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2016
DESNUTRICIÓN

Grupo etario	2013	2014	2105	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.

En el cuadro 16 se nota una mejora en los casos de desnutrición, ya que varias instituciones estatales en coordinación con instituciones extranjeras buscan mejorar la calidad de vida de los pequeños y pequeñas que sufren de esta enfermedad, actualmente los casos de desnutrición se dan en los ocho municipios del departamento de Baja Verapaz, la Dirección de Área de Salud de Baja Verapaz en coordinación con otras instituciones, trabaja día con día para lograr disminuir las tasas de desnutrición en el Municipio y Departamento como tal.

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 estas consisten en crear bienes y servicios. Según los datos que reflejan la actividad del empleo que existe en la población económicamente activa del 40 por ciento total de esta población; el 31 por ciento son hombres y el 9 por ciento restante corresponde a mujeres.

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 a la experiencia y capacidad que han obtenido de acuerdo al profesionalismo que les distingue, es decir, que esta población está sobre calificada para las labores que desempeña.

El subempleo representa a las personas que, aunque están ocupadas, laboran menos de la jornada ordinaria de trabajo y desean trabajar más, alrededor del 18 por ciento de la población económicamente activa se encuentra subempleada.

1.4.13. Desempleo

La escasa oportunidad de empleo, mano de obra no calificada y crecimiento poblacional son algunos de los factores que impiden el desarrollo económico de la población, a consecuencia de esto se incrementa el nivel de delincuencia, problemas de salud y violencia.

Según datos del censo del año 2002 realizado por el Instituto Nacional de Estadística –INE-, el total de desempleo es del 60 por ciento el cual se divide en un 18 por ciento en hombres y un 42 por ciento en mujeres. Este dato indica que

existe un alto porcentaje de desempleados en el Municipio, nótese que el género femenino es el más afectado por esta situación.

1.5. ESTRUCTURA AGRARIA

Es el proceso de producción que la tierra sufre, en el cultivo de diversos productos que genera el Municipio de Salamá, Baja Verapaz 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 proporciona día con día.

1.5.1. Tenencia de la tierra

Los agricultores realizan la producción de cada uno de los cultivos que nacen en el territorio del Municipio, 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 para cosechar los cultivos, de acuerdo a la temporada de cada producto.

Según el cuadro 17, 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.

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.

De acuerdo al cuadro 17 se puede evidenciar que la forma de tenencia de la tierra en el Municipio de Salamá, Baja Verapaz es la propia ya que 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

Es de vital importancia como se ejecuta el uso actual y potencial de la tierra en el Municipio de Salamá, Baja Verapaz ya que la población la utiliza para generar recursos, según el cuadro 18 se detalla cómo los productores y agricultores utilizan la tierra en el Municipio de Salamá.

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 potencial de la tierra del Municipio de Salamá, Baja Verapaz, tal como lo muestra el cuadro 18, la tierra del Municipio es para los cultivos anuales 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- proporciona la información de cómo se da el proceso de la concentración de la tierra ya que está se encuentra clasificada de acuerdo al tamaño de las unidades económicas, las cuales se definen por medio del tamaño de las fincas, en el Municipio de Salamá, Baja Verapaz como se puede observar en el cuadro 19, existen diversos grupos que poseen infinitas cantidades de tierra, es decir que son dueños de varias fincas que contribuyen a la producción de productos, mismas que a continuación se detallan.

CUADRO 19
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2002
CONCENTRACIÓN DE LA TIERRA

TAMAÑO DE FINCAS	FINCAS		SUPERFICIE (MANZANAS)	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Microfinca	647	15.78	193	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 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 públicas y privadas que buscan el desarrollo del mismo. La infraestructura adecuada es importante para que todo Municipio pueda realizar actividades comerciales encaminadas al progreso y desarrollo de cada vecino Salamateco.

1.6.1. Educación

Es de suma importancia que en el Municipio de Salamá, Baja Verapaz 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, Baja Verapaz 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.

Así mismo en el área urbana existe un sistema de educación, de forma gratuita los cuales se clasifican en: Escuelas públicas ubicadas en cada barrio del Municipio, Instituto Nacional de Educación Básica con Orientación Ocupacional (INEBE), (IEBC) Las Piedrecitas, (INEB), Escuela Normal, Instituto Nacional de Administración de Empresas (INAE), Escuela Normal Rural No. 4, Instituto Técnico Experimental de Formación Industrial (ITEFIC), y 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 pueden mencionar: Liceo Mixto San Mateo, Colegio Tezulutlán, Colegio Ciencia y Desarrollo, Colegio de Infantes Emanuel, Centro Educativo Verapaz del Sur, Colegio Cristiano Nazareno, Colegio El Esfuerzo, Colegio Cristiano Elim.

Al nivel universitario el Municipio cuenta con extensiones universitarias como por ejemplo Universidad Mariano Gálvez, Universidad Galileo, Universidad Rural,

Universidad Panamericana, sin dejar de mencionar la extensión de la Universidad de San Carlos de Guatemala –USAC-, Centro Universitario de Baja Verapaz –CUNBAV- , misma que no se encuentra en la cabecera departamental, sino en el vecino Municipio de San Miguel Chicaj; estas extensiones ofrecen carreras técnicas y de licenciatura de mayor demanda en el departamento, ya que varios estudiantes de los diferentes municipios del departamento, viajan a la cabecera municipal para realizar sus estudios de nivel superior, dichas universidades ofrecen carreras técnicas y de licenciatura como Administración de Empresas, Auditoria, Derecho, Agronomía, Pedagogía, Ingeniería y Criminología.

En la actualidad la educación está cubierta en su totalidad para el nivel de preprimaria en el área rural, sin embargo el nivel de primaria y secundaria tiene diversas debilidades, esto derivado a que existe una mala distribución y 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, muchos de los docentes desisten de nombramientos para cubrir las necesidades de educación, y esto provoca que la población no desarrolle actividades intelectuales y opten por dedicarse a actividades agrícolas y comerciales, que les genere mejores ingresos, sin importar el nivel académico o preparación en las personas del departamento.

1.6.2. Salud

El servicio de salud en el Municipio de Salamá, Baja Verapaz es cubierto por entidades públicas y privadas, entre los cuales se encuentran: el Hospital Nacional de Baja Verapaz y Sanatorios Privados como El Valle, Lourdes, Adonai, Hospital

de Ojos Club de Leones, Centro de Salud, IGSS, clínicas médicas, clínicas dentales.

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 como La Canoa, El Amate, Llano Grande, El Tempisque, San Ignacio, El Nance, Las Limas y Chilascó.

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 por ciento, Intoxicación por plaguicidas con un 9 por ciento, Prematurez extrema, es decir que se da en personas menores de 28 semanas de gestación, (Lactante prematuro), con un 9 por ciento, Cirrosis hepática con un 9 por ciento, Insuficiencia cardiaca congestiva con un 9 por ciento, Enfermedades cardiovasculares (ECV) Isquémico/Hemorrágico con un 9 por ciento, Diabetes mellitus con un 4 por ciento, Obstrucción intestinal con un 4 por ciento, Asfixia por ahorcamiento con un 4 por ciento, Carcinoma gástrico con un 4 por ciento y el resto de causas representan un 21 por ciento.

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 corriente del agua sea lenta y no llegue a todos

los hogares del Municipio. La población del Municipio de Salamá, Baja Verapaz se abastece de agua por medio de dos sistemas, siendo los siguientes:

a. Sistema de bombeo

Capta el agua de pozos subterráneos, este servicio tiene un costo para la población de Q 20.00 por 20,000 litros de agua. Los barrios del Municipio que cuentan con este servicio son el Barrio Alcantarilla, Calvario, Sector Minerva, Agua Caliente y Hacienda la Virgen. En el área rural: las siguientes comunidades Payaque, San Juan, Los Pinos, Matilisguate y Estoraque.

b. 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 de 9,347 hogares solo 7,612 cuentan con servicio de energía eléctrica la mayoría con servicio privado, es decir que deben cancelar una cuota mensual de acuerdo al consumo del servicio a la empresa privada ENERGUATE. Según datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística –INE-, lo que indica la importancia de contar con este servicio, mismo que permite el desarrollo de cada habitante del Municipio, este servicio contribuye a la seguridad de las áreas del Municipio generando oportunidades de crecimiento en cada aldea, caserío, barrio, sector y finca que conforma al Municipio de Salamá, Baja Verapaz.

1.6.5. Drenajes

Este servicio es prestado por la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz el cual consiste en recolectar las aguas negras de cada vivienda para llevarlas al rio de

la localidad, lo que genera contaminación al medio ambiente; actualmente solo el área urbana cuenta con este servicio, es decir que este servicio se encuentra ubicado en todas las calles principales de cada barrio que conforma el casco urbano del Municipio. Según lo refleja el cuadro 20, la situación es preocupante ya que tanto el área urbana como rural necesita de este servicio.

Los drenajes funcionan por medio de una red que permite la expulsión de desechos domésticos y comerciales, que generan contaminación a los ríos del Municipio. Este servicio contribuye a la protección del medio ambiente pues las aguas negras no desembocarían en ríos, y tampoco en nacimientos de agua.

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

RED DE DRENAJE	
Drenajes	1,676

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 del área urbana del Municipio de Salamá solo 1,676 de estas cuentan con una red de drenajes, esto representa un 17.93 por ciento del total de viviendas, de acuerdo al cuadro 20, con base a las estadísticas proporcionadas por el Instituto Nacional de Estadística -INE-, censo nacional XI de población y VI de habitación, año 2002, demuestra que el Municipio de Salamá, Baja Verapaz debe implementar una red de servicio de drenajes que incluya el área rural ya que genera contaminación al medio ambiente.

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 de Salamá, Baja Verapaz pues se considera agua negra a todos los desechos líquidos provocados por todo ser vivo, mismos que terminan en un sistema de tratamiento o una red de drenajes, este tipo de líquido son contaminantes para el medio ambiente, ya que generan enfermedades y epidemias en los seres humanos y los animales que viven en las cercanías de las aguas negras.

En la actualidad el Municipio de Salamá, Baja Verapaz no posee una planta de tratamiento de aguas servidas, lo que provoca contaminación al medio ambiente, flora y fauna que habita en el Municipio. Según el cuadro 21, muestra cómo se clasifica el servicio de sanitario en el Municipio.

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

SERVICIO SANITARIO	CENSO 2002
Chorro de drenajes	1,676
Fosa séptica	898
Excusado lavable	775
Letrina o pozo ciego	4,275

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 –INE-, y tal como lo muestra el cuadro 21, 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 se envíe directamente al rio 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 rio.

1.6.7. Sistema de recolección de basura

El Municipio cuenta con servicio de tren de aseo privado, el cual realiza la recolección de basura en el área urbana, los 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 recaudación de basura, por lo que la misma población provoca contaminación en el medio ambiente ya que entierran, queman o tiran la basura en lugares cercanos a nacimientos de agua, ríos y en las carreteras lo que provoca la creación de basureros clandestinos.

1.6.8. Letrinización

En base a los datos del Instituto Nacional de Estadística -INE-, censo nacional XI de población y VI de habitación, año 2002 establece que 4,275 hogares cuentan con letrinas o pozo ciego, esto representa el 45.74 por ciento del total de hogares del Municipio, tal como lo indica 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 a la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz también se debe de cancelar un pago único de Q25.00 por derecho de construcción. A la par del cementerio general se encuentra ubicado el

cementerio privado llamado El Jardín mismo que actualmente se encuentra en concesión a favor de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz.

En el área rural del Municipio de Salamá, Baja Verapaz existen varios cementerios 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, es decir por los alcaldes auxiliares que conforman a los consejos comunitarios de desarrollo COCODE.

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 lluvia lo que los limita a cultivar solo en esta temporada del año.

1.7.2. Centros de acopio

El Municipio de Salamá, Baja Verapaz cuenta con dos centros de acopio: uno ubicado en la aldea Chilascó la cual produce Brócoli, Güisquil, Repollo y alguna hortalizas como Coliflor y Ejote, aquí es donde se reúnen los productores para pesar sus mercancías, y el segundo ubicado en la aldea Chivac en donde se

empacan los productos, como la rosa de Jamaica, Maíz y Frijol para luego ser trasladados a los puntos de ventas, ubicados en todo el país.

1.7.3. Mercados

En Salamá, el mercado funciona en un 90 por ciento en las calles del casco urbano del Municipio, esto es así desde el incendio producido en las instalaciones que ocupaba el mismo en el año 2001. El resultado de esto es que al remover todos los escombros dejados por el siniestro incendio, los comerciantes locales decidieron instalar sus negocios nuevamente en el mismo lugar y no aceptaron trasladarse a las nuevas instalaciones en el mercado La Terminal ubicado a pocos pasos del Hospital Nacional de Salamá, Baja Verapaz.

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 generación de tráfico, y contaminación de las calles de la ciudad en general.

1.7.4. Vías de acceso

Salamá está ubicada en el norte del país y se localiza a 150 kilómetros de la ciudad de Guatemala, posee tres vías de acceso, vía Rancho, a través de la carretera asfaltada CA-14, ruta a las Verapaces, vía San Juan Sacatepequez, pasando por los Municipios de Granados, El Chol y Rabinal. La tercera via para llegar al Municipio de Salamá, Baja Verapaz es pasando por aldea la Canoa, con tramo de carretera de terracería y asfalto con una distancia aproximada 85 kilómetros.

Los límites del Municipio son los siguientes: al norte con el Municipio de Purulhá, al este con el Municipio de San Jerónimo, al sur con el Municipio de Santa Cruz El Chol, suroeste con Chuarrancho del departamento de Guatemala. Al sureste

con 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, que 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 y llega a la aldea del mismo nombre donde se recorren cinco kilómetros más para llegar a la ciudad de Salamá. (Ver anexo III)

1.7.5. Puentes

Los puentes principales que se encuentra en el Municipio de Salamá, son los siguientes: puente Viejo o de Tablas en el cual solo es transitable para peatones y bicicletas, 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, estos puentes se encuentran en el centro de la ciudad, mientras que existen otros a las afueras como el Puente la Estancia y Puente Salamá. Además de otros puentes ubicados en el 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, el 81.44 por ciento de los hogares del Municipio cuenta con este servicio, la cual cuenta con oficinas de atención al público en la Cabecera Departamental.

1.7.7. Telecomunicaciones

La población del Municipio de Salamá, cuenta con los servicios de: Cargo Express, Guate Express, El Correo, MoneyGram, Western Union.

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., las cuales ofrecen cobertura residencial alámbrica e inalámbrica, sin embargo en el área rural la comunicación es principalmente a través de celulares de la compañía Tigo y Claro, mismas que ofrecen servicio de cable e internet domiciliar.

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 de las personas.

En Salamá los servicios de transporte que se pueden encontrar son líneas de microbuses urbanos y buses extraurbanos que se dirigen a distintas partes dentro y fuera del Municipio. También se cuenta con servicios de taxis y pickups fleteros, 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

Se conforman por un determinado grupo de personas las cuales realizan diversas actividades en beneficio y servicio social y colectivo de terceras personas es decir que buscan el bien común. Dentro de las existentes se pueden mencionar: organizaciones religiosas, Consejos Comunitarios de Desarrollo (COCODES),

alcaldes auxiliares, organizaciones deportivas, comités, cooperativas, organizaciones productivas, 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

En el Municipio de Salamá, Baja Verapaz existen diferentes instituciones estatales que contribuyen al desarrollo y seguridad de la población Baja Verapacense, dentro de las cuales podemos mencionar a continuación: Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, Gobernación Departamental, Dirección Departamental de Educación –MINEDUC- Consejo de Desarrollo -CODEDEBV-, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social –MSPAS-, se compone del Hospital Nacional de Salamá, Dirección de Área de Salud de Baja Verapaz, Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-, Centro de Salud de Salamá, Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, Coordinación Departamental del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación –MAGA-, Policía Nacional Civil –PNC- , Juzgado de paz, Auxiliatura Departamental de la Procuraduría de los Derechos Humanos, Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia –SEGEPLAN-, Secretaría de Seguridad Alimentaria y Nutricional –SESAN-, Superintendencia de Administración Tributaria –SAT-, Instituto Técnico de Capacitación y Productividad –INTECAP-, Ministerio de Desarrollo Social –MIDES-, Registro Nacional de las Personas –RENAP-, Tribunal Supremo Electoral –TSE-, Consejo Nacional de Alfabetización –CONALFA-, Consejo Nacional de Áreas Protegidas –CONAP-, Registro de Información Catastral –RIC-, Secretaria de Bienestar Social, Contraloría General de Cuentas, Unidad Ejecutora de Conservación –COVIAL-, entre otras.

1.9.2. Instituciones municipales

La Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz posee diferentes unidades que buscan proteger y apoyar a la población del Municipio o del departamento, ya que estas mismas ofrecen servicios en beneficio de dicha población. A continuación se detallan las más importantes: Casa Materna, Centro de Capacitación, Farmacias Municipales, Policía Municipal de Tránsito, Oficina de la Mujer, Oficina de la Niñez y Adolescencia, Oficina de Participación Ciudadana, Centro de Monitoreo de Cámaras.

1.9.3. Organizaciones no gubernamentales

En el Municipio de Salamá, Baja Verapaz existen diversas organizaciones no gubernamentales que buscan apoyar y contribuir a la satisfacción de necesidades y desarrollo profesional y económico de las personas de este Municipio mismas que no dependen de ayudas económicas estatales, si no de apoyo internacional, por lo tanto es de vital importancia la existencia de las mismas en el Municipio. Se pueden mencionar las siguientes: 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 de Guatemala.

1.9.4. Organizaciones privadas

Este tipo de organizaciones son con fines de lucro, es decir que son creadas para generar fuentes de trabajo en el Municipio, y además crear un nivel de ingresos económicos para los propietarios, estas organizaciones son importantes para el desarrollo comercial y económico de cualquier Municipio ya que estas contribuyen a que la población posea una fuente de trabajo y de ingresos para satisfacer las necesidades de las familias Salamatecas, a continuación se detallan algunas de ellas: Monsanto de Guatemala, Tropicultivos, S.A., Grupo Gloria, S.A., Tienda

Cobanera, Tienda Yolher, Despensa Familiar, Tienda la Plazuela, Materiales de Construcción Samalíz, Grupo Ferramírez, Ferretería El Chivo, Construfacíl, Ferromax, Ferretería El Constructor, Gasolinera Texaco, Gasolinera Shell, Gasolinera Don Arturo, Gasolinera Puma, Centro Comercial Plaza Cristal, Centro Comercial Jacarandas, Centro Comercial Plaza La Hacienda, Centro Comercial El Valle, Farmacia Batres, Farmacia Cruz Verde, Farmacia Galeno, Agropecuaria Los Pollos, Agropecuaria La Cosecha, Agropecuaria San Antonio, Elektra, La Curacao, Agencias Way, El Gallo, Tropigas, Pollo Campero, Pollo Granjero, Pollo Pinulito, Dominós Pizza, Al Macarone, entre otras.

1.9.5. Instituciones internacionales

Las instituciones internacionales en el Municipio de Salamá, generan diversas fuentes de trabajo, además implementan programas de desarrollo local, educación y salud, por lo tanto es de suma importancia la existencia de las mismas, dentro de las más importantes se encuentran: Plan Internacional**,** Agencia Alemana de Cooperativa Internacional –GIZ-, Fundación Hábitat para la Humanidad Guatemala.

1.10. REQUERIMIENTOS DE INVERSIÓN SOCIAL Y PRODUCTIVA

En la actualidad se puede identificar la necesidad de invertir en proyectos como el mercado; ya que se cuenta con un mercado que no posee con la infraestructura adecuada para realizar la comercialización de bienes y servicios, ya que en el lugar en el que se encuentra afecta la circulación vehicular, infraestructura vial: las vías de comunicación o de transporte se encuentran en mal estado y en su mayoría son de terracería lo que dificulta transportarse de manera rápida y segura, 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 demandan 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 privados, desarrollo social y comercial: es fundamental la creación de un espacio comercial que permita crear un mol o una plaza que cuente con los servicios y locales para la comercialización de los productos por ejemplo una plaza comercial que cuente con cine, tiendas comerciales, tiendas de ropa, servicios bancarios, servicios de telefonía, entre otros.

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 acuíferos, desecamientos de ríos, deslizamientos, inundaciones, temblores y/o terremotos y derrumbes.

El Municipio de Salamá, Baja Verapaz en la actualidad sufre de constantes riesgos como los incendios forestales, mismos que son creados por la población inconsciente que realizan rosas para poder cosechar los cultivos, por la

contaminación del medio ambiente también existen riesgos naturales que perjudican al Municipio como tal.

La mayor amenaza identificada es la contaminación por desechos sólidos y agroquímicos utilizados en la agricultura.

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, dando como resultado una condición de riesgo.

1.12. FLUJO COMERCIAL Y FINANCIERO

Son estados financieros que permiten conocer la capacidad económica que posee una empresa que se dedica a una actividad comercial, para cubrir las obligaciones, es decir que capacidad posee para cancelar las deudas, se conforman por los ingresos que esta posee menos los gastos o compromisos.

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 maneja en el Municipio de Salamá tanto al interior como al exterior.

El mayor flujo comercial de las importaciones de bienes y productos como: flores, verduras, frutas, plásticos, ropa y calzado procede de los departamentos de Zacapa, Guatemala, y de los Municipios de San Juan Sacatepéquez, Rabinal y Purulhá; asimismo se compran y venden artículos provenientes de los países de México y Estados Unidos.

Por otro lado están las remesas familiares conformadas por el dinero proveniente del extranjero, es una de las fuentes más importantes que generan ingresos al Municipio.

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, 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.

También hay otras instituciones que prestan servicios financieros pero con la diferencia 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 que las llevan a cabo, como producción de productos alimenticios, generación de energía, crianza de ganado, silvicultura o prestación de algún servicio tecnológico, técnico y profesional. En la actualidad Salamá es un Municipio que genera diversas actividades productivas en pro desarrollo de las familias del Municipio.

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 poblados del 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

El número de fincas y cabezas de ganado son las siguientes: 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 de acuerdo al censo agropecuario del año 2003 el Instituto Nacional de Estadística.

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 Sector Minerva se producen ladrillos, tejas, comales y ollas.

1.13.4. Comercio y servicios

Salamá cuenta con la mayor afluencia comercial del departamento por ser la cabecera departamental, 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 en 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, cafeterías, farmacias, entre otros.

CAPÍTULO II
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

En este capítulo se describe la revisión bibliográfica de la investigación realizada en la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz misma que contiene conceptos básicos sobre el desarrollo del proceso administrativo, mercadotecnia y finanzas, información que toda institución debe crear y conocer.

2.1. ADMINISTRACIÓN

La administración es universal, por lo tanto se le considera como la ciencia que permite realizar una actividad a la par de, es decir en acompañamiento de otras ciencias. Es una ciencia que permite que a través de ella se adquieran teorías y normas para poder ejercer el método científico y así realizar un proceso de investigación que permita convertirlo en conocimiento. La administración le permite a las personas adaptarla a cualquier situación del diario vivir, mediante su implementación en la ejecución de cualquier actividad que se realice esta beneficiara los resultados obtenidos en el proceso.

En la actualidad la mayoría de personas y empresas manejan esta ciencia pues esta permite aprovechar de manera eficiente los recursos con los cuales se cuenta para la realización de una actividad, además esta permite realizar cualquier tipo de cambio ya que incluye a la flexibilidad, es decir que esta puede variar de acuerdo a la conveniencia de quien la esté utilizando.

La administración incluye el proceso administrativo el cual se conforma de las siguientes etapas: Planeación, Organización, Integración, Dirección y Control.

Las empresas e instituciones adoptan algún tipo de administración para utilizar y distribuir los recursos humanos, financieros y materiales con los que cuentan para la realización de actividades, por lo que es de vital importancia la aplicación de la

misma para controlar y dirigir el proceso de acuerdo a los recursos que poseen, la aplicación de esta ciencia permite a los directivos o responsables de la ejecución y alcance de objetivos que se utilicen todos los recursos disponibles sin desperdiciar o incurrir en gastos incensarios. Por lo tanto la administración se puede definir como el proceso de utilizar todas las herramientas, recursos, riquezas, capacidades y habilidades con lo que cuenta una institución para alcanzar los objetivos o metas establecidas en la ejecución de un proyecto.

2.1.1. Planeación

Considerada la primera etapa del proceso administrativo, es el medio por el cual se definen las metas y objetivos que se pretenden alcanzar dentro de una institución u organización, de acuerdo a los recursos disponibles. La planeación consiste en determinar por anticipado que es necesario para alcanzar ese objetivo y además decide cómo, cuándo y dónde se puede realizar, esta etapa incluye la toma de decisiones que deberán ser encaminadas al logro de la meta establecida.

Es considerado el primer paso para poder identificar con claridad cuál es la realidad de la institución en la que se está desarrollando el proceso administrativo, en ella se establecen los pasos a seguir y que acciones realizar para llegar a donde se desea. Para poder realizar un proceso de planeación adecuado y efectivo es necesario seguir cuatro aspectos importantes:

a. Análisis de la situación

Podría implicar el análisis de las diferentes fuerzas internas o externas que afectan a la empresa o institución (fuerzas económicas, fuerzas sociales, fuerzas gubernamentales, demográficas, entre otros), así como el análisis de las diferentes áreas que pueden existir en la institución (administración, finanzas, recursos humanos).

Es necesaria la implementación de un análisis de cómo está la institución, para verificar los cambios sin afectar a la institución y a su personal. Por lo tanto es de vital importancia la implementación de un programa que permita incluir el análisis de la situación en la que se encuentra una empresa, organización u institución, para crear un proceso de ejecución claro y sin obstáculos.

b. Establecimiento de objetivos

Luego del análisis de la situación en que se encuentra la institución o empresa se deben definir cuáles serán los objetivos de la creación o función de la misma, por lo tanto los objetivos suelen clasificarse de acuerdo a la planeación según su jerarquía.

c. Formulación de estrategias

Las estrategias deben ser factibles para la institución o para una determinada área que pertenezca a la misma sin dejar de implementar los recursos y capacidades con lo que cuenta la institución o empresa.

Las estrategias de una institución suelen clasificarse de acuerdo a diferentes aspectos como el nivel jerárquico, y estas pueden ser organizacionales y funcionales.

2.1.1.1. Visión

Se le considera de carácter futurista ya que permite ver más allá, en tiempo y espacio, la visión plantea un futuro que sea claro y motivador para otros y así cumplir con lo establecido. Algunas interrogantes que se deben plantear cuando se crea una visión son las siguientes: ¿Hacia dónde se va?, ¿Qué se trata de conseguir?, ¿Cuáles son los valores que guían?, ¿Qué resultado se espera?, ¿Cuánto tiempo llevara?, son preguntas clave para la creación de una visión clara y definida.

2.1.1.2. Misión

Conocida como la guía de acción que dirige a una empresa o institución fundamentada por la razón de existencia, cual es el propósito de su constitución, que pretende cumplir en su entorno, y para quien lo va a hacer; en palabras más sencillas se define como el propósito esencial de la razón de ser, naturaleza y carácter de cualquier razón social.

2.1.1.3. Objetivo

Un objetivo es considerado el inicio de un camino por recorrer para alcanzar lo deseado, administrando las actividades necesarias para la implementación de procedimientos con el fin de cumplir lo establecido en un determinado tiempo.

"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".[3]

2.1.1.4. Estrategia

Son acciones que pretenden apoyar el logro de objetivos que la organización desea alcanzar, presentan cierto grado de dificultad en su formulación y ejecución, es decir, que al momento de formularlas requieren de cierto análisis; y en el proceso de ejecutarlas, es necesario el esfuerzo y plazo establecido para comprobar factibles o no en el desarrollo de su ejecución. El propósito de implementar una estrategia es determinar y transmitir, a través de un sistema de objetivos y políticas, lo que permitirá proyectar o visualizar lo que la institución desea lograr.

---

[3] Koontz, H. Y Weihrich, H. 2002. Administración una Perspectiva Global. 12° Edición. México, McGraw-Hill. 129 p.

2.1.1.5. Presupuesto

Es un instrumento de desarrollo anual que las empresas o instituciones implementan que incluyen planes y programas, su función principal es el control del área financiera ya que sirven de apoyo en los cálculos de los costos predeterminados para poder hacer comparaciones con otros periodos y así contribuir a la toma de decisiones.

2.1.2. Organización

Considerada la segunda etapa del proceso administrativo, esta etapa permite agrupar las actividades mismas que deben ser diseñadas en la etapa de la planeación, estas actividades se ejecutaran por medio de un determinado grupo de personas, mismas que serán supervisadas por un responsable es decir un administrador con autoridad necesaria para supervisar y coordinar tanto en sentido horizontal como vertical cada estructura de la empresa o institución donde se desea realizar una actividad dirigida al logro de un objetivo, por lo tanto la función principal de la organización es coordinar una estructura de funciones y puestos que los empleados deberán desempeñar para lograr alcanzar las metas institucionales.

2.1.2.1. Cambios organizacionales

El proceso del cambio organizacional inicia con el surgimiento de fuerzas que crean la necesidad de cambios en algunas partes de la organización, estas fuerzas pueden ser exógenas (provenientes del ambiente externo) o endógenas (provienen del ambiente interno de la organización).

Para poder identificar en qué momento se debe realizar un cambio organizacional se necesita tener una buena planeación, se debe iniciar con la identificación de problemas que posee la institución para poder realizar las mejoras y cambios necesarios sin afectar el proceso establecido en el logro de objetivos.

2.1.2.2. Estructura organizacional

En toda institución pública o privada debe existir una estructura organizativa, ya que en ella se van establecer niveles jerárquicos, autoridad, comunicación y la representación gráfica que toda institución debe poseer como un organigrama. Por lo general los niveles organizacionales, la creación de la misma permitirá a los empleados conocer quién será el responsable de recibir la producción y el cumplimiento de objetivos, es decir a quien deberán informar de las actividades realizadas.

2.1.2.3. Cultura organizacional

Todo empleado que labora en una institución o empresa pertenece a una cultura organizacional, si todos los empleados participaran y tuvieran conocimiento de la misma, sería favorable tanto para directivos como para los mismos empleados ya que trabajando en equipo el desempeño de las funciones sería menos difícil de ejecutar. Es importante ya que facilita la comprensión del funcionamiento de las organizaciones y les permite saber cómo comportarse en cada situación, evitando conflictos y roses entre los empleados.

2.1.3. Integración

Consiste en seleccionar el personal adecuado para cada uno de los puestos disponibles en la institución, y así reunir los recursos técnicos y financieros sin dejar de incluir a los recursos humanos y materiales que contribuirán al progreso de las actividades ejecutadas para el logro de objetivos. La integración de estos recursos también busca alcanzar la mayor productividad y contribuir a la toma de decisiones.

La integración como etapa es primordial ya que es el primer paso de la parte dinámica del proceso administrativo que pretende satisfacer las necesidades de la institución sin dejar de utilizar los recursos.

2.1.3.1. Selección de recursos humanos

Agrupa la comunicación y la reunión armónica de los elementos humanos y materiales, seleccionados por medio de una convocatoria que permite la selección de los mismos, con el fin de poder implementar un plan de capacitación y preparación del personal para desempeñar funciones establecidas y controladas por directivos, tomando en cuenta la obtención y utilización de los materiales que la organización proporcione y defina como necesarios para el adecuado funcionamiento de una empresa o institución. Los principios de la integración del personal están conformados por: el hombre adecuado para el puesto adecuado, de la provisión de elementos administrativos, de la importancia de la introducción adecuada para el desempeño de las actividades a ejecutar en la institución o empresa.

2.1.3.2. Evaluación de desempeño

Las organizaciones modernas implementan la etapa de evaluación de desempeño, la cual tiene como función principal evaluar los procedimientos de los empleados que realizan la ejecución de una actividad. El departamento de Recursos Humanos de toda institución es el responsable de realizar la evaluación de desempeño, tiene como función principal verificar e informar a los jefes inmediatos y jefes superiores el resultado de la evaluación, misma que servirá para tomar decisiones, ya que estas beneficiaran o afectaran a los empleados de la organización. Esta evaluación se debe realizar enfocada al puesto de trabajo, deben definirse claramente los objetivos, todos los empleados deben comprometerse y participar en el proceso de evaluación, además el supervisor o evaluador del proceso debe ser abierto a cualquier mejora que se pueda plantear por los evaluados.

2.1.3.3. Desarrollo profesional

Se crea en el ámbito laboral, cuando un empleado siente que empieza a crecer dentro de su área de trabajo y empieza a cumplir objetivos importantes. El desarrollo profesional se logra cuando un empleado tiene deseos de seguir creciendo y ascendiendo dentro de la organización que labora, en la actualidad ese desarrollo se logra con constantes programas de capacitación, experiencias de trabajo, conocimientos educativos y la seguridad en sí mismo como profesional.

Las empresas o instituciones actualmente ofrecen a sus empleados la oportunidad de ascender a mejores puestos laborales, siempre y cuando el profesional indique que posee la experiencia y capacidad de cumplir con las metas encomendadas. El desarrollo profesional depende exclusivamente de las ganas que demuestre el empleado en seguir creciendo dentro de la institución.

2.1.4. Dirección

Influenciada por motivar a los empleados de una institución siempre en acompañamiento para realizar las funciones y tareas definidas para el logro de objetivos, se le considera la tercera etapa del proceso administrativo, incluye al liderazgo, comunicación, autoridad, motivación, entre otras. Todas estas en apoyo al empleado para que realice de manera eficiente y eficaz las tareas encomendadas por los directivos de la organización.

La dirección busca convencer a los demás de unirse para lograr el futuro deseado dentro de la institución, la dirección como su nombre lo dice busca dirigir el proceso de ejecución de actividades que realiza el empleado de una institución para lograr los objetivos establecidos en la etapa de planeación.

2.1.4.1. Comunicación

Comunicarse es una de las herramientas más importantes en la administración ya que no importa el nivel jerárquico dentro de una institución o empresa los empleados y directivos deben poseer el don de comunicación, para generar relaciones interpersonales saludables. En el proceso de toda comunicación debe existir un emisor, quien es el responsable de transmitir o enviar la información, un receptor quien es la persona que recibe la información, un código considerado como sistema de signos que forman un mensaje, un canal donde el emisor transmite la información al receptor, un mensaje formado por la información que el emisor transmite y por ultimo un contexto de espacio o tiempo.

2.1.4.2. Autoridad

En la administración la autoridad es considerada natural ya que todo directivo o superior de una institución o empresa debe contar con este derecho para que sus empleados cumplan las obligaciones de acuerdo a lo establecido en las leyes y normas vigentes internas y externas que la institución aplique.

2.1.4.3. Liderazgo

El liderazgo se crea exclusivamente en la interacción social, en un determinado grupo social sobresale el líder que genera relaciones interpersonales, ambientes estables de trabajo, compañerismo y sobre todo buenas amistades. Un líder es la persona que guía y enseña a todo el personal que siempre existen adversidades y que todo es posible siempre y cuando se trabaje con entusiasmo y responsabilidad.

2.1.4.4. Toma de decisiones

Este tipo de acciones son de suma importancia pues generalmente son tomadas por las personas responsables de una unidad o departamento de la institución, por lo tanto como un directivo eficiente deberá saber elegir dentro de las opciones

que se le presenten de acuerdo a la situación que esté pasando. En una institución el jefe es el responsable de realizar una elección que beneficie o perjudique a la empresa o institución como tal.

2.1.4.5. Conflicto

Sucede cuando dos o más personas tienen un enfrentamiento por luchas de poderes, diferente opiniones, intereses personales o distribución de recursos, entre otros. El conflicto es señalado como la falta de comunicación dentro de las personas afectadas, es importante que cada miembro de un grupo social que intercambie intereses e ideas estén abiertos a las opciones ya que no todos piensan de la misma manera, lo que genera conflicto al momento de tomar decisiones.

El conflicto siempre genera problemas a las personas que lo implementan, por tal razón es importante que en toda institución exista una persona encargada de resolverlo.

2.1.4.6. Motivación

Esta se puede dar de diferentes maneras ya que dependerá de la actitud del individuo que desea implementarla. Es importante que toda empresa o institución implemente la motivación en el proceso de adiestramiento del recurso humano ya que todo colaborador debe ser motivado para que se pueda integrar y colaborar en el cumplimiento de objetivos. Todo empleado que pertenezca a una organización deberá ser motivado por medio del reconocimiento de su trabajo, aumento de salario, flexibilidad de horarios, otorgamiento de vacaciones, entre otros. Un empleado motivado siempre cumplirá con las tareas asignadas.

2.1.5. Control

El control se debe aplicar en todos los niveles de la institución desde los superiores hasta los inferiores, verificando el progreso de los objetivos en relación a lo planeado. Es importante que toda empresa o institución realice determinados controles para verificar la eficiente ejecución de las actividades programadas para el logro de objetivos, mismos que sirven para revisar el buen funcionamiento y la realización de las actividades planeadas por la empresa o institución. El control es considerado como la última etapa del proceso administrativo, tiene como principal función evaluar los resultados obtenidos de la ejecución de las primeras etapas de dicho proceso. El control corrige las desviaciones y errores que se comenten en el desarrollo del proceso.

2.1.5.1. Tipos de control

El control sirve para mejorar la calidad de un producto, facilita el trabajo en equipo y mejora el tiempo de producción, los tipos de control más conocidos se detallan a continuación:

2.1.5.2. Anticipado

Este tipo de control incluye todos los métodos, técnicas y esfuerzos que la institución utiliza para aumentar la probabilidad de que los resultados actuales coincidan con los resultados planificados. Este tipo de control inicia con el establecimiento de reglas y directrices que el personal deberá implementar en la creación de un proyecto, actividad u objetivo.

2.1.5.3. Concurrente

Radica en las actividades diarias que los directivos realizan para orientar las actividades que realizan los subordinados, asegurando que se desarrollen de acuerdo a los procedimientos para la ejecución de determinada actividad, es decir que es un tipo de control rutinario ya que se repite a diario para controlar la

ejecución de las actividades encomendadas a los subordinados, este tipo de control es utilizado por los directivos o jefes ya que permite que los empleados estén pendientes de la realización de las actividades sin excusa alguna.

2.1.5.4. Retroalimentación

Consiste en repetir el proceso que se debe implementar en la realización de una actividad normalmente por los empleados de una empresa o institución, para el mejoramiento de las acciones a realizar.

2.2. MERCADOTECNIA

Se conoce como el conjunto de técnicas y métodos ejecutados para la comercialización de un producto o servicio que genere el cubrimiento de una necesidad. En la actualidad se define como el intercambio de un bien o servicio que produzca ganancias o bienes monetarios, el objetivo de la mercadotecnia es identificar las necesidades o deseos que el ser humano requiere para sobrevivir y poner a su disposición los productos o servicios que ayuden al cumplimiento de la de la satisfacción de necesidades.

La mercadotecnia busca poner a disposición del ser humano los productos o servicios que cubran un deseo o una necesidad, además es la encargada de colocarlos en el momento justo y lugar preciso utilizando todas las herramientas disponibles para dar a conocer de manera oportuna la existencia del producto o servicio a través de un excelente programa de publicidad que permita conocer e identificar el producto o servicio que la sociedad demanda.

