

**MUNICIPIO DE IZTAPA
DEPARTAMENTO DE ESCUINTLA**

“DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO MUNICIPAL”

JOSÉ LUIS GARCÍA CEREZO

TEMA GENERAL

**“DIAGNÓSTICO SOCIOECONÓMICO, POTENCIALIDADES
PRODUCTIVAS Y PROPUESTAS DE INVERSIÓN”**

**MUNICIPIO DE IZTAPA
DEPARTAMENTO DE ESCUINTLA**

TEMA INDIVIDUAL

“DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO MUNICIPAL”

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
2013**

2013

(c)

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

IZTAPA – VOLUMEN 2

2-73-15-AE-2012

Impreso en Guatemala, C. A.

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

“DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO MUNICIPAL”

**MUNICIPIO DE IZTAPA
DEPARTAMENTO DE ESCUINTLA**

INFORME INDIVIDUAL

Presentado a la Honorable Junta Directiva y al

Comité Director

del

Ejercicio Profesional Supervisado de
la Facultad de Ciencias Económicas

por

JOSÉ LUIS GARCÍA CEREZO

previo a conferírsele el título

de

ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

en el Grado Académico de

LICENCIADO

Guatemala, noviembre de 2013

**HONORABLE JUNTA DIRECTIVA
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

Decano:	Lic. José Rolando Secaida Morales
Secretario:	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero:	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Vocal Segundo:	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal Tercero:	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
Vocal Cuarto:	P.C. Oliver Augusto Carrera Leal
Vocal Quinto:	P.C. Walter Obdulio Chiguichón Boror

**COMITÉ DIRECTOR DEL
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO**

Decano:	Lic. José Rolando Secaida Morales
Coordinador General:	Lic. Marcelino Tomas Vivar
Director de la Escuela de Economía:	Lic. Oscar Erasmo Velásquez Rivera
Director de la Escuela Contaduría Pública y Auditoría:	Lic. MSc. Albaro Joel Girón Barahona
Directora de la Escuela de Administración de Empresas:	Licda. Olga Edith Siekavizza Grisolia
Director del IIES:	Lic. Franklin Roberto Valdez Cruz
Jefe del Depto. de PROPEC:	Lic. Hugo Rolando Cuyán Barrera
Delegado Estudiantil Área de Economía:	
Delegado Estudiantil Área de Contaduría Pública y Auditoría:	
Delegado Estudiantil Área de Administración de Empresas:	



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS

Edificio "S-8"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

El Infrascrito Secretario de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, **HACE CONSTAR**: Que en sesión celebrada el día 5 de noviembre de 2013, según Acta No. 16-2013 Punto SEXTO inciso 6.3, subinciso 6.3.53 la Junta Directiva de la Facultad conoció y aprobó el Informe Individual del Ejercicio Profesional Supervisado, que con el título de "DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO MUNICIPAL", municipio de Iztapa, departamento de Escuintla.

Presentó **JOSÉ LUIS GARCÍA CEREZO**

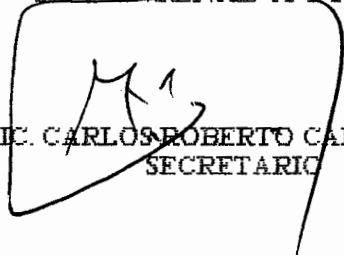
Para su graduación profesional como: **ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

Previo a la aprobación por parte de Junta Directiva de la Facultad, el trabajo citado sufrió el trámite de evaluación correspondiente, de acuerdo al Reglamento vigente del Ejercicio Profesional Supervisado, autorizándose su impresión.

Se extiende la presente, en la ciudad de Guatemala, a dieciocho días del mes de noviembre de dos mil trece.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"


LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



Smp.

Ingrid
REVISADO

DEDICATORIA

El abordar la realidad de manera objetiva nos obliga a prepararnos cada día trazando una línea en el horizonte que nos permita visualizar el punto al que se ha de llegar, derivado de ello el ser humano se ve en la necesidad de interrelacionarse con sus semejantes y consecuencia de ello es que cualquier logro alcanzado sería humanamente imposible sin la participación y colaboración de entes ajenos al mismo que realiza el esfuerzo. Ante una verdad como esta, humildemente se ha de aceptar que todas nuestras fuerzas y capacidades son insignificantes si no tienen por delante el sostén de aquellos que creyeron en nosotros y que a lo largo de nuestra vida nos han acompañado, es por ello que el presente va dedicado a:

Arminda Cerezo Sosa

MI MADRE:

Porque el apelativo de dama de hierro se queda corto ante su inquebrantable espíritu y diligente calma, porque en los momentos más difíciles encontró las acciones y palabras adecuadas para hacerme entender con sus consejos, entrega y dedicación que tenía que ser un hombre de bien, por todo eso gracias.

Romualdo García Laríos

MI PADRE:

Hoy que los años han transcurrido y tengo la dicha de ser padre, entiendo lo duro que debió ser el sacrificio y la lucha por forjar un futuro distinto con las limitaciones existentes, entiendo que el dolor y la tristeza de separarse de seres amados es soportable únicamente con la idea del bienestar que se busca para ellos, gracias por enseñarme que los triunfos se obtienen a base de trabajo y dedicación, siéntase pues orgulloso porque derivado de ello hoy puedo llegar hasta este momento.

Sofí, Marvin, Chiqui, Noé y Daniel

MIS HERMANOS:

Lejos han quedado los días en que nuestra mayor preocupación era de que jugaríamos al día siguiente, sin embargo siguen estando en mí todos y cada uno de los inolvidables momentos de nuestra infancia, por su cariño y apoyo de toda la vida, gracias.