2.2.1. Planeación

Para que la institución descubra cuales son las necesidades de los consumidores debe investigar los gustos y preferencias para ofrecer los productos y servicios adecuados para satisfacer la demanda del mismo. La planeación en la

mercadotecnia no es más que comprender el estudio de los recursos, fijación de objetivos y estrategias para elaborar un plan o proyecto a futuro para iniciar a ponerlo en práctica para lograr el posicionamiento de un producto en el mercado.

2.2.1.1. Programas

Incluye diversas técnicas y estrategias organizadas para implementarlas en un programa de mercadotecnia o marketing que le permita a una empresa la eficiente aplicación para lograr lo que se propone. Un programa es aquel que está debidamente pensado y diseñado para implementarlo en la ejecución de una actividad de publicidad que pretende mejorar la comercialización de un producto o servicio.

2.2.2. Segmentación de mercado

Para poder lograr una adecuada segmentación de mercado el empresario debe tomar en cuenta las necesidades y preferencias del consumidor y clasificarlas de acuerdo a su nivel de competitividad, la segmentación de mercado permitirá aprovechar los recursos potenciales para la clasificación de productos de acuerdo a la necesidad por satisfacer.

El fin primordial de la segmentación de mercados es ofrecer a los consumidores, productos y servicios en grupos notablemente pequeños con ciertas características parecidas para generar una oferta diferenciada a cada uno de los grupos. Para poder segmentar en grupos se deben tomar en cuenta algunas características como geográficas, demografías y psicograficas.

2.2.3. Investigación de mercados

Es el proceso de investigación que realiza una empresa para saber a qué clase de consumidores va a dirigir su producto, de acuerdo a un previo análisis que realiza el mercadólogo quien es el responsable de brindar información

previamente analizada y verídica que permita identificar a que mercado el empresario deberá dirigir el producto o servicio que comercializara. La investigación de mercado es necesaria en el desarrollo de un proyecto ya que permite identificar el comportamiento del consumidor, el potencial del mercado, fijación de precios, distribución del producto, estándares de calidad, entre otras.

El proceso de la investigación de mercado nace de la necesidad de dar a conocer la creación de un producto o servicio en puntos estratégicos que permitan el comercio con el fin de evitar el fracaso de comercialización provocando pérdidas y competencia.

2.2.4. Mezcla de mercado

Se define como el conjunto de variables que una empresa debe tomar en cuenta para la producción y comercialización de un bien o servicios con el fin de conocer al consumidor que se deberán dirigir, estas variables son las siguientes: producto, precio, plaza y promoción.

2.2.4.1. Producto

Definido como el bien o servicio listo para comercializar de forma tangible e intangible ya que busca la satisfacción de una necesidad que el consumidor demanda con ciertas características que lo diferencian como marca, diseño y calidad. El producto que se pretende comercializar generalmente se ubica en algún tipo de mercado donde el consumidor tiene la posibilidad de obtenerlo facilitando su comercialización.

2.2.4.2. Precio

Cantidad monetaria que el consumidor ofrece por la obtención de un producto o servicio, para definir el precio de un producto se deben considerar ciertas variables como la competencia, calidad, ciclo de vida del producto, entre otras. Este tipo de

variables sirve para comparar los precios de la competencia y así ofrecer a los consumidores producto de calidad con las mismas cualidades a precios accesibles que no afecten la economía del consumidor.

2.2.4.3. Plaza

Es el lugar donde se comercializa un producto o servicio, los canales de distribución que utiliza una empresa para dar a conocer su producto y lograr posicionarse. La plaza es un espacio comercial que permite colocar al alcance del consumidor el producto demandado, la empresa que comercializa un producto debe considerar varios sitios donde el consumidor pueda adquirir y así generar más ventas e ingresos.

Las empresas que realizan actividades de producción y comercialización, deberán implementar un estudio sobre cuál es el mejor espacio o plaza, para posicionar el producto que comercializaran.

2.2.4.4. Promoción

La promoción es una de las etapas más interesantes de la mezcla de mercados ya que permite al empresario jugar con la mente del consumidor y generar la necesidad de adquirir un producto a través de los sentidos como vista y oído, el objetivo principal de la publicidad o promoción es persuadir al consumidor para que adquiera el producto posicionado en el mercado y creado a su disposición, la promoción le permite al empresario generas diversas ideas de comercialización, pues un producto entra por la imagen y calidad del mismo.

2.3. FINANZAS

Considerada una rama de las ciencias económicas, la cual se encarga del control y manejo del dinero o recursos económicos con lo que cuenta una empresa o institución; además se le define como un arte ya que permite analizar el proceso

de ejecución de los recursos financieros disponibles. Como parte de la economía las finanzas concentran su atención en la obtención de recursos financieros (dinero) el cual, le permite a toda empresa o institución realizar proyectos en pro bienestar de la misma, desarrollo de actividades que la institución ofrece, prestación de servicios entre muchos más.

Las finanzas se dividen en diferentes áreas según sea su aplicación, como por ejemplo finanzas publicas denominadas así ya que se obtienen por medio de los públicos (estado), finanzas empresariales creada para maximizar la rentabilidad del valor de una empresa de acuerdo a los ingresos monetarios que esta genere de las actividades comerciales que realiza, y finanzas personales las cuales se definen como el ahorro que una persona particular puede alcanzar de acuerdo a los ingresos monetarios que percibe.

2.3.1. Costos

Es considerado como un gasto que se realiza en el proceso de la producción de un bien o servicio este gasto incluye compra de materia prima, mano de obra, gastos de producción y administrativos. Un costo es considerado un gasto que se podrá recuperar en el futuro por medio de la comercialización del producto generando un ingreso a la empresa.

2.3.2. Contabilidad

Es una ciencia que permite realizar comparaciones económicas y financieras a través del tiempo de vida de una empresa, para conocer la situación financiera y económica de la misma con el fin de proporcionar informes que detallen datos que contribuirán a facilitar el proceso administrativo con el apoyo de técnicas para registrar, clasificar y resumir el dinero con que la empresa dispone para el desarrollo de proyectos institucionales.

La contabilidad ordena y clasifica los ingresos y egresos que realiza una empresa con el objetivo de conocer los movimientos de las riquezas y resultados que esta ciencia refleja en su utilización. Esta ciencia permite al empresario identificar qué tiempo de vida financiera posee una empresa a medida que pueda poner en marcha los planes de ejecución establecidos.

2.3.2.1. Estados financieros

Son registros de las actividades financieras de una empresa que brindan información resumida de la situación económica de la misma, apoyando la función que realizan los gerentes y directivos de una empresa para decidir lo conveniente para la misma. Existen diversos estados financieros, dentro de los principales se clasifican en: estado de pérdidas y ganancias, balance general, estado de cambio de patrimonio y estado de flujo de caja. Estos estados financieros proporcionan información de la situación financiera de la empresa por periodos normalmente de un año, la aplicación de estos registros son de suma importancia ya que dan a conocer la salud financiera de la empresa, los recursos con los que cuenta, los resultados que ha obtenido y la rentabilidad que han adquirido.

2.3.2.2. Indicadores financieros

Se define como las guías que analizan el estado financiero de una empresa en comparación con otras empresas que se dedican a la misma actividad comercial. Son herramientas que permiten comparar los estados financieros de un grupo determinado de empresas o instituciones para conocer la rentabilidad y la capacidad que estas poseen financieramente, los indicadores financieros se clasifican por la información que detallan, además estos sirven para conocer y analizar la liquidez con la que cuenta una empresa o institución a corto plazo, la estructura del capital y la solvencia que estas pudieran tener para afrontar las crisis económicas. Los indicadores financieros permiten estar al tanto de la producción de los recursos disponibles.

2.3.3. Impuestos

Considerados como gastos ya que estos no se pueden recuperar, son otorgados al estado como tributo que ofrecen los empresarios a las obras de gobierno, es decir que todo empresario debe cumplir con un porcentaje de impuestos de acuerdo a los ingresos y ventas que este obtenga del producto o servicio que comercializa. Los impuestos permiten a las entidades públicas realizar la ejecución de las actividades planeadas durante un periodo, en la actualidad existen diversidad de impuestos que buscan recaudar fondos monetarios y así invertirlos en salud, carreteras, deportes, educación, entre otras.

Por lo tanto es importante que todo ciudadano cumpla con la declaración de impuestos ya que cada aporte genera la realización de proyectos en pro bienestar de los ciudadanos, dentro de los impuestos más conocidos se pueden mencionar: Impuesto único sobre inmuebles –IUSI-, Impuesto sobre vehículos, Impuesto sobre la renta –ISR, Impuesto al valor agregado –IVA-, entre otros.

2.3.3.1. Obligaciones fiscales

Toda persona individual debe convertirse en contribuyente con el fin de aportar fondos al sector público. Estas obligaciones las deben cumplir todos los empresarios que se dedican a alguna actividad comercial, ya que estos contribuyen al desarrollo de un país.

Una obligación fiscal nace en el momento en que se desarrollan actividades jurídicas por lo tanto toda empresa debe cumplir con las obligaciones fiscales que posea para contribuir con la gestión que realiza un estado por medio de los fondos obtenidos de la aportaciones.

2.3.4. Financiamiento

Se da mediante la obtención de créditos o préstamos que entidades bancarias ofrecen a las empresas que realizan actividades comerciales, mismas que deberán ser devueltos en un espacio de tiempo determinado. Se le considera como el proceso de financiarse de fondos para cubrir necesidades y proceder a la ejecución de actividades comerciales que una empresa realiza.

Por medio de la implementación del financiamiento las empresas logran mantener una economía estable que permite planear y realizar mejoras a las empresas para poder prestar un servicio eficiente y un producto de calidad con el fin de cubrir las necesidades de los consumidores, todo financiamiento se da en calidad de préstamo, por lo que todo empresario debe cumplir con la obligación de cancelarlo de acuerdo al tiempo establecido con el ente de financiamiento.

CAPÍTULO III

DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD DE INTERVENCIÓN

A continuación se detalla cómo está compuesta la unidad de análisis, como se crea la estructura legal de qué manera se rige, visón, misión, valores, descripción del área administrativa, estructura organizacional, área de mercadotecnia y área de finanzas, todo esto se describe con el fin de conocer la situación en la que la unidad de análisis se encuentra, aquí se identificara las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con que la institución cuenta.

3.1. ANTECEDENTES

Según la constitución política de la República de Guatemala, el 11 de octubre de 1825 se integró al territorio nacional la ciudad de Salamá como Capitanía General de las Verapaces. Esta Capitanía fue ascendida al rango de Municipio por decreto del 4 de marzo de 1834, fue elevado a la categoría de ciudad por el decreto legislativo de fecha 17 de enero de 1883. El 4 de mayo de 1877 el departamento fue clasificado en Alta y Baja Verapaz quedando el Municipio de Salamá como cabecera del departamento de Baja Verapaz.

3.2. MARCO LEGAL

El Código Municipal establece 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…"[4]

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…"*[5]

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

a. *"Dirigir la administración municipal.*

---

[4] Congreso de la República de Guatemala. 202. Código Municipal Decreto 12-2002. Guatemala, Documento en formato digital PDF. 3 p.
[5] Ibid. 8 p.

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…"*[6]

3.2.1. Tipo de sociedad

La Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz por ser un ente meramente público no se considera dentro de ningún tipo de sociedad mercantil que puede ser establecida en el país. En el artículo doscientos cincuenta y tres de la Constitución Política de la República de Guatemala, indica que las Municipalidades son instituciones autónomas y conservan las siguientes funciones: como elegir a las autoridades propias, disponer de los recursos financieros y atender los servicios públicos.

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 las elecciones populares para un periodo de gobierno de cuatro años con opción a ser reelectos.

[6] Ibid. 15 p.

En cuanto a recursos financieros las Municipalidades del país reciben anualmente una asignación presupuestaria del diez por ciento del presupuesto general de la nación por parte del gobierno central. Se deberá crear un presupuesto de ingresos y egresos el cual estará supervisado por las autoridades municipales, quienes son los responsables de presentarlo al Ministerio de Finanzas Públicas, siendo este ministerio el que brindará asistencia técnica correspondiente debido a que la elaboración de dicho presupuesto deberá 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 las cuales se detallan a continuación: Ley Orgánica de la Contraloría y su Reglamento, Ley del Tribunal de Cuentas, Ley Orgánica del Ministerio Público, Código Procesal Penal, Normas de Carácter Técnico y de Aplicación obligatoria de la Contraloría General de Cuentas, Normas para el uso del Sistema de Información de Control y Auditoria del Estado, GUATECOMPRAS. Estas leyes y controles supervisan y verificar el buen funcionamiento y utilización de los recursos financieros que estas poseen, por medio de las tasas y arbitrios que estas recolectan de acuerdo al pago que realizan los usuarios de los diferentes servicios que ofrecen, además los ingresos que el estado otorga a estas instituciones directamente.

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 los derechos que estos adquieren.

3.2.3.1. Legislación en materia laboral

Ley de Servicio Municipal, 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 del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Ley de Dignificación de la Mujer, Ley de Colegiación Profesional Obligatoria, Código de Trabajo, Código de Salud.

3.2.3.2. Legislación en materia de ordenamiento territorial y desarrollo urbana

Ley de Parcelamientos Urbanos, Ley de IUSI, Ley Preliminar de Urbanismo, Ley Preliminar de Regionalización, Ley de Vivienda y Asentamientos Urbanos y su Reglamento, Ley de Tránsito y su Reglamento, Ley de Anuncios en Vías urbanas, Vías extraurbanas y similares, Ley de Titulación Supletoria, Ley de inscripción de bienes inmuebles, Ley del Registro de Información Catastral Manual de Valuación Inmobiliaria.

3.2.3.3. El estado y sus entidades descentralizadas o autónomas

Ley de Establecimientos abiertos al Público, Ley de Fomento Turístico Nacional, Ley de Expropiación Forzosa, Ley General de Electricidad y su Reglamento, Ley General de Telecomunicaciones, Ley de Minería y su Reglamento.

3.2.3.4. Legislación fiscal y transparencias gubernamentales

Código Tributario, Ley del Impuesto al Valor Agregado, IVA y su reglamento, Ley del Impuesto sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos, Ley del Impuesto a la Distribución de Petróleo Crudo y Combustibles derivados del Petróleo, Ley del Impuesto Único sobre Inmuebles IUSI, Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos, Ley del Impuesto sobre la Renta, ISR y su Reglamento, Ley del Arbitrio de Ornato Municipal, Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial para Protocolos y su

reglamento, Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria SAT, Ley del Impuesto sobre Productos Financieros, Código de Comercio.

3.2.3.5. Legislación en materia de administración financiera y municipal

Ley Orgánica del Presupuesto y su Reglamento, Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, Ley Orgánica del Instituto de Fomento Municipal INFOM, Ley del Fondo de Inversión Social y su Reglamento, Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental SICOIN, Reglamento de Inventarios de Bienes Muebles de la Administración Pública, Manual de Clasificación Presupuestarias para el Sector Público de Guatemala, Manual de Administración Financiera MAFIM.

3.2.3.6. Disposiciones Municipales

Reglamento Interno de Desechos Sólidos, 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, Reglamento de Cementerios y Tratamiento de Cadáveres, Reglamento Interno de Cementerios Municipales, Reglamento de las descargas y rehúso de aguas.

3.3. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Está conformado por el alcalde, los síndicos y concejales, elegidos por los vecinos del Municipio en las elecciones populares por medio del voto popular, el Concejo Municipal es el órgano responsable de deliberar y tomar decisiones sobre los asuntos municipales, además este tiene un periodo de cuatro años para ejercer en el poder. La Municipalidad tiene su sede en la cabecera del departamento y le corresponde gobernar dentro de los límites establecidos.

Por tanto, el artículo 33 del código municipal 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".[7]

Las sesiones son presididas por el alcalde o concejal que le toque estar ocupando el cargo.

3.3.1. Visión

La visión que tiene la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz es la siguiente: "*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 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*".[8]

3.3.2. Misión

La misión a la que se apega la Municipalidad y procura cumplir 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".*[9]

3.3.3. Principios y valores

Los principios y valores a los que se apega la Municipalidad son los siguientes:

"*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.*

---

[7] Congreso de la República de Guatemala. 2002. Código Municipal Decreto 12-2002. Guatemala, Documento en formato digital PDF. 8 p.
[8] Municipalidad de Salamá. 2015. Misión, Visión, Valores y Principios. Guatemala. Sp.
[9] Ibid. Sp.

Los gobiernos que actúan acorde a valores mantienen un rumbo siempre definido e incrementan sus probabilidades de éxito. Entre los valores con los que el Gobierno Municipal se compromete a cumplir se puede mencionar:".[10]

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 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".[11]

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".[12]

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*".[13]

---

[10] Ibid. Sp.
[11] Ibid. Sp.
[12] Ibid. Sp.
[13] Ibid. Sp.

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.*

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".[14]

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".[15]

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.*

---

[14] Ibid. Sp.
[15] Ibid. Sp.

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 razones que expliquen a los ciudadanos el sentido de nuestros actos de gobierno".[16]

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".[17]

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*".[18]

3.4. ÁREA ADMINISTRATIVA

En la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz existe una Dirección de Servicios Públicos la cual es la encargada de planificar, coordinar, dirigir y controlar cada una de las actividades que realiza el personal para la prestación de servicios públicos, mismos que deben ser prestados con calidad y eficiencia. Los servicios

---

[16] Ibid. Sp.
[17] Ibid. Sp.
[18] Ibid. Sp.

públicos simbolizan uno de los principales enfoques de cualquier gobierno municipal.

Es evidente que los servicios públicos deberán de 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 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. El uso de la tecnología ayuda a los procesos administrativos para lograr la eficiencia 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 diseñados por la dirección de la Municipalidad.

3.4.1.1. Objetivos

Es una meta, el medio por el cual una persona o institución realiza diversas actividades para lograr esa meta trazada, un objetivo permite establecer el camino a seguir para el alcance de la misma. Cuando se establece un objetivo este permite realizar una serie de actividades que consiste en accionar y ejecutar las mismas hasta alcanzar o concluir con lo establecido, existen dos tipos de objetivos y estos se describen a continuación:

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 consciencia ciudadana de la importancia del medio ambiente y contar con la protección y sostenibilidad.

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 gran calidad a la población salamateca.

Las metas se mantienen en constante actualización ya que día con día la población sugiere mejoras a los servicios, pues la Dirección de Servicios Públicos pretende mejorar la calidad de los servicios municipales, por lo tanto es de suma importancia la ejecución y supervisión de las metas establecidas, con el fin de controlar la eficiencia de las mismas y así lograr alcanzar lo que desde el principio se plateo.

3.4.1.3. Estrategias

Las estrategias de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz 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 para crear

un desarrollo continúo 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 y movimientos que se realizan dentro de la Dirección de Servicios Públicos.

3.4.1.5. Políticas

Las políticas que maneja la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz son: a) Política Municipal, b) Política Municipal para el desarrollo integral de las mujeres, c) Política Pública Municipal a favor de la niñez y adolescencia, y d) Política Municipal de prevención de la violencia.

3.4.1.6. Programas

Los programas que existen en la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz son los siguientes: a) Programa del adulto mayor, b) Programa de Salud (jornadas medicas), c) Programa de capacitación y transferencia de tecnologías (desarrollo económico local), d) Programa de capacitación, e) Programa municipal de juventud “Salamá se queda en ti”, f) Programa de manejo de desechos agrícolas. Los programas que existen dentro de la Dirección de Servicios Públicos, del Municipio de Salamá, Baja Verapaz son creados y enfocados a contribuir con el desarrollo de los vecinos del Municipio, pues en coordinación con la Municipalidad y otras instituciones de gobierno y las entidades privadas buscando el progreso del Municipio.

3.4.2. Organización

Es una de las etapas del proceso administrativo, toda empresa o institución debe aplicar un proceso de organización el cual consiste en reunir a un equipo de trabajo con el fin que este conozca las metas y objetivos que deberán alcanzar, este equipo debe tomar acciones y decisiones para cumplir con el objetivo establecido; por lo tanto la organización permite aplicar la comunicación, liderazgo y motivación para que cada miembro del equipo se involucre en el desarrollo de los objetivos. Es importante que se trabaje de manera ordenada y en coordinación con cada uno de los miembros del equipo, para lograr objetivos eficientes. La Dirección de Servicios Públicos, de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz aplica el proceso de organización mismo que le permite desarrollar diferentes actividades para el logro de objetivos, todo esto establecido en coordinación de los directores y subdirectores de la unidad.

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 empleado, si no cumple con lo asignado en su contrato o relación laboral; todo empleador debe tener conocimiento sobre este reglamento para no cometer alguna falta que perjudique su estabilidad laboral.

3.4.2.2. Organigrama

La estructura organizacional de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz 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.

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 cada Comité de Agua Potable que existe en el área urbana, para responder a la eficiente administración y mantenimiento de los sistemas del servicio de agua potable, establecer actividades de concientización a los vecinos en general de cómo debe realizarse el 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, Baja Verapaz cuenta con una 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 domiciliares 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 visual 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.

c. Infraestructura vial

Esta unidad vela por el cumplimiento de los planes y programas de comunicación, los cuales se conforman por los sistemas de transporte y la capacidad que estos poseen para cumplir con la demanda requerida, además controla las normas técnicas en la que debe respaldarse todo empleado de la unidad, la unidad de infraestructura vial tiene como objetivo principal velar por el buen servicio que ofrece la Municipalidad a través de la misma en coordinación y apoyo de otras instituciones como el Ministerio de Comunicaciones y Covial.

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; así mismo 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 la red de energía eléctrica en 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 espacios para colocar puestos en el 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

Esta unidad posee un encargado que tiene a su cargo todas las actividades referentes a la administración 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, mismas que son realizadas por los empleados municipales que se encuentran en las instalaciones del cementerio municipal, además el responsable del cementerio verifica y supervisa el ingreso y egreso de la población que visita a los difuntos.

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, todo esto para evitar enfermedades que generan los animales que llegan para ser destazados.

k. Transporte

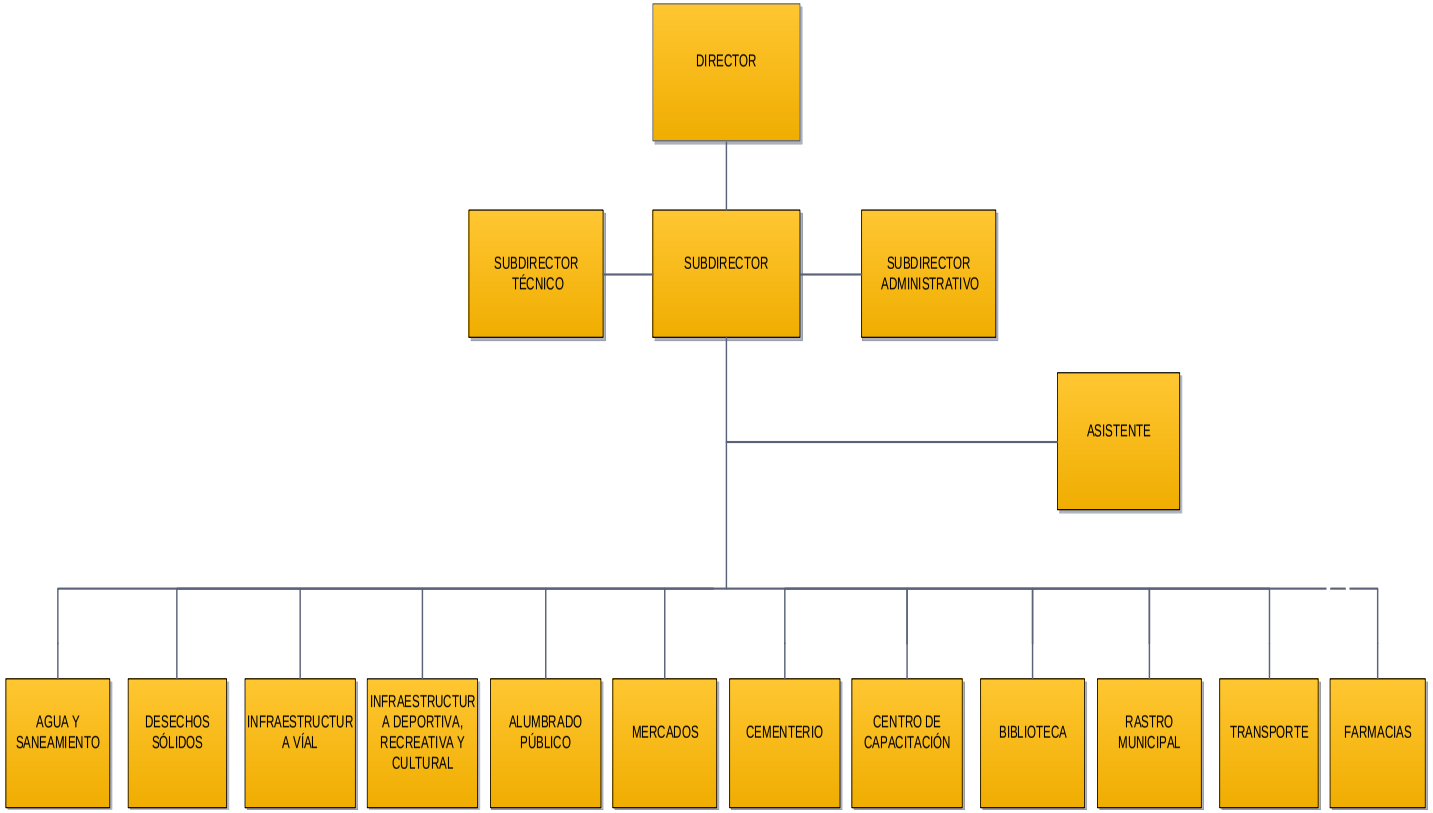
Tiene a su cargo la administración de los vehículos que posee la Municipalidad, además tiene la función de controlar y verificar al personal que labora en esta unidad ya que ellos deben resguardar y mantener en buenas condiciones el vehículo que les sea asignado para cumplir con las tareas, esta unidad es la encargada de supervisar al personal mismo que deberá actuar conforme los

establece 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 el Municipio.

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 DE LA 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 los 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 conforme las estrategias que incluye el 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, así mismo la descripción de sus procedimientos o actividades, esto con el objeto de facilitar las tareas y de esta forma lograr el logro de los objetivos generales.

3.4.3. Integración

La Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz se encuentra integrada por doce unidades administrativas conformadas por personal previamente evaluado y calificado, siendo estas las áreas de: agua potable y saneamiento, desechos sólidos, infraestructura vial, infraestructura recreativa, alumbrado público, mercado municipal, cementerio municipal, centro de capacitación, biblioteca municipal, rastro municipal, transporte y farmacia municipal. Las cuales día con día realizan diversas actividades administrativas y de campo para ofrecer a los usuarios del Municipio de Salamá, Baja Verapaz servicios de calidad, que satisfagan la necesidad identificada.

3.4.3.1. Selección de recursos humanos

La selección del personal que conforma cada unidad en la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz está a cargo de la Dirección de Recursos Humanos y el Alcalde como tal. El cual tienen como función principal evaluar y aprobar el curriculum u hoja de vida de la persona que está optando a la plaza vacante en la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz. La dirección 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, si fuese contratado.

3.4.3.2. Evaluación de desempeño

La Municipalidad para realizar la evaluación del desempeño a sus empleados utiliza un instrumento que tiene como objetivo facilitar una evaluación integral del desempeño de la persona durante un periodo de tiempo establecido, esta evaluación busca la mejora continua del colaborador, a través de un proceso de autoevaluación (consiste en que cada empleado se evalué 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 considera 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.

3.4.3.3. Desarrollo profesional

Dentro de la Municipalidad el desarrollo profesional se realiza de acuerdo al nivel académico que obtenga el empleado y según el desempeño que demuestre durante la ejecución de las actividades encomendadas. La institución ofrece al empleado municipal optar a un mejor puesto y desarrollarse en el ámbito profesional que adquirió durante la preparación académica, esto lo respalda el Pacto Colectivo de Trabajadores que laboran para la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz.

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 las tareas y obligaciones que se ejecutan en la unidad que corresponde.

3.4.4.1. Liderazgo

Se define como las habilidades de dirigir y liderar a un grupo de personas, ya que un individuo influye en el pensamiento de los demás generando un trabajo en equipo, que logre las metas y objetivos que establecieron en un principio.

.

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 que se sienta motivado trabajara con mayor entusiasmo y responsabilidad cada una de sus funciones dirigidas al logro de objetivos. La

motivación es la labor más importante de la dirección pues ella permite que los subordinados sean colaboradores eficientes y eficaces, algunos tipos de motivación se describen a continuación:

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

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

c. Resolución de conflictos

Se resuelven de acuerdo al reglamento interno que posee la institución y se siguen los procedimientos establecidos en dicho reglamento.

3.4.4.3. Formación Empresarial

Es el brindar capacitaciones, cursos, diplomados a los empleados 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.

3.4.4.4. Toma de decisiones

La estructura organizacional de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz 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. Es necesario mencionar que el 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 previamente establecidos.

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 existe el 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 jefe inmediato es decir el Director, es el responsable de supervisar a todos los empleados y así mismos controlar el cumplimiento de las actividades dentro y fuera de la oficina, además debe supervisar constantemente el avance del logro de metas que la institución estableció.

3.5. ÁREA DE MERCADOTECNIA

La Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz 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 se ha visto en la necesidad de crear un área específica de mercadotecnia, por lo tanto, únicamente creó un departamento de comunicación social, cuyo único fin es el de informar a la población sobre los proyectos que se están ejecutando por la comuna.

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

Consideradas herramientas que ayudar a determinar y transmitir, es decir que a través de ellas se puede implementar un sistema de objetivos y políticas que permitan acercar una imagen de los servicios que se desean prestar a la población que visita la Dirección de Servicios Públicos.

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 en el Municipio. Esto con el objetivo de que la población se mantenga enterada de los trabajos, de qué forma se están invirtiendo los recursos obtenidos

de los impuestos. 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 manera espontánea.

3.5.2. Segmentación del mercado

Consiste en dividir en grupos uniformes y pequeños que posean necesidades y características semejantes, por ello en el Municipio de Salamá, Baja Verapaz el mercado (población) se encuentra dividido en dos áreas: área rural y área urbana.

3.5.3. Investigación de mercados

La Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz no realiza investigación de mercados, únicamente efectúa un monitoreo a la población atendida, con el fin de comprobar si los servicios son conocidos y llegan a la población que los necesita.

3.5.4. Mezcla de mercado

Se crea por la necesidad de adquirir conocimientos sobre la situación del mercado al cual se dirige un producto, en la actualidad las empresas realizan una mezcla de mercado para conocer las necesidades del mercado y que producto podría satisfacer dichas necesidades, además debe conocer el comportamiento del consumidor pues es quien va adquirir el producto final. Por tal razón la

Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz realiza un sondeo para conocer cómo se encuentra la satisfacción de las demandas que la población realiza.

3.5.4.1. Producto

La Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz 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

En el cuadro 22 se describen los precios de los diversos servicios que ofrece la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz a través de la Dirección de Servicios Públicos, a la población Salamateca. La mayoría de los servicios que presta la dirección tienen algún costo a excepción de la biblioteca, centro de capacitación, ya que estos son creados especialmente para las personas que buscan aumentar su conocimiento o realizan algún tipo de investigación. En cuanto a la farmacia el servicio es gratuito pero los productos que en ella se encuentran tienen un valor o costo determinado establecido por los encargados de esta unidad. El costo del producto varía, de acuerdo a la calidad y cantidad que se necesite, es decir que no se cobra el servicio de farmacia si no se cobra por el producto o medicina adquirida. Y por último, en la infraestructura vial se trabajan por medio de proyectos, mismos que reflejaran que tipo de inversión se necesitara, de acuerdo a la ejecución de los diferentes proyectos que realiza la Dirección de Servicios Públicos, de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz.

En el cuadro 22 se describen los precios de los servicios prestados por la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz.

CUADRO 22
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2016
PRECIOS 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
Limpieza de drenajes y sanitarios (conexión domiciliar)	Q200.00
Mantenimiento de alcantarillado sanitario	Q5.00
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
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

Continúa en la página siguiente…

…Viene de la página anterior

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 SOLIDOS	
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
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

Continúa en la página siguiente…

…Viene de la página anterior

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 VÍAL	
Creación y mantenimiento de la infraestructura vial se toma como proyectos	

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

De acuerdo al cuadro 22 se verifica cual es el precio de cada uno de los servicios públicos que se ofrecen a la población Salamateca, por medio de la Dirección de Servicios Públicos, de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz.

3.5.4.3. Plaza

La Dirección de Servicios Públicos se encuentra ubicada dentro de las instalaciones de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz.

3.5.4.4. Promoción

La oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz 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, contribuyendo a la divulgación de las actividades realizadas en beneficio de la población. Además de las actividades realizadas por la Oficina de Comunicación Social se puede mencionar la presencia de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz en las redes sociales de mayor popularidad en la actualidad; así mismo con informes audiovisuales colgados en internet o en canales de televisión locales.

3.6. ÁREA DE FINANZAS

El presupuesto y otros ingresos se obtienen de la partida presupuestaria asignada del gobierno central para la Municipalidad, además de obtener ingresos propios, por medio del cobro de arbitrios e impuestos, los cuales son administrados mediante la dirección financiera. Según el artículo 99 del Código Municipal, Las finanzas del Municipio comprenden el conjunto de bienes, ingresos y obligaciones que conforman el activo y el pasivo del Municipio.

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."[19]

La Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz 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 se paga de acuerdo al valor del inmueble de la siguiente manera: Hasta Q2, 000.00 quedan exentos, de Q2, 000.01 a Q20, 000.00, dos por millar, de Q20, 000.01 a Q70, 000.00 seis por millar, de Q70, 000.01 en adelante, nueve por millar.

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 cuenta con 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 deben 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.

---

[19] Congreso de la República de Guatemala. 202. Código Municipal Decreto 12-2002. Guatemala, Documento en formato digital PDF. 46 p.

3.6.2. Costos

El costo dentro de la Municipalidad es el gasto económico que representa la prestación de los servicios. Al determinar el costo que representa la prestación de los servicios, se puede establecer el precio de la prestación del servicio dirigido a la satisfacción de las necesidades de los usuarios (el precio al público es la suma del costo más el beneficio). La Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz establece los costos de los servicios públicos de acuerdo al gasto de organización, constitución e instalación que se incurra para establecer un servicio en alguna vivienda del Municipio.

3.6.2.1. Clasificación

Los costos se clasifican según sea 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 de parques y jardines municipales, mantenimiento del ornato y ejecución de proyectos en beneficio de la población.

3.6.2.2. Ingresos

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 decrete 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."*[20]

3.6.3. Contabilidad

De conformidad con la ley según el artículo 86 del Código Municipal de Guatemala, la Municipalidad cuenta con un Tesorero, a cuyo cargo estará la

[20] Ibid 29 p.

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.*

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."*[21]

3.6.3.1. Estados financieros

La Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz debe presentar anualmente Balance General, Estado de Resultados, Estado de Liquidación del Presupuesto de Ingresos y Egresos y las modificaciones presupuestarias.

3.6.3.2. Indicadores financieros

Dentro de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz 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 los procedimientos financieros necesarios para registrar los fondos públicos recaudados y aplicarlos a la concreción de los objetivos del sector público, a través del SIAF (Sistema Integrado de Administración Financiero).

3.6.3.3. Sistemas de contabilidad

El Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental lo constituyen el conjunto de principios, órganos, normas y procedimientos que permiten el registro de los hechos que tienen efectos presupuestarios, patrimoniales y en los flujos de fondos inherentes a las operaciones del estado, con el objeto de satisfacer las necesidades de información destinadas a apoyar el proceso de toma de decisiones de la administración y el ejercicio del control, así como informar a terceros y a la comunidad sobre la marcha de la gestión pública.

---

[21] Ibid 28 p.

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.
Todas estas herramientas son utilizadas por la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz para realizar registros, compromisos y pagos de los diferentes proyectos que esta ofrece.

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 creación y sostenimiento de un 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, Baja Verapaz 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, Baja Verapaz.

3.7. IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE PROBLEMAS

En este punto se identifican y describen los problemas que se observaron en la realización del Ejercicio Profesional Supervisado, en la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz.

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.

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 un 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.

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 no se realizan actividades de comercio y mercadeo, por lo que en la realización del diagnóstico administrativo no se incluye esta área para su análisis.

3.7.3. Área de finanzas

En la realización del diagnóstico administrativo no se tomó en cuenta la intervención de esta área debido a que se realizó únicamente en el área administrativa como tal. La Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz no proporciona datos financieros concretos únicamente generalidades.

3.8. PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS

De acuerdo con las necesidades institucionales, identificadas durante la elaboración del diagnóstico administrativo en la Dirección de Servicios Públicos, de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz 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, cementerio, biblioteca, rastro, transporte y farmacia, de la Dirección de Servicios Públicos.

c. Carencia de un manual de procedimientos en la unidad de alumbrado público, centro de capacitación e infraestructura recreativa y mercado de la Dirección de Servicios Públicos.

d. Creación de un manual que unifique todos los procedimientos que realizan las unidades que conforman 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

En este capítulo se amplía el desarrollo de la propuesta a implementar para solucionar el problema identificado en el capítulo III, en este se incluye el nombre de la propuesta, identificación del problema, hallazgos, justificación, objetivos, metodología de implementación, resultados esperados, recursos y presupuesto.

4.1. NOMBRE DE LA PROPUESTA

Creación de un manual de procedimientos en las unidades de saneamiento, desechos sólidos, infraestructura vial, mercado, cementerio, biblioteca, rastro municipal, transporte y farmacia de la Dirección de Servicios Públicos de la 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 los manuales de procedimientos adecuados con los que cualquier institución por ley debe contar para lograr sus objetivos con eficiencia; derivado de lo anterior surge la necesidad de crear e implementar un manual de procedimientos que contenga cada uno de los pasos que se deben cumplir en la ejecución de actividades que realizan los empleados de esta Dirección, por lo que ante la notable ausencia de un manual de procedimientos de cada puesto que existe en la Dirección, podría crear duplicidad en el desempeño de labores.

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 saneamiento, desechos sólidos, infraestructura vial, mercado,

cementerio, biblioteca, rastro municipal, transporte y farmacia que forman parte de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad.

4.2.1. Hallazgos

Según el diagnóstico administrativo realizado durante 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 satisfacción de necesidades que la población demanda por medio de la solicitud de los servicios públicos que esta ofrece, es decir que no cuenta con las herramientas de apoyo necesarias para consultar los procesos y pasos que debe seguir el colaborador de dicha Municipalidad en la ejecución de una actividad.

Se observó en el proceso de investigación realizado en la unidad de análisis Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz que al momento de gestionar un servicio los empleados de esta dirección tienden a no tener claro 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 las actividades.

Cuando un empleado ingresa a formar parte de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz no recibe una inducción adecuada sobre sus obligaciones y responsabilidades que debe realizar dentro de la Dirección de Servicios Públicos, por lo tanto la creación de un manual de procedimientos contribuirá a simplificar los procesos y pasos que el empleado deberá seguir en la ejecución de una actividad, la Dirección de Servicios Públicos es la responsable de atender las solicitudes en cuanto a la prestación de servicios públicos se refiere en el

Municipio, por lo que este tipo de herramientas simplificara el proceso de ejecución.

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 posean la estructura de los pasos a seguir cuando realizan una tarea de campo o administrativa. La unidad de análisis como tal cuenta con este tipo de guías pero se ve con la dificultad que normalmente estas se encuentran en otra Dirección.

4.2.2. Herramienta de diagnóstico

Para la elaboración del proceso de investigación se efectuaron herramientas de diagnóstico tales como: análisis FODA, el cual incluye las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas identificadas en el proceso de investigación en el área de análisis, además de utilizar un método de observación directa el cual permitió identificar los problemas y retrasos que la institución presenta en la ejecución de las actividades que contribuyen a la prestación de servicios públicos para el bienestar de los vecinos del Municipio. Para lograr identificar las mismas se realizaron una serie de encuestas y entrevistas para conocer el desarrollo de las actividades que realizan los empleados municipales para contribuir a la disminución de necesidades que los vecinos demandan en la implementación de un servicio.

La utilización de estas herramientas de diagnóstico es de vital importancia ya que contribuyen a la identificación de problemas y permiten seleccionar las posibles opciones para resolver estos problemas.

4.3. JUSTIFICACIÓN

Un manual es un documento que se pone a disposición de la corporación municipal y empleados de la Municipalidad de Salamá, departamento de Baja Verapaz, con el objetivo de que conozcan de forma sencilla todo lo relativo a cada uno de los diferentes 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 de dicha Municipalidad.

Es importante definir cómo es que se van a llevar a cabo las actividades es decir que se deberán ordenar el sistema municipal y proveer las consultas con cada jefe inmediato, superior y director, ya que cada empleado municipal debe conocer con eficiencia las funciones, tareas y procedimientos que deberá cumplir para el logro de los objetivos. Las autoridades de la Dirección deben poseer canales de comunicación y coordinar con cada empleado de acuerdo al puesto que este desempeñe, según la estructura organizacional ya que se deberá evaluar el cumplimiento de dichas funciones para evitar la duplicidad de trabajo en cada unidad que conforma parte de la Dirección de Servicios Públicos.

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 que deben hacer día con día y sobre todo como ejecutarlos para beneficio de los usuarios y vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz. 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 una capacitación. Se determina la necesidad de crear un manual de procedimientos en el proceso de investigación

del diagnóstico administrativo realizado en la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz con el 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 las dudas del colaborador, para que este en vez de preguntar a un subalterno, jefe inmediato o directivo pueda optar por consultar el manual, previendo que no se incurra en riesgos de que la información sea errónea.

4.4. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

a. Contribuir con la Municipalidad, y la Dirección de Servicios Públicos para que la operación y mantenimiento de los servicios públicos dentro de su jurisdicción sea funcional, de tal forma que satisfaga la necesidad de la población en la utilización de cada servicio.

b. Aportar al desarrollo de las actividades municipales que sean de utilidad para quienes tienen la responsabilidad de la administración municipal, que acompaña la prestación de un servicio público eficiente.

c. Facilitar la toma de decisiones y delegar cada actividad a la persona responsable de la misma para que las autoridades, funcionarios y empleados municipales de la Dirección de Servicios Públicos, eviten la duplicidad de funciones y trabajo innecesario.

d. Propiciar un esquema de actividades que realiza el personal de la Dirección de Servicios Públicos Municipales, mediante el ordenamiento de procedimientos administrativos, con el fin de ofrecer un servicio público eficiente y de calidad.

e. Contribuir con el personal en la toma de las decisiones pertinentes para planificar, organizar, dirigir y controlar el funcionamiento de los servicios públicos

de la Municipalidad, en coordinación con la población de Salamá, Baja Verapaz esto para contribuir al desarrollo del área urbana y rural del Municipio.

f. Coadyuvar a la correcta realización y uniformidad de las labores encomendadas al personal de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad en la instalación, reparación y modificación de los servicios públicos.

4.5. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

La implementación de un manual de procedimientos en la Dirección de Servicios Públicos, consiste en apoyar a los empleados que desean consultar un proceso de acuerdo a las actividades que realizan dentro de la Dirección de Servicios Públicos, esto con el fin de apoyar los mecanismos de capacitación que implementa la Dirección de Recursos Humanos para preparar a sus empleados.

Este manual es producto de la buena disposición y esfuerzo de funcionarios y empleados municipales de todos los niveles que participan en el proceso de análisis e investigación, que acertadamente fue coordinado por un equipo conformado por miembros de la Dirección de Servicios Públicos de dicha Municipalidad en coordinación con alumna de la Licenciatura de Administración de Empresas como parte de su Ejercicio Profesional Supervisado –EPS-, del Centro Universitario de Baja Verapaz –CUNBAV-.

La idea de crear un manual de procedimientos en la Dirección de Servicios Públicos surge de la identificación de la ausencia del mismo, ya que si este existiera permitiría realizar una actividad de manera eficiente y sencilla, es decir que sería de fácil comprensión y permitiría al empleado desarrollar las actividades que le son asignadas y así evitar duplicidad de funciones y ahorrar tiempo en consultas a encargados o jefes de unidad.

La aplicación de este manual de procedimientos permitirá al equipo de trabajo de la Dirección de Servicios Públicos realizar las consultas necesarias para evitar errores operativos y errores en la toma de decisiones cuando se esté realizando una actividad, un manual es un documento formal que se encuentra al alcance de los empleados en apoyo a la ejecución de actividades y cumplimiento de responsabilidades, además permite proporcionar información clara y especifica respecto a las actividades que se deben realizar para el logro de objetivos.

Este manual apoyara a que los empleados logren los objetivos por medio del cumplimiento de las tareas y responsabilidades que cada uno debe desempeñar de acuerdo a la relación laboral que tienen con la institución; la utilización de un manual de procedimientos en la unidad de análisis permitirá diferenciar las responsabilidades de cada unidad o puesto de trabajo y quien es el responsable de realizar las actividades para cumplir con el proceso establecido, creando un sistema basado en registros y procesos y así lograr las metas deseadas, obteniendo resultados del conjunto de actividades ejecutadas.

La unidad de análisis podrá identificar los procedimientos en el orden de importancia y estimar el tiempo en que un empleado deberá realizar las tareas encomendadas, mediante la aplicación del manual de procedimientos se puede instruir, recordar y resolver la forma en que se deben realizar las actividades para cumplirlas en tiempos establecidos. La importancia de crear un manual de procedimientos radica en poner al alcance de los empleados instrumentos que mejoren el trabajo que realizan día con día en beneficio de la población del Municipio.

4.6. METODOLOGÍA DE LA IMPLEMENTACIÓN

En el desarrollo del diagnóstico administrativo ejecutado en la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz se realizó de acuerdo a las fases que se detallan a continuación.

4.6.1. Fases

A continuación se detallan las fases que deberán aplicarse en la metodología de implementación del manual de procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos:

a. Fase I, de introducción

Todo empleado que forme parte del grupo de personas que prestarán sus servicios profesionales, técnicos u operativos dentro de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, y que a su vez, será ubicado en la Dirección de Servicios Públicos, deberá iniciar el proceso de integración e inducción al trabajo dirigido en acompañamiento por la Dirección de Recursos Humanos de la Municipalidad.

b. Fase II, de reconocimiento

Durante esta fase, el empleado empieza a familiarizarse con los superiores inmediatos, 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.

c. Fase III, de presentación del 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 al empleado realizar las consultas necesarias en la ejecución de una actividad para lograr desempeñarla de forma rápida y eficiente para brindar un buen servicio a la población.

d. Fase IV, de uso, control y supervisión del manual de procedimientos

En esta fase se da inicio a la puesta en práctica del manual de procedimientos, donde se espera que el empleado inicie el trabajo formal en el puesto al que es asignado. Esta herramienta permitirá al empleado obtener el conocimiento sobre los procesos que deberá realizar 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 a su puesto de trabajo.

Además de servir como herramienta guía para el empleado, el manual permitirá a los superiores la supervisión y control de la correcta ejecución de los procedimientos que el empleado implementara.

4.7. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

Conocido como una herramienta la cual permite establecer las actividades que se van a realizar y en qué tiempo se deberán cumplir, por lo tanto la implementación de esta herramienta permite a las personas que lo utilizan manejar tiempos y espacios con lo que ejecutaran las actividades establecidas para el logro de objetivos. En el cuadro 23 se describe en que consiste la fase de introducción en la implementación de la propuesta.

CUADRO 23
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
FASE INTRODUCTORA

FASES DE LA IMPLEMENTACIÓN			
FASE I			
FASE INTRODUCTORIA			
No.	**ACTIVIDAD**	**TIEMPO ESTIMADO DE IMPLEMENTACIÓN**	**OBJETIVO DE LA FASE**
1	Inicio de relación laboral con la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz.	Dos días	Iniciar a familiarizarse con la institución y unidad a la que será asignado dentro de la estructura organizacional, conociendo a sus superiores, jefes inmediatos, y demás empleados que laboren en las distintas direcciones y áreas de la Municipalidad.
2	Presencia del empleado a la Dirección de Recursos Humanos.		
3	Presentación del empleado de la institución a los superiores, jefes inmediatos y demás personal que labora en la Municipalidad.		
4	Inducción de las responsabilidades, obligaciones, normas y políticas a las que se deberá atener en la ejecución de las actividades que se le asignarán.		

Fuente: Elaboración propia con información recopilada en la elaboración del diagnóstico administrativo durante el Ejercicio Profesional Supervisado –EPS-, en la Municipalidad de Salamá. Año 2015.

El cuadro 24, presenta como se debe reconocer el área de trabajo a la cual está dirigida la propuesta pues cada uno de los empleados de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz.

CUADRO 24
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
FASE DE RECONOCIMIENTO DEL ÁREA DE TRABAJO

FASES DE LA IMPLEMENTACIÓN			
FASE II			
FASE RECONOCIMIENTO DEL ÁREA DE TRABAJO			
No.	**ACTIVIDAD**	**TIEMPO ESTIMADO DE IMPLEMENTACIÓN**	**OBJETIVO DE LA FASE**
1	Presentación de los directores, subdirectores, administrativos y compañeros de trabajo, tanto administrativos como operativos que pertenecen a la Municipalidad.	Tres días	Conocer el área donde deberá cumplir con las responsabilidades, obligaciones, normas, reglamentos y políticas establecidas por la institución, apegadas a la unidad que será asignado dentro de la Dirección de Servicios Públicos.
2	Reconocimiento del área de trabajo al que se le asignara dentro de la Dirección de Servicios Públicos.		
3	Asignación de tareas y funciones por el jefe inmediato quien es el responsable de la supervisión en el cumplimiento de las mismas.		

Fuente: Elaboración propia con información recopilada en la elaboración del diagnóstico administrativo durante el Ejercicio Profesional Supervisado –EPS-, en la Municipalidad de Salamá, Año 2015.

El cuadro 25 da a conocer cómo se realizara el proceso de presentación de la propuesta a cada uno de los encargados y empleados de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz.

CUADRO 25
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
FASE PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FASES DE LA IMPLEMENTACIÓN			
FASE III			
FASE DE PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
No.	**ACTIVIDAD**	**TIEMPO ESTIMADO DE IMPLEMENTACIÓN**	**OBJETIVO DE LA FASE**
1	Presentar a los empleados una herramienta en donde se encuentren establecidos los procedimientos que deberán seguir para poder realizar sus tareas de forma eficiente en la ejecución de una actividad.	Una Semana	Adquirir un instrumento de consulta donde se indiquen los pasos a seguir en la realización de una actividad, con el fin de facilitar la aplicación de los procedimientos y brindar un servicio eficiente a los vecinos.
2	Que los empleados analicen los procedimientos establecidos y graficados en el manual de procedimientos, para que inicien el proceso de empoderamiento de su área de trabajo.		
3	Si al terminar el proceso de análisis del manual de procedimientos de la unidad de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, surgieran algunas dudas o consultas abocarse con su jefe inmediato o compañeros de trabajo.		

Fuente: Elaboración propia con información recopilada en la elaboración del diagnóstico administrativo durante el Ejercicio Profesional Supervisado –EPS-, en la Municipalidad de Salamá. Año 2015

De acuerdo al cuadro 26, refleja cual será el proceso de uso, control y supervisión en la aplicación de la propuesta por los empleados y colaboradores de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz.

CUADRO 26
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
FASE DE USO, CONTROL, Y SUPERVISIÓN

FASES DE LA IMPLEMENTACIÓN			
FASE IV			
FASE DE USO, CONTROL, Y SUPERVISIÓN EN LA APLICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
No.	**ACTIVIDAD**	**TIEMPO ESTIMADO DE IMPLEMENTACIÓN**	**OBJETIVO DE LA FASE**
1	Que el empleado realice las actividades inherentes a su puesto de trabajo con base al manual de procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos.	Un mes	**a.** Lograr que el empleado aplique de manera correcta el manual de procedimientos que se ha creado. Esto para facilitar las actividades a desempeñar, guiándose por la descripción de los procedimientos y esquemas gráficos que le indicaran que hacer durante la ejecución de las tareas asignadas. **b.** Proporcionar a los Directores, Subdirectores y jefes inmediatos una herramienta que le permita supervisar y controlar el correcto uso y aplicación de los procedimientos que han de desempeñar en las actividades cotidianas de la Dirección de Servicios Públicos.
2	Que los jefes inmediatos le den el acompañamiento necesario para que las tareas que realice el empleado se hagan de forma adecuada.		
3	Que el manual de procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos, sea utilizado como guía en la verificación y supervisión para determinar que los procedimientos que se están realizando por parte del empleado se estén desempeñando de acuerdo a lo establecido en el manual, siempre permitiendo la flexibilidad en el uso del mismo.		

Fuente: Elaboración propia con información recopilada en la elaboración del diagnóstico administrativo durante el Ejercicio Profesional Supervisado –EPS-, en la Municipalidad de Salamá, Año 2015.

4.8. RESULTADOS ESPERADOS

Que la unidad de análisis, Dirección de Servicios Públicos, de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz implemente el manual de procedimientos con el fin de que sirva como guía e instrumento de consulta, para ayudar a que los empleados cuando obtengan alguna duda sobre los pasos que deben seguir en la ejecución de una actividad, con el fin de cubrir la necesidad de un servicio solicitado por algún vecino del Municipio.

Disminuir la carencia de herramientas y guías en la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz ya que es importante que toda institución cuente con este tipo de herramientas para que el empleado pueda consultar y respaldarse a la hora de realizar una tarea establecida por las obligaciones administrativas u operativas que deba desempeñar en el área de trabajo para el cual fue contratado.

Facilitar el proceso de inducción y reconocimiento del área de trabajo para los empleados de nuevo ingreso y existentes de la Dirección de Servicios Públicos, de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz por medio de la Dirección de Recursos Humanos de dicha institución quien es la responsable de dirigir y enseñar a los empleados las funciones y obligaciones que deberán desempeñar durante el tiempo que pertenezcan al equipo de trabajo de dicha institución; por medio de la implementación de este manual de procedimientos cuando no les quede claro el proceso que deberán seguir en la realización de una actividad.

Contribuir al fortalecimiento de las actividades realizadas por cada uno de los empleados de la Dirección de Servicios Públicos, de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz en la satisfacción de las necesidades demandadas por los habitantes del Municipio de Salamá, Baja Verapaz que desean utilizar un servicio

público prestado por la institución, ofreciéndolo de manera eficiente y de calidad para que el vecino quede satisfecho con la prestación del mismo.

4.9. BENEFICIARIOS

En la aplicación del manual de procedimientos los beneficiarios como tal serán la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz la unidad de análisis Dirección de Servicios Públicos y por ende el equipo de empleados administrativos y operativos que pertenecen a esta Dirección, desempeñando y ejecutando las actividades de la unidad ya que con ello se busca facilitar los procesos por medio de la utilización y consulta del instrumento.

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 determinado por las autoridades superiores de la Municipalidad.

4.10.1. Recursos Humanos

La Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz cuenta con 125 empleados los cuales desempeñan diferentes funciones, actividades administrativas y operativas dirigidas al cumplimiento de metas establecidas en el plan de ejecución. Los puestos de mayor responsabilidad dentro de la unidad de análisis son los siguientes: director, sub director técnico y administrativo y sub director de campo; estos tres puestos tienen diferentes funciones dentro de las principales figuran el control y supervisión de los empleados administrativos que desempeñan sus tareas en las instalaciones de la Dirección y los empleados operativos quienes realizan sus funciones en el campo. Cada unidad que forma parte de la Dirección de Servicios Públicos cuenta con un coordinador quien es el responsable del control y supervisión del cumplimiento de

las tareas que realizan los empleados que tienen a su cargo, además entregan informes a los superiores en este caso a los sub directores, de las actividades realizadas para el logro de las metas institucionales.

4.10.2. Recursos Materiales

La unidad de análisis como tal cuenta con los recursos materiales necesarios para cumplir con todas las tareas establecidas por los superiores, jefes inmediatos, directores y sub directores. La Dirección de Servicios Públicos, cuenta con mobiliario y equipo, útiles de oficina, ambientes confortables y lo necesario para que los empleados puedan cumplir con las tareas establecidas en el contrato de relación laboral con la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz.

4.11. PRESUPUESTO

Es una técnica que permite al empresario, propietario o individuo encargado de la ejecución de actividades, prever los gastos en que deberá incurrir en la realización de las actividades, por lo tanto en el desarrollo de la propuesta del manual de procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz se previeron los siguientes gastos, detallado en el cuadro 27.

CUADRO 27
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
PRESUPUESTO DE LA ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA

PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA	
Material de oficina	Q1,100.00
Transporte (combustible y lubricantes)	Q86.52
Depreciación de vehículo	Q312.50
Uniforme distintivo de presentación	Q150.00
Precio de horas trabajada por investigador	Q3,624.73
TOTAL	**Q5,273.75**

Fuente: Elaboración propia con información del costo de vida diaria y salarios establecidos según acuerdo gubernativo 303-2015, Publicado en el Diario de Centroamérica del 30 de Diciembre del 2015.

En el cuadro 27 se presentan detalladamente los gastos en que se incurrió para la realización de la propuesta, misma que será de beneficio para cada colaborador de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz.

En la elaboración de la propuesta establecida dentro del Diagnostico Administrativo, realizado en la Dirección de Servicios Públicos, de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz se puede observar en el cuadro número veintisiete el resumen detallado de gastos incurridos en la elaboración de la propuesta, de un manual de procedimientos; el cual se desglosa a continuación: material de oficina, en este gasto se incluye gastos de impresiones y empastados el cual asciende a Q.1, 100.00.

El gasto de transporte calculado de acuerdo al precio actual del combustible Q21.63 por galón, utilizado en las visitas realizadas a la institución para la verificación de la información obtenida, el cual asciende a un monto de Q86.52 también se incluye el uso de lubricantes para el vehículo. El gasto depreciación del vehículo se calculó de acuerdo al artículo 19 del decreto 26-92 de la Ley del ISR el cual establece el 20% de depreciación en un vehículo de acuerdo al tiempo de vida, este gasto asciende a un total de Q312.50.

El gasto del uniforme que se utilizó como distintivo para presentarse a la institución donde se realizó la propuesta asciende a un total de Q150.00 y como último gasto se puede observar el precio de las horas trabajadas por el investigador el cual se calculó de acuerdo al salario mínimo establecido para el año 2016 en el acuerdo gubernativo 303-2015 publicado en el Diario oficial de Centro América el 30 de diciembre del 2015.

Este cálculo se realizó tomando en cuenta el sueldo mínimo establecido en el anterior acuerdo, el cual asciende a un total de Q2, 497.04 / 31 días del mes * 45 días el cual es el tiempo en que se realizó la propuesta del manual de procedimientos para la Dirección de Servicios Públicos, este gasto asciende a un total de Q3, 624.73.El presupuesto para la realización de la propuesta del manual de procedimientos asciende a un total de Q.5, 273.75

4.12. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Los fondos del presupuesto para la realización del manual de procedimientos fueron reservados 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

Conforme a 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:

- El Municipio de Salamá, Baja Verapaz crece y aumenta día con día los niveles de contaminación del medio ambiente, lo que provoca que los habitantes de dicho Municipio se enfermen y sufran las consecuencias de esta contaminación, la tala desmedida de árboles y contaminación de suelos genera que el agua del Municipio cada vez sea más escasa.

- Los niveles de desnutrición y enfermedades en el Municipio de Salamá, Baja Verapaz cada vez disminuyen notablemente, ya que la población del Municipio se encuentra viviendo condiciones estables en cuanto a la prestación del servicio de salud en las instituciones del estado.

- La mayoría de viviendas que forman parte del área urbana del Municipio de Salamá, Baja Verapaz cuentan con servicios básicos como energía eléctrica, agua entubada y recolección de basura, entre otras. Sin embargo existen viviendas del área rural que no cuentan con estos servicios.

- En el Municipio de Salamá, Baja Verapaz existen empresas que se dedican a la compra y venta de productos y a la prestación de servicios, estas empresas deberían incluir el proceso administrativo para contar con una empresa organizada y eficiente. Además las empresas privadas y estatales que existen en el municipio aplican el proceso administrativo que incluye las etapas de planeación, organización, integración, dirección y control.

- La Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz es una institución de estado que incluye el proceso administrativo en todas las actividades que realiza, desde la prestación de servicios públicos, hasta el manejo del personal que posee; pues para conservar una estructura organizada se debe realizar un plan de integración de personal y distribución de tareas equitativas.

- Por la falta de procedimientos establecidos en las actividades diarias que realizan los empleados de la Dirección de Servicios Públicos, de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz se cree como necesaria la creación de una guía en la cual se constituyan recursos y tiempos adecuados para la ejecución de las actividades.

- De acuerdo al plan de capacitación y adiestramiento que todo empleado debe recibir, es necesaria la existencia de una herramienta de consulta, que permita formar y educar a los empleados de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz en el proceso de la prestación de cada servicio público que ofrece la institución.

- La prestación de servicios que ofrece la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, a través de la Dirección de Servicios Públicos, ha tenido gran impacto en el desarrollo del Municipio ya que los usuarios tratan de llenar los requisitos para poder adquirir un servicio eficiente y de calidad.

RECOMENDACIONES

Conforme a las conclusiones descritas con anterioridad se recomienda lo siguiente:

- La Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz en coordinación con otras instituciones estatales y privadas debería implementar un plan de mejoramiento en cuanto a la disminución de los niveles de contaminación del medio ambiente, realizar programas de capacitación para las personas que habitan las áreas más contaminadas del Municipio, creando oportunidades de protección y conservación de los bosques que generan nacimientos de agua, mismos que abastecen cada una de las viviendas del Municipio.

- El Municipio de Salamá, Baja Verapaz en la actualidad ha mejorado los niveles de atención en cuanto a la salud pública, la Municipalidad de Salamá, trabaja día con día en coordinación con instituciones de estado como el Área de Salud de Baja Verapaz y el Hospital Nacional, con el fin de mejorar la calidad de la prestación de los servicios de salud, ofreciendo jornadas de salud a las comunidades más lejanas que forman parte del Municipio.

- Actualmente la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz ofrece a la población una prestación de servicios de calidad en el área urbana del Municipio, sin embargo se debería implementar la prestación de los servicios públicos en el área rural del Municipio, pues aún existen viviendas que no cuentan con servicio de energía eléctrica. agua entubada y recolección de basura.

- La mayoría de empresas pequeñas y medianas que existen en el Municipio, se dedican a una actividad comercial, por lo tanto la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz debería aplicar un plan de enseñanza donde permita a todos los encargados de estas empresas, conocer el proceso administrativo que podrían implementar para mejorar los niveles de comercialización y generación de ingresos.

- La Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz realiza el proceso de reclutamiento y selección de personal en enlace con la Dirección de Recursos Humanos la cual incluye la etapa de la integración, es decir que todo empleado que forme parte del equipo de la Municipalidad de Salamá, deberá cumplir con el proceso de adiestramiento de las funciones que le serán encomendadas, con el fin de poseer una distribución de actividades equitativas.

- La creación de una manual de procedimientos permitirá al empleado y supervisor, realizar las consultas necesarias en la ejecución de las actividades, principalmente cuando se obtengan dudas sobre los pasos que se deben seguir para alcanzar la meta establecida.

- Es necesaria la implementación del manual de procedimientos en la Dirección de Servicios Públicos, ya que estará al alcance de los empleados, para que lo utilicen como instrumento de consulta, para perfeccionar el plan de capacitación y adiestramiento que la institución debe proporcionarles por medio de la Dirección de Recursos Humanos.

- La prestación de cada uno de los servicios que ofrece la Municipalidad contribuye al desarrollo del Municipio como tal, por lo que cada empleado que forma parte del equipo de la Dirección de Servicios Públicos contribuye a la realización de las actividades.

BIBLIOGRAFIA

- 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.

- Congreso de la República de Guatemala. (en línea). Sf. Código Municipal Decreto 12-2012. Consultado el 21 agosto. 2015. Disponible en: derechoyleyes.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.

- Chiavenato. I. 2007. Administración de Recursos humanos. El capital humano en las organizaciones. 8° Edición. México, McGraw-Hill. 518 pp.

- DEGUATE. Historia de Salamá. (en línea). Guatemala. Consultado el 23 agosto. 2015. Disponible en: http://www.deguate.com.

- Gulick. L. Administración Pública. (en línea). Guatemala. Consultado el 10 agosto. 2015. Disponible en: http//www.irmasusana.blogspot.com/2007/01/ administracin -pblica.html.

- Instituto Nacional de Estadística -INE-. Guatemala. 2010. Informe Nacional de Desarrollo Humano, fascículo región II.

- Instituto Nacional de Estadística -NE-. Guatemala. 2002. XI Censo Nacional de Población y VI de Habitación.

- Koontz, H. Y Weihrich, H. 2002. 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. Historia de Salamá. (en línea). Guatemala. Consultado el 23 agosto. del 2015. Disponible en: http://www.munisalama.gob.gt.

- Municipalidad de Salamá. Guatemala. 2015. Misión, Visión, Valores y Principios.

- Thompson, A. Y Strickland A. 2001. Administración Estratégica Conceptos y Casos. 11° Edición. México, Mc Graw Hill. 403 pp.

- Thompson. M. Definición de proyecto. (en línea). Guatemala. Consultado el 10 agosto. 2015. Disponible en: http://www.promonegocios.net/proyecto/concepto-proyecto.html.

- Wigodski. J. Población y muestra. (en línea). Guatemala. Consultado el 10 agosto. 2015. Disponible en: http://www.metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html.

Vo. Bo._____
Glin Oliva
Auxiliar de Biblioteca USAC-CUNBAV

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
BIBLIOTECA
USAC/CUNBAV

ANEXOS

ANEXO I
ANÁLISIS FODA

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

FORTALEZAS (F)	OPORTUNIDADES (O)
• 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.	• 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)
• 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.	• 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.

ANEXOS II
MAPA DE SALAMÁ

MAPA 1
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
DIVISIÓN POLÍTICA

El mapa uno muestra la clasificación de áreas del Municipio de Salamá, B.V.

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

El mapa de Salamá se encuentra dividido en seis áreas, cada una de ellas está conformada por barrios, aldeas, colonias, fincas, y caseríos que se detallan a continuación.

ANEXO III
DIVISIÓN POLÍTICA DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ

DIVISIÓN POLITICA
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2016

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	CONCEPCION
17	ALDEA	SAN NICOLAS
18	ALDEA	LAS TUNAS
19	ALDEA	PASO ANCHO
20	ALDEA	EL TEMPISQUE
21	ALDEA	EL AGUACATE
22	ALDEA	SANTA BARBARA EL CARNERO
23	CASERÍO	CERRO EL CARNERO
24	CASERÍO	SANTA BARBARA
ÁREA URBANA		
25	BARRIO	EL CENTRO
26	BARRIO	EL CALVARIO
27	COLONIA	EL CALVARIO
28	SECTOR	LA TEJERA
29	SECTOR	MINERVA

Continúa en la página siguiente…

…Viene de la página anterior

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 CRISTOBAL
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	GUAYACAN
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 JULIAN 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

Continúa en la página siguiente…

…Viene de la página anterior

100	CASERÍO	LA JOYA
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

Continúa en la página siguiente…

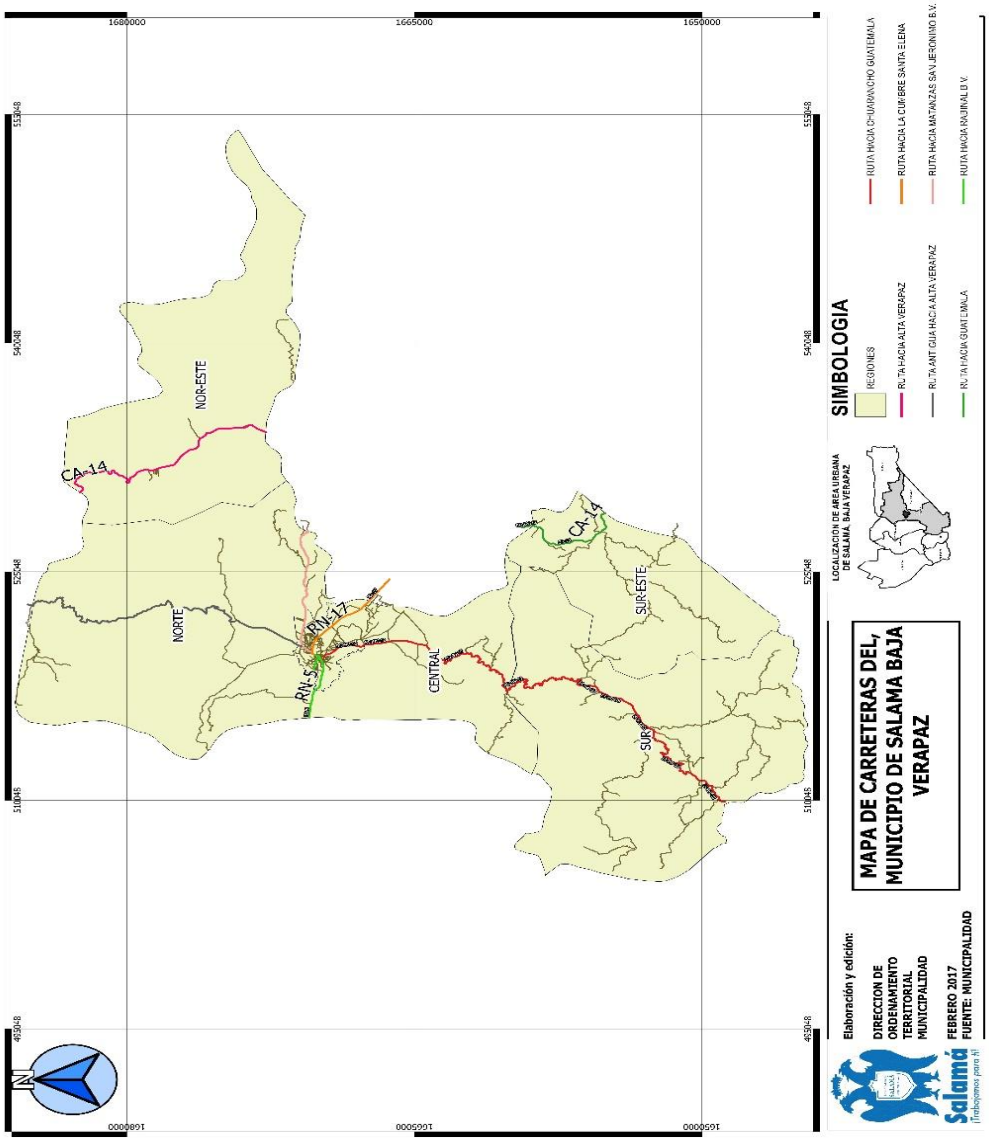
…Viene de la página anterior

135	ALDEA	VAINILLAS
136	CASERÍO	LAGUNILLAS
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 IV
VÍAS DE ACCESO DEL MUNICIPIO DE SALAMA

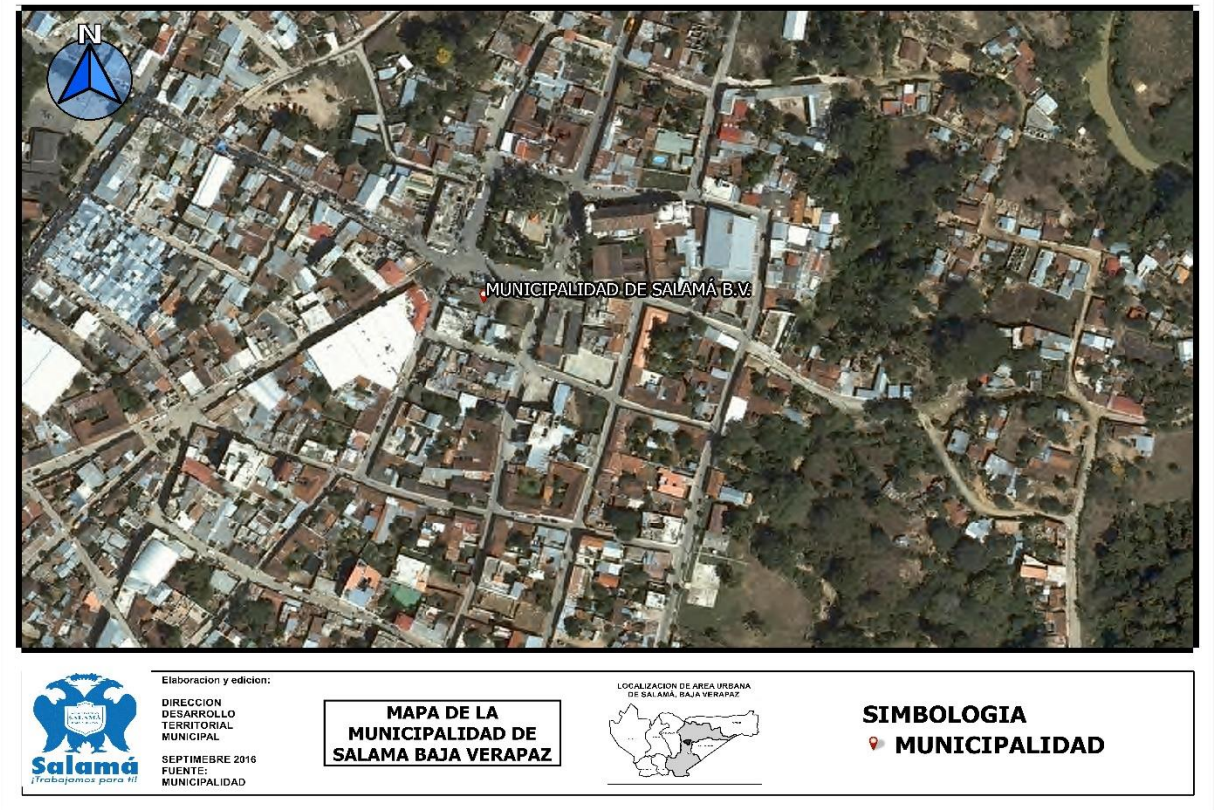
VÍAS DE ACCESO
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2017



FUENTE: Dirección de Ordenamiento Territorial de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, año 2017.

ANEXO V
UBICACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2017



FUENTE: Dirección de Ordenamiento Territorial de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz, año 2017.

ANEXO VI
CUESTIONARIOS Y ENTREVISTAS

Cuestionario No. 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?

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 diagnostico; 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?

Encuesta No. 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 diagnostico; 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 (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 No. 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?**

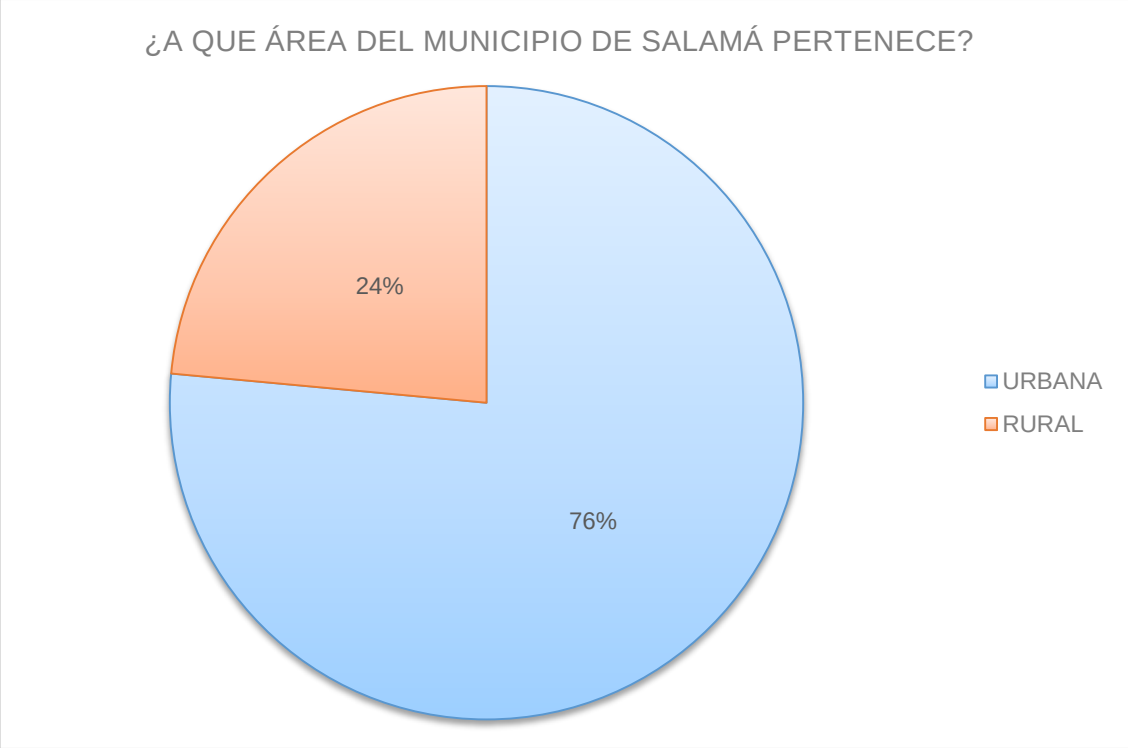
   _____
   _____

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

   _____
   _____

ANEXO VII
RESULTADOS DE ENCUESTAS No. 1

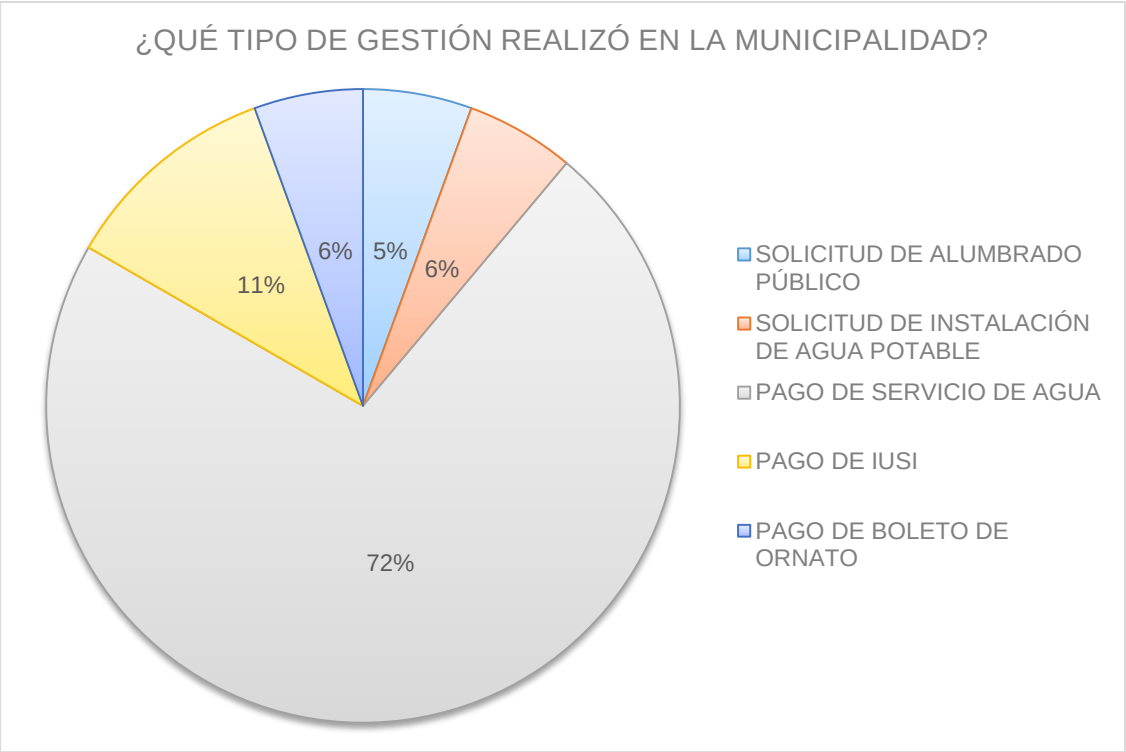
ENCUESTA 1, A LA POBLACIÓN DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
ÁREA DEL MUNICIPIO A LA QUE PERTENECE



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 por ciento pertenecen al área urbana y el 24 por ciento restante al área rural del Municipio.