Wendy Elizabeth Mejía Carranza

MI ESPOSA:

Compañera, amiga, confidente amante y que en todo momento apoyó mis decisiones aunque estas no fueran siempre las acertadas, por los días de ausencia y noches de desvelo, por las limitaciones derivadas de mis actividades, por el mal humor que supo aplacar en los momentos más difíciles pero sobre todo por creer en mí..

Daris Masiel, Aldrín Yair y José Luis

MIS HIJOS:

Mis amados retoños, espero que este logro sirva de ejemplo pero también de reto pues las metas alcanzadas más que celebrarlas hay que superarlas. Gracias y perdón por todo el tiempo que deje de dedicarles pero que en lo sucesivo espero

compensar dedicando mi vida, -al igual que hicieron mis padres-, a convertirlos en personas de bien.

MIS AMIGOS:

Que supieron brindar en todo momento más que un rato de alegría palabras que perdurarían y que hasta el momento aun hacen mella en las decisiones de mi vida, en especial a Lic. Rolando Hernández, Lic. Manolo Dávila y Rudy Argueta.

LOS CENTROS POBLADOS:

Del Municipio de Iztapa, departamento de Escuintla, ya que sin su valioso aporte hospitalidad y generosidad hubiese sido imposible culminar con éxito la parte final de mi preparación académica.

MIS CATEDRÁTICOS:

Los que aun viven y a los que descansan en paz, pues a lo largo de mi vida fundieron conocimientos que se aderezaron con experiencias y dieron como resultado las convicciones que hoy por hoy mantengo como una constante en mi proceder diario.

EL PUEBLO DE GUATEMALA:

Sabido es de todos que no sería posible sin esas personas que con su trabajo diario y aporte incesante hacen una realidad la educación superior estatal en Guatemala, hare que mis conocimientos sepan retribuir con creses lo invertido en mi persona siendo un digno profesional.

USTED:

Que tiene a bien consultar esta obra, esperando que la misma sea de utilidad en la acometida emprendida.

**A LA TRICENTENARIA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA,
ESPECIALMENTE A LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS DEL MUNICIPIO	
1.1 MARCO GENERAL	1
1.1.1 Antecedentes históricos del Municipio	1
1.1.4 Localización y extensión	2
1.1.5 Clima	4
1.1.6 Orografía	4
1.1.7 Aspectos culturales y deportivos	4
1.2 DIVISIÓN POLÍTICO-ADMINISTRATIVA	5
1.2.1 División política	5
1.2.2 División administrativa	8
1.2.2.1 Concejo Municipal	9
1.2.2.2 Consejo Municipal de Desarrollo-COMUDE-	9
1.2.2.3 Consejos Comunitarios de Desarrollo	10
1.3 RECURSOS NATURALES	10
1.3.1 Agua	10
1.3.2 Bosques	11
1.3.3 Suelos	12
1.3.3.1 Tipos de suelo	12
1.3.3.2 Usos del suelo	13
1.3.4 Fauna	15
1.3.5 Flora	15
1.4 POBLACIÓN	15
1.4.1 Total número de hogares y tasa de crecimiento	15
1.4.2 Por sexo, edad, pertenencia étnica y área geográfica	16
1.4.3 Densidad poblacional	16
1.4.4 Población económicamente activa -PEA-	17
1.4.4.1 Población económicamente activa por actividad productiva	17
1.4.5 Migración	17
1.4.5.1 Inmigración	17
1.4.5.2 Emigración	18
1.4.6 Vivienda	18
1.4.7 Ocupación y salarios	18
1.4.8 Niveles de ingreso	19
1.4.9 Pobreza	19

1.4.10	Desnutrición	19
1.4.11	Empleo	19
1.4.12	Subempleo	20
1.4.13	Desempleo	20
1.5	ESTRUCTURA AGRARIA	20
1.5.1	Tenencia de la tierra	20
1.5.2	Uso actual y potencial de la tierra	20
1.5.3	Concentración de la tierra	21
1.5.3.1	Coeficiente de Ginni	21
1.5.3.2	Curva de Lorenz	21
1.6	SERVICIOS BÁSICOS Y SU INFRAESTRUCTURA	22
1.6.1	Educación	22
1.6.1.1	Inscripción de alumnos por sector y área	22
1.6.1.2	Tasas de cobertura por niveles educativos	22
1.6.1.3	Tasas de deserción educativa	23
1.6.1.4	Tasas de repetición y promoción	23
1.6.1.5	Centros educativos por nivel y área	23
1.6.1.6	Maestros por nivel y área	23
1.6.2	Salud	24
1.6.2.1	Infraestructura	24
1.6.2.2	Personal	24
1.6.2.3	Cobertura	25
1.6.2.4	Morbilidad	26
1.6.2.5	Mortalidad	26
1.6.3	Agua	27
1.6.4	Energía eléctrica	28
1.6.4.1	Alumbrado público	28
1.6.5	Drenajes	28
1.6.6	Sistema de tratamiento de aguas servidas	29
1.6.7	Sistema de recolección de basura	29
1.6.8	Tratamiento de desechos sólidos	29
1.6.9	Letrinización	29
1.6.10	Correo	30
1.6.11	Cementerio	30
1.7	INFRAESTRUCTURA PRODUCTIVA	30
1.7.1	Unidades de mini-riego	30
1.7.2	Centros de acopio	31
1.7.3	Mercados	31
1.7.4	Vías de acceso	31
1.7.5	Puentes	32