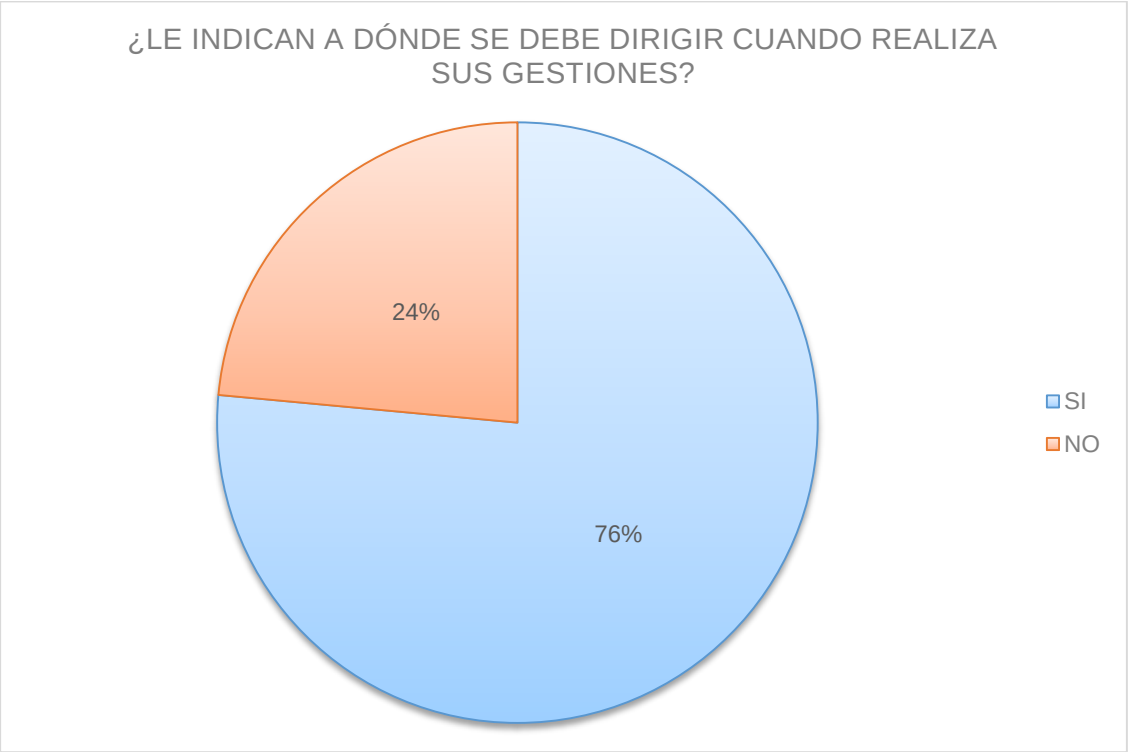
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
TIPO DE GESTIÓN



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 por ciento realizo pago de servicio de agua, el 11 por ciento pago de IUSI, el 6 por ciento realiza pago de Boleto de ornato y solicitud de instalación de agua potable, el 5 por ciento restante solicitud de alumbrado público.

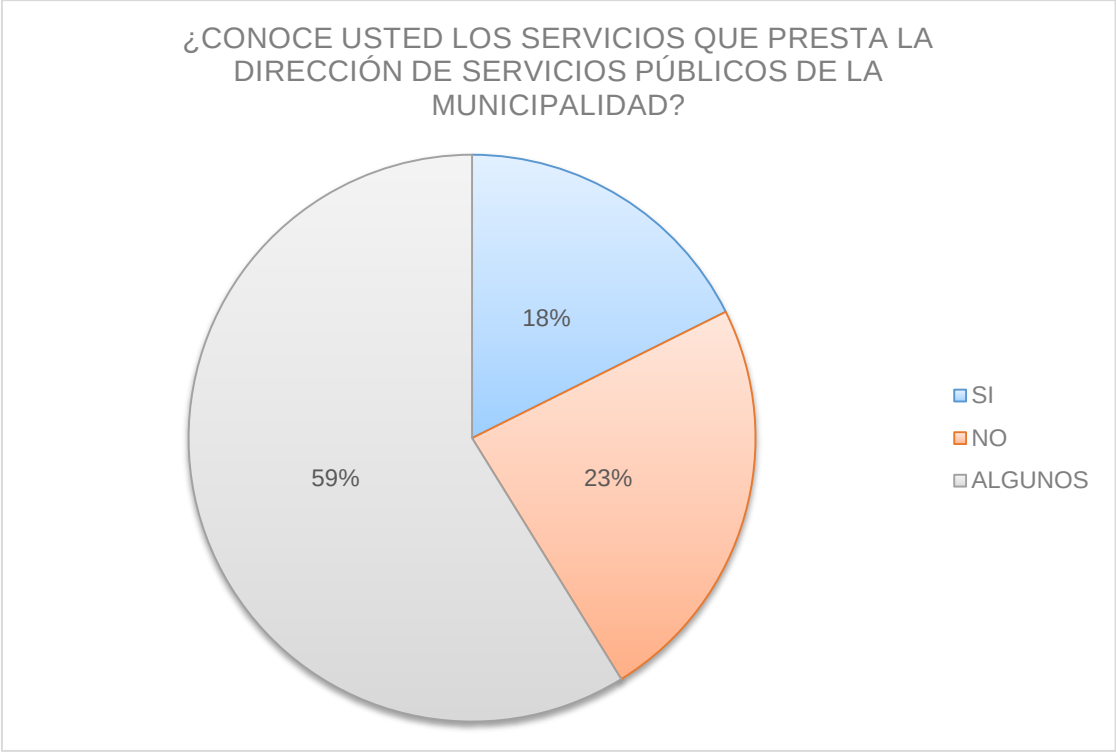
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
LE INDICAN EN DÓNDE REALIZAR SUS GESTIONES



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

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

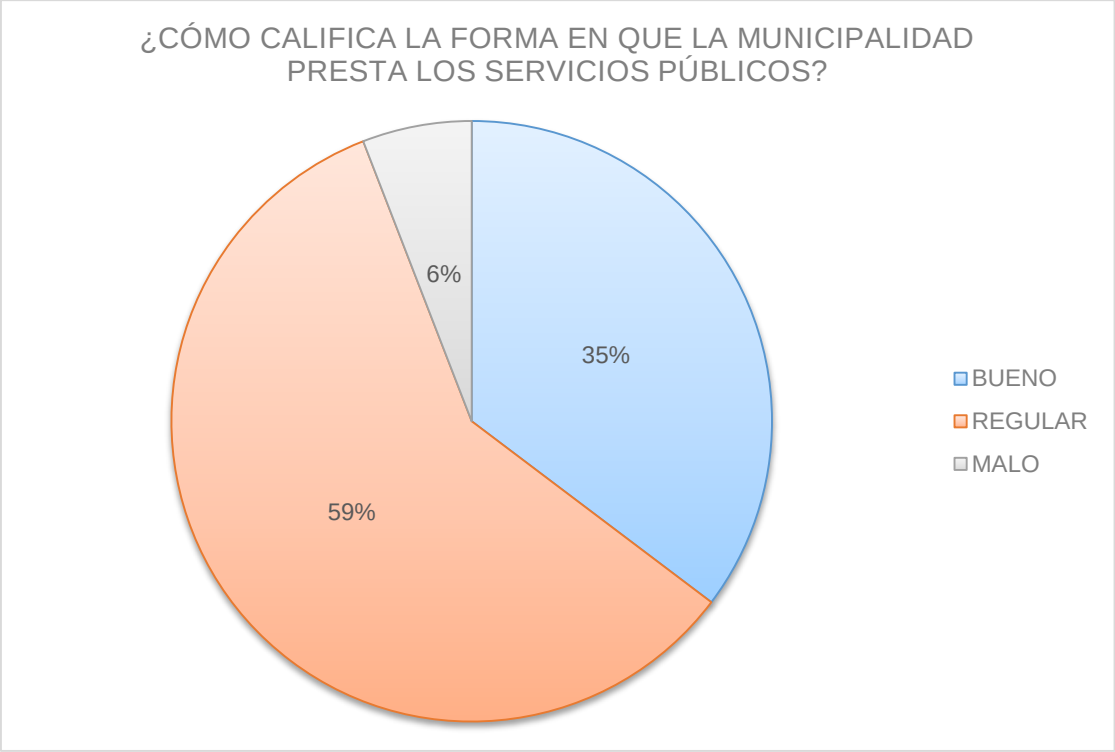
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
CONOCE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



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

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

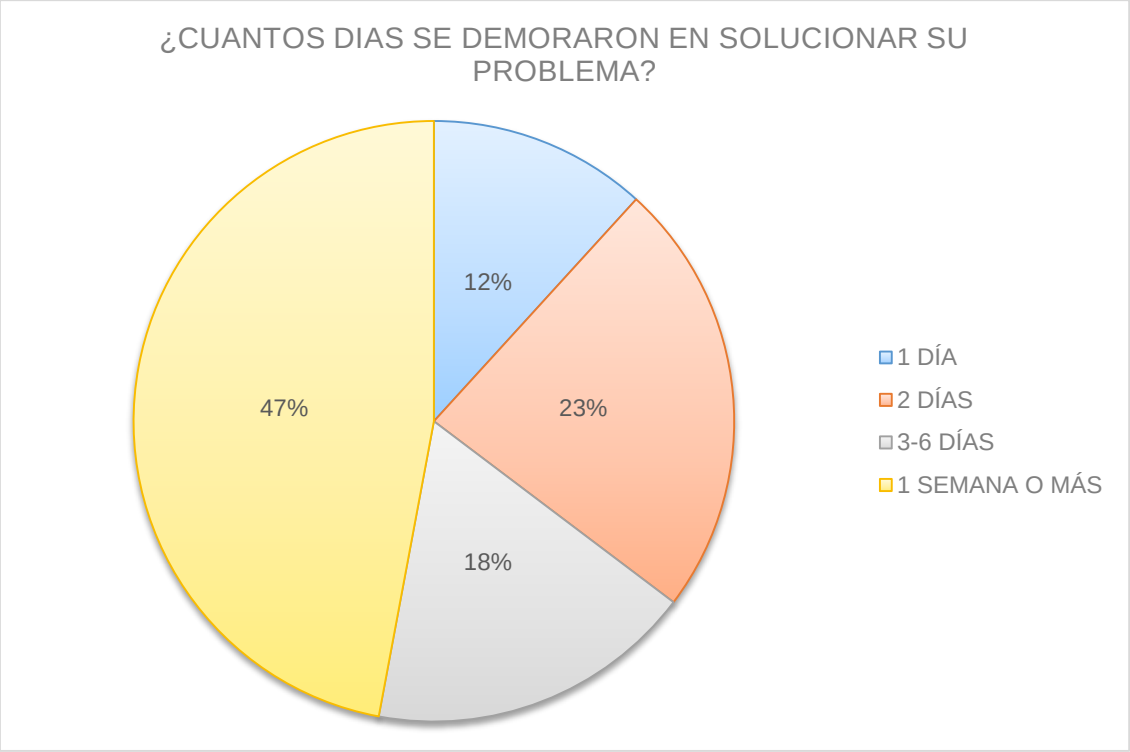
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS



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

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

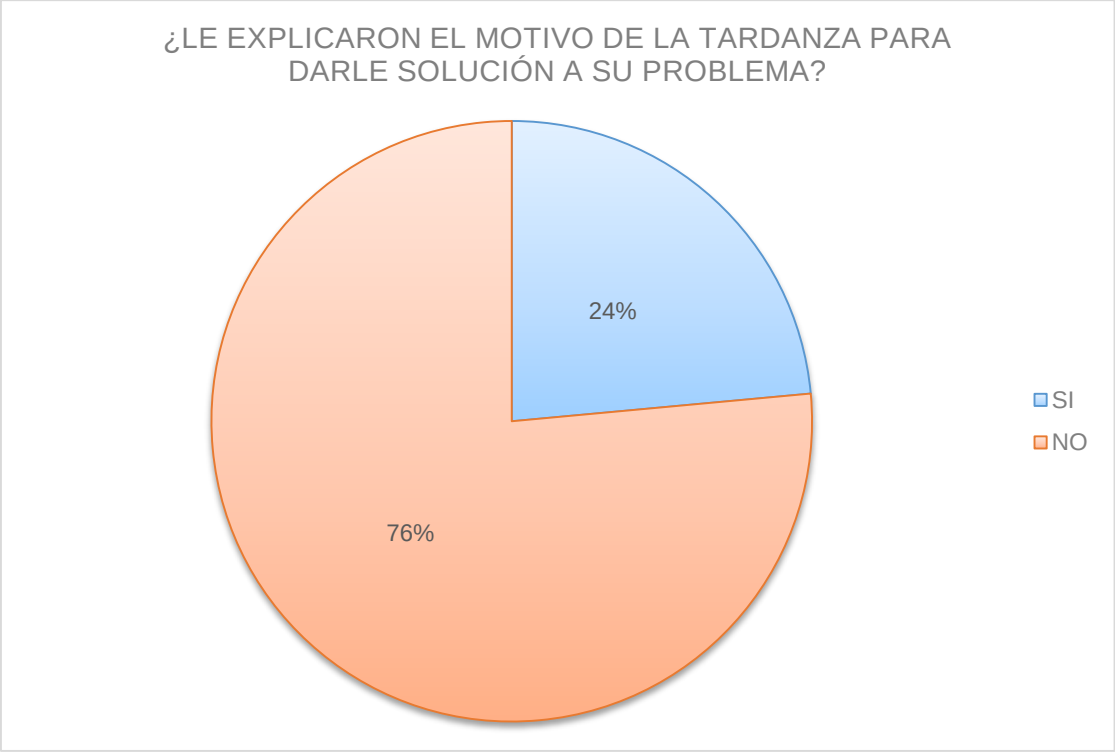
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
TIEMPO PARA SOLUCIONAR UN PROBLEMA



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

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

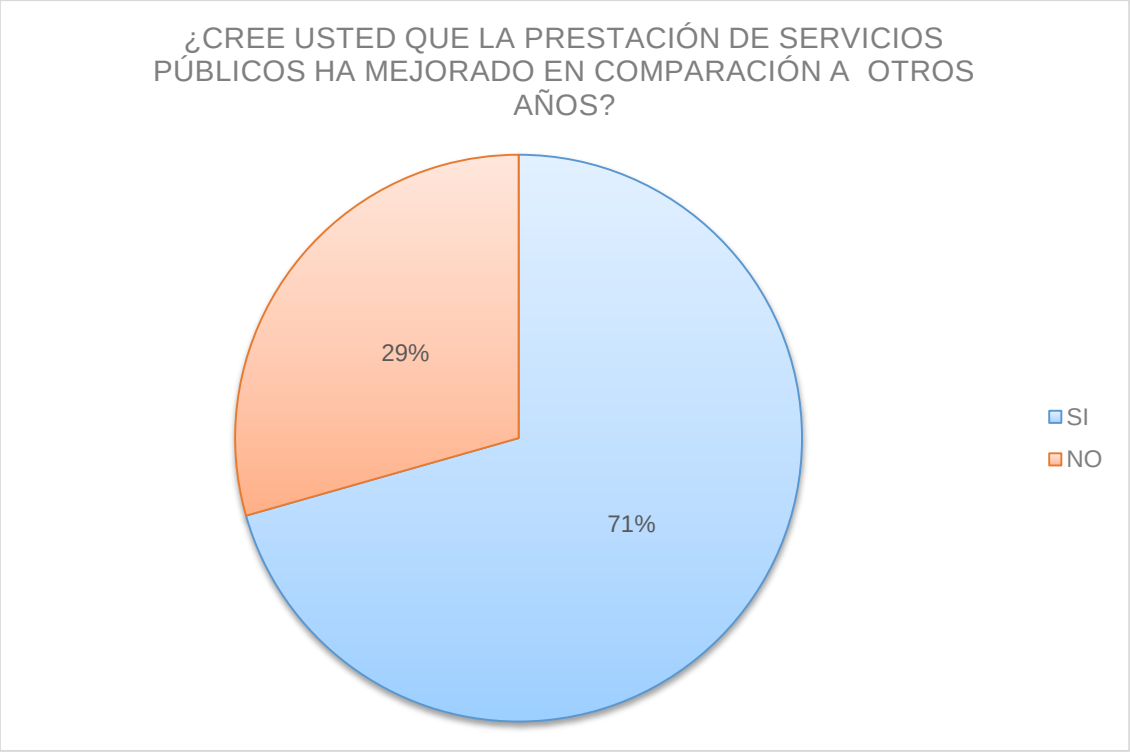
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
LE EXPLICAN EL MOTIVO DE LA TARDANZA



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

Al 76 por ciento 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 por ciento si le indicaron.

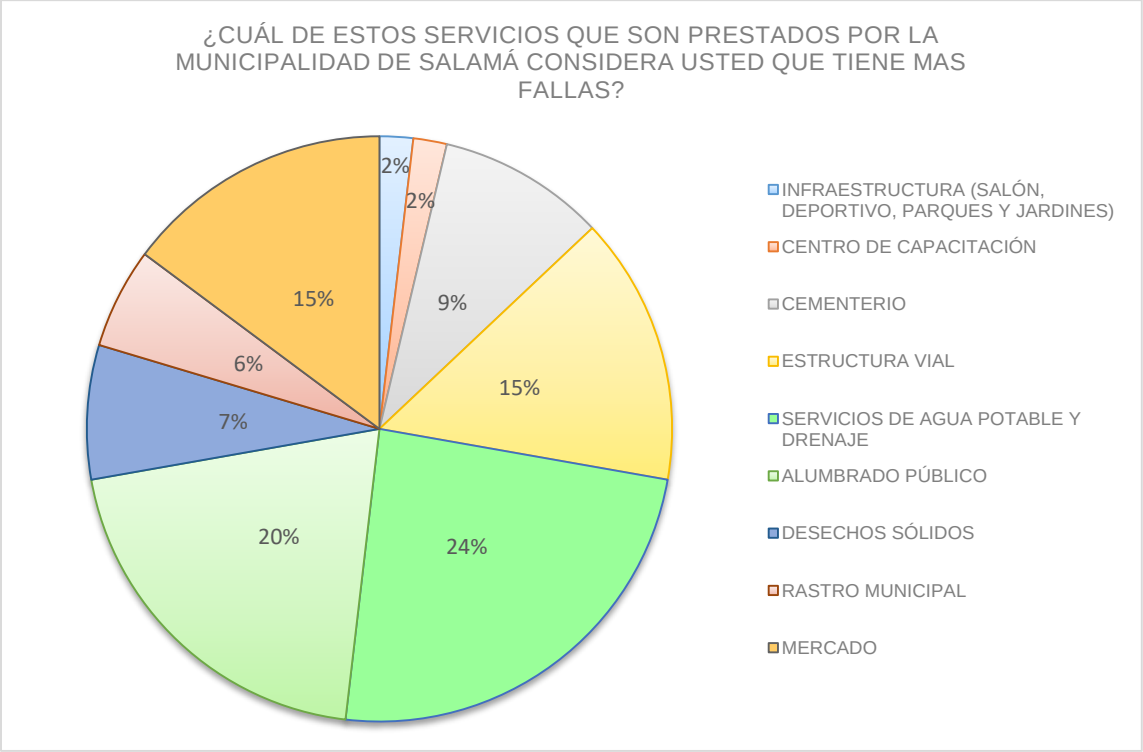
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
HA MEJORADO LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS



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

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

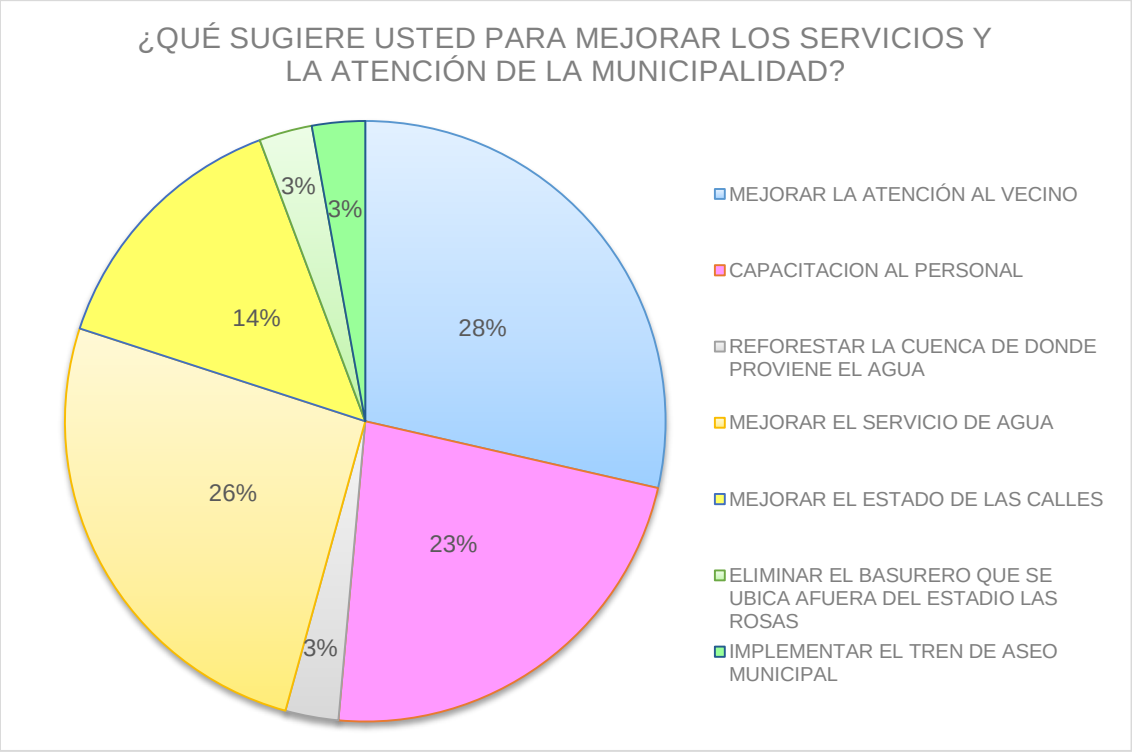
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
SERVICIOS PÚBLICOS CON MÁS FALLAS



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

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

SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
SUGERENCIAS PARA MEJORAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS



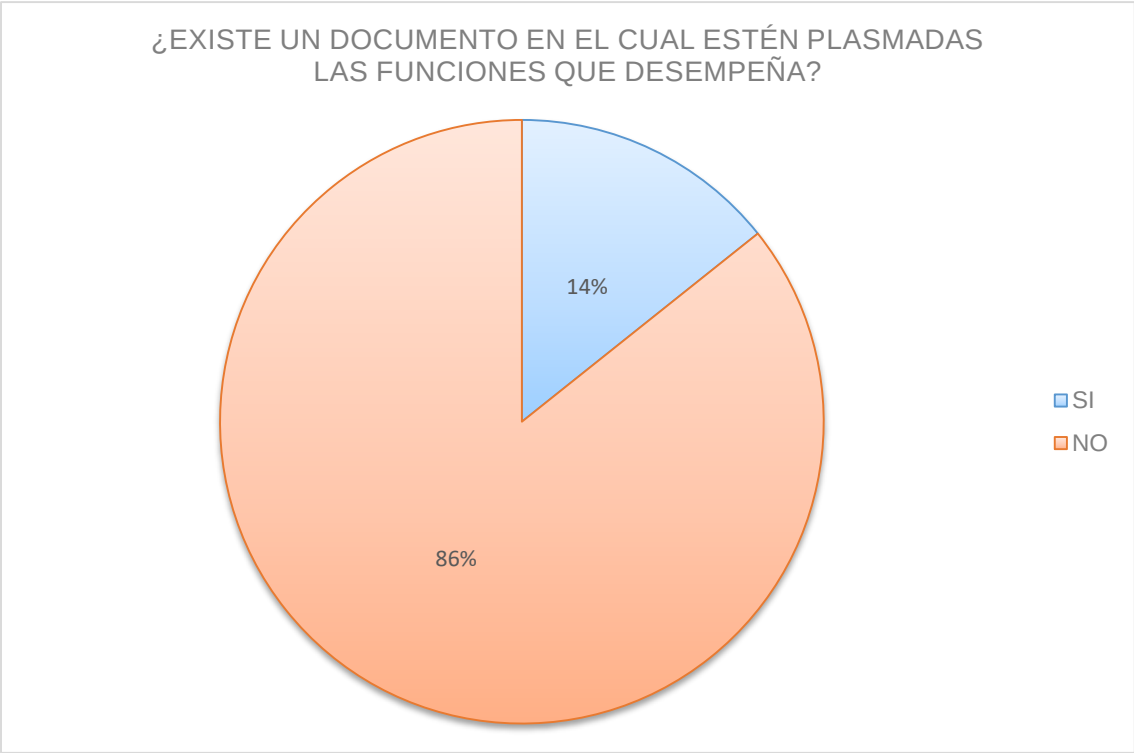
Fuente: Investigación de campo, Grupo EPS, segundo semestre 2015.

Con el 28 por ciento los vecinos sugieren mejorar la atención, el 26 por ciento sugiere que se mejore el servicio de agua, el 23 por ciento que se capacite al personal para mejorar la atención al vecino, el 14 por ciento que se debería mejorar el estado de las calles y el 3 por ciento 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.

ANEXO VIII
RESULTADOS DE ENCUESTAS No. 2

ENCUESTA NO. 2, PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ

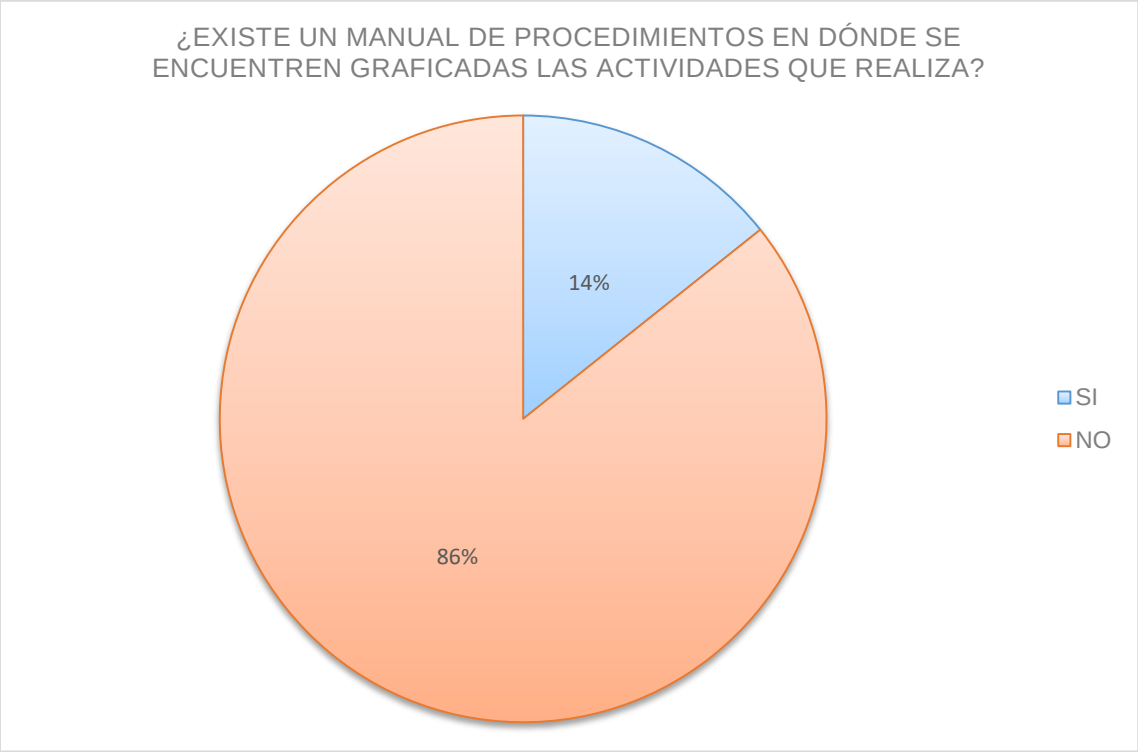
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
EXISTENCIA DE UN MANUAL DE FUNCIONES



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 por ciento de los empleados no cuenta con un manual de funciones de puestos, el 14 por ciento afirma que sí cuenta con dicho documento.

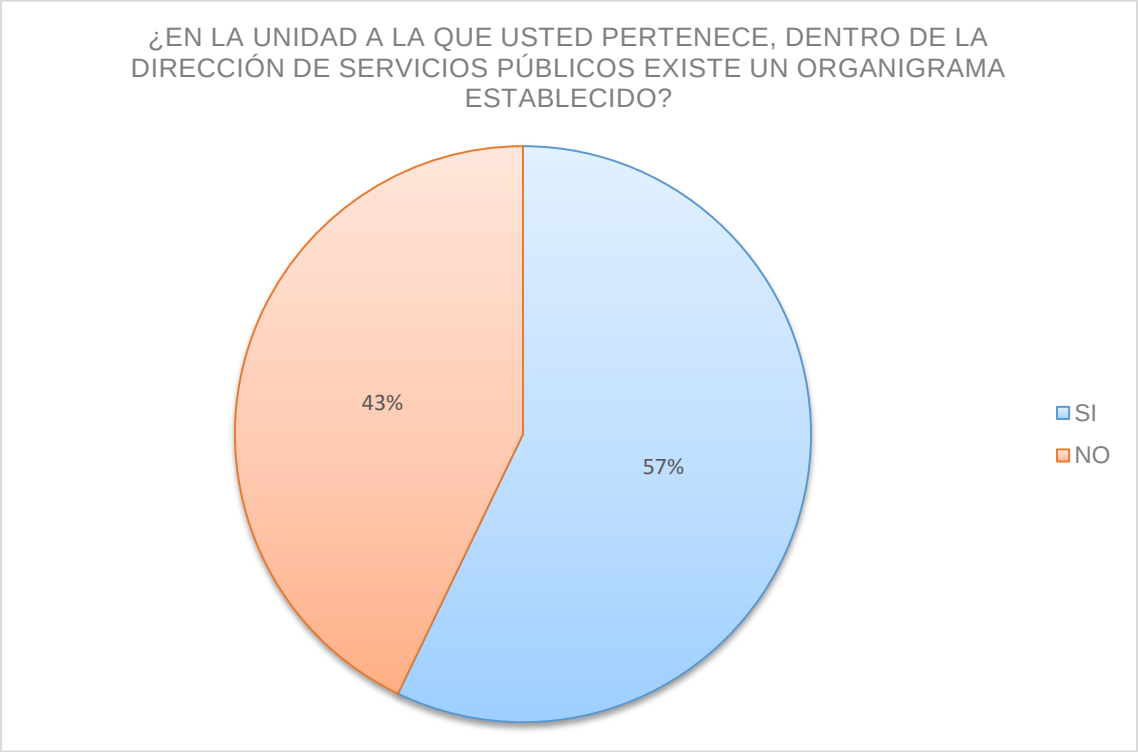
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
EXISTENCIA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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 por ciento de los empleados no cuenta con un manual de procedimientos, mientras que el 14 por ciento afirma que sí cuenta con dicho documento.

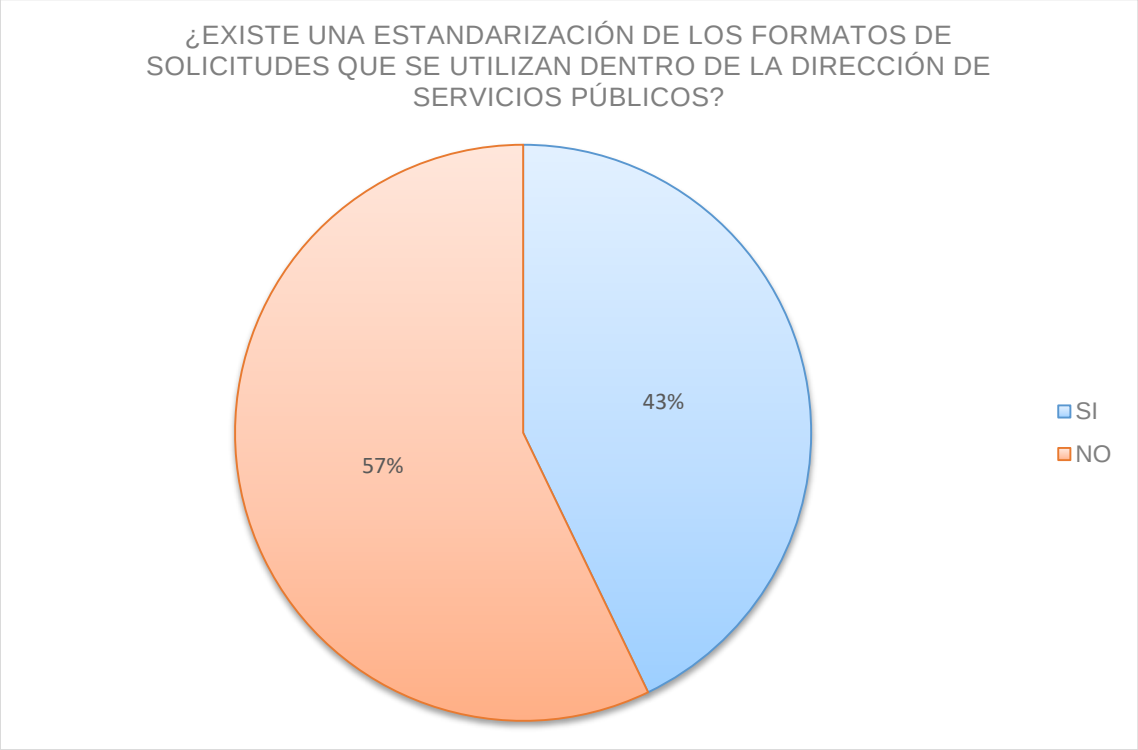
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
EXISTENCIA DE UN ORGANIGRAMA POR CADA UNIDAD



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

Del total de empleados encuestados, el 57 por ciento afirma que sí existe un organigrama por unidad, mientras que el 43 por ciento 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.

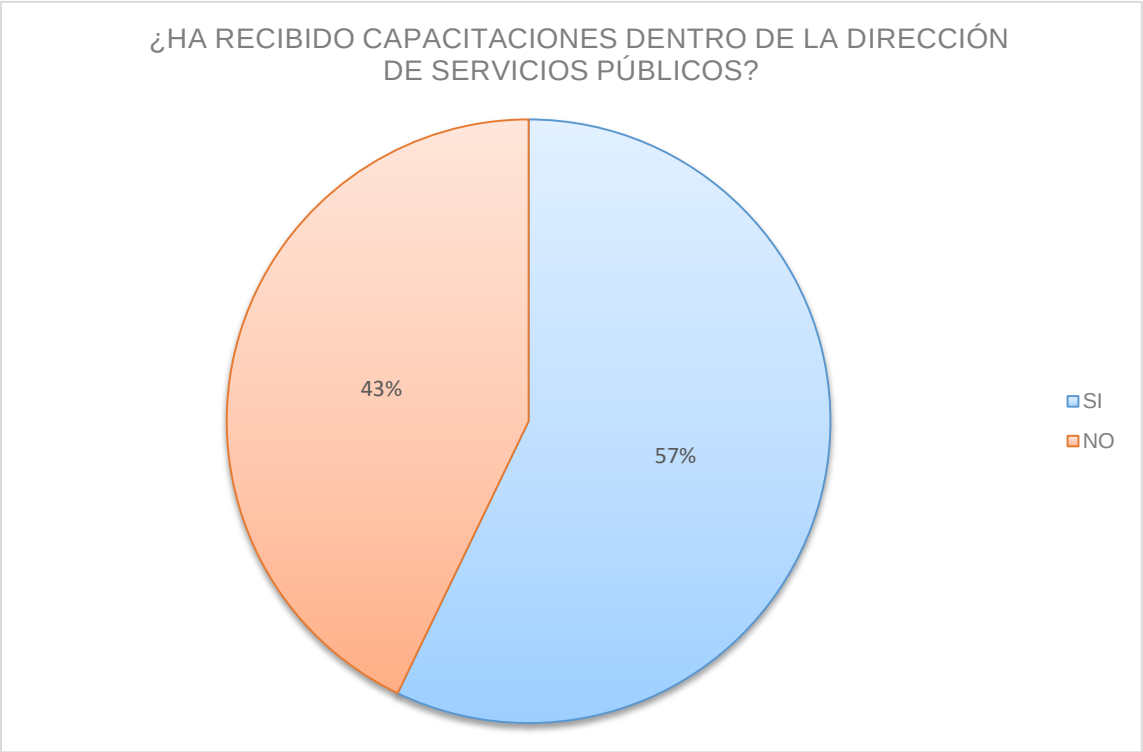
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
EXISTENCIA DE UNA ESTANDARIZACIÓN DE LOS FORMATOS DE SOLICITUDES



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

Según la encuesta realizada, el 57 por ciento de los empleados 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 por ciento indicó que sí cuentan con dicha estandarización.