1.7.6	Energía eléctrica comercial e industrial	32
1.7.7	Telecomunicaciones	32
1.7.7.1	Televisión por cable	32
1.7.7.2	Televisión satelital	33
1.7.7.3	Comunicación vía internet	33
1.7.8	Transporte	33
1.7.9	Rastros	33
1.8	ORGANIZACIÓN SOCIAL Y PRODUCTIVA	34
1.8.1	Organizaciones sociales	34
1.8.1.1	Comités	34
1.8.1.2	Consejo Comunitario de Desarrollo -COCODE-	34
1.8.1.3	Consejo Municipal de Desarrollo -COMUDE-	34
1.8.1.4	Consejo Municipal de Seguridad -COMUSE-	34
1.8.1.5	Coordinadora Municipal de Reducción de Desastres -COMRED-	35
1.8.1.6	Asociaciones sociales	35
1.8.2	Organizaciones productivas	35
1.9	ENTIDADES DE APOYO	35
1.10	REQUERIMIENTOS DE INVERSIÓN SOCIAL Y PRODUCTIVA	36
1.11	ANÁLISIS DE RIESGOS	36
1.11.1	Identificación de riesgos	36
1.11.2	Vulnerabilidades	37
1.12	DIAGNÓSTICO MUNICIPAL	37
1.13	FLUJO COMERCIAL Y FINANCIERO	37
1.13.1	Flujo comercial	37
1.13.2	Flujo financiero	38
1.14	RESUMEN DE ACTIVIDADES PRODUCTIVAS	38
1.14.1	Agrícola	38
1.14.2	Pecuaria	39
1.14.3	Artesanal	39
1.14.4	Industria	39
1.14.5	Pesca extractiva	39
1.14.6	Comercio y servicio	39

CAPÍTULO II

SITUACIÓN ADMINISTRATIVA MUNICIPAL PROCESO ADMINISTRATIVO

2.1	PLANEACIÓN	40
2.1.1	Misión Y Visión	41

2.1.2	Objetivos y metas	41
2.1.3	Procesos, políticas y procedimientos	41
2.2	ORGANIZACIÓN	42
2.2.1	Estructura organizacional	42
2.2.2	Organigrama general de la municipalidad	42
2.2.3	División y distribución de funciones	45
2.2.4	Cultura organizacional	46
2.2.4.1	Clima organizacional	47
2.2.5	Cambio organizacional	48
2.2.6	Instrumentos técnicos de apoyo	48
2.3.	INTEGRACIÓN	49
2.3.1	Inducción	50
2.3.2	Capacitación	50
2.3.3	Retroalimentación	50
2.4	DIRECCIÓN	51
2.4.1	Liderazgo	51
2.4.2	Comunicación	52
2.4.3	Motivación	52
2.4.4	Grupos y equipos de trabajo	53
2.4.5	Manejo del estrés, el conflicto y la crisis	54
2.4.6	Tecnología de la información	54
2.4.7	Toma de decisiones	54
2.5	CONTROL	55
2.5.1	Naturaleza	55
2.5.2	Sistemas	56
2.6	ELEMENTOS ESPECÍFICOS	56
2.6.1	Auditoría interna	56
2.6.2	Distribución del espacio físico	57
2.6.3	Informática	59
2.6.4	Servicio al cliente	59

CAPÍTULO III PROPUESTA DE SOLUCIÓN A LA PROBLEMÁTICA ENCONTRADA

3.1	PLANEACIÓN	60
3.1.1	Visión	60
3.1.2	Misión	61
3.1.3	Objetivos	61

3.1.3.1	Objetivo general	61
3.1.3.2	Objetivos Específicos	62
3.1.4	Valores	62
3.1.5	Políticas	63
3.2	ORGANIZACIÓN	63
3.2.1	Estructura organizacional	64
3.2.2	Organigrama estructural propuesto	64
3.2.3	Funciones	66
3.2.4	Cultura organizacional	68
3.2.4.1	Clima organizacional	69
3.2.5	Instrumentos técnicos de apoyo	70
3.3.	INTEGRACIÓN	70
3.3.1	Inducción	71
3.3.2	Capacitación	71
3.3.3	Retroalimentación	71
3.4	DIRECCIÓN	72
3.4.1	Comunicación	72
3.4.1.1	Gestión de las comunicaciones internas	72
3.4.1.2	Gestión de las comunicaciones externas	72
3.4.2	Motivación	73
3.4.2.1	Reconocimiento personal	73
3.5	CONTROL	74
	CONCLUSIONES	76
	RECOMENDACIONES	78
	BIBLIOGRAFÍA	80
	ANEXOS	82

ÍNDICE DE TABLAS

No.	Descripción	Pág.
1	Municipio de Iztapa, Departamento de Escuintla, Centros poblados por categoría, Año 2012.	5
2	Municipalidad Iztapa, departamento de Escuintla, Miembros del concejo municipal, Año 2012.	45

ÍNDICE DE GRÁFICAS

No.	Descripción	Pág.
1	Municipio de Iztapa, Departamento de Escuintla, Organigrama de la Municipalidad, Año 2012	43
2	Municipio de Iztapa, Departamento de Escuintla, Organigrama estructural propuesto, Año 2012	65

INTRODUCCIÓN

Como parte del pensum de estudios de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se encuentra integrado el Ejercicio Profesional Supervisado –EPS-, que tiene por objetivo que el futuro profesional lleve a la práctica los conocimientos adquiridos durante la carrera universitaria, a través de ejercer la misma en un ente gubernamental, privado, u otros. Por lo anterior, se propone la elaboración del presente Diagnóstico Administrativo Municipal realizado en la municipalidad de Iztapa, departamento de Escuintla.

Para una adecuada gestión municipal, se hace indispensable optimizar los recursos disponibles a fin de promover actividades económicas, sociales, culturales y ambientales, que contribuyan a mejorar la calidad de vida y a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la población.

Es imprescindible para la ejecución de proyectos de desarrollo, contar con una planeación estratégica y un adecuado sistema de control interno, que permita entre otros, el planteamiento y verificación de los planes, programas, procesos y objetivos administrativos. En virtud a lo descrito, el presente documento contiene el resultado del estudio administrativo, desarrollado en tres capítulos.

En el capítulo primero, se describen las variables del diagnóstico socioeconómico de la población del municipio de Iztapa, departamento de Escuintla, entre ellas están: antecedentes históricos, características generales, división político-administrativa, población, educación, servicios básicos, estructura agraria, entidades de apoyo, riesgos, actividades productivas.

El capítulo segundo, trata sobre los hallazgos encontrados en la administración municipal al momento de la investigación, aplicando el proceso administrativo

que comprende: planificación estratégica, organización, integración, dirección y control.

En el tercer capítulo, se presenta la propuesta de solución a la problemática encontrada, enfocándose para ello en los puntos centrales y que es posible implementar dado el contexto de la realidad de la municipalidad.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas del presente informe, así como la bibliografía y los anexos correspondientes,

Cabe mencionar que en la sección de anexos se encuentra la propuesta de un manual de organización y uno de procedimientos, que si bien es cierto no intentan ser la solución completa a los problemas encontrados, si pretenden ser parte de la solución integral que a los mismos se aplique.

CAPÍTULO I

CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS DEL MUNICIPIO

En este capítulo se dan a conocer los resultados del diagnóstico socioeconómico del municipio, por medio del análisis del marco general, división política-administrativa, recursos naturales, población, estructura agraria, servicios básicos y su infraestructura, infraestructura productiva, organización social y productiva, entidades de apoyo, requerimientos de inversión social y productiva, análisis de riesgos, diagnóstico municipal, flujo comercial y financiero y principales actividades productivas.

1.1 MARCO GENERAL

Para efectos de análisis socioeconómico es necesario describir los antecedentes históricos, localización geográfica, extensión territorial, clima, temperatura, accidentes geográficos, étnicos, culturales, religiosos, costumbres, tradiciones y deportes.

1.1.1 Antecedentes históricos del municipio

“En 1527, Iztapa era ya conocida por los españoles, pues en esa fecha Don Pedro de Alvarado construyó allí tres naves para la expedición al Perú, atraído por supuesto por las fabulosas riquezas de los Incas. En 1534, Alvarado construyó otra flota de tres naves, esta vez convirtiendo al Puerto de Iztapa en el primer astillero naval de Centro América. En 1590 contando con la real aprobación, se iniciaron trabajos formales para habilitar el Puerto de Iztapa y se autorizó la comercialización con el lejano Oriente, bajo la supervisión de don Pedro de Mellen de Rueda, Presidente de la Real Audiencia. El 15 de marzo de 1833, la asamblea facultó al gobierno la inversión de seis mil pesos (moneda nacional) para el establecimiento de la población de Iztapa y por el decreto del 30 de abril de 1834, la misma asamblea dispone que se conceda media

caballería de terreno a los que se avecinen en el lugar y seis caballerías a los que se comprometían a mantener servicios de carreteras entre Iztapa y Escuintla. Ya con fecha 18 de febrero de 1824 se había rehabilitado como Puerto, con el nombre de “Puerto Independencia”, y todas estas disposiciones tendían a hacer realidad el funcionamiento del Puerto. Hasta que por decreto del 12 de marzo de 1852, el puerto fue trasladado al paraje denominado “El Zapote” conocido ahora con el nombre de Puerto de San José.”¹