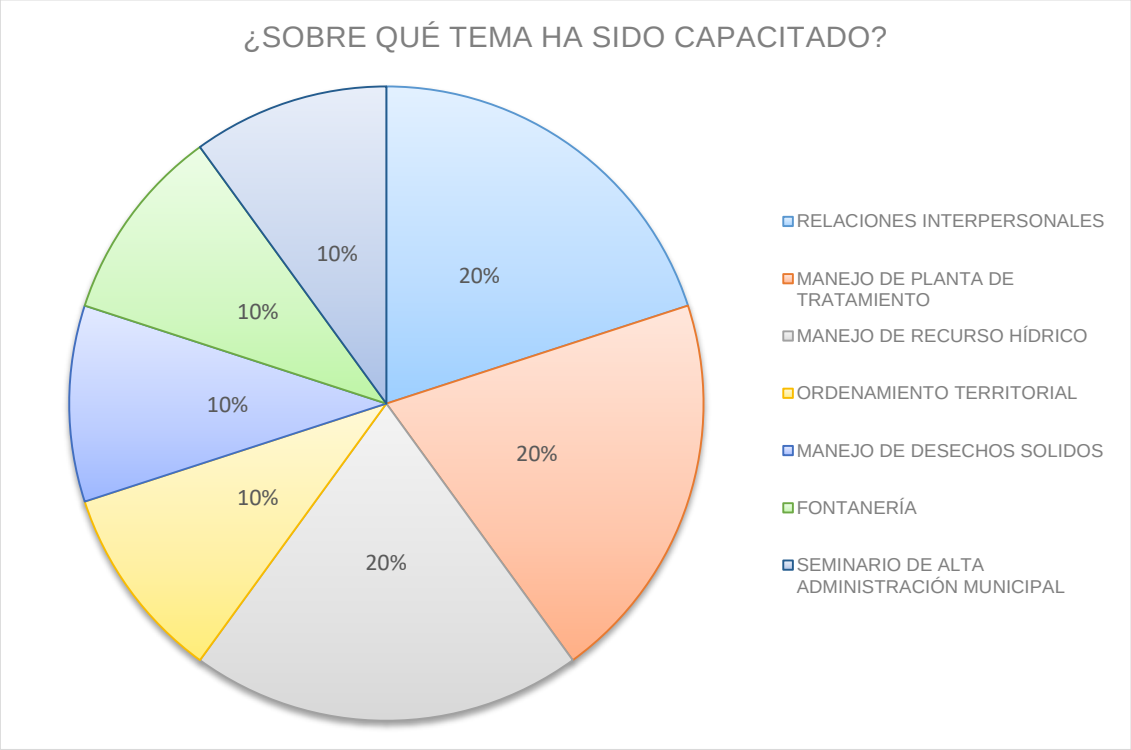
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
HA RECIBIDO CAPACITACIONES



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

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

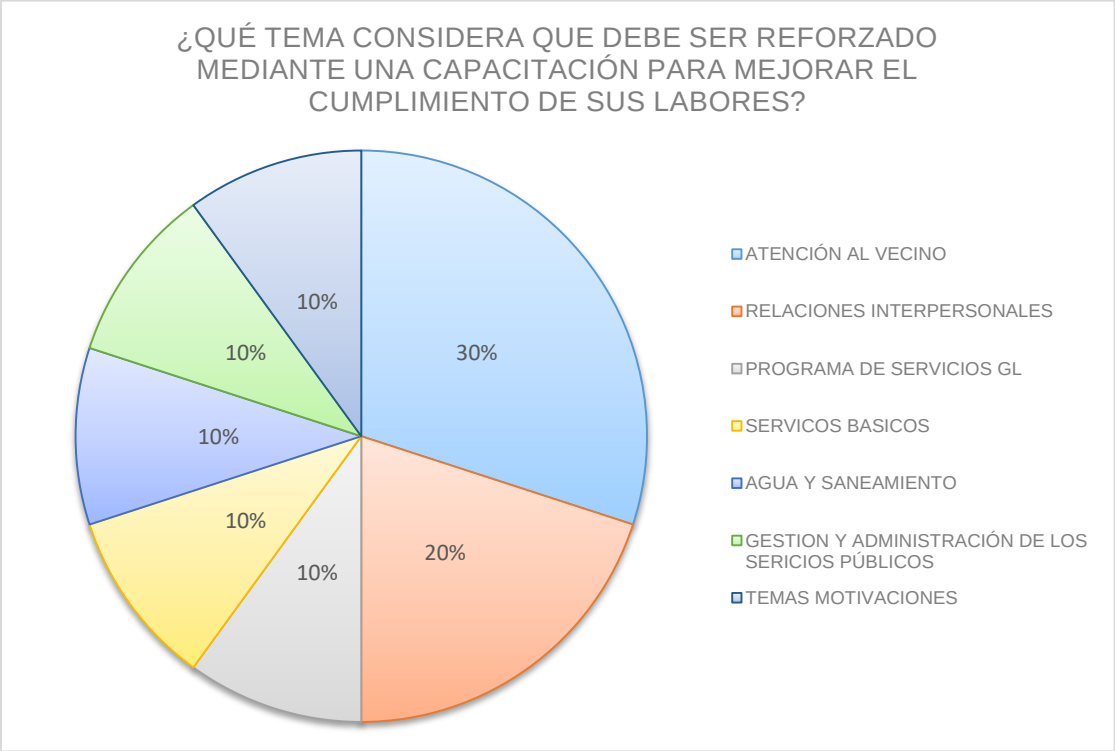
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
SOBRE QUÉ TEMA HA SIDO CAPACITADO



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 por ciento contestó que ha sido capacitado en cuanto al tema de relaciones interpersonales, otro 20 por ciento en el tema de manejo de planta de tratamiento, de igual manera otro 20 por ciento indica que recibió capacitación de manejo del recurso hídrico, el 40 por ciento 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.

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



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

El 30 por ciento de los empleados encuestados sugiere que el tema que debe ser reforzado mediante una capacitación, es la atención al vecino, el 20 por ciento opinó que desean ser capacitados en cuanto a relaciones interpersonales, el 50 por ciento 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 IX, MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS UNIDADES DE DESECHOS SÓLIDOS, INFRAESTRUCTURA VIAL, MERCADO, CEMENTERIO, BIBLIOTECA, RASTRO MUNICIPAL Y FARMACIA

ÍNDICE

No.	Titulo	Pág.
	INTRODUCCIÓN	i
	OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	1
	DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	2
	SIMBOLOGÍA	4
	UNIDAD DE SANEAMIENTO	5
	Solicitud del Servicio de Drenaje	6
	Reparación de drenaje domiciliar	13
	Reparación de tubería central de la red de drenajes	16
	Ampliación del servicio de drenaje	19
	UNIDAD DE DESECHOS SÓLIDOS	25
	Registro de desechos a la planta de tratamiento.	26
	Relleno en planta de tratamiento de desechos sólidos.	29
	DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	30
	Reciclaje	32
	Ingreso de material orgánico a cámaras de compostaje.	35
	UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA VIAL	38
	Mantenimiento de calles y carreteras.	39
	UNIDAD DE MERCADO MUNICIPAL	42
	Solicitud para un puesto en mercado municipal	43
	Cobro de piso/plaza	48
	Cobro del servicio sanitario	51
	UNIDAD DEL CEMENTERIO MUNICIPAL	54
	Inhumación de cadáveres	55
	Exhumación	58
	XX (Cadáveres no identificados)	61
	Solicitud para construcción de cajas, panteones, capillas, osarios y oratorios	64
	UNIDAD DE BIBLIOTECA	68
	Registro de usuarios del servicio de biblioteca	69
	UNIDAD DE RASTRO MUNICIPAL	72
	Destace de ganado por mayor y menor para el consumo humano	73
	UNIDAD DE FARMACIA	77
	Solicitud de compra de medicamentos	78

ÍNDICE DE GRÁFICAS

No.	Titulo	Pág.
1.	Salamá, Baja Verapaz 2015, Organigrama de la Dirección de Servicios Públicos	3

INTRODUCCIÓN

Un manual de procedimientos es una herramienta de consulta que surge de la necesidad del fortalecimiento administrativo que coopera al desarrollo de la eficiencia y eficacia de la aplicación de determinados procesos, que realiza cada empleado de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz.

El manual de procedimientos es una herramienta que ayudara al empleado municipal, ya que posee información ordenada y sistematizada sobre las instrucciones y pasos a seguir en la ejecución de una actividad específica de las diferentes unidades que conforman la Dirección de Servicios Públicos, es de vital importancia la existencia de esta herramienta, pues en ella se encontrara de manera clara y concisa los pasos que deberán seguir para la realización de una actividad.

La descripción de procesos es una serie de pasos que consisten en enumerar las tareas o atribuciones que lo conforman y que lo diferencian unos de otros, ya que deben existir en una organización para poseer un control de las mismas; un proceso puede ser descrito como una unidad que conforme una Dirección en la institución, por lo tanto esto busca mejorar el desempeño de los empleados de cada unidad que conforma la Dirección de Servicios Públicos de dicha Municipalidad para fortalecer los servicios municipales satisfaciendo las necesidades de los vecinos del Municipio. Se deben establecer cómo es que deben realizarse las actividades para ordenar la ejecución municipal y facilitar las consultas a cada autoridad, funcionario y empleado municipal que desee profundizar sus conocimientos en determinado momento.

La ventaja de contar con 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 servicios públicos sepan que hacer día con día y sobre todo como realizarlo para beneficio de los usuarios o vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz ya que el objetivo principal de la Municipalidad, es satisfacer las necesidades de los vecinos y usuarios de los diferentes servicios públicos que esta ofrece.

OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Contribuir con la Municipalidad, y la Dirección de Servicios Públicos para que la operación y mantenimiento de los servicios públicos dentro de su jurisdicción sea funcional, de tal forma que satisfaga la necesidad de la población en la utilización de cada servicio.

- Aportar al desarrollo de las actividades municipales que sean de utilidad para quienes tienen la responsabilidad de la administración municipal, que acompaña la prestación de un servicio público eficiente.

- Facilitar la toma de decisiones y delegar cada actividad a la persona responsable de la misma para que las autoridades, funcionarios y empleados municipales de la Dirección de Servicios Públicos, eviten la duplicidad de funciones y trabajo innecesario.

- Propiciar un esquema de actividades que realiza el personal de la Dirección de Servicios Públicos Municipales, mediante el ordenamiento de procedimientos administrativos, con el fin de ofrecer un servicio público eficiente y de calidad.

- Contribuir con el personal en la toma de las decisiones pertinentes para planificar, organizar, dirigir y controlar el funcionamiento de los servicios públicos de la Municipalidad, en coordinación con la población de Salamá, Baja Verapaz, esto para contribuir al desarrollo del área urbana y rural del Municipio.

- Coadyuvar a la correcta realización y uniformidad de las labores encomendadas al personal de la Dirección de Servicios Públicos de la Municipalidad en la instalación, reparación y modificación de los servicios públicos.

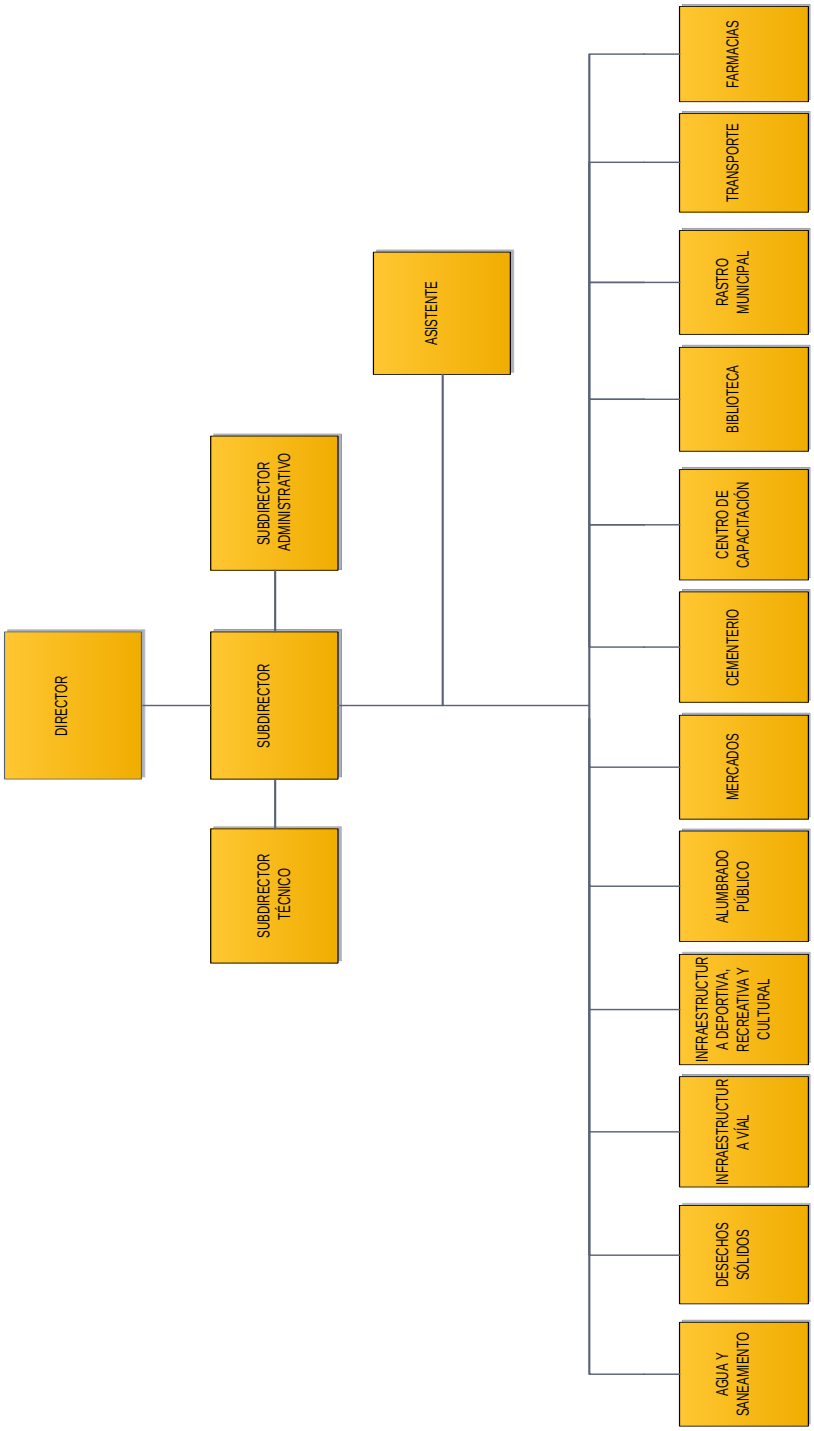
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Es el área responsable de planificar, coordinar, dirigir y controlar las actividades tendientes a la prestación de los servicios públicos de la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz con calidad, eficiencia y eficacia. Los servicios públicos representan uno de los intereses principales de cualquier gobierno municipal.

Es evidente que los servicios públicos deberán de 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 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.

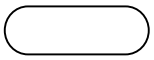
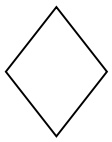
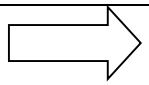
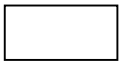
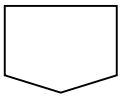
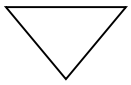
Por otro lado, el uso de la tecnología ayuda a los actuales gobiernos a cumplir con la aspiración ciudadana sobre su gobierno, es decir que sea eficiente, y si esta lo aunamos con la transparencia que conlleva y la cantidad de información que puede proporcionar, la convierte en una herramienta imprescindible para cualquier gobierno. La eficiencia en estos servicios será reflejo de la capacidad del gobierno municipal, siendo un indicador de su desempeño.

ORGANIGRAMA 1
SALAMÁ, BAJA VERAPAZ 2015
ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



SIMBOLOGÍA

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 SANEAMIENTO

- **Solicitud Servicio de Drenaje**
- **Reparación de Drenaje Domiciliar**
- **Reparación de Tubería Central de la Red de Drenajes**
- **Ampliación de Servicio de Drenaje**

UNIDAD DE SANEAMIENTO

Esta unidad es la responsable y encargada de todas las actividades referentes a la prestación del servicio de drenaje y saneamiento para toda la población del Municipio, en dicha unidad se programan y realizan actividades de limpieza de los sistemas de drenaje para evitar enfermedades e inundación.

De esta manera, se busca garantizar la calidad del servicio que es utilizado por la población, el cual permite la retirada de aguas que se acumulan en depresiones topográficas del terreno, calles y domicilio causando inconvenientes ya sea a la agricultura o en áreas urbanizadas y carreteras. Además se organizan actividades de concientización a la población en cuanto, al pago puntual del servicio y proponer soluciones inmediatas a los problemas encontrados o notificados por la población.

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	28	**Inicia**	Vecino
Hoja	1/6	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Vecino
Procedimiento:	**Solicitud del Servicio de Drenaje**				

DESCRIPCIÓN

"Es la prestación del servicio de drenaje domiciliar a los vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz en general".

OBJETIVO

"Prestar un servicio eficiente para la eliminación de excretas y desagües de las viviendas de los vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz, de manera que estos residuos no afecten la salud de los habitantes y el medio ambiente".

USUARIO

"Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz".

REQUISITO

- Fotocopia de escritura
- Fotocopia DPI
- Fotocopia de Nit
- Fotocopia Boleto de Ornato
- Solvencia de IUSI
- Nomenclatura del Inmueble donde se instalara el servicio

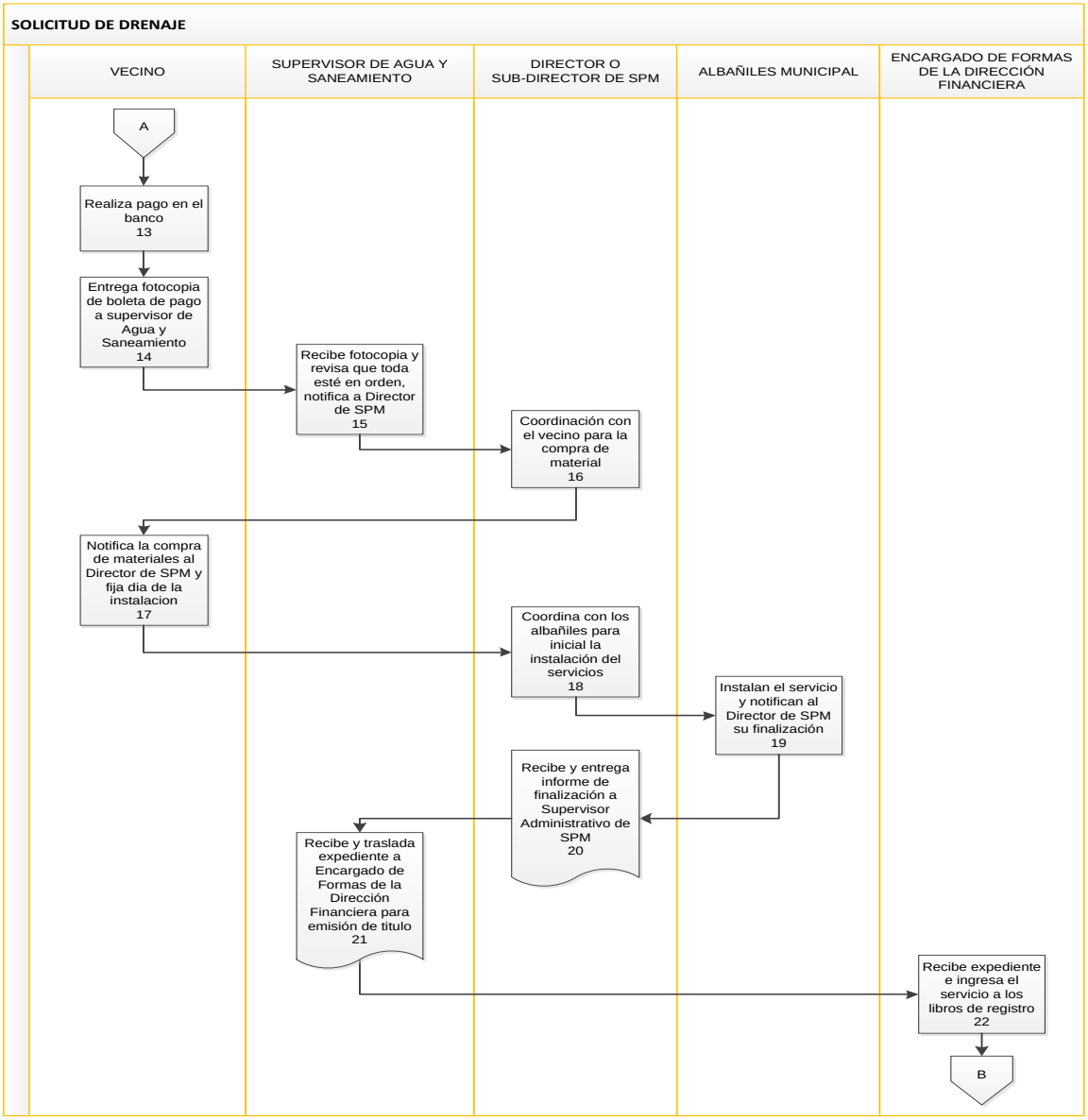
MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	28	**Inicia**	Vecino
Hoja	2/6	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Vecino
Procedimiento:	**Solicitud del servicio de drenaje**				

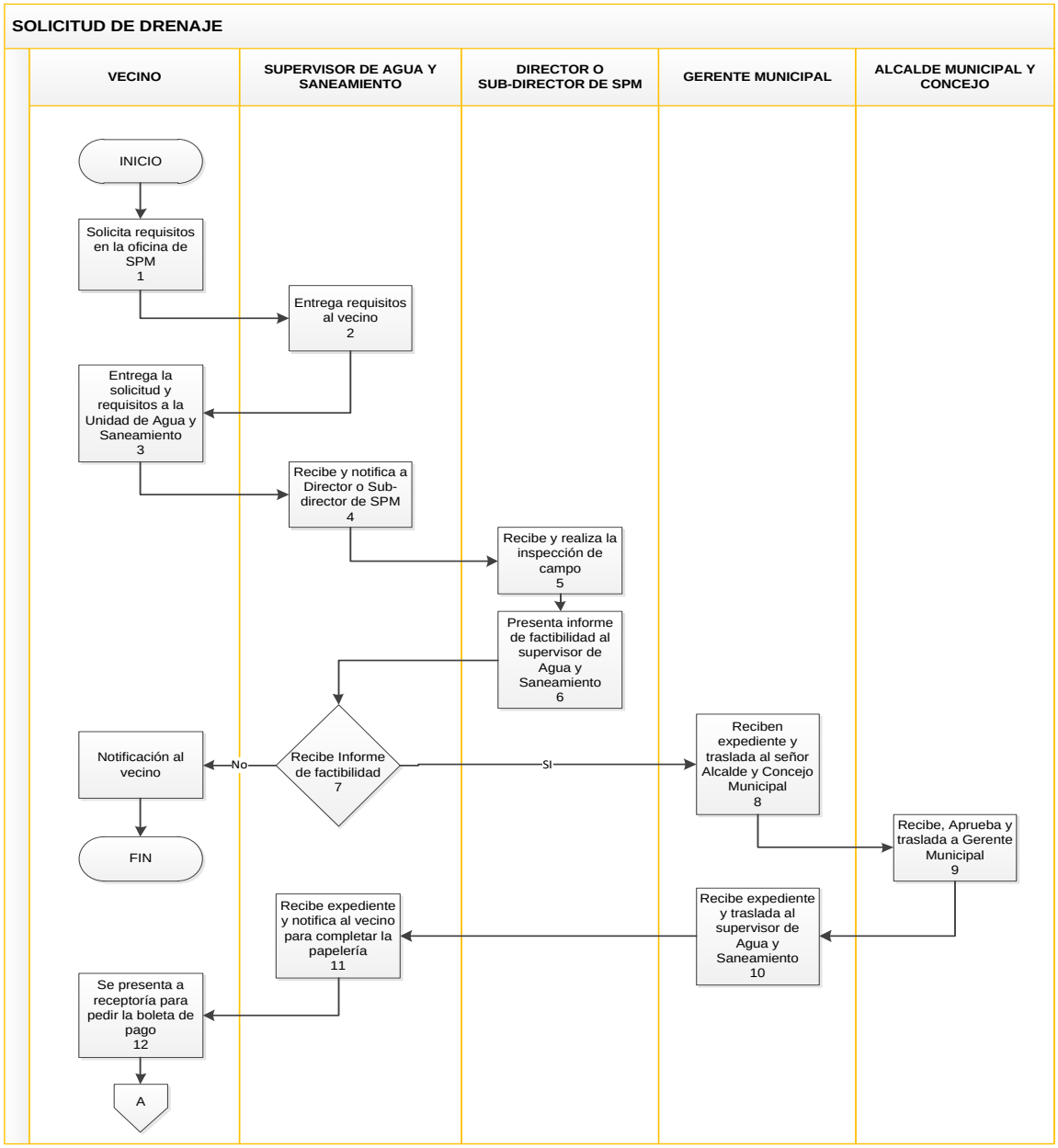
No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Solicitud de requisitos en la oficina de SPM.	Vecino
2	Entrega de requisitos al vecino.	Supervisor de Agua y Saneamiento
3	Entrega a la Unidad de Agua y Saneamiento la solicitud dirigida al señor Alcalde y al Consejo Municipal para aprobación y demás requisitos.	Vecino
4	Recibe solicitud y requisitos y notifica al Director o Sub-Director de SPM.	Supervisor de Agua y Saneamiento
5	Inspección de campo.	Director o Sub-Director de SPM
6	Presentación de informe de factibilidad al Supervisor de Agua y Saneamiento.	
7	Si no es factible se le notifica al vecino, si es factible se traslada expediente al Despacho Municipal.	Supervisor de Agua y Saneamiento
8	Recibe expediente y traslada al señor Alcalde Municipal y al Concejo.	Gerente Municipal
9	Aprueba expediente y traslada al Gerente Municipal.	Alcalde Municipal y Concejo
10	Recibe expediente y traslada al Supervisor de Agua y Saneamiento.	Gerente Municipal
11	Recibe expediente y notifica al vecino para que se presente a las instalaciones para darle seguimiento al proceso.	Supervisor de Agua y Saneamiento
12	Vecino se presenta ante Receptoría para solicitar boleta de pago.	Vecino
13	Pago de boleta de servicio ante el Banco.	

14	Entrega de fotocopia de boleta de pago ante Supervisor de Agua y Saneamiento.	
15	Verifica que la papelería este completa y notifica al Director de SPM.	Supervisor de Agua y Saneamiento
16	Coordinación con el vecino para la compra de materiales.	Director de SPM
17	Notificación de compra de materiales al Director de SPM y se programa el día que se iniciara la instalación.	Vecino
18	Coordinación con los albañiles para iniciar la instalación.	Director o Sub-Director de SPM
19	Instalan el servicio y notifican al Director de SPM su finalización.	Albañiles
20	Entrega informe de finalización de obra al Sub-Director Administrativo.	Director o Sub-Director de SPM
21	Se traslada el expediente al Encargado de Formas de la Dirección Financiera para emisión de título.	Supervisor de Agua y Saneamiento
22	Recibe expediente e ingresa el servicio a los libros de registro.	Encargado de Formas DF
23	Elaboración de aval y título, y traslada al Despacho.	Encargado de Formas DF
24	Recibe y traslada al señor Alcalde Municipal para su respectiva firma.	Gerente Municipal
25	Firma y traslada al Gerente Municipal.	Alcalde Municipal
26	Traslado de título a la Unidad de Agua y Saneamiento, para su respectiva entrega al vecino.	Gerente Municipal
27	Notificación vía telefónica al vecino para que recoja su título.	Supervisor de Agua y Saneamiento
28	Vecino recoge título.	Vecino
	FIN.	

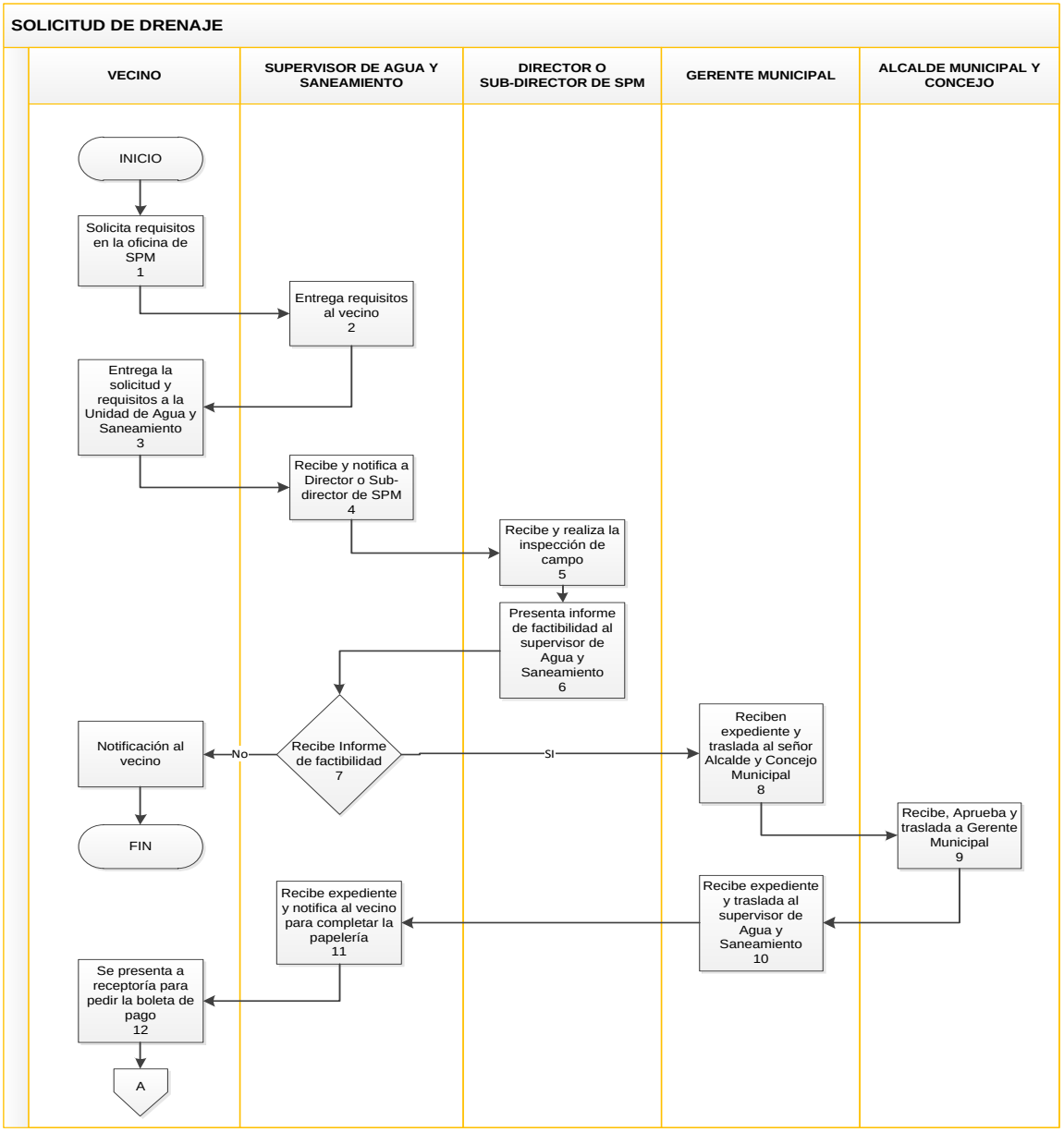
MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	**Pasos**	28	**Inicia**	Vecino
Hoja	3/6	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Vecino
Procedimiento:	**Solicitud del servicio de drenaje**				



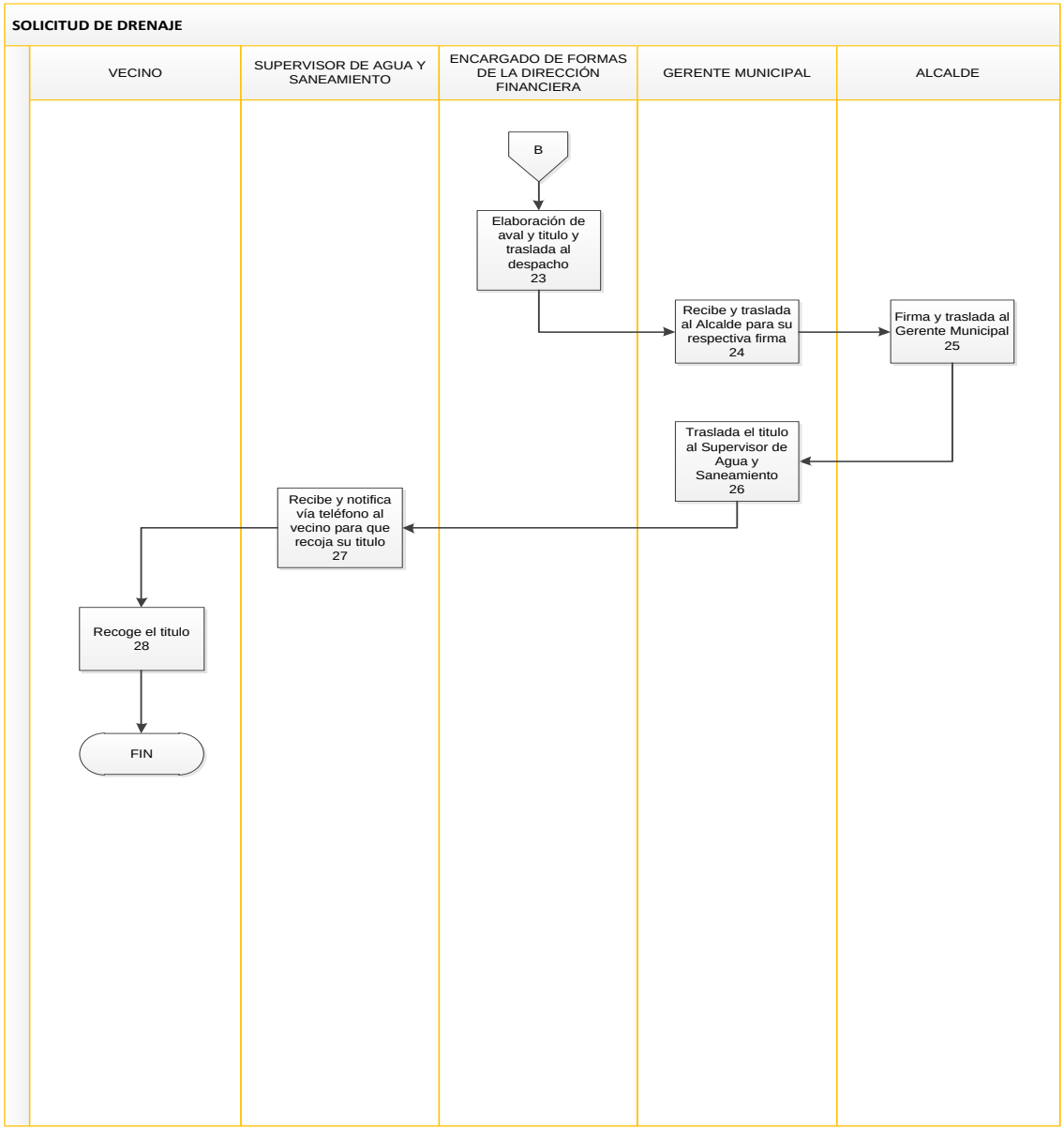
MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	**Pasos**	28	**Inicia**	Vecino
Hoja	4/6	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Vecino
Procedimiento:	**Solicitud del servicio de drenaje**				



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	**Pasos**	28	**Inicia**	Vecino
Hoja	5/6	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Vecino
Procedimiento:	**Solicitud del servicio de drenaje**				



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	**Pasos**	28	**Inicia**	Vecino
Hoja	6/6	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Vecino
Procedimiento:	**Solicitud del servicio de drenaje**				



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	10	**Inicia**	Vecino
Hoja	1/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Sub-Director Administrativo de SPM
Procedimiento:	**Reparación de drenaje domiciliar**				

DESCRIPCIÓN

"Servicio de reparación de drenajes domiciliares dañados por materiales que obstaculizan el fluido normal dentro de la tubería."

OBJETIVO

"Prestar un servicio eficiente para la eliminación de excretas y desagües de las viviendas de los vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz, de manera que estos residuos no afecten la salud de los habitantes y el medio ambiente".

USUARIO

"Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz".

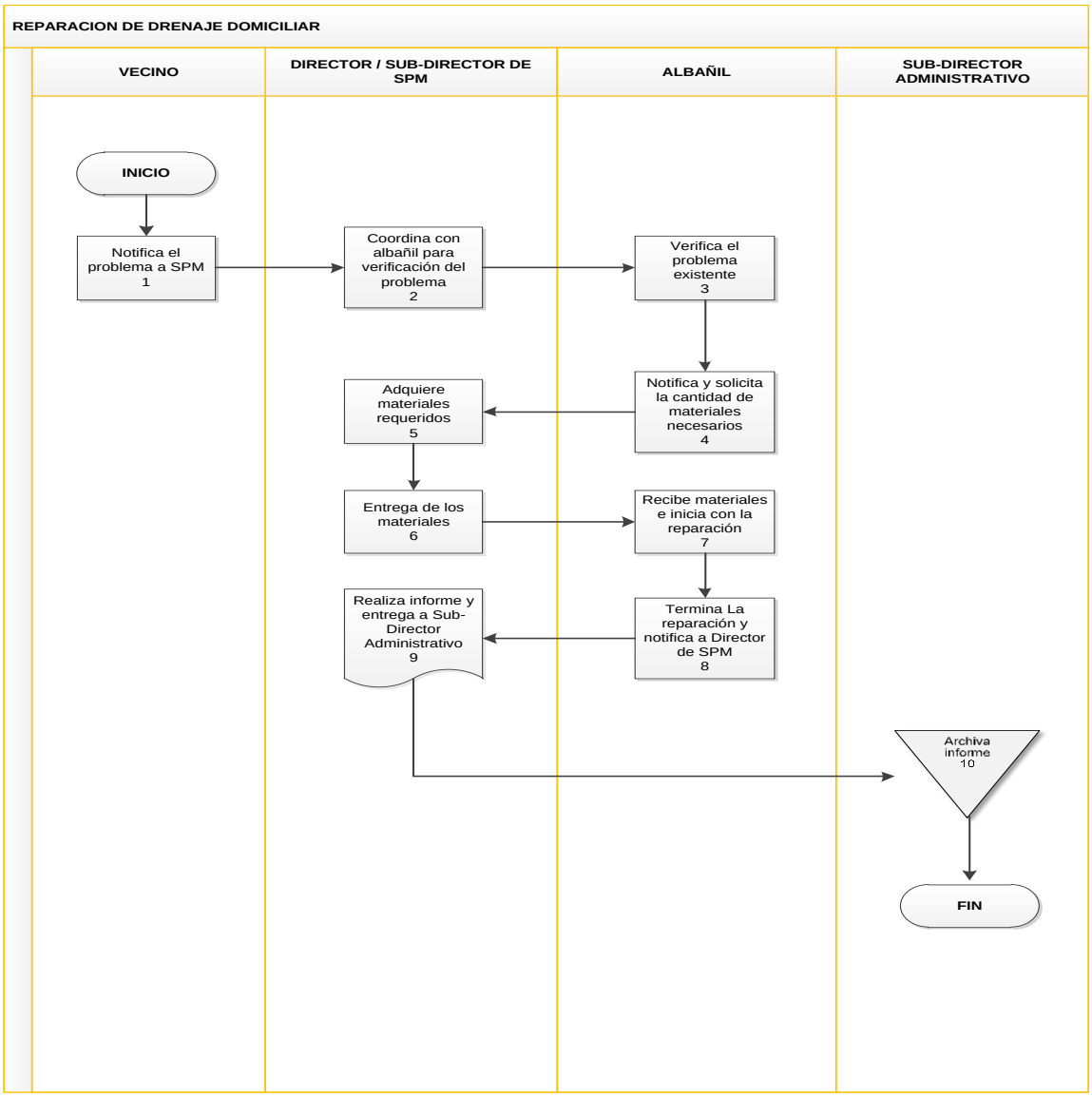
REQUISITO

- Notificación de daño por parte de los vecinos a la oficina de Servicios Públicos Municipales.

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	10	**Inicia**	Vecino
Hoja	2/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Sub-Director Administrativo de SPM
Procedimiento:	**Reparación de drenaje domiciliar**				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Notificación del problema a Dirección de SPM.	Vecino
2	Coordinación con albañil para que verifique daño.	Director o Sub-Director de SPM
3	Verifica el problema existente.	Albañil
4	Notificación del problema y requerimiento de la cantidad de materiales necesarios.	
5	Adquieren materiales necesarios.	Director / Sub-director SPM
6	Entrega los materiales al albañil.	
7	Recibe materiales e inicia con la reparación.	Albañil
8	Termina la reparación y notifica al Director de SPM.	
9	Realiza informe y entrega a Sub-Director Administrativo de SPM.	Sub-Director SPM
10	Reciba y Archiva el informe.	Sub-Director Administrativo de SPM
	FIN	

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	**Pasos**	10	**Inicia**	Vecino
Hoja	3/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Sub-Director Administrativo de SPM
Procedimiento:	**Reparación de drenaje domiciliar**				



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	9	**Inicia**	Vecino
Hoja	1/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Sub-Director Administrativo
Procedimiento:	**Reparación de tubería central de la red de drenajes**				

DESCRIPCIÓN

"Servicio destinado a la reparación del caudal de la tubería central de drenajes instalados".

OBJETIVO

"Prestar un servicio eficiente para la eliminación de excretas y desagües de las viviendas de los vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz, de manera que estos residuos no afecten la salud de los habitantes y el medio ambiente".

USUARIO

"Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz".

REQUISITO

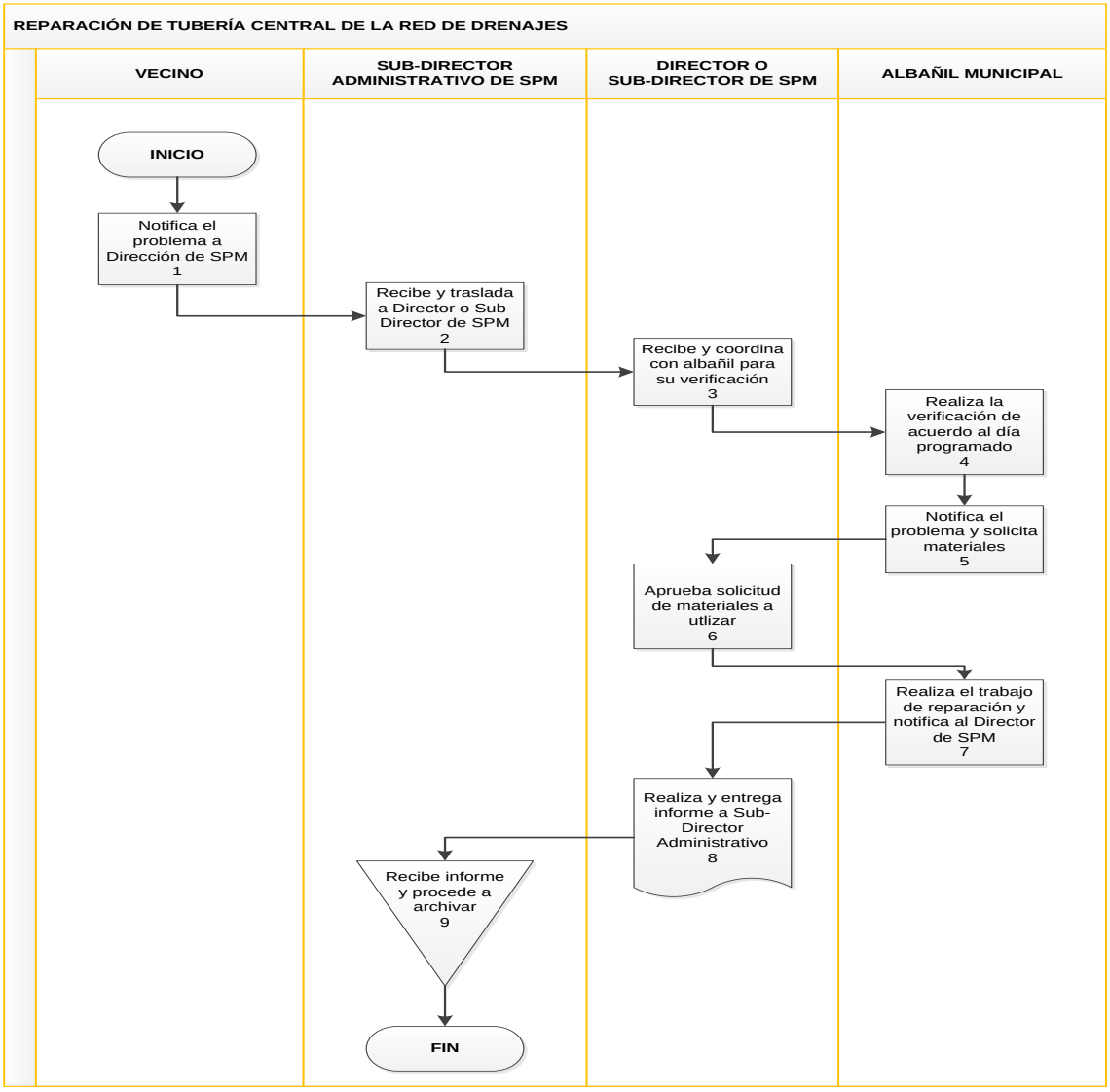
- Notificación de daño por parte de los vecinos a la oficina de Servicios Públicos Municipales.

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	9	**Inicia**	Vecino
Hoja	2/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Sub-Director Administrativo
Procedimiento:	**Reparación de tubería central de la red de drenajes**				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Notifica el problema a la Dirección de SPM.	Vecino
2	Recibe y traslada a Director o Sub-Director de SPM.	Sub-Director Administrativo SPM
3	Recibe y coordina con Albañil para su verificación.	Director o Sub-Director SPM
4	Realiza verificación de acuerdo al día programado.	Albañil
5	Notifica el problema y solicita material al Director de SPM.	
6	Aprueba la solicitud de materiales a utilizar.	Director o Sub-Director de SPM
7	Realiza el trabajo de reparación y notifica al Director de SPM.	Albañil
8	Realiza y entrega informe a Sub-Director Administrativo de SPM.	Director / Sub-Director SPM
9	Recibe expediente y archiva	Sub-Director Administrativo
	FIN	

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Elaborado por:	Kyriat Meléndez	**Pasos**	9	**Inicia**	Vecino
Hoja	3/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Sub-Director Administrativo
Procedimiento:	**Reparación de tubería central de la red de drenajes**				



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	26	**Inicia**	Vecinos
Hoja	1/5	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Vecinos
Procedimiento:	**Ampliación del servicio de drenaje**				

DESCRIPCIÓN

"Servicio a través del cual los usuarios pueden solicitar una ampliación del servicio de drenaje, para beneficio comunal".

OBJETIVO

"Prestar un servicio eficiente para la eliminación de excretas y desagües de las viviendas de los vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz, de manera que estos residuos no afecten la salud de los habitantes y el medio ambiente".

USUARIO

"Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz".

REQUISITO

- Solicitud de ampliación por vecinos.

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

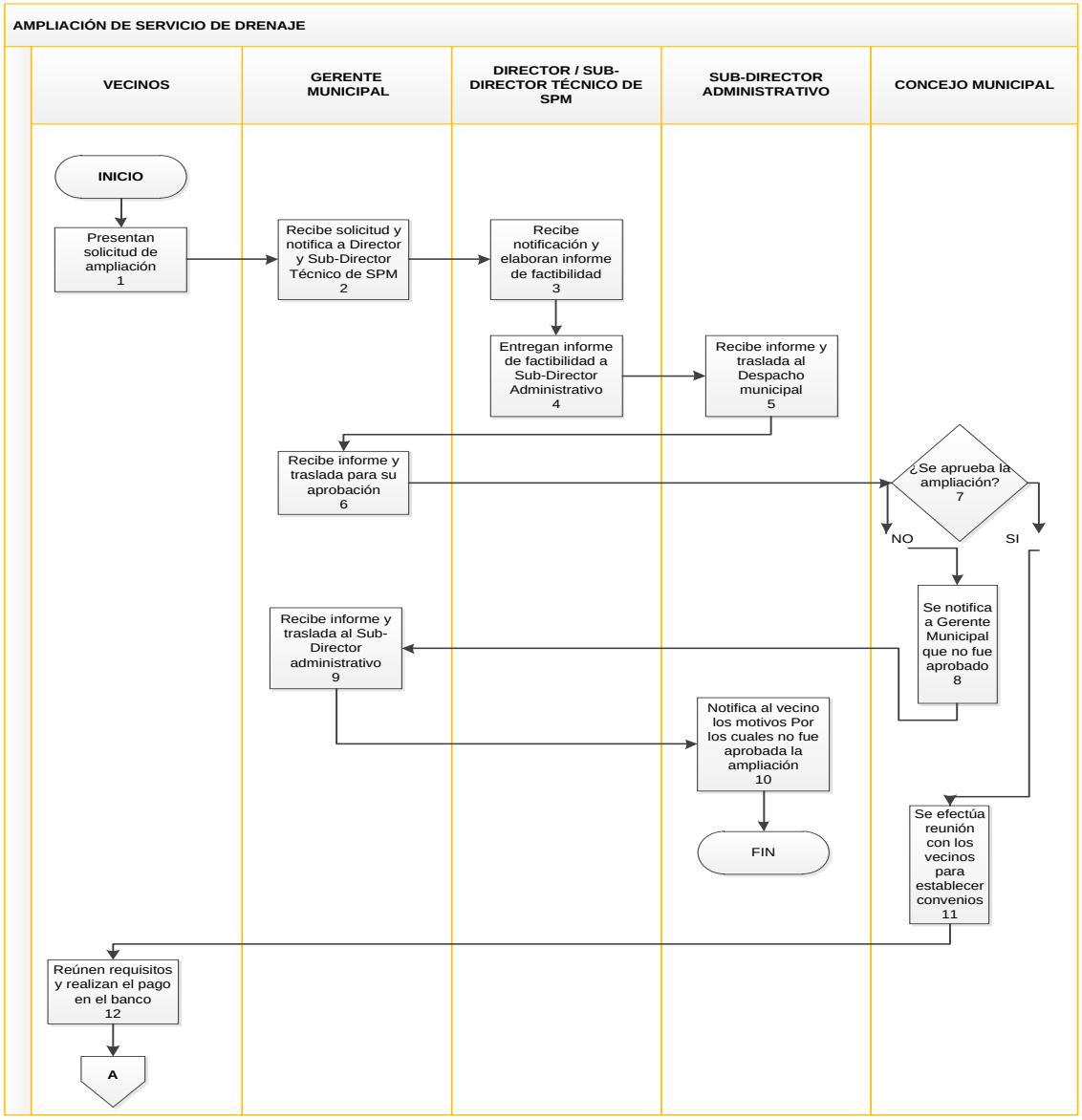
Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	26	**Inicia**	Vecinos
Hoja	2/5	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Vecinos
Procedimiento:	**Ampliación del servicio de drenaje**				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Solicitud de ampliación dirigida al señor Alcalde y al Concejo Municipal.	Vecino(s)
2	Recibe solicitud y notifica al Director de SPM y al Sub-Director Técnico para realizar la inspección.	Gerente Municipal
3	Recibe notificación, salen a campo y elaboran informe de factibilidad de ampliación al Sub-Director Administrativo.	Director de SPM y el Sub-Director Técnico
4	Entregan informe de factibilidad al Sub-Director Administrativo.	
5	Recibe informe y traslada al Despacho Municipal.	Sub-Director Administrativo
6	Gerente Municipal recibe y traslada informe al señor Alcalde Municipal, para que sea aprobado por el Concejo Municipal.	Gerente Municipal
7	El Concejo Municipal se reúne para determinar si el proyecto será aprobado o no.	Sub-Director Administrativo
8	Si no fuese aprobado se notifica al Gerente Municipal	Concejo Municipal
9	Recibe informe y traslada a Sub-Director Administrativo.	Gerente Municipal
10	Se notifica al vecino los motivos por los cuales no fue aprobada la ampliación.	Sub-Director Administrativo
11	Si es aprobada la ampliación, se efectúa reunión con los vecinos para establecer los convenios de la ampliación.	Concejo Municipal
12	Reúnen requisitos y realizan el pago en el banco, de lo que hayan acordado en la reunión.	Vecino(s)
13	Entregan de requisitos y fotocopia de la boleta de pago a Supervisora de Agua y Saneamiento	
14	Recibe requisitos y fotocopia de la boleta.	Supervisor de Agua y Saneamiento
15	Notificación de papelería completa al Director de SPM	
16	Solicita la maquinaria necesaria al Concejal III.	Director de SPM

17	Programa fecha e informa el día para ceder la maquinaria.	Concejal III
18	Programación de inicio de trabajo.	Director de SPM
19	Notifica a los albañiles fecha de inicio de labores.	
20	Inicio de labores	Albañiles
21	Albañiles notifican al Director de SPM que han finalizado el trabajo.	
22	Se notifica que el trabajo de ampliación ha finalizado al Sub-Director Administrativo.	Director SPM
23	Notifica a Relaciones Publicas que se entregará el proyecto de ampliación y se les indica la fecha.	Sub-Director Administrativo
24	Reciben informe con fecha de entrega del proyecto.	Relaciones Públicas
25	Entrega del proyecto a los vecinos.	Municipalidad
26	Vecinos reciben proyecto.	Vecino(s)
	FIN	

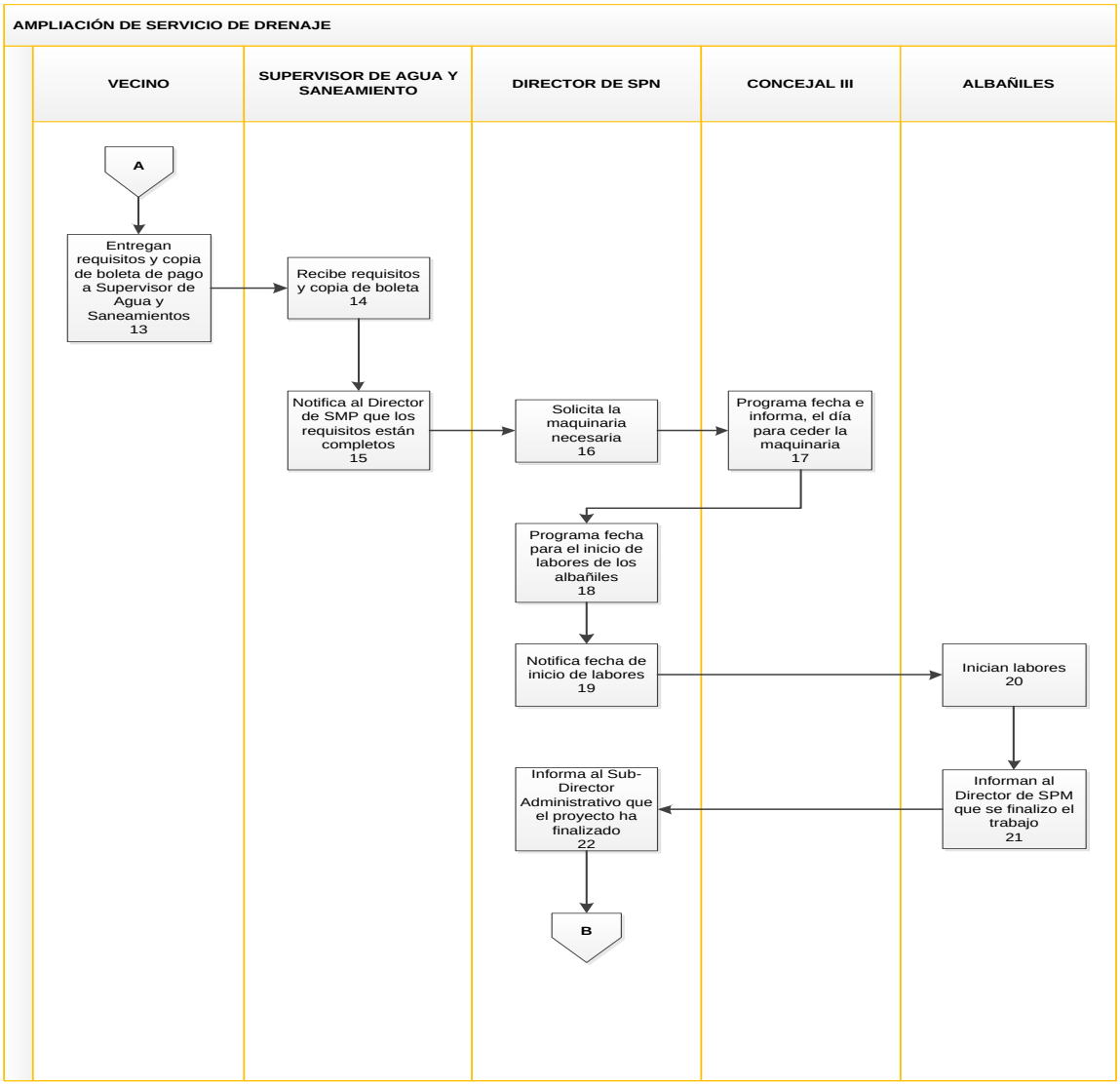
MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Elaborado por:	Kyriat Meléndez	**Pasos**	26	**Inicia**	Vecinos
Hoja	3/5	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Vecinos
Procedimiento:	**Ampliación del servicio de drenaje**				



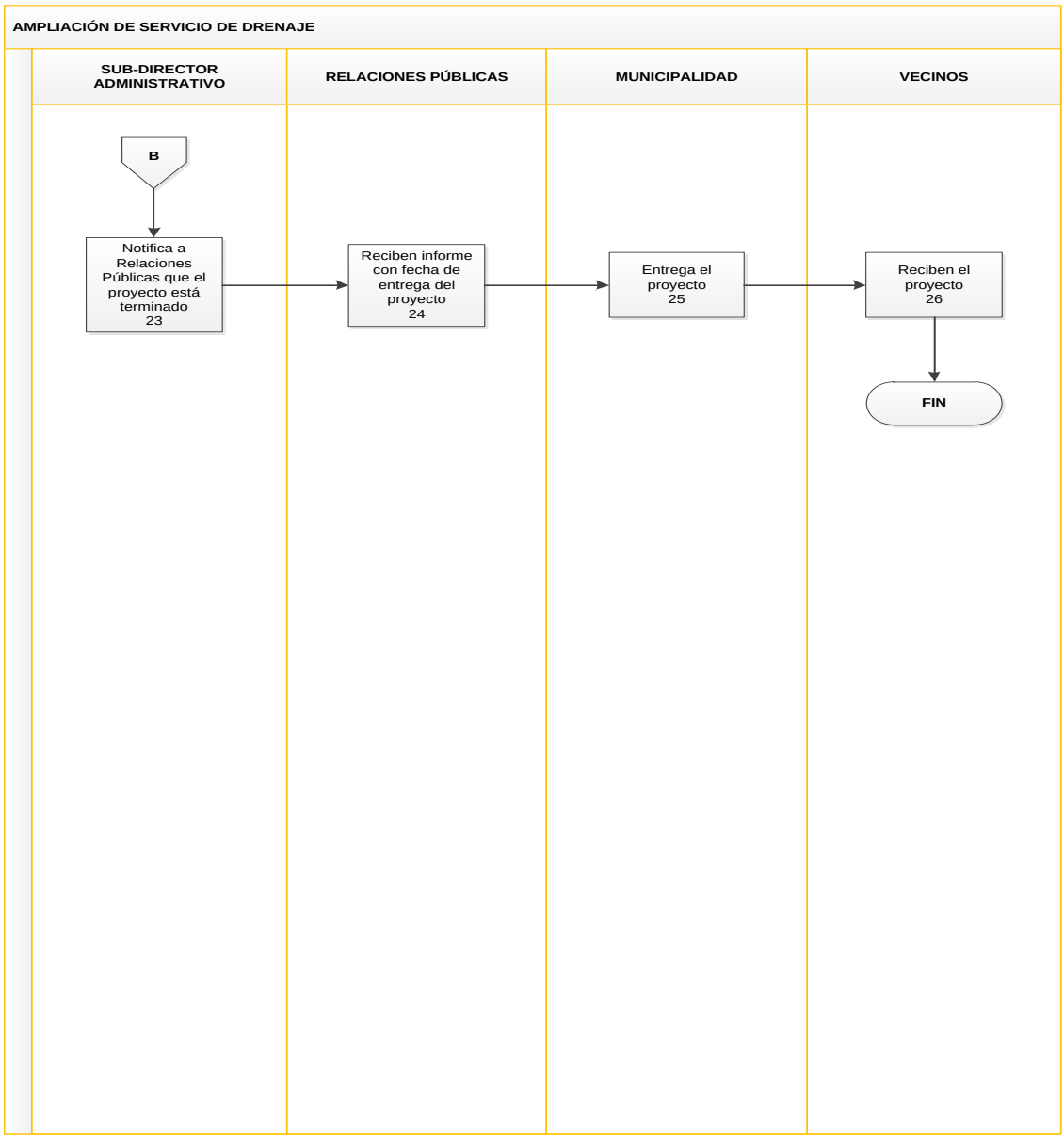
MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Elaborado por:	Kyriat Meléndez	**Pasos**	26	**Inicia**	Vecinos
Hoja	4/5	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Vecinos
Procedimiento:	**Ampliación del servicio de drenaje**				



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Elaborado por:	Kyriat Meléndez	**Pasos**	26	**Inicia**	Vecinos
Hoja	5/5	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Vecinos
Procedimiento:	**Ampliación del servicio de drenaje**				



		PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE DESECHOS SÓLIDOS

- **Registro de desechos a la planta de tratamiento**
- **Relleno en planta de tratamiento de desechos sólidos**
- **Reciclaje**
- **Ingreso de material orgánico a cámaras de compostaje**

UNIDAD DE DESECHOS SÓLIDOS

Es la unidad encargada de coordinar todas las actividades de recolección de desechos sólidos, para contribuir al mejoramiento tanto visual como ecológico 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 de barredores los cuales ayudan al mantenimiento vial de las distintas calles del Municipio.

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	7	**Inicia**	Encargado de planta
Hoja	1/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Encargado de planta
Procedimiento:	**Registro de desechos a la planta de tratamiento.**				

DESCRIPCIÓN

"Es la prestación del servicio de depósito de desechos sólidos y lograr con ello el buen manejo de la planta para evitar la contaminación ambiental".

OBJETIVO

"Organizar un servicio capaz de asegurar una limpieza pública, un almacenamiento, recolección, transporte y disposición final, en las mejores condiciones de higiene, eficacia y economía, de manera que estos residuos no constituyan peligro para el hombre y el ambiente".

USUARIO

"Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz".

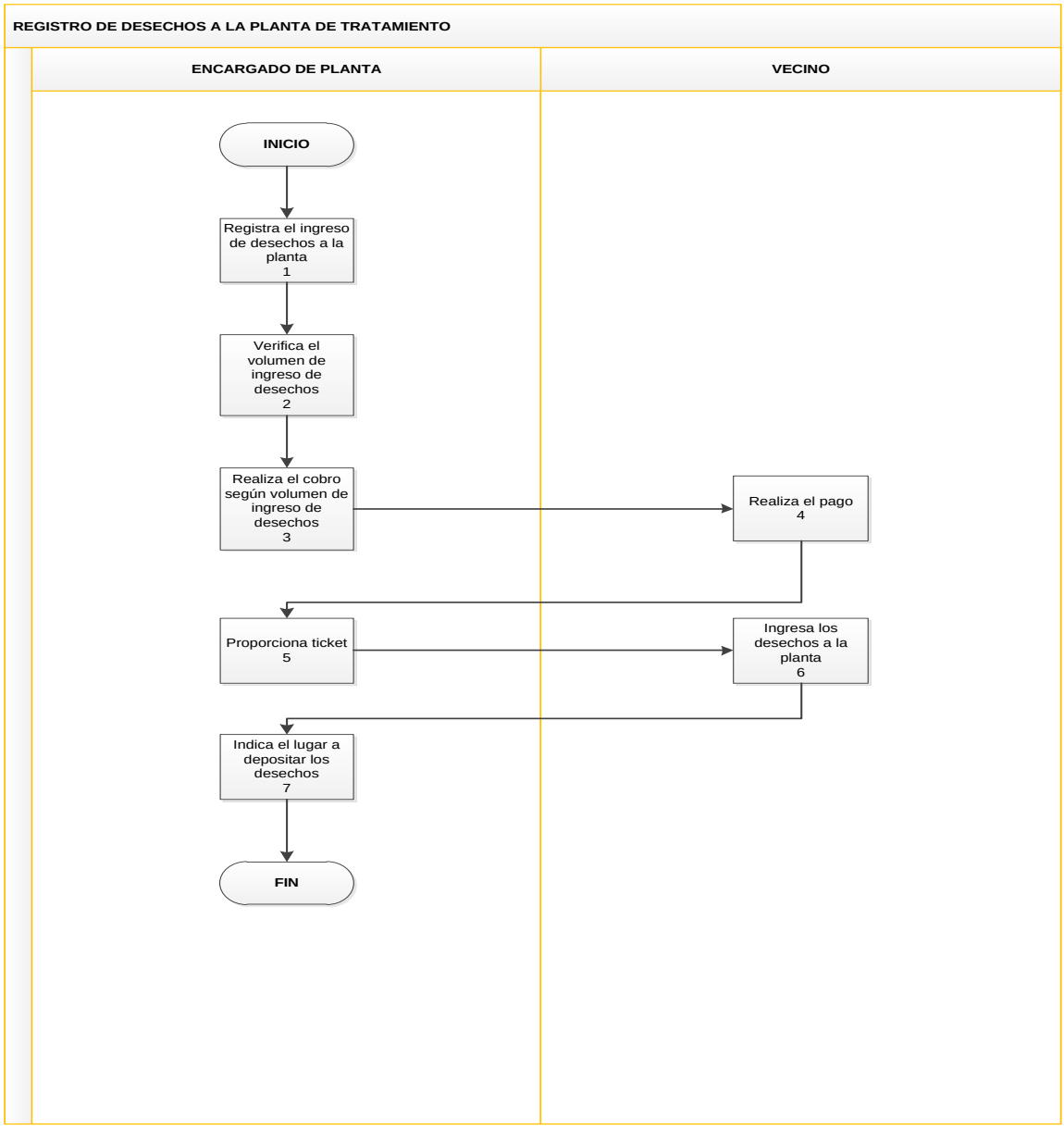
REQUISITO

- Tasa Municipal

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	7	**Inicia**	Encargado de planta
Hoja	2/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Encargado de planta
Procedimiento:	**Registro de desechos a la planta de tratamiento.**				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Registra el ingreso desechos a la planta.	Encargado de planta
2	Verifica el volumen de ingreso de desechos.	
3	Realiza el cobro, según volumen de ingreso de desechos.	
4	Realiza el pago.	Vecino
5	Proporciona Ticket.	Encargado de planta
6	Ingresa los desechos a planta.	Vecino
7	Indica el lugar a depositar los desechos.	Encargado de planta
	FIN	

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	**Pasos**	7	**Inicia**	Encargado de planta
Hoja	3/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Encargado de planta
Procedimiento:	**Registro de desechos a la planta de tratamiento.**				



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	1	**Inicia**	Piloto de retroexcavadora
Hoja	1/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Piloto de retroexcavadora
Procedimiento:	**Relleno en planta de tratamiento de desechos sólidos.**				

DESCRIPCIÓN

"Es la prestación del servicio de depósito de desechos sólidos y lograr con ello el buen manejo de la planta para evitar la contaminación ambiental".

OBJETIVO

"Organizar un servicio capaz de asegurar una limpieza pública, un almacenamiento, recolección, transporte y disposición final, en las mejores condiciones de higiene, eficacia y economía, de manera que estos residuos no constituyan peligro para el hombre y el ambiente".

USUARIO

"Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz".

REQUISITO

- Ninguno

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	1	**Inicia**	Piloto de retroexcavadora
Hoja	2/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Piloto de retroexcavadora
Procedimiento:	**Relleno en planta de tratamiento de desechos sólidos.**				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Rellena y acomoda los desechos sólidos dos veces a la semana en la planta de tratamiento de desechos sólidos.	Piloto de retroexcavadora
	FIN	

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	**Pasos**	1	**Inicia**	Piloto de retroexcavadora
Hoja	3/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Piloto de retroexcavadora
Procedimiento:	**Relleno en planta de tratamiento de desechos sólidos.**				

RELLENO EN PLANTA DE TRATAMIENTO DE DESECHOS SOLIDOS

PILOTO DE RETROEXCAVADORA

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	6	**Inicia**	Administrador de planta
Hoja	1/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Encargado de reciclaje
Procedimiento:	**Reciclaje**				

DESCRIPCIÓN

"Es el servicio de reutilización de desechos sólidos, para preservar el medio ambiente en el Municipio de Salamá, Baja Verapaz".

OBJETIVO

"Prestar un servicio eficiente para la reutilización de plásticos, cartón, chatarra y todo desecho sólido que permita ser reciclado con el fin de evitar la contaminación ambiental en el Municipio".

USUARIO

"Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz".

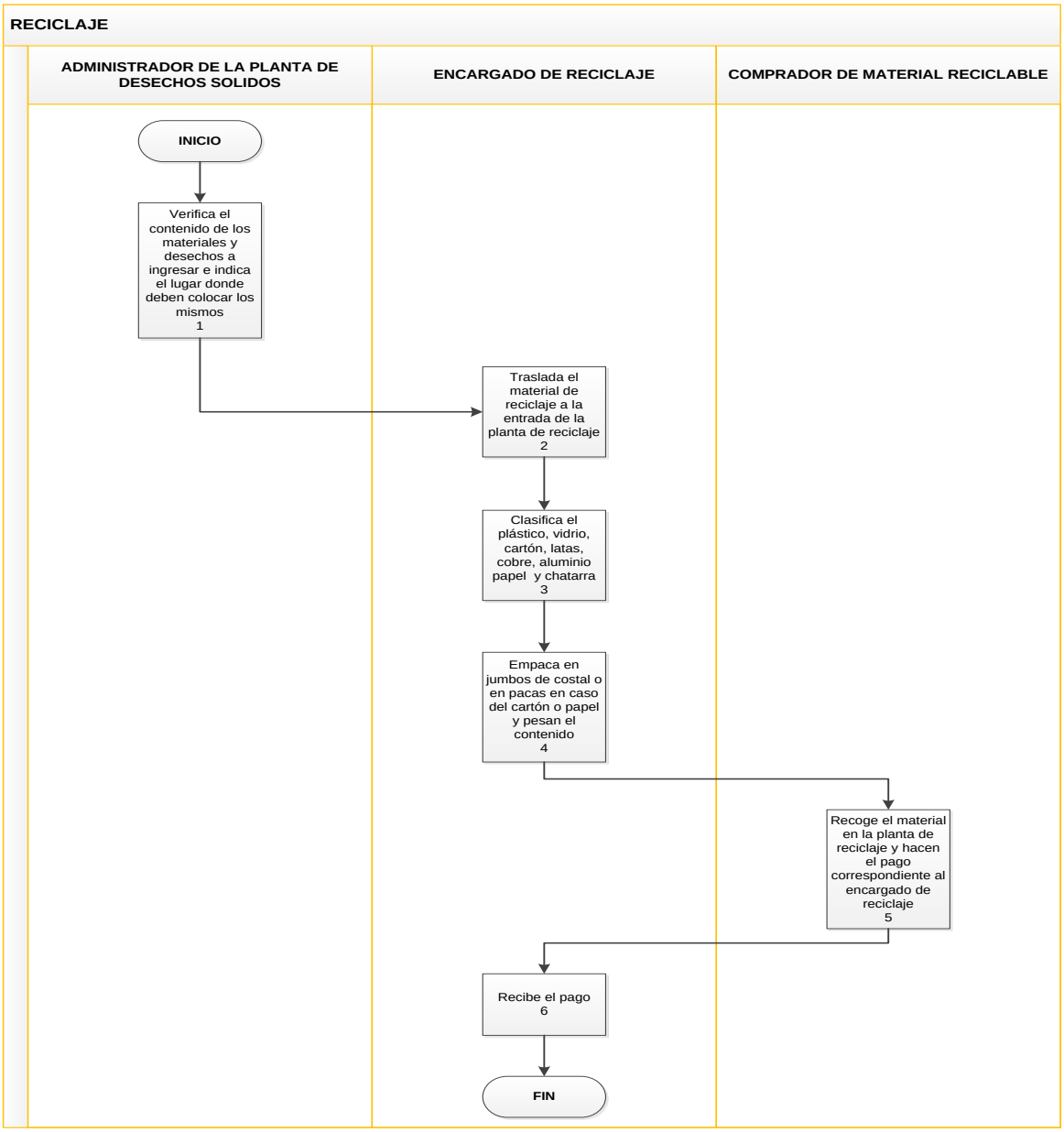
REQUISITO

- Cancelar la cuota establecida dependiendo de la cantidad de basura que se lleve a la planta de tratamiento.

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	6	**Inicia**	Administrador de planta
Hoja	2/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Encargado de reciclaje
Procedimiento:	**Reciclaje**				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Verifica el contenido de los materiales y desechos a ingresar e indica el lugar donde deben colocar los mismos.	Administrador de la planta de desechos sólidos
2	Trasladan el material de reciclaje a la entrada de la planta de reciclaje.	Encargado de reciclaje
3	Clasifica el plástico PET, plástico duro, plástico soplado, vidrio, cartón, latas, cobre, aluminio, papel y chatarra.	Encargado de reciclaje
4	Empacan en jumbos de costal o en pacas en caso del cartón o papel y pesan el contenido.	Encargado de reciclaje
5	Recogen el material en la planta de reciclaje y hacen el pago correspondiente al encargado de reciclaje.	Comprador de material reciclable
6	Recibe el pago.	Encargado de reciclaje
	FIN	

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	**Pasos**	6	**Inicia**	Administrador de planta
Hoja	3/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Encargado de reciclaje
Procedimiento:	**Reciclaje**				



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	6	**Inicia**	Administrador de la planta
Hoja	1/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Jardineros municipales
Procedimiento:	**Ingreso de material orgánico a cámaras de compostaje.**				

DESCRIPCIÓN

"Es el servicio de reutilización de desechos sólidos, para beneficiar con la obtención de abono orgánico a la Municipalidad de Salamá, Baja Verapaz".

OBJETIVO

"Procesar el material orgánico para que se convierta en abono y sea utilizado en los jardines municipales con el fin de evitar la contaminación ambiental en el Municipio".

USUARIO

"Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz".

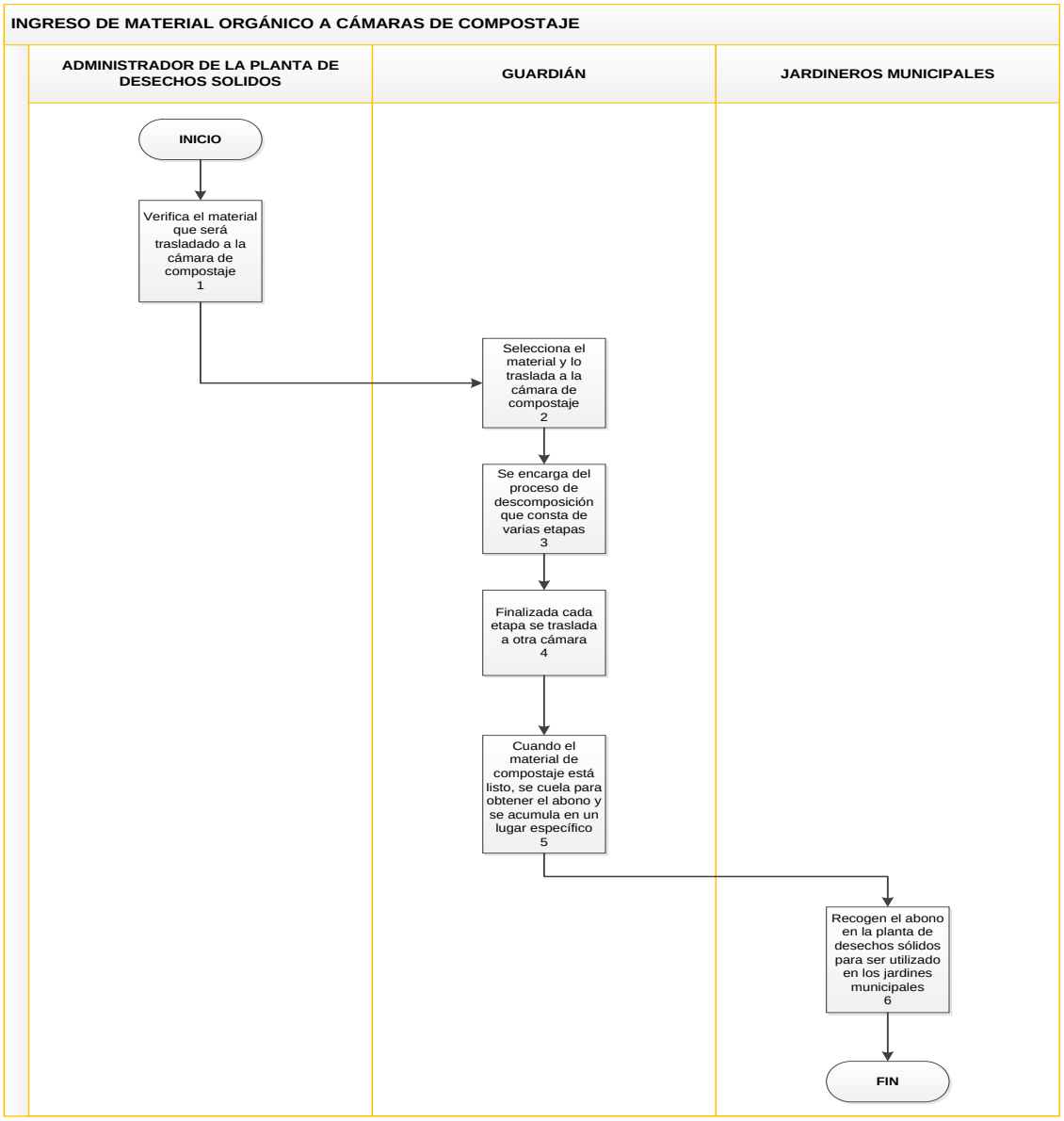
REQUISITO

- Ninguno

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	6	**Inicia**	Administrador de la planta
Hoja	2/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Jardineros municipales
Procedimiento:	**Ingreso de material orgánico a cámaras de compostaje.**				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Verifica el material que será trasladado a la cámara de compostaje.	Administrador de la planta de desechos sólidos
2	Selecciona el material y lo traslada a la cámara de compostaje.	Guardián
3	Se encarga del proceso de descomposición que consta de varias etapas.	Guardián
4	Finalizada cada etapa se traslada a otra cámara.	Guardián
5	Cuando el material de compostaje está listo, se cuela para obtener el abono y se acumula en un lugar específico.	Guardián
6	Recogen el abono en la planta de desechos sólidos para ser utilizado en los jardines municipales.	Jardineros municipales
	FIN	

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	**Pasos**	6	**Inicia**	Administrador de la planta
Hoja	3/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Jardineros municipales
Procedimiento:	**Ingreso de material orgánico a cámaras de compostaje.**				



		PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD INFRAESTRUCTURA VIAL

- **Mantenimiento de calles y carreteras**

UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA VIAL

Tiene a su cargo coordinar, formular y ejecutar los planes y programas de comunicaciones de jurisdicción local, en los que se incluyen los sistemas de transporte masivo o de alta capacidad, expedir normas técnicas a las que debe sujetarse el establecimiento y operación de la infraestructura vial, vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de infraestructura vial y de comunicaciones de jurisdicción local, con la intervención que corresponde a otras autoridades, entre otras.