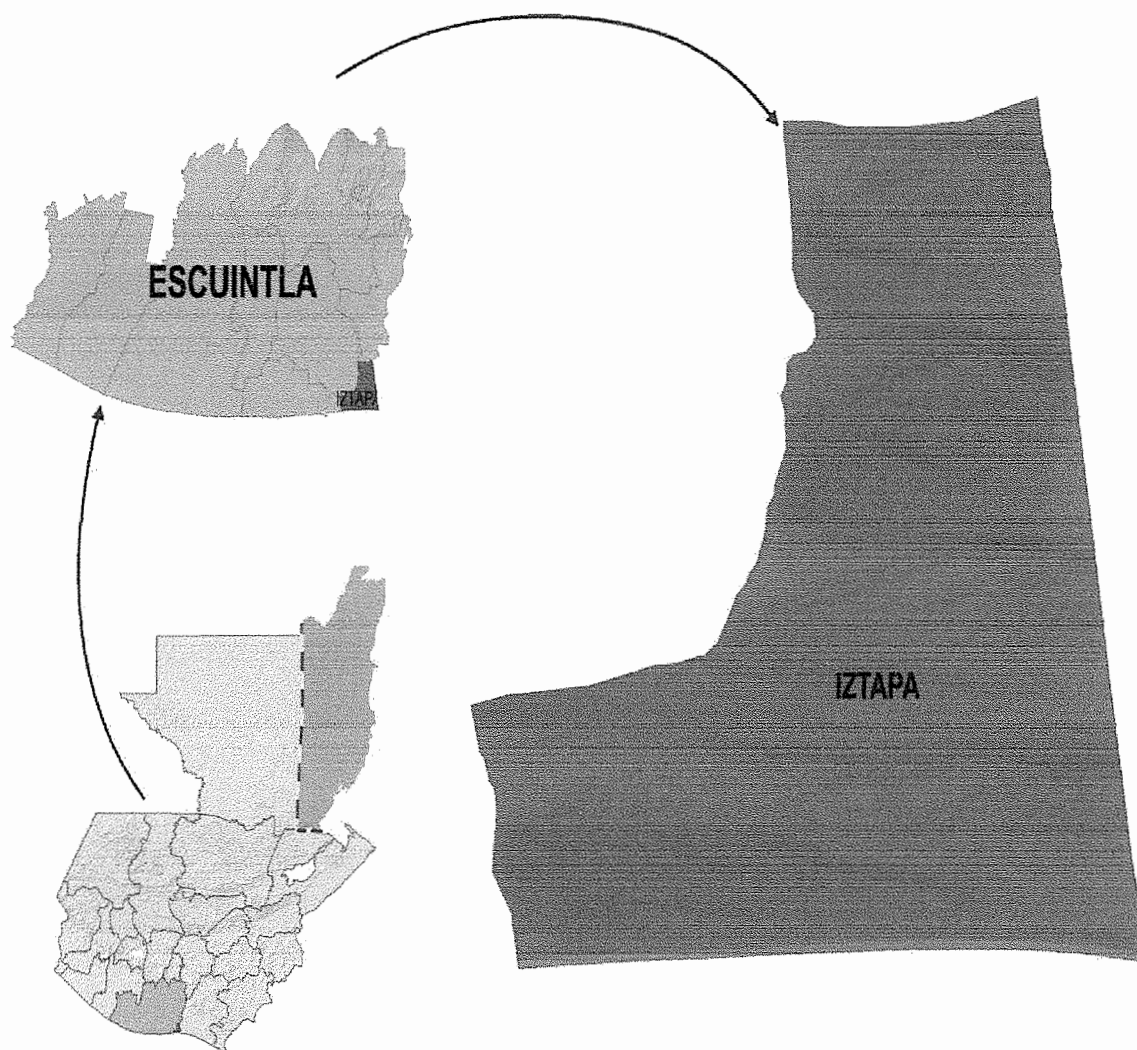
1.1.2 Localización y extensión

El municipio de Iztapa se encuentra ubicado en el sur de la cabecera departamental de Escuintla, en las coordenadas geográficas latitud norte 13°45’55” y longitud oeste 90°42’58”, a una altura de 2.10 metros sobre el nivel del mar. Los límites territoriales son: al norte con el municipio de Guanagazapa, al sur con el océano pacífico, al este con el municipio de Taxisco, departamento de Santa Rosa y al oeste con los municipios de San José y Masagua.

La extensión territorial es de 328 kilómetros cuadrados lo que representa un 7% del área que ocupa el departamento de Escuintla. El municipio se encuentra ubicado una distancia de 130 kilómetros de la Ciudad Capital por la carretera internacional del pacífico CA-2 y a 66 kilómetros de la Cabecera Departamental. Además se puede ingresar por la carretera que conduce a Taxisco entrando por el lugar denominado “Puertas Cuaches” que se encuentra a la par del puente María Linda específicamente en el kilómetro 88.5. Así también, por el departamento de Santa Rosa, atravesando el canal de Chiquimulilla, por la aldea Papaturro llegando a la playa Monterrico donde se encuentra una carretera que comunica directamente con Iztapa a través del puente Berónica Mishel. El siguiente es un mapa de la república de Guatemala, donde se ubica el departamento de Escuintla y posteriormente el municipio de Iztapa.

¹ SEGEPLAN (Secretaría General de Planificación, GT). “Plan de Desarrollo de Iztapa” Escuintla, Guatemala, p.9.

Mapa 1
Municipio de Iztapa, Departamento de Escuintla
Localización del Municipio
Año 2012



Fuente: elaboración propia con base en datos del Sistema Nacional de Información Territorial – SINIT- SEGEPLAN 2010.

1.1.3 Clima

El clima es cálido, la temperatura oscila alrededor de los 27° a 29°C, por encontrarse en pendientes bajas que se dirigen al litoral del pacífico, se presentan cambios en la temperatura que se dan entre la época seca y de lluvia. La zona de vida predominante son los bosques húmedos sub tropicales con una precipitación de 1,300 a 1,400 mm, anuales y una humedad relativa del 75%, la velocidad del viento es de 15 km/h este sur este según el Instituto Nacional de Sismología Vulcanología Meteorología e Hidrología (INSIVUMEH).

1.1.4 Orografía

El suelo del municipio está catalogado como franco arenoso, su superficie en general es plana, son profundos y bien drenados, propicios para la agricultura. Iztapa está situado a orillas del océano Pacífico y bañado por el río Michatoya o María Linda y el canal de Chiquimulilla. Los manglares son de gran importancia para el ecosistema del lugar, muchas especies de peces crecen y se alimentan en las madrigueras de estas plantas acuáticas. Dentro del territorio del municipio convergen varios afluentes naturales de agua, principalmente a las fincas productoras de caña de azúcar.

1.1.5 Aspectos culturales y deportivos

El idioma predominante es el castellano, también existe dentro de la comunidad lingüística el Quiché, Cakchiquel, Mam, Ch'orty, Queqchi y Xinca. La religión que se profesa en su mayoría es el catolicismo. "La fiesta titular se celebra del 20 al 24 de octubre en honor a San Miguel Arcángel. Se encuentran dos lugares que para los habitantes tienen carácter de sagrados denominados "El Manacal" y "El Cerrito". Ambos se encuentran en una finca privada y no están declarados por ninguna entidad pública como patrimonio del país. Respecto al deporte, es importante mencionar que existe un equipo de foot-ball en la primera división de la liga nacional, el cual entrena en el estadio ubicado en el barrio El Morón.

1.2 DIVISIÓN POLÍTICO-ADMINISTRATIVA

La división política de un área determinada se encuentra conformada por las divisiones geográficas que oficialmente posee dentro de sus límites territoriales. La división administrativa la constituye la forma en cómo están organizadas las autoridades del lugar.