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	5	**Inicia**	Director de servicios públicos
Hoja	1/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Subdirector Técnico de servicios públicos
Procedimiento:	**Mantenimiento de calles y carreteras.**				

DESCRIPCIÓN

"Es un servicio que se compone de un conjunto de elementos, cada uno de los cuales cumple una función específica que tiene como propósito asegurar un tránsito confortable y seguro de los usuarios (peatones y vehículos)".

OBJETIVO

"Asegurar que esta se mantenga en buena condición y funcionamiento de forma continua".

USUARIO

"Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz"

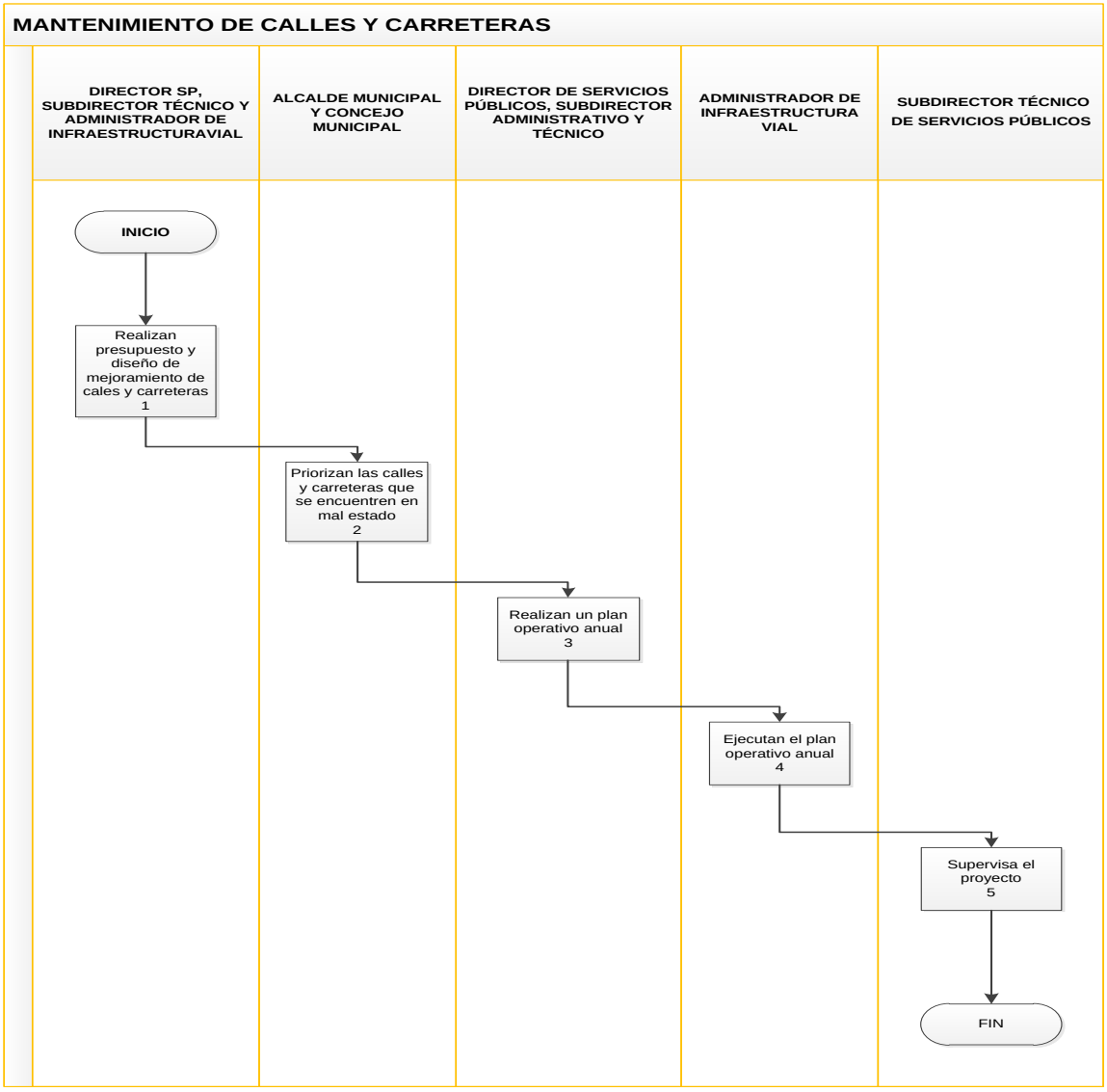
REQUISITO

- Ninguno.

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	5	**Inicia**	Director de servicios públicos
Hoja	2/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Subdirector Técnico de servicios públicos
Procedimiento:	**Mantenimiento de calles y carreteras.**				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Realizan presupuesto y diseño de mejoramiento de calles y carreteras.	Director de Servicios Públicos, Subdirector Técnico y Administrador de Infraestructura Vial
2	Priorizan las calles y carreteras que estén en mal estado.	Alcalde Municipal y Concejo Municipal
3	Realiza un plan operativo anual.	Director de Servicios Públicos, Subdirector Administrativo y Técnico
4	Ejecuta el plan operativo anual.	Administrador de Infraestructura Vial
5	Supervisa el proyecto.	Subdirector Técnico de Servicios Públicos
	FIN	

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	**Pasos**	5	**Inicia**	Director de servicios públicos
Hoja	3/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Subdirector Técnico de servicios públicos
Procedimiento:	**Mantenimiento de calles y carreteras.**				



		PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE MERCADO MUNICIPAL

- **Solicitud para un puesto en mercado municipal**
- **Cobro piso/plaza**
- **Cobro servicio sanitario**

UNIDAD DE 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.

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	21	**Inicia**	Vecino
Hoja	1/5	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Administrador de mercados
Procedimiento:	**Solicitud para un puesto en mercado municipal**				

DESCRIPCIÓN

"Son instalaciones municipales, dedicadas al abastecimiento de productos de origen animal, vegetal y artesanal. Es la principal actividad comercial dentro de la población, para el intercambio de alimentos y de bienes de consumo de todo tipo".

OBJETIVO

"Poner a la disposición de la población, un lugar que reúna las condiciones apropiadas de salubridad e higiene, para el intercambio de productos básicos, tales como granos, frutas, hortalizas y carnes, así como otros productos complementarios de tal forma que se puedan efectuar transacciones en condiciones de libre competencia en un ambiente higiénico y seguro".

USUARIO

"Comerciantes de los municipios y diferentes departamentos de Guatemala".

REQUISITO

- Solicitud
- Fotocopia de DPI
- Boleto de ornato

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	21	**Inicia**	Vecino
Hoja	2/5	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Administrador de mercados
Procedimiento:	**Solicitud para un puesto en mercado municipal**				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Ingresa expediente de solicitud al Despacho Municipal.	Vecino
2	Recibe expediente e informa de la solicitud al señor Alcalde.	Secretaria Despacho Municipal
3	Traslada solicitud a la asistente de servicios públicos.	
4	Recibe solicitud.	Asistente de Servicios Públicos
5	Traslada solicitud al Administrador del Mercados.	
6	Recibe solicitud.	Administrador de Mercados
7	Verifica si existe puesto.	
8	Notifica con providencia.	
9	Traslada expediente con providencia al Asistente de Servicios Públicos.	
10	Recibe resultado de la solicitud.	Asistente de Servicios Públicos
11	Informa al vecino el resultado de la solicitud, si es positivo el proceso continua, de lo contrario se archiva expediente.	
12	Se notifica al vecino que procedió su solicitud y que emita su pago.	Vecino
13	Realiza el pago y entrega fotocopia de boleta al Asistente de Servicios Públicos.	
14	Recibe fotocopia de boleta de pago.	Asistente de Servicios Públicos
15	Emite constancia y entrega al vecino.	
16	Recibe constancia.	Vecino
17	Entrega constancia al Administrador del Mercados.	

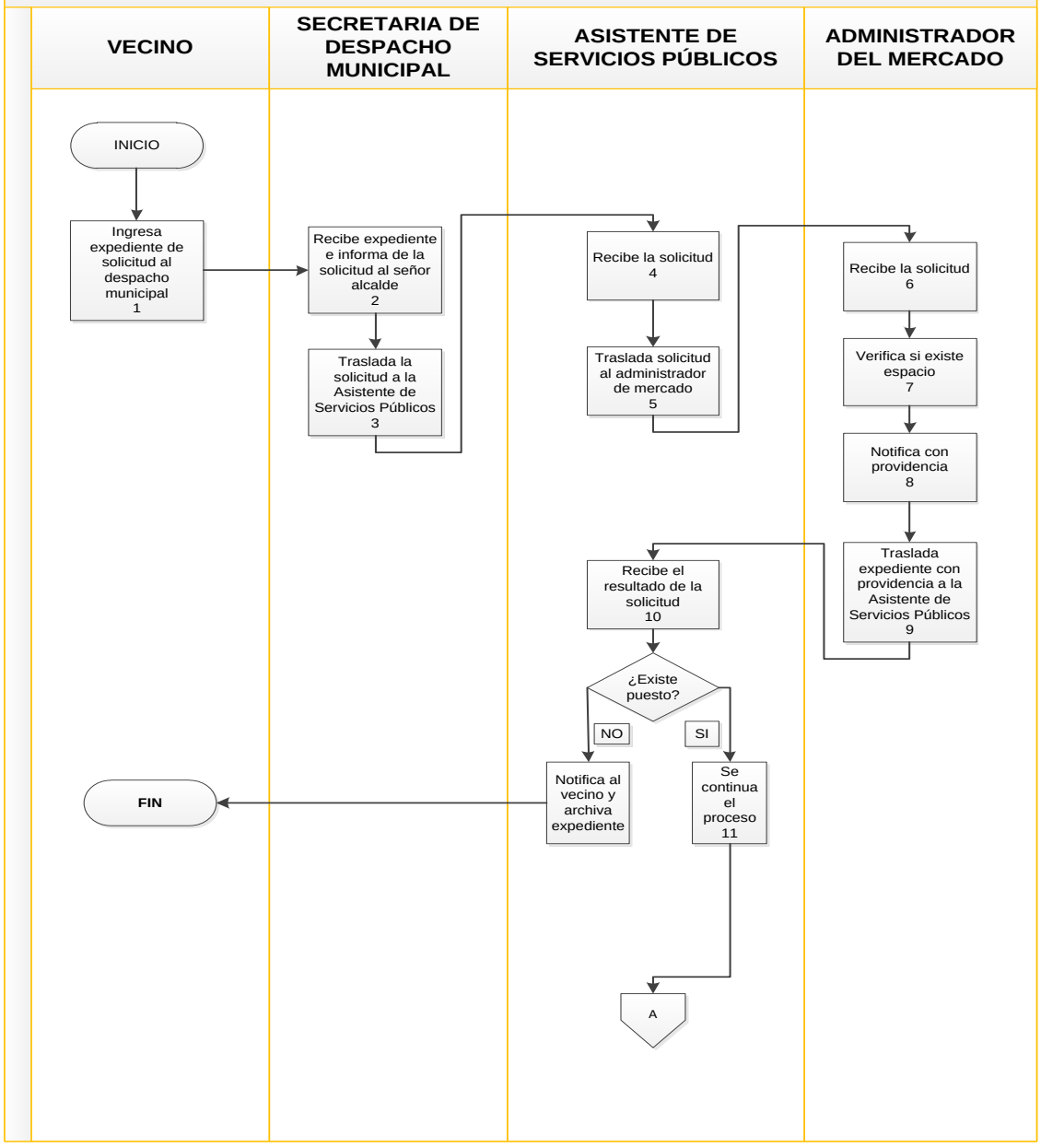
MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	21	**Inicia**	Vecino
Hoja	3/5	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Administrador de mercados
Procedimiento:	**Solicitud para un puesto en mercado municipal**				

18	Recibe constancia de pago.	Administrador de Mercados
19	Realiza contrato de arrendamiento.	
20	Se procede a entregar el puesto.	
21	Archiva expediente.	
	FIN	

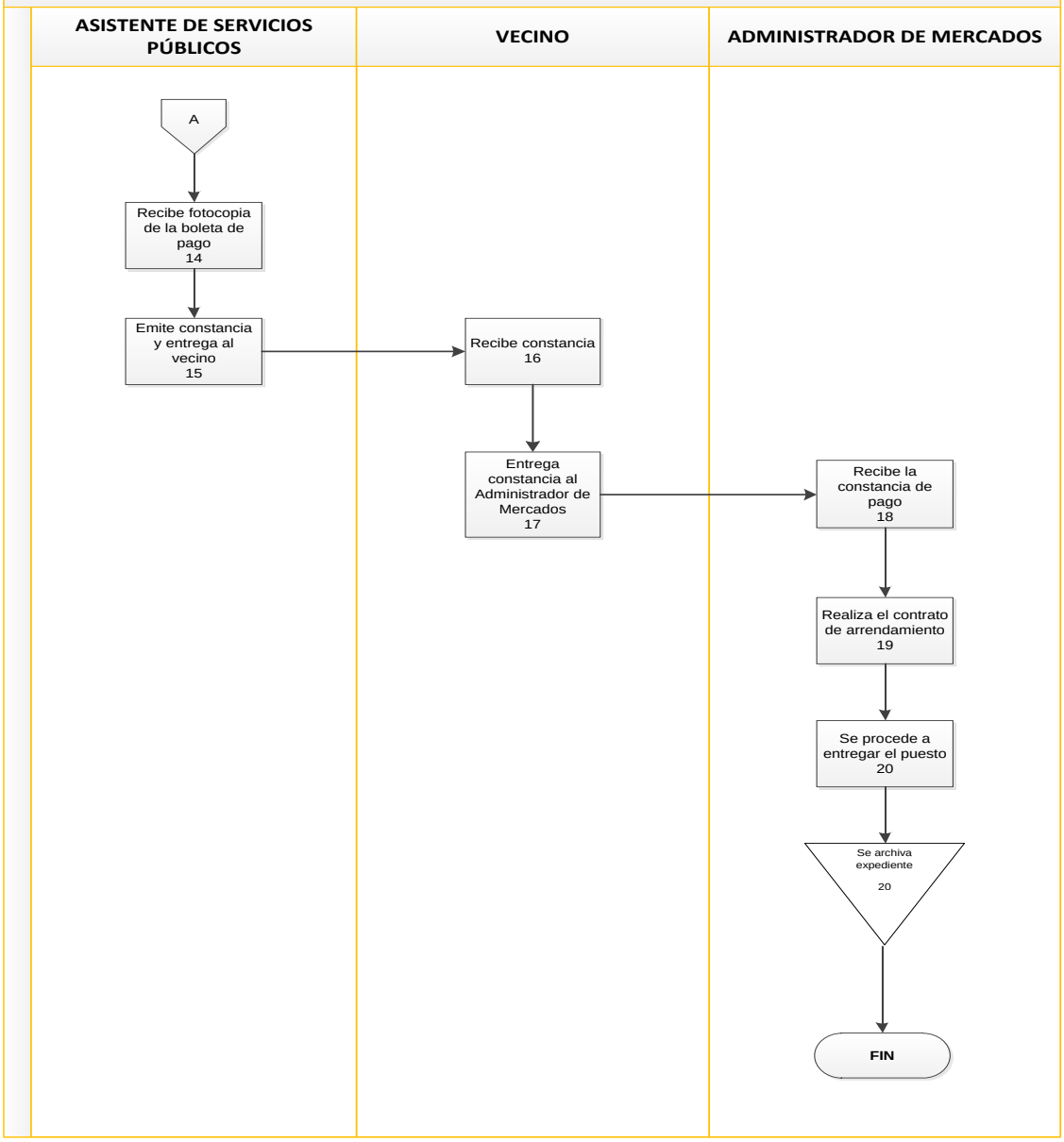
MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	**Pasos**	21	**Inicia**	Vecino
Hoja	4/5	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Administrador de mercados
Procedimiento:	**Solicitud para un puesto en mercado municipal**				

SOLICITUD PARA UN PUESTO EN EL MERCADO



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	**Pasos**	21	**Inicia**	Vecino
Hoja	5/5	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Administrador de mercados
Procedimiento:	**Solicitud para un puesto en mercado municipal**				

SOLICITUD PARA UN PUESTO EN EL MERCADO



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	8	**Inicia**	Cobrador del mercado municipal
Hoja	1/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Administrador del mercado municipal
Procedimiento:	**Cobro de piso/plaza**				

DESCRIPCIÓN

"Son espacios municipales, donde se realizan actividades comerciales dentro de la población, para el intercambio de alimentos y de bienes de consumo de todo tipo".

OBJETIVO

"Poner a la disposición de la población, un lugar que permita realizar actividades de compra y venta de artículos que satisfagan una necesidad".

USUARIO

"Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz".

REQUISITO

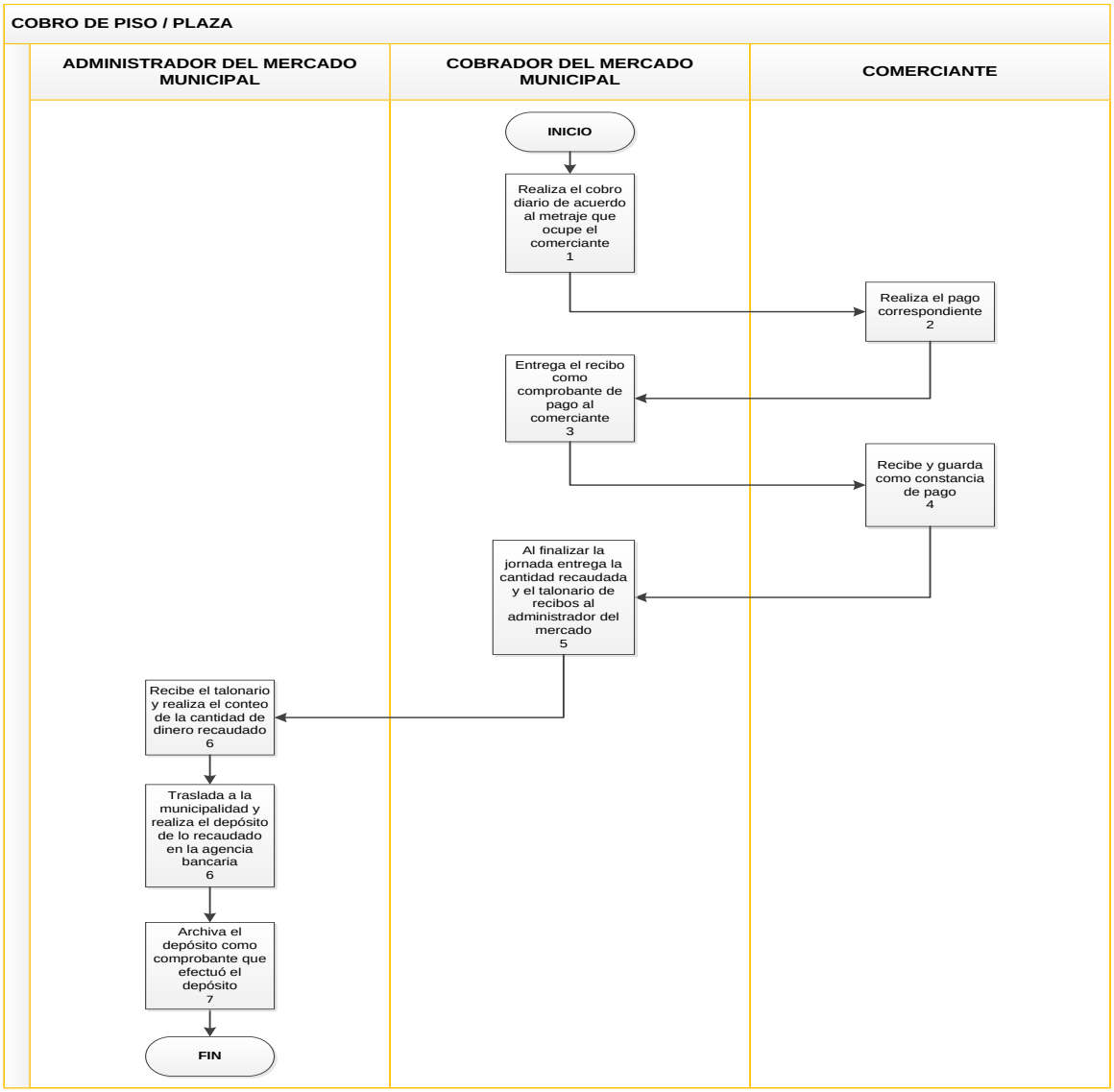
- Ninguno

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	8	**Inicia**	Cobrador del mercado municipal
Hoja	2/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Administrador del mercado municipal
Procedimiento:	**Cobro de piso/plaza**				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Realiza el cobro diario de acuerdo al metraje que ocupe el comerciante.	Cobrador del mercado municipal
2	Realiza el pago correspondiente.	Comerciante
3	Entrega el recibo como comprobante de pago al comerciante.	Cobrador del mercado municipal
4	Recibe y guarda como constancia de pago.	Comerciante
5	Al finalizar la jornada entrega la cantidad recaudada y el talonario de recibos al administrador del mercado.	Cobrador del mercado municipal
6	Recibe el talonario y realiza el conteo de la cantidad de dinero recaudado.	Administrador del mercado municipal
7	Traslada a la Municipalidad y realiza el depósito de lo recaudado en la agencia bancaria.	Administrador del mercado municipal
8	Archiva el depósito como comprobante que efectuó el depósito.	Administrador del mercado municipal
	FIN	

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	**Pasos**	8	**Inicia**	Cobrador del mercado municipal
Hoja	3/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Administrador del mercado municipal
Procedimiento:	**Cobro de piso/plaza**				



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	7	**Inicia**	Usuario
Hoja	1/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Administrador del mercado municipal
Procedimiento:	**Cobro del servicio sanitario**				

DESCRIPCIÓN

"Es el servicio que permite satisfacer una necesidad fisiológica a los comerciantes y compradores que visitan el mercado municipal".

OBJETIVO

"Prestar un servicio indispensable para la satisfacción de una necesidad de todas las persona que visitan el mercado municipal".

USUARIO

"Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz".

REQUISITO

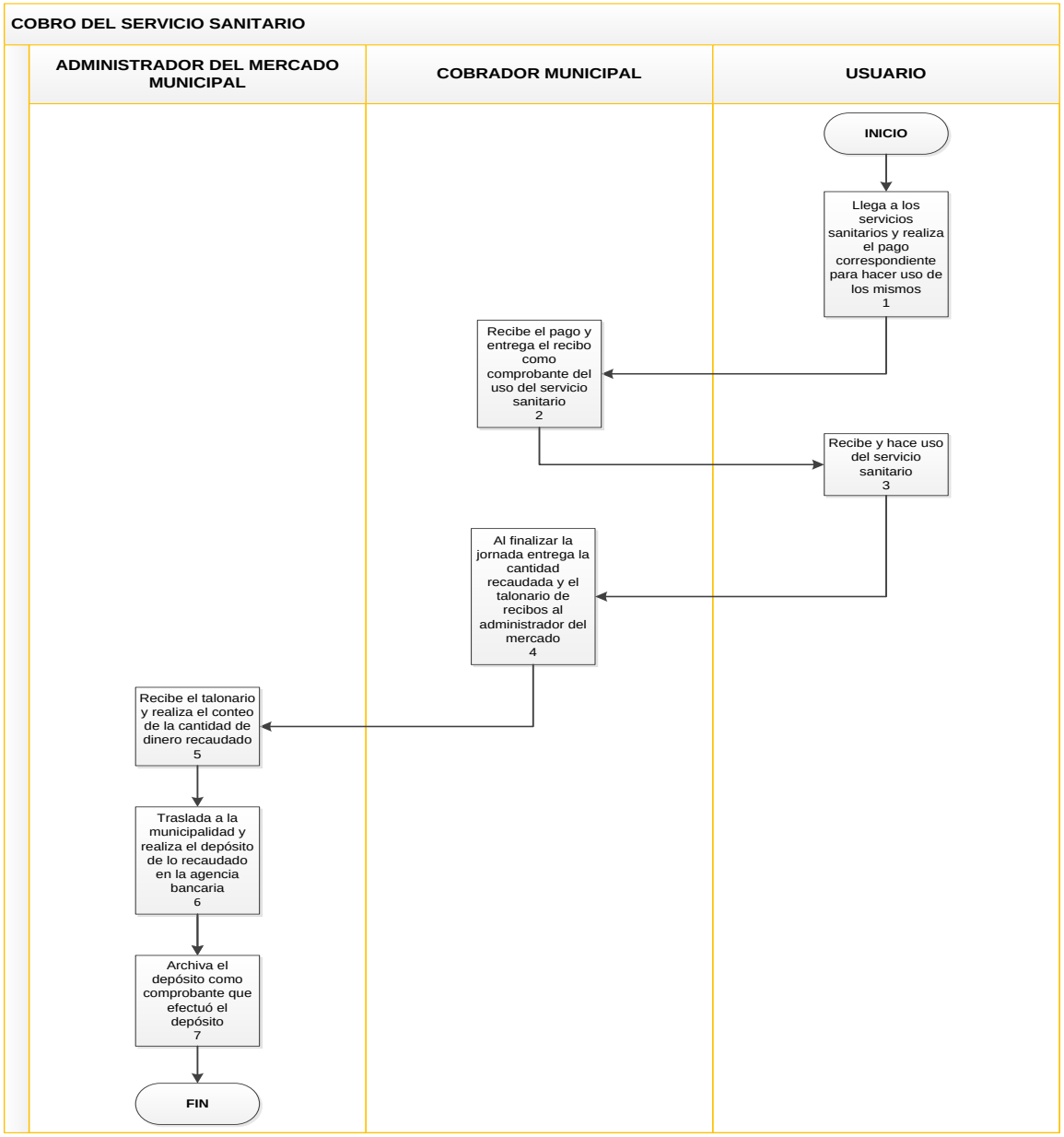
- Ninguno

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	7	**Inicia**	Usuario
Hoja	2/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Administrador del mercado municipal
Procedimiento:	**Cobro del servicio sanitario**				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Llega a los servicios sanitarios y realiza el pago correspondiente para hacer uso de los mismos.	Usuario
2	Recibe el pago y entrega el recibo como comprobante del uso del servicio sanitario.	Cobrador municipal
3	Recibe y hace uso del servicio sanitario.	Usuario
4	Al finalizar la jornada entrega la cantidad recaudada y el talonario de recibos al administrador del mercado.	Cobrador municipal
5	Recibe el talonario y realiza el conteo de la cantidad de dinero recaudado.	Administrador del mercado municipal
6	Traslada a la Municipalidad y realiza el depósito de lo recaudado en la agencia bancaria.	Administrador del mercado municipal
7	Archiva el depósito como comprobante que efectuó el depósito.	Administrador del mercado municipal
	FIN	

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Elaborado por:	Kyriat Meléndez	**Pasos**	7	**Inicia**	Usuario
Hoja	3/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Administrador del mercado municipal
Procedimiento:	**Cobro del servicio sanitario**				



		PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DEL CEMENTERIO MUNICIPAL

- **Inhumación de Cadáveres**
- **Exhumación**
- **XX (Cadáveres no identificados)**
- **Solicitud para construcción de cajas, panteones, capillas, osarios y oratorios**

UNIDAD DEL CEMENTERIO MUNICIPAL

Tiene a su cargo todas las actividades referentes a la administración del cementerio municipal. Programando y ejecutando actividades como: limpieza y chapeo de las instalaciones, realizar registros para identificar fácilmente la existencia de predios disponibles, autorizar órdenes de construcción de panteones, llevar control de exhumaciones, entre otras funciones y actividades.

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	8	**Inicia**	Vecino
Hoja	1/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Vecino
Procedimiento:	**Inhumación de cadáveres**				

DESCRIPCIÓN

"Es el espacio físico adecuado para inhumaciones y velar por las instalaciones permanezcan en condiciones de higiene y ornato".

OBJETIVO

"Facilitar a los deudos, la inhumación de sus seres queridos, así como velar porque calles y avenidas del cementerio permanezcan limpias".

USUARIO

"Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz".

REQUISITO

- Acta de defunción
- Título de derecho de posesión o certificación del terreno (aplica cuando es propietario).
- Fotocopia de DPI del solicitante.
- Fotocopia del DPI del fallecido.
- Informe del alcalde auxiliar.
- Fotocopia de boleto de ornato del solicitante.

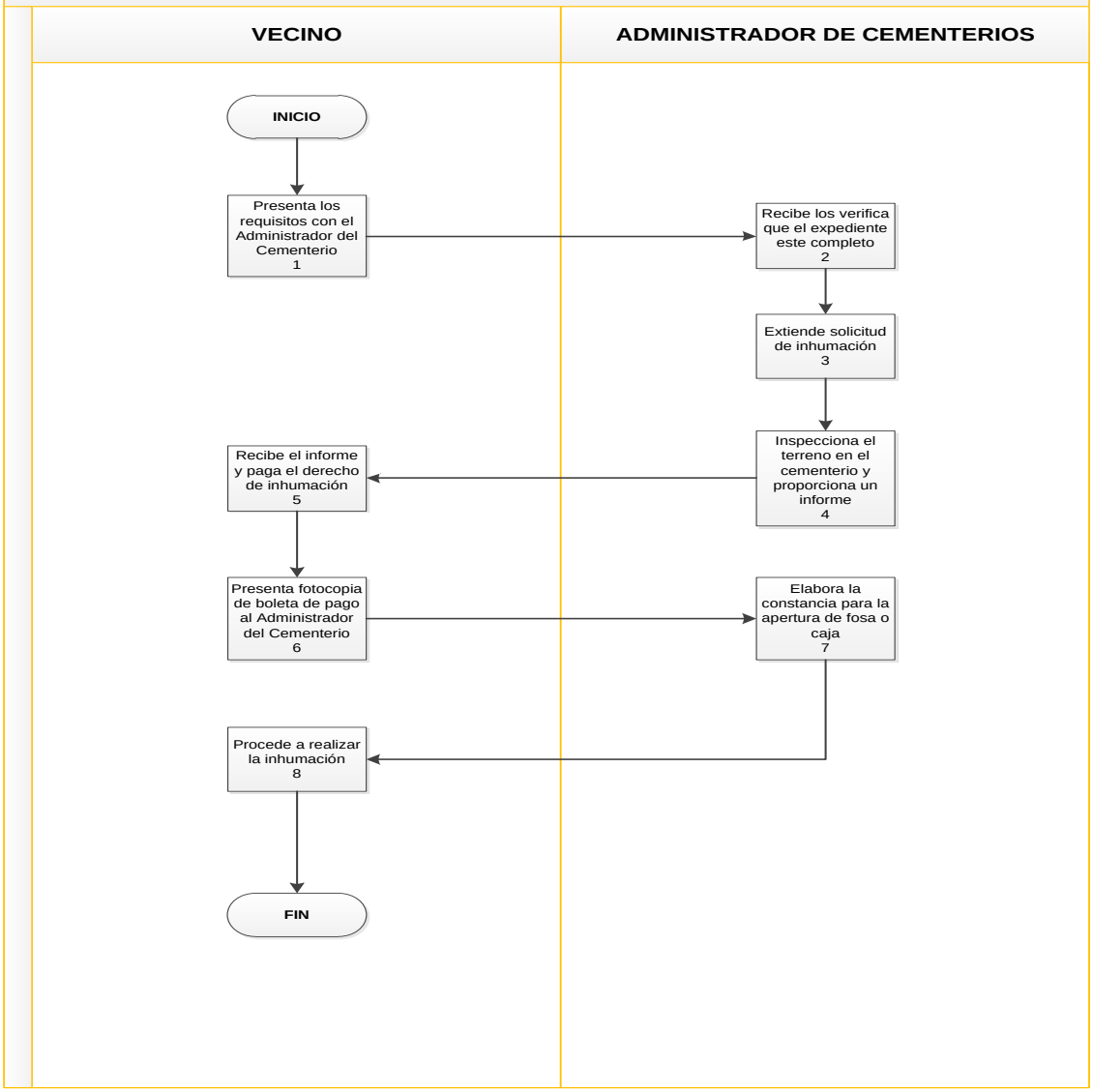
MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	8	**Inicia**	Vecino
Hoja	2/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Vecino
Procedimiento:	**Inhumación de cadáveres**				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Presenta los requisitos con el Administrador del Cementerio.	Vecino
2	Recibe los documentos y verifica que el expediente este completo.	Administrador de Cementerio
3	Extiende la solicitud de inhumación.	
4	Inspecciona el terreno en el cementerio municipal y proporciona un informe.	
5	Con el informe el vecino pasa a cancelar lo correspondiente al derecho de inhumación.	Vecino
6	Presenta fotocopia de boleta de pago al Administrador de Cementerio.	
7	Elabora la constancia para la apertura de fosa o caja.	Administrador de Cementerio
8	Realiza la inhumación.	Vecino
	FIN	

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Elaborado por:	Kyriat Meléndez	**Pasos**	8	**Inicia**	Vecino
Hoja	3/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Vecino
Procedimiento:	**Inhumación de cadáveres**				

INHUMACIÓN DE CADÁVERES



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	6	**Inicia**	Vecino
Hoja	1/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Administrador del Cementerio
Procedimiento:	**Exhumación**				

DESCRIPCIÓN

"Es el servicio de exhumación que se presta en el cementerio municipal luego 7 años de ocurrido el deceso de la persona según sea el caso".

OBJETIVO

"Facilitar a los deudos o autoridades competentes, la exhumación de sus seres o un proceso de investigación, así como brindar el apoyo necesario con eficacia".

USUARIO

"Vecinos y autoridades competentes del Municipio de Salamá, Baja Verapaz".

REQUISITO

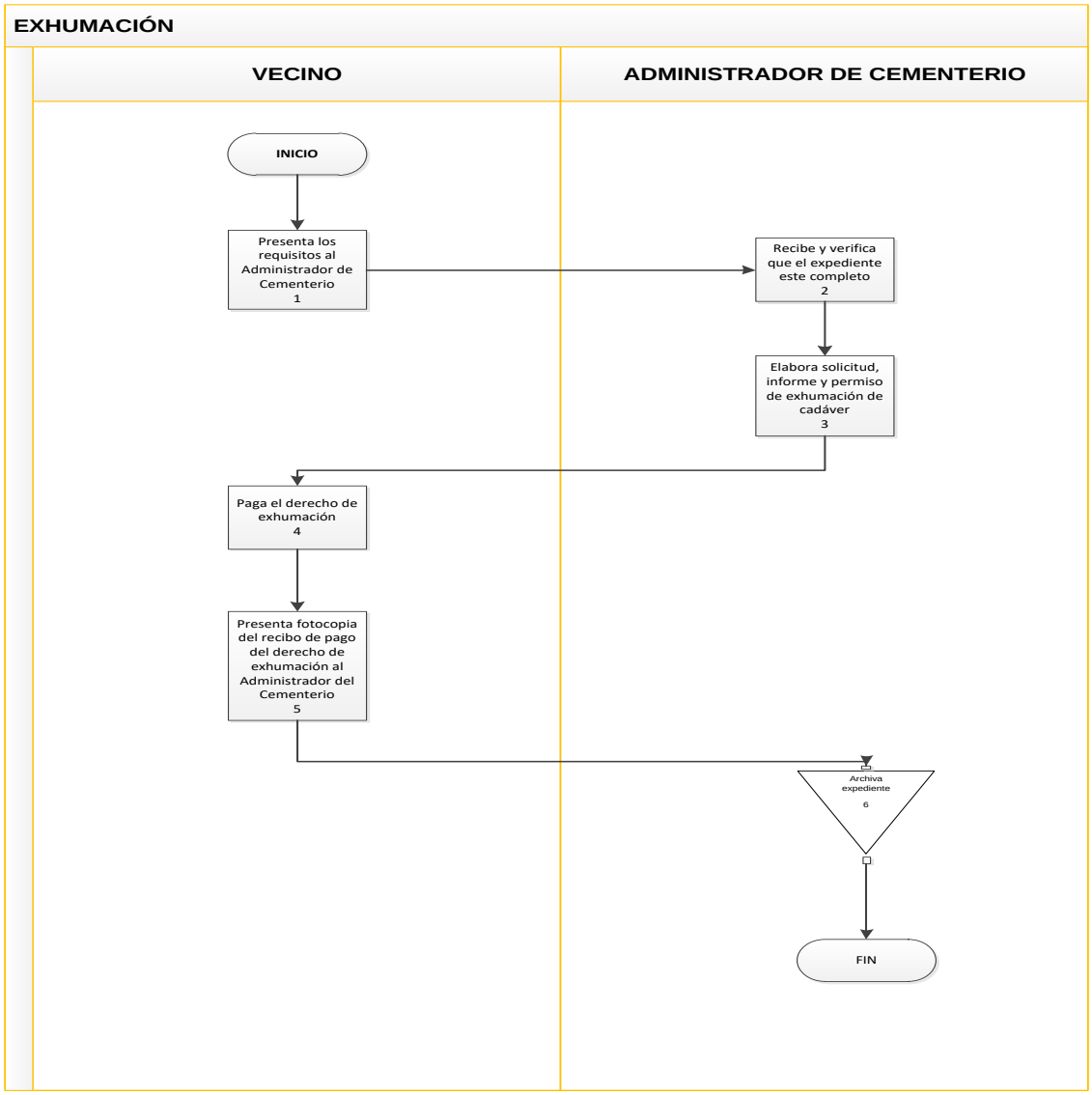
- Acta de defunción.
- Título de derecho de posesión o certificación del terreno (aplica cuando es propietario).
- Fotocopia de DPI del solicitante.
- Convenio de mutuo acuerdo para autorización de exhumación (aplica cuando es alquilado).
- Autorización de saneamiento ambiental.
- Boleto de ornato (del solicitante).