1.2.1 División política

“Se refiere a cómo se encuentra el municipio, en el momento en que se hace la investigación y cómo era hace 4, 5, 10 o 20 años en cuanto a la estructura de sus centros poblados...”²

En la siguiente tabla se aprecia la división política del municipio al momento de la investigación:

Tabla 1
Municipio de Iztapa, Departamento de Escuintla
Centros Poblados por Categoría
Año 2012

Centro Poblado	Censo 1994	Censo 2002	Investigación EPS 2,012
Iztapa	Pueblo	Pueblo	Pueblo
Atitán	Caserío	Aldea	Aldea
Atitancito	Caserío	Aldea	Caserío
Buena Vista	Aldea	Aldea	Aldea
Conacastillo	Caserío	---	Caserío
El Conacaste	Caserío	Caserío	Aldea
El Castaño	Aldea	Aldea	Finca
El Guayabo	Caserío	Caserío	Aldea

Continúa en la página siguiente

²Aguilar Catalán, J. A. 2012, “*Método para la Investigación del Diagnóstico Socioeconómico*”. 4ta. Edición. Guatemala, Ediciones Renacer. p.37.

Continuación tabla 1

Centro Poblado	Censo 1994	Censo 2002	Investigación EPS 2,012
El Triunfo	Hacienda	Finca	Hacienda
El Chile	Hacienda	Finca	Hacienda
Güiscoyol, Wiscoyol I	Parcelamiento	Finca	Parcelamiento
Güiscoyolito, Wiscoyol II	Finca	---	Parcelamiento
El Nancito	Finca	Finca	Finca
Las Morenas	Aldea	Aldea	Aldea
La Canasta	Hacienda	Finca	Finca
Tres Ceibas	Hacienda	---	Finca
Santa Marta	Colonia	Colonia	Colonia
Monte alegre I	Hacienda	---	Finca
Monte Alegre II	Finca	---	Finca
Mi Cielo	Finca	Finca	Finca
Palo Gacho	Finca	---	Finca
Salinas Santo Tomás, Santo Tomás	Paraje	Caserío	Paraje
El Carrizo	Caserío	---	Caserío
Waikiki	Colonia	Colonia	Colonia
Caroní o santa Elena	Finca	Finca	Finca
Venecia	Finca	---	Finca
El Porvenir	Caserío	Caserío	Finca
Blanca Cecilia	Finca	Finca	Caserío
La Esmeralda	Finca	Finca	Finca
La Playa	Colonia	Colonia	Colonia
Margarita	Finca	---	Finca
La Soledad	Finca	---	Finca
El Cuje	Finca	---	Finca
María José	Finca	---	Finca
La Palma	Finca	Finca	Finca
Magarin	Finca	---	Finca
Turín	Finca	---	---
La Dalia	Finca	---	Finca
Bethania	Finca	---	Finca
El Rosario	Finca	---	Finca
El Izotal	Finca	---	Labor
La Sierra	Finca	---	Finca
Cabañas 2	Finca	Finca	Finca
El Cerrito	Finca	---	---

Continúa en la página siguiente

Continuación tabla 1

Centro Poblado	Censo 1994	Censo 2002	Investigación EPS 2,012
Aeroclub	Labor	Finca	Finca
El Palmar	Finca	----	Finca
Aquicultura S.A	Paraje	----	----
El Pino	Finca	----	Finca
El Diamante	Finca	----	Finca
El Chamarro	Finca	----	----
Santa Gregoria	Finca	Finca	Finca
Cabañas 3	Hacienda	----	Hacienda
El Refugio	Finca	----	Finca
El Ciprés	Hacienda	Finca	Hacienda
El Chilíto	Hacienda	----	Hacienda
La Unión	Finca	Finca	Finca
Santa María	Finca	----	Finca
Las Delicias	Finca	----	Hacienda
Sin Nombre	Finca	----	Finca
María Linda	Finca	----	Finca
María Linda	----	----	Barrio
Bahía Del Sol	----	----	Caserío
Barrio Lindo	----	Otra	Barrio
20 De Octubre	----	Colonia	Colonia
La Democracia	----	Colonia	Colonia
Providencia	Caserío	Caserío	Caserío
El Pañuelo	----	----	Finca
Santa Cecilia	----	----	Colonia
Santa Marta	Finca	Finca	Finca
Puerto Viejo	Caserío	Caserío	Caserío
Agropecuaria Xotil S.A	Finca	Finca	Finca
Fianzas	Finca	----	Finca
Santa Bárbara	----	----	Finca
Morón	----	Otra	Barrio
Arenas Del Río	----	----	Caserío
Prados Del Morón	----	----	Caserío
Pérgolas Del Mar	----	----	Residencial

Fuente: elaboración propia con base en datos del X Censo Nacional de Población y V de Habitación 1994 y XI Censo Nacional de Población y VI de Habitación 2002, e investigación de campo Grupo EPS, primer semestre 2012.

La división política del municipio ha sufrido cambios a través del tiempo, algunas comunidades o fincas han desaparecido debido a las constantes inundaciones o llenas (como le dicen los habitantes del lugar), así como por la división o unión que se ha dado entre ellas derivado de la expansión de la siembra de caña.

También se han creado nuevas comunidades en donde antes no había pobladores, como resultado del incremento de población que se experimenta en el lugar, pues según datos proporcionados por el centro de salud al 31 de diciembre de 2011 se tenía un total de 15,878 pobladores, es decir un 25.69% por encima de lo proyectado por el INE para el año 2012, que era de 11,798 habitantes. Dentro de las nuevas comunidades encontradas están El Esfuerzo, Arenas del Río, Prados de Morón, Pérgolas del Mar y Bahía del Sol.

En el curso del trabajo de campo se detectó una diferencia territorial entre el municipio de San José y el municipio de Iztapa. Esta se debe a que el caserío El Carrizo, colonia Santa Cecilia y aldea Buena Vista, en el censo de población y habitación del año 2002 del INE, no aparecen en Iztapa sino en San José, no tienen definido a qué municipio pertenecen, pues pagan sus arbitrios en el municipio de San José, pero reciben servicios básicos de parte Iztapa. Asimismo, algunos de los habitantes del lugar afirman estar empadronados en San José pero en tiempo de elecciones emiten el sufragio en Iztapa. Sin embargo, en el mapa de la división política proporcionado por la municipalidad de Iztapa dichas comunidades aparecen dentro de los límites territoriales.

1.2.2 División administrativa

La división administrativa se refiere a “la forma como se realiza la gestión del gobierno del área, ya sea a través de alcaldía, alcaldías auxiliares, mayordomos,

alguaciles, etc., además la categoría que tiene la municipalidad o la corporación que administre.”³

Para tal efecto dentro del municipio la gestión y ejecución del poder administrativo está conformada de acuerdo a lo normado en el código municipal y en apego a la realidad y contexto que dentro del municipio se encuentran. Existen otras unidades administrativas y técnicas que funcionan dentro de ella tales como la Dirección Municipal de Planificación, que es la responsable de dar seguimiento a los proyectos desde el momento en que nacen hasta que se ejecutan y entregan.

1.2.2.1 Concejo Municipal

El concejo está integrado por siete personas en la siguiente estructura: alcalde, Concejal I, Concejal II, Concejal III y Concejal IV, Síndico I y Síndico II. En la administración del municipio no existen síndicos suplentes. Los miembros del Concejo son electos directamente por sufragio universal y secreto para un período de cuatro años según la Ley Electoral y de Partidos Políticos. El alcalde es el responsable de ejecutar y dar seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos autorizados por el Concejo Municipal.

1.2.2.2 Consejo Municipal de Desarrollo-COMUDE-

Está integrado por el alcalde municipal, los síndicos y concejales designados por el alcalde, también por los Consejos Comunitarios de Desarrollo (COCODE) oficialmente reconocidos, representantes de entidades públicas como el director del centro de salud y representantes de entidades civiles que sean convocadas.

³ Aguilar Catalán, J. A. Op. Cit. p. 38.

1.2.2.3 Consejos Comunitarios de Desarrollo

El Consejo Comunitario de Desarrollo (COCODE) está conformado por los habitantes de una misma comunidad, y algunas de sus principales funciones son: promover, facilitar y apoyar la organización y de la comunidad y sus organizaciones, en la priorización de necesidades, problemas y soluciones, para el desarrollo de la comunidad.

Los miembros del COCODE para el municipio son: el presidente, el vicepresidente, un secretario/a, un tesorero y vocales. Al momento de la investigación existen constituidos 29 COCODE.

Cabe mencionar que dentro del municipio, el presidente de un COCODE es normalmente un alcalde auxiliar, la diferencia que existe entre ambas figuras es que el nombramiento para alcalde auxiliar lo otorga el alcalde municipal, en tanto que los presidentes de COCODE son electos como anteriormente se dijo por los miembros de la comunidad a la que representan.

1.3 RECURSOS NATURALES

Estos son bienes naturales sujetos de ser explotados por el hombre, se clasifican en renovables y no renovables, durante el transcurso de la investigación se observaron los de tipo renovable, ya que los no renovables generalmente se encuentran en canteras y minas, dichos bienes no fueron observados en el municipio. Por la importancia que tienen en la actividad económica, los recursos naturales renovables se clasifican:

1.3.1 Agua

Entre los recursos hídricos con que cuenta el municipio se menciona al río María Linda; En el programa de hidrología del Instituto Nacional de Sismología, Vulcanología, Meteorología e Hidrología -INSIVUMEH-, se tiene registrada la

cuenca de este río con una extensión de 2,727 kilómetros cuadrados. “La cuenca comprende parte de los siguientes departamento: Al norte, con Guatemala 20% de la extensión de la cuenca. Al noroeste Sacatepéquez 5% de la extensión de la cuenca. Al oeste Escuintla 60% de extensión de la cuenca; al este con Santa Rosa con 15% de extensión.”⁴ Esta cuenca principal cuenta con cinco subcuencas correspondientes a los ríos Villa Lobos, Michatoya, Aguacapa, Asuchillo, María Linda y Naranjo.

Otro de los recursos hídricos del municipio es el canal de Chiquimulilla que converge con el río María Linda a la altura de la aldea Puerto Viejo, dicho canal tiene la función de ser vía de comunicación entre las poblaciones y fuente importante de trabajo para los pobladores que se dedican a la pesca artesanal.

1.3.2 Bosques

Los principales bosques se localizan al sur de la aldea Buena Vista, al norte del casco urbano y en las riberas del canal de Chiquimulilla hasta la aldea El Guayabo. Estos bosques están clasificados como sub-tropicales húmedos donde se encuentran principalmente árboles de mangle rojo y blanco. Según el estudio de la Universidad del Valle de Guatemala, el Instituto Nacional de Bosques (INAB) y la Universidad Rafael Landívar “Mapa de Cobertura Forestal de Guatemala y Dinámica de la Cobertura Forestal 2001-2006” para el 2006 los bosques en el municipio cubrían un área de 919 hectáreas, éstas se han incrementado a razón de 0.86% cada año, lo que significa que si la tendencia se mantiene para el 2012, dicha superficie alcanzará las 961 hectáreas.

En la investigación realizada, a través del método de observación se estimó la masa boscosa en cinco kilómetros cuadrados, equivalente a quinientas hectáreas de bosque de mangle, el primero ubicado en la aldea Buena Vista y el

⁴ Viana Sevilla J. C. 2010. “*Revista Agua Saneamiento y Ambiente*”. Guatemala, Editorial ERIS. p. 8.

barrio El Morón con un 30% del total de masa boscosa; el segundo en la colonia Santa Marta con un 30%; el tercero en la parte norte del casco urbano y colonia 20 de Octubre con un 5% y el último con un 35% de masa boscosa en las riberas del canal de Chiquimulilla desde la aldea Puerto Viejo hasta la aldea El Guayabo.