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	6	**Inicia**	Vecino
Hoja	2/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Administrador del Cementerio
Procedimiento:	**Exhumación**				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Presenta los requisitos al Administrador del Cementerio.	Vecino
2	Recibe los documentos y verifica que el expediente este completo.	Administrador del Cementerio
3	Elabora solicitud, informe y permiso de exhumación de cadáver.	
4	Pasa a cancelar lo correspondiente al derecho de exhumación.	Vecino
5	Presenta fotocopia del recibo de pago del derecho de exhumación al Administrador del Cementerio.	
6	Archiva expediente.	Administrador del Cementerio
	FIN	

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Elaborado por:	Kyriat Melendez	**Pasos**	6	**Inicia**	Vecino
Hoja	3/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Administrador del Cementerio
Procedimiento:	**Exhumación**				



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	10	**Inicia**	INACIF
Hoja	1/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Administrador del Cementerio
Procedimiento:	**XX (Cadáveres no identificados)**				

DESCRIPCIÓN

"Es el servicio de inhumación que se le presta a las autoridades competentes en estos casos especiales".

OBJETIVO

"Facilitar a los deudos o autoridades competentes, la inhumación de los difuntos XX, así como brindar el apoyo necesario con eficacia".

USUARIO

"Autoridades competentes del Municipio de Salamá, Baja Verapaz".

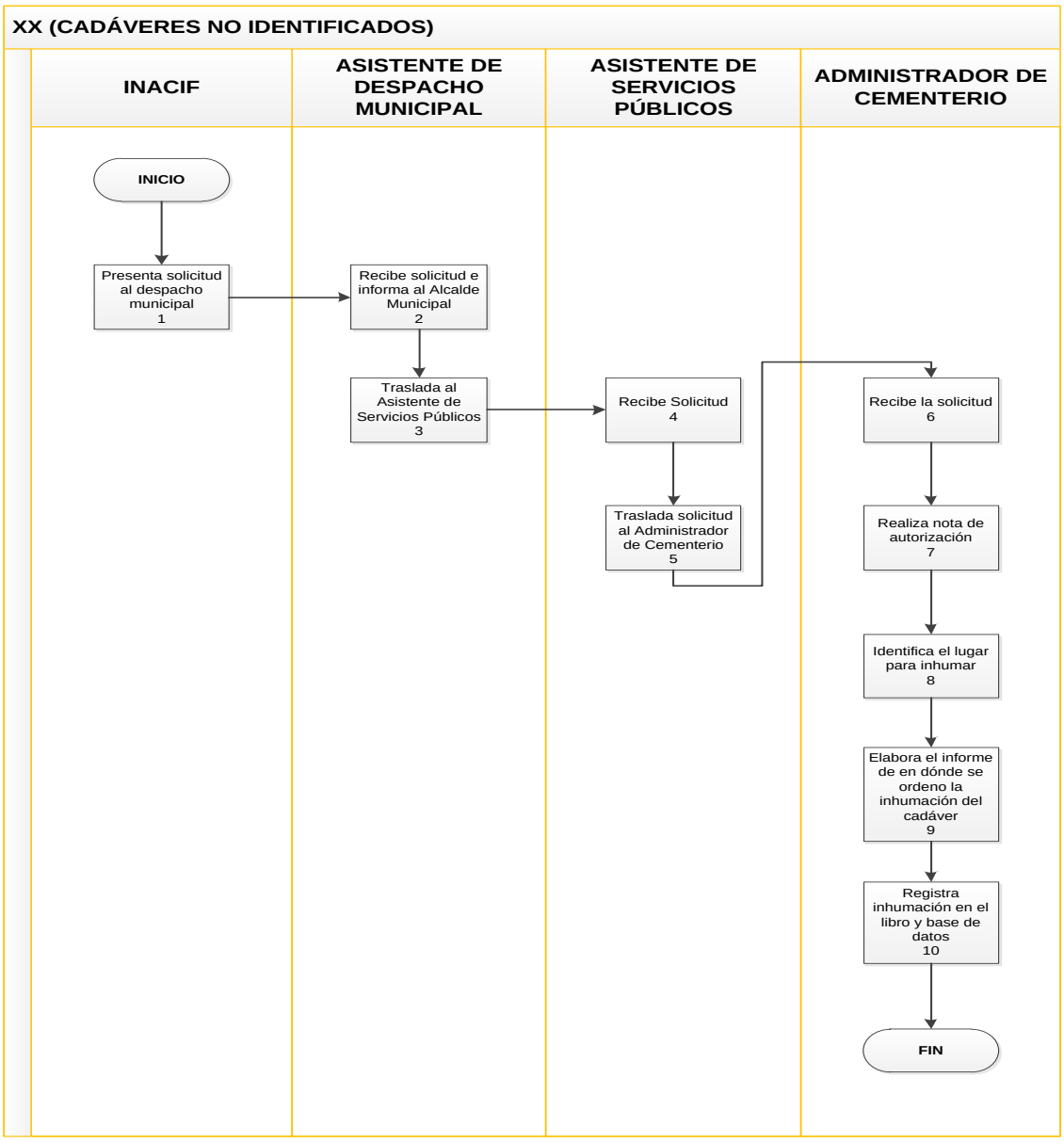
REQUISITO

- Solicitud del INACIF de inhumación.
- Fotocopia de Defunción.

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	10	**Inicia**	INACIF
Hoja	2/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Administrador del Cementerio
Procedimiento:	**XX (Cadáveres no identificados)**				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Presenta solicitud al Despacho Municipal.	INACIF
2	Recibe solicitud e informa al señor Alcalde Municipal.	Secretaria Despacho Municipal
3	Traslada solicitud al Asistente de Servicios Públicos.	
4	Recibe solicitud.	Asistente Servicios Públicos
5	Traslada al Administrador del Cementerio.	
6	Recibe solicitud.	Administrador del Cementerio
7	Realiza nota de autorización.	
8	Identificación del lugar para inhumar.	
9	Elabora el informe de donde se ordenó la inhumación del cadáver.	
10	Registra inhumación en el libro y base de datos.	
	FIN	

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	**Pasos**	10	**Inicia**	INACIF
Hoja	3/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Administrador del Cementerio
Procedimiento:	**XX (Cadáveres no identificados)**				



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS					
Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	18	**Inicia**	Vecino
Hoja	1/4	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Administrador del Cementerio
Procedimiento:	**Solicitud para construcción de cajas, panteones, capillas, osarios y oratorios**				

DESCRIPCIÓN

"Es el servicio de construcción que se presta en el cementerio municipal a las personas según sea el caso".

OBJETIVO

"Facilitar a los deudos o autoridades competentes, la construcción o remodelación de panteones o nichos, así como brindar el apoyo necesario con eficacia".

USUARIO

"Vecinos y autoridades competentes del Municipio de Salamá, Baja Verapaz".

REQUISITO

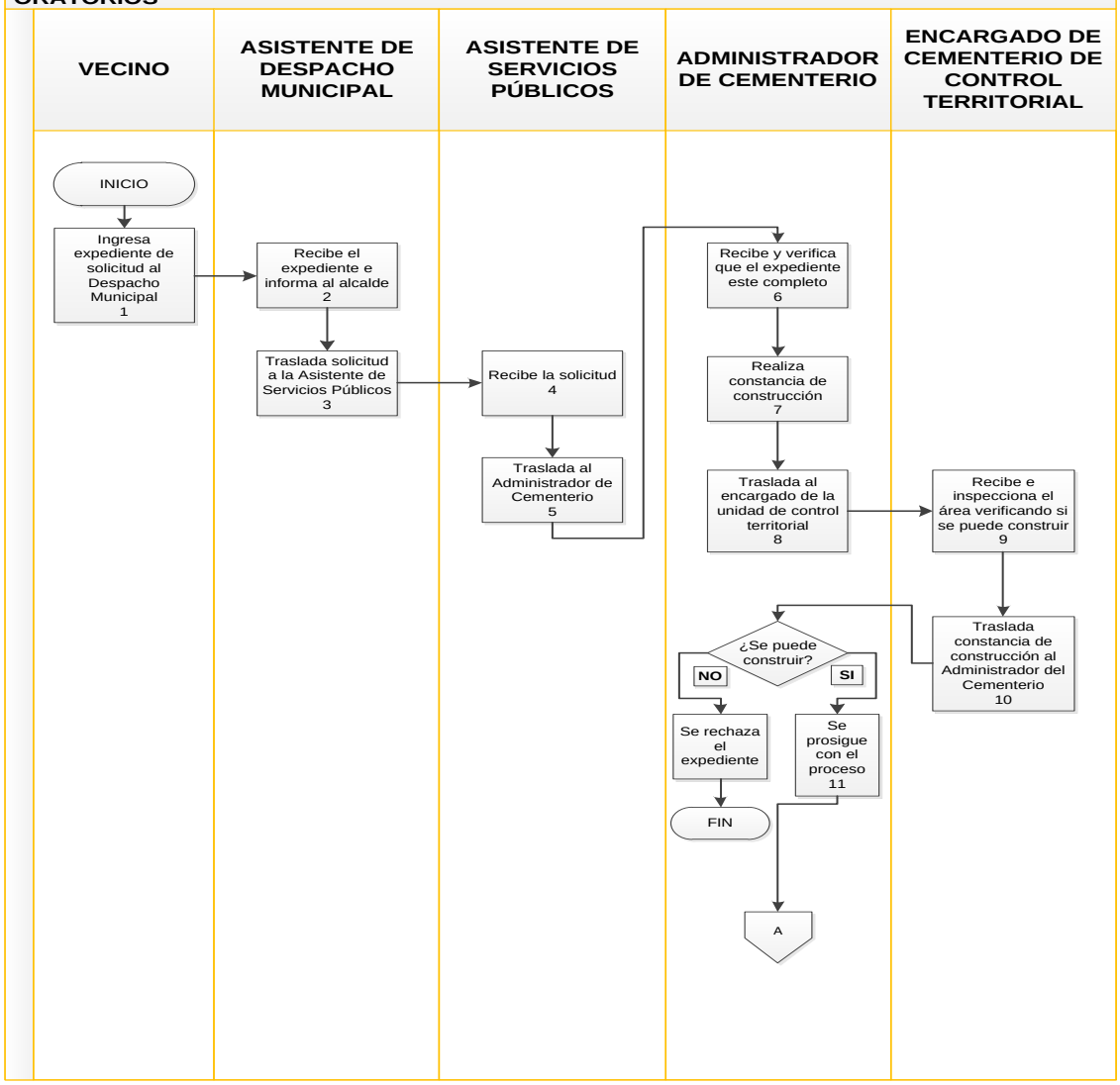
- Título de posesión del terreno o certificación del terreno.
- Fotocopia de DPI del solicitante o propietario.
- Carta de poder o nota de autorización de propietario (aplica a los que no son propietarios).
- Fotocopia de Boleto de Ornato (del solicitante).

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS					
Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	18	**Inicia**	Vecino
Hoja	2/4	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Administrador del Cementerio
Procedimiento:	**Solicitud para construcción de cajas, panteones, capillas, osarios y oratorios**				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Ingresa expediente de solicitud al Despacho Municipal.	Vecino
2	Recibe expediente e informa al señor Alcalde.	Secretaria Despacho Municipal
3	Traslada solicitud a la Asistente de Servicios Públicos.	
4	Recibe solicitud.	Asistente de Servicios Públicos
5	Traslada al Administrador del Cementerio.	
6	Recibe los documentos y verifica que el expediente este completo.	Administrador del Cementerio
7	Realiza constancia de construcción.	
8	Traslada al Encargado del Cementerio de la unidad de Control Territorial.	
9	Recibe e inspecciona el área, verificando si se puede construir, describe dicho resultado en la constancia de construcción.	Encargado del cementerio, Control Territorial
10	Traslada constancia de construcción al Administrador del Cementerio.	
11	Si el encargado de control territorial informa que no se puede construir se rechaza el expediente y si se puede construir se continúa el procedimiento.	Administrador del Cementerio
12	Extiende constancia aprobada para construcción.	
13	Traslada el expediente a la Secretaria del Despacho Municipal para su debida autorización.	
14	Recibe y gestiona su autorización.	Secretaria Despacho Municipal
15	Informa al vecino.	
16	Pasa a cancelar lo correspondiente a la construcción.	Vecino
17	Presenta la fotocopia del recibo al Administrador del Cementerio Municipal.	
18	Recibe y adjunta el recibo al expediente e ingresa el procedimiento a la base de datos.	Administrador del Cementerio
	FIN	

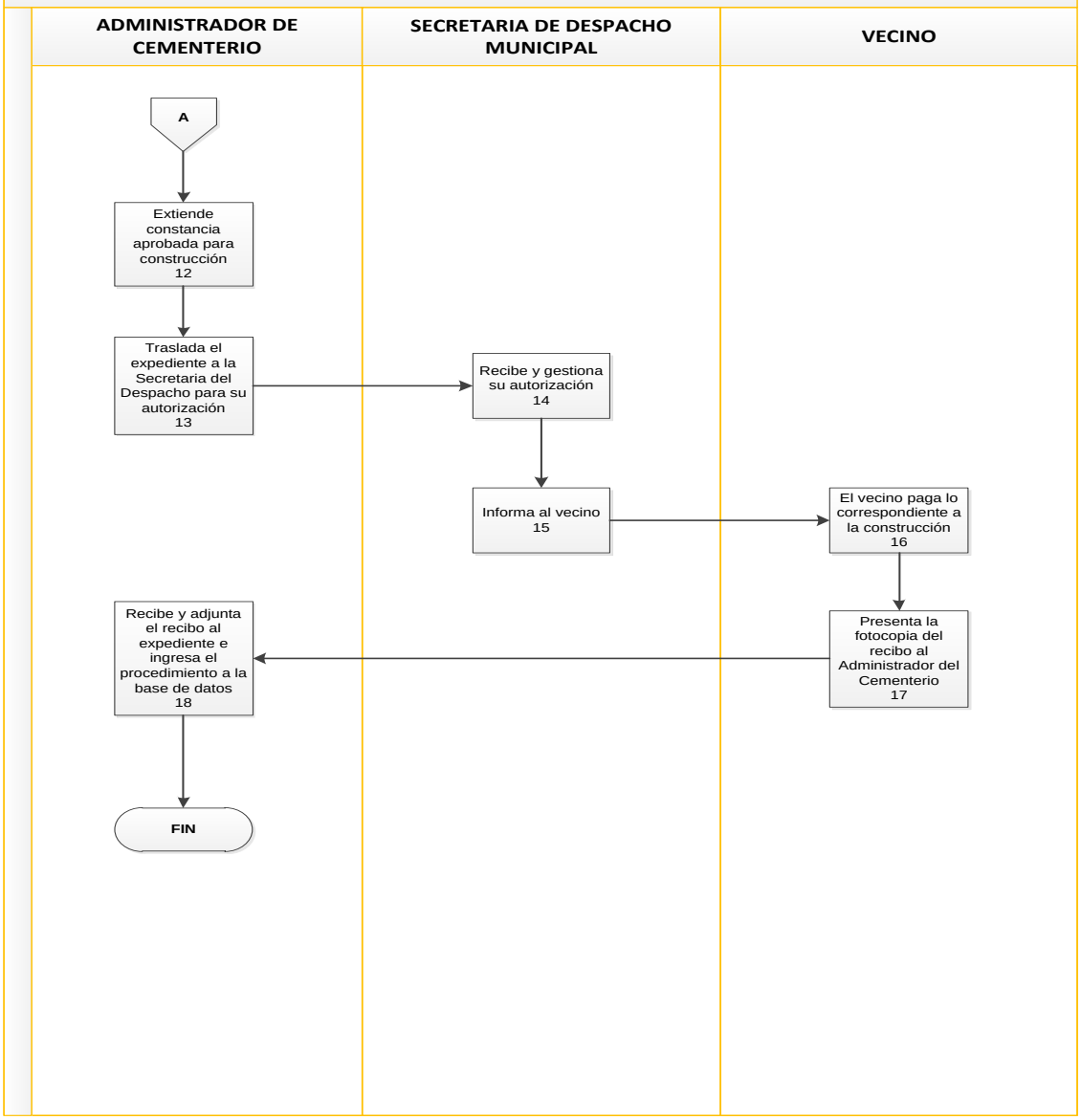
MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	**Pasos**	18	**Inicia**	Vecino
Hoja	3/4	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Administrador del Cementerio
Procedimiento:	**Solicitud para construcción de cajas, panteones, capillas, osarios y oratorios**				

SOLICITUD PARA CONSTRUCCIÓN DE CAJAS, PANTEONES, CAPILLAS, OSARIOSY ORATORIOS



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	**Pasos**	18	**Inicia**	Vecino
Hoja	4/4	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Administrador del Cementerio
Procedimiento:	**Solicitud para construcción de cajas, panteones, capillas, osarios y oratorios**				

SOLICITUD PARA CONSTRUCCIÓN DE CAJAS, PANTEONES, CAPILLAS, OSARIOSY ORATORIOS



		PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE BIBLIOTECA

- **Registro de usuarios del servicio de biblioteca**

UNIDAD DE BIBLIOTECA

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, entre otras.

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	3	**Inicia**	Administrador de Biblioteca
Hoja	1/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Asistente de Servicios Públicos
Procedimiento:	**Registro de usuarios del servicio de biblioteca**				

DESCRIPCIÓN

"El servicio de carácter cultural que presta la Dirección de Servicios Públicos a través de la Unidad de Biblioteca".

OBJETIVO

"Contar con el espacio para fomentar en la población la lectura e investigación a través de los diferentes libros dotados en la biblioteca municipal".

USUARIO

"Vecinos del Municipio de Salamá, Baja Verapaz".

REQUISITO

- Ninguno.

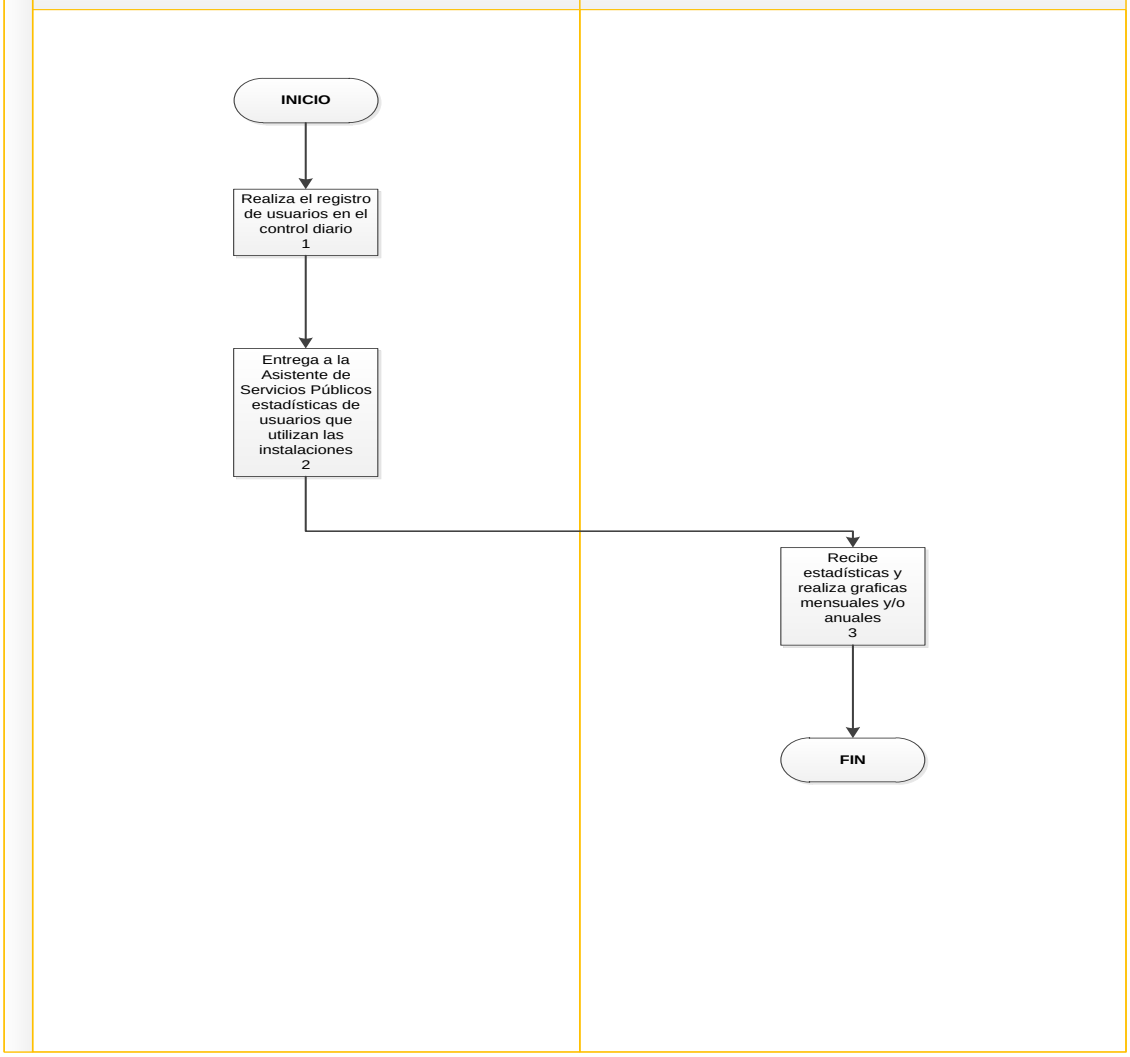
MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	3	**Inicia**	Administrador de Biblioteca
Hoja	2/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Asistente de Servicios Públicos
Procedimiento:	**Registro de usuarios del servicio de biblioteca**				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Realiza el registro de usuarios en el control diario.	Administrador de Biblioteca
2	Entrega a la Asistente de Servicios Públicos estadísticas de usuarios que utilizan las instalaciones de la biblioteca.	
3	Recibe estadísticas, y realiza graficas mensuales, y/o anuales.	Asistente de Servicios Públicos
	FIN	

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Elaborado por:	Kyriat Meléndez	**Pasos**	3	**Inicia**	Administrador de Biblioteca
Hoja	3/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Asistente de Servicios Públicos
Procedimiento:	**Registro de usuarios del servicio de biblioteca**				

REGISTRO DE USUARIOS DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA



		PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE RASTRO MUNICIPAL

- **Destace de ganado por mayor y menor para el consumo humano**

UNIDAD DE 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, entre otras.

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS					
Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	11	**Inicia**	Vecino
Hoja	1/4	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Administrador del rastro
Procedimiento:	**Destace de ganado por mayor y menor para el consumo humano**				

DESCRIPCIÓN

"Es el servicio de destace de ganado que presta el rastro municipal a los abastecedores, cumpliendo con normas higiénicas y sanitarias del código de Salud reglamento de mataderos, al reglamento de control de alimentos".

OBJETIVO

"Garantizar que la población consuma un producto cárnico higiénico de mejor calidad, mediante el aprovisionamiento de instalaciones debidamente implementadas y controladas para la actividad del destace".

"Evitar focos de contaminación en la población, mediante el adecuado uso y/o procesamiento de los deshechos".

USUARIO

"Abastecedores de ganado del Municipio de Salamá, Baja Verapaz".

REQUISITO

- Carta de venta
- Boleto de destace
- Presentar el fierro del ganado
- Informe del ante-mortem

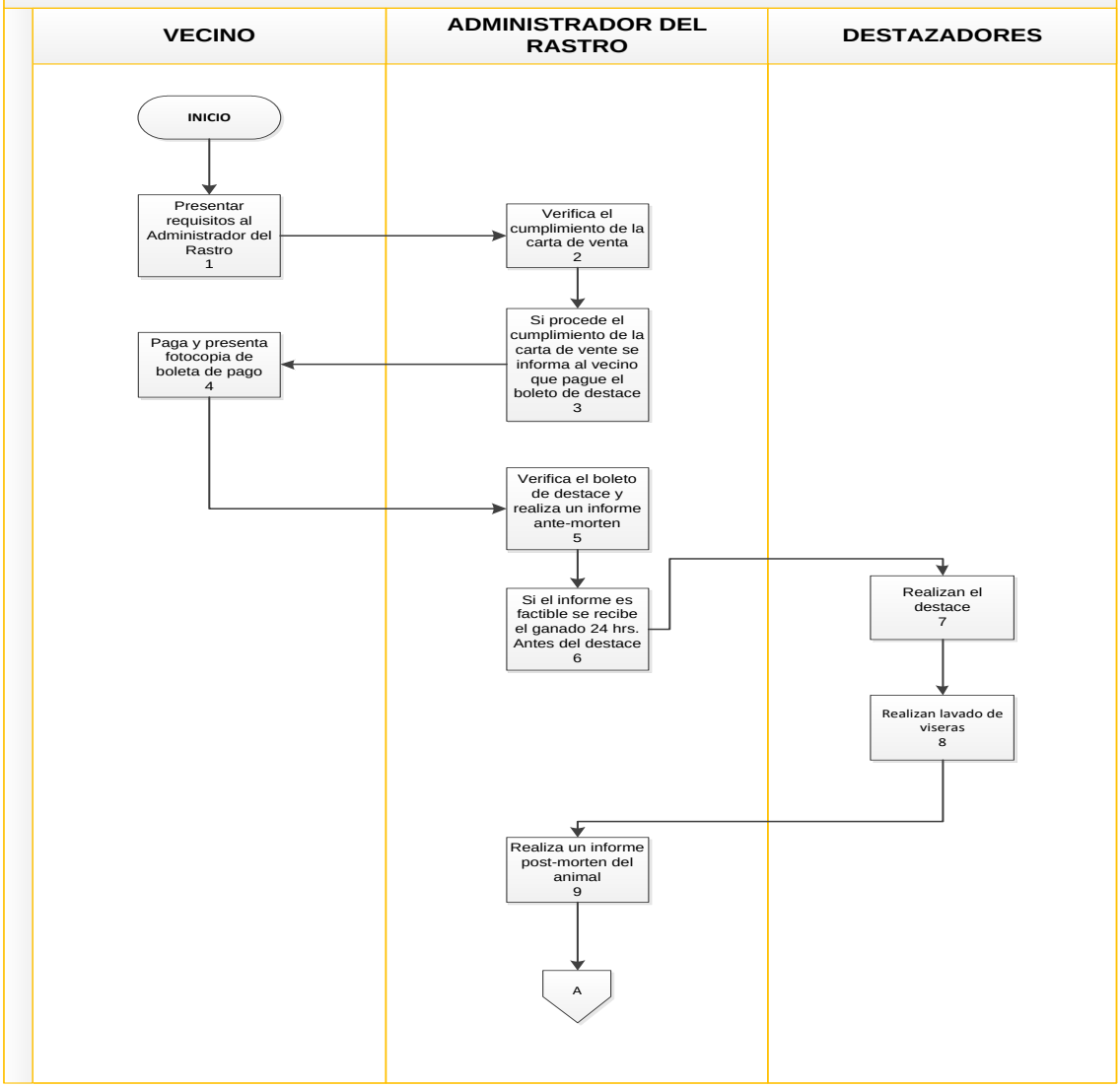
MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS					
Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	11	**Inicia**	Vecino
Hoja	2/4	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Administrador del rastro
Procedimiento:	**Destace de ganado por mayor y menor para el consumo humano**				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Presenta requisito al Administrador del Rastro.	Vecino
2	Verifica el cumplimiento de la carta de venta.	Administrador del Rastro
3	Si procede el cumplimiento de la carta de venta, se le informa al vecino que cancele el boleto de destace.	
4	Paga y presenta fotocopia de boleta de pago.	Vecino
5	Verifica el boleto de destace y realiza un informe ante-mortem.	Administrador del Rastro
6	Si el informe ante-mortem describe que el ganado está en buenas condiciones se recibe el ganado 24 horas antes del destace.	
7	Realizan el destace.	Destazadores
8	Realizan lavado de vísceras.	
9	Después del destace realiza un informe post-mortem de animal.	Administrador del Rastro
10	Si el informe de post-mortem describe que las carnes y vísceras están en buenas condiciones, se informa al encargado para que comercialice, de lo contrario se decomisan las carnes y vísceras que estén en mal estado.	
11	Realiza informes mensuales de destaces y decomisos.	
	FIN	

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Elaborado por:	Kyriat Meléndez	**Pasos**	11	**Inicia**	Vecino
Hoja	3/4	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Administrador del rastro
Procedimiento:	**Destace de ganado por mayor y menor para el consumo humano**				

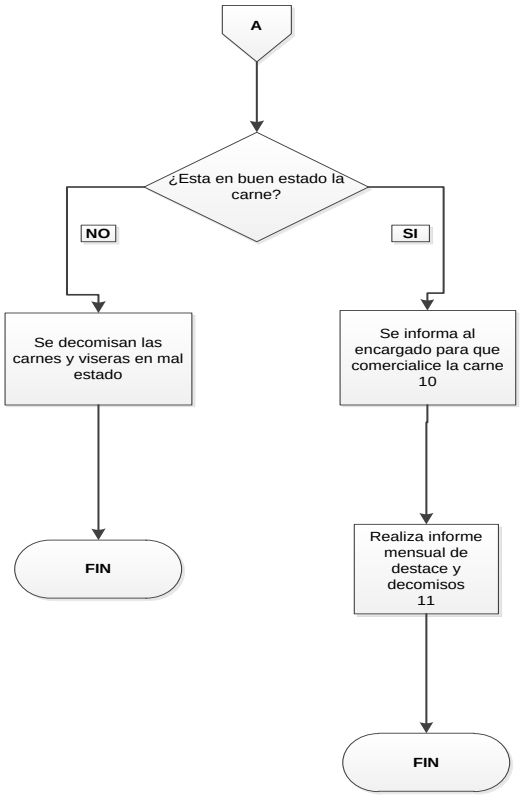
DESTACE DE GANADO POR MAYOR Y MENOR PARA EL CONSUMO HUMANO



MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Kyriat Meléndez	**Pasos**	11	**Inicia**	Vecino
Hoja	4/4	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Administrador del rastro
Procedimiento:	**Destace de ganado por mayor y menor para el consumo humano**				

DESTACE DE GANADO POR MAYOR Y MENOR PARA EL CONSUMO HUMANO

ADMINISTRADOR DEL RASTRO



		PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE FARMACIA

- **Solicitud de compra de medicamentos**

UNIDAD DE FARMACIA

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 en la venta de medicamento, entre otras.

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**					
Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	8	**Inicia**	Encargada de Farmacias
Hoja	1/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Encargada de Farmacias
Procedimiento:	**Solicitud de compra de medicamentos**				

DESCRIPCIÓN
"Es un servicio de carácter social que presta la Dirección de Servicios Públicos en el área rural".

OBJETIVO
"Ayudar en lo que se refiere a salud de los vecinos del área rural para conservar y mejorar su salud".

USUARIO
"Vecinos del área rural del Municipio de Salamá, Baja Verapaz".

REQUISITO
• Ninguno

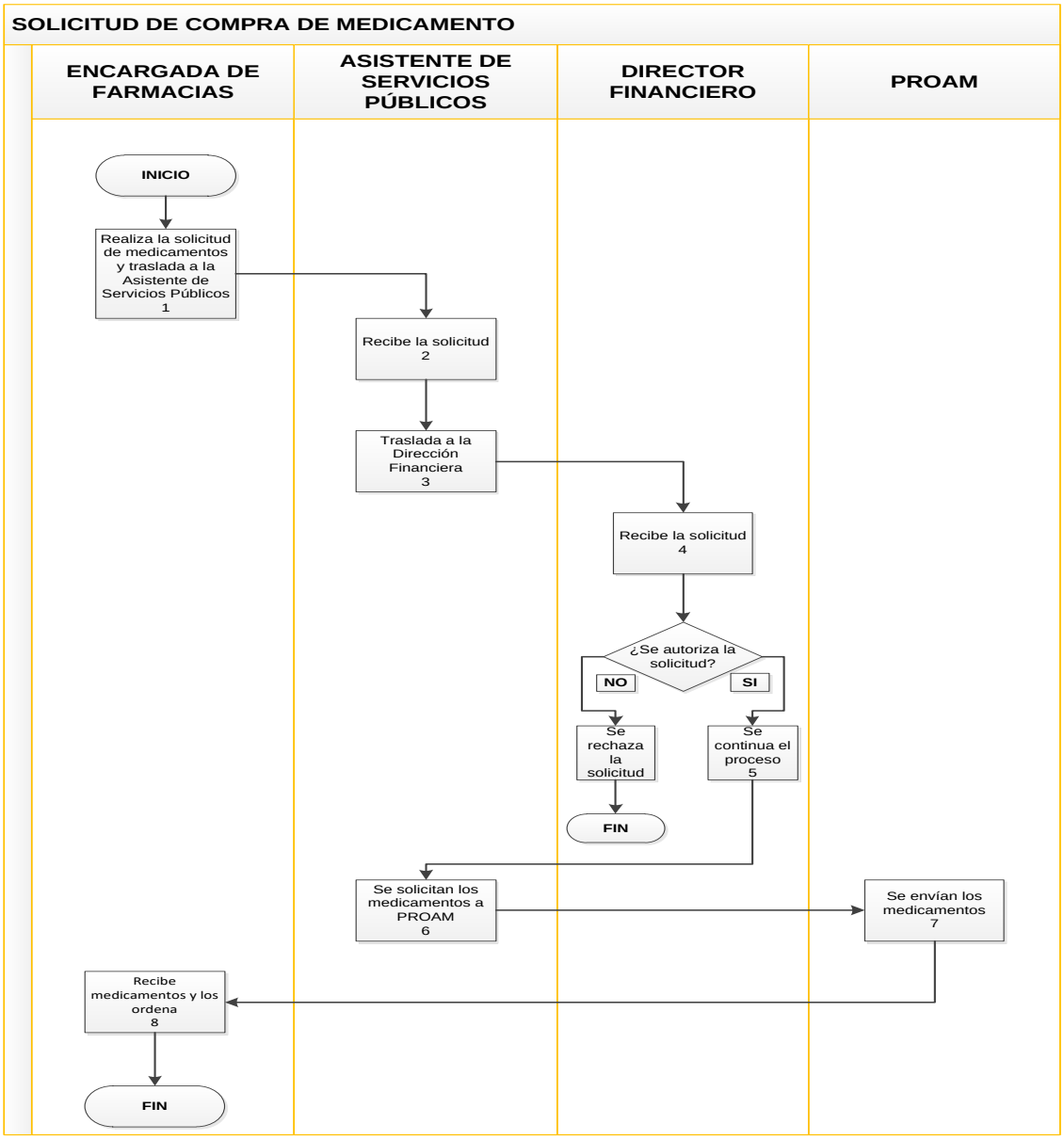
MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Elaborado por:	Heidy Alvarado	**Pasos**	8	**Inicia**	Encargada de Farmacias
Hoja	2/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Encargada de Farmacias
Procedimiento:	**Solicitud de compra de medicamentos**				

No. PASO	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO	RESPONSABLE
1	Realiza la solicitud de medicamentos y traslada al Asistente de Servicios Públicos.	Encargada de Farmacias
2	Recibe solicitud.	Asistente de Servicios Públicos
3	Traslada a la Dirección Financiera.	
4	Recibe solicitud.	Director Financiero
5	Aprueba y/o rechaza requisición. Si autoriza se continua el proceso y si no se notifica.	
6	Se solicitan los medicamentos a PROAM.	Asistente de Servicios Públicos
7	Envía medicamentos.	PROAM
8	Reciben medicamentos y los ordenan.	Encargadas de farmacias
	FIN	

MUNICIPALIDAD DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Elaborado por:	Kyriat Meléndez	**Pasos**	8	**Inicia**	Encargada de Farmacias
Hoja	3/3	**Fecha**	Agosto 2016	**Termina**	Encargada de Farmacias
Procedimiento:	**Solicitud de compra de medicamentos**				



San Miguel Chicaj, Baja Verapaz, 21 de Marzo de 2017

Lic. Gabriela Jerónimo Bautista
Coordinador Comisión de Graduación
Centro Universitario de Baja Verapaz –CUNBAV-

Estimada Licenciada:

Atentamente, me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que el trabajo de graduación con título: **"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS UNIDADES DE DESECHOS SÓLIDOS, INFRAESTRUCTURA VIAL, MERCADO, CEMENTERIO, BIBLIOTECA, RASTRO MUNICIPAL Y FARMACIA",** 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: **HEIDY MARÍA ALVARADO SAMAYOA**

Dicho trabajo de graduación ha cumplido con los requisitos normados por el Consejo del Centro Universitario. En mi calidad de Revisor, me permito emitir un **DICTAMEN FAVORABLE** de dicho trabajo, se traslada un ejemplar físico y electrónico para los efectos consiguientes.

Sin otro particular, me despido.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licenciado. Maynor Rolando Santiago Ramírez
Revisor de Trabajo de Graduación

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE BAJA VERAPAZ

San Miguel Chicaj, Baja Verapaz, 04 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 SANEAMIENTO, DESECHOS SOLIDOS, INFRAESTRUCTURA VIAL, MERCADO, CEMENTERIO, BIBLIOTECA, RASTRO MUNICIPAL Y FARMACIA"** 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: **HEIDY MARÍA ALVARADO SAMAYOA**

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

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 DESECHOS SOLIDOS, INFRAESTRUCTURA VIAL, MERCADO, CEMENTERIO, BIBLIOTECA, RASTRO MUNICIPAL Y FARMACIA".**

Que presentó: **HEIDY MARÍA ALVARADO SAMAYOA**

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. Benjamín Ascencio Veliz
Coordinador de Carrera de Administración de Empresas

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA COORDINADOR DE CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS USAC/CUNBAV

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 2.4, 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:

"2.4 CONOCIMIENTO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN DE HEIDY MARÍA ALVARADO SAMAYOA, 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 Heidy María Alvarado Samayoa, 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 Heidy María Alvarado Samayoa, 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.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lic. Ricardo Antonio Samayoa Herrera
Coordinador Académico

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 **Heidy María Alvarado Samayoa** por parte de la Comisión de trabajos de Graduación, AUTORIZA.

"IMPRIMASE"

"Id y Enseñad a Todos"

Arq. Edgar Adolfo Cabrera Sánchez
DIRECTOR