1.3.3 Suelos

“El suelo constituye la capa superior de la superficie terrestre emergida y se compone de materiales no consolidados de origen orgánico y mineral.”⁵

1.3.3.1 Tipos de suelo

Según la clasificación de reconocimiento de suelos, se pueden mencionar en el municipio cuatro series de suelos:

- **Tiquisate franco (Ts)**

Consiste en “suelos arenosos, bien drenados, gran parte bajo bosques y en pastos naturales. Todos son adaptables a una gran variedad de cultivos y con superficie regadío y buen manejo pueden mantenerse en un alto nivel de producción”⁶, estos suelos se encuentran en la parte nor-occidente del municipio, principalmente en las fincas La Soledad, El Refugio y Santa Bárbara. La superficie ocupada de este tipo de suelo se estimó en 108 kilómetros cuadrados.

⁵Fournier, Origgi. L.A. 2003. *“Recursos Naturales”*. 2da. Edición. Costa Rica, Editorial Universitaria Estatal a Distancia. p.33.

⁶Pinto, J.H.Z., Simmons, Ch. S. y Tarano, J.M.T. s.f. *“Reconocimiento de Suelos de la República de Guatemala”*. s.l.s.n.p. 313.

- **Bucul (Bu) y Tecojate (Tj)**

“Casi todas las áreas están cerca de la costa, pero algunas se extienden hacia adentro y generalmente se encuentran entre ríos grandes”⁷, se encuentran principalmente en la parte nor-oriente y central del municipio en las fincas: María Linda, Mi Cielo y El Pañuelo, parcelamientos Wiscoyol I y II y aldea La Canasta. La superficie ocupada por este tipo de suelo es de 95 y 60 kilómetros cuadrados respectivamente.

- **Arena de playa de mar**

Ésta es una clase miscelánea de suelo, “consiste en una faja angosta de arena, aproximadamente de un kilómetro de ancho a lo largo del océano Pacífico y que carece de vegetación.”⁸ El sector conocido como arena de playa de mar ocupa una extensión considerable ya que alcanza 44 kilómetros cuadrados de superficie. Cabe mencionar que es en esta área donde se concentra la mayor cantidad de población, pues es en ella donde se ubica el casco urbano y comunidades aledañas.

Como resultado de la anterior descripción se tiene que la mayor parte del suelo corresponde al tipo Tiquisate (TS), que al momento del estudio se utiliza en gran proporción para el cultivo de caña.

1.3.3.2 Usos del suelo

Según la clasificación de tierras por capacidad de uso, en el municipio existen las siguientes clases de suelos:

⁷ Loc. cit.

⁸ Loc. cit.

- Suelos clase II

“Este tipo de suelo reduce la elección de plantas o requiere moderadas prácticas de conservación. Las tierras pueden ser usadas para cultivos agronómicos, pastos, pastoreo y extensivo, lotes de bosques o vida silvestre y cubierta.”⁹ Se estimó que el municipio cuenta con este tipo de suelo, desde la parte norte hasta la parte central equivalente a un 70% de la superficie, equivalente a una extensión aproximada de 229 kilómetros cuadrados.

- Suelos clase V

“Áreas de relieve cóncavo, donde el drenaje para la realización de cultivos agronómicos no es factible, pero donde los suelos son adecuados para pastos y árboles. Debido a estas limitaciones, el cultivo de plantas comunes no es factible, pero los pastos pueden ser mejorados y beneficiados mediante medidas de manejo adecuado que puedan ser factibles.”¹⁰ Estos se encuentran en la parte central del municipio con una superficie estimada de 25% equivalente a una extensión aproximada de 82 kilómetros cuadrados.

- Suelos clase VIII

“Tienen limitaciones que indican que su uso para cultivos comerciales está excesivamente restringido y que solamente deben ser usados para recreación, vida silvestre o abastecimiento de agua”¹¹. Se determinó que estos suelos representan un 5% del área del municipio y se ubican en la parte sureste; es un tramo paralelo a la costa y la superficie aproximada es de 16 kilómetros cuadrados.

⁹ Universidad de San Carlos de Guatemala. 2008. “Clasificación de tierras por capacidad de uso. Metodología de USDA”. s.n.p.10.

¹⁰ Loc. cit.

¹¹ Loc. cit.

1.3.4 Fauna

Entre las especies animales del municipio existen aves: garza, ganchua y pijije; mamíferos: venado, mapache, comadreja, tejones, tacuazín, conejos silvestres, ardillas, murciélagos; reptiles: iguanas, garrobos, salamandra, cutetes, lagartos, lagartijas, fenogrecos y tlaconete sapos, sapo rojo (moy) y ranas, serpientes tales como la culebra cascabel, el cantil, zumbadora, la barba amarilla, coral, falso coral. De las especies acuáticas se puede encontrar el pez bagre negro y blanco; pez luciérnaga, pez mojarra negra, pez armado (cherla), pez cuatro ojos, pez dorado, pupo blanco y negro; guabina, pez robalo, mondejo, camarón blanco y sholón; cangrejo nazareno, violinista, azul, ajalin y jaiba.

1.3.5 Flora

Se clasifica la flora, en terrestre y acuática, entre la primera se puede mencionar árboles de jocote marañón, jocote, chicozapote, mango, palma de coco, palmar, conacaste, castaño, cedro, caoba, amate, corozo, matilisguate y flores comúnmente encontradas como orquídeas, claveles, amandas y julias. Entre la flora acuática se encuentra el mangle rojo, blanco y madre sal; pumpo, ninfa y tul.

1.4 POBLACIÓN

Para analizar la variable, se tomaron en cuenta sub-variables como: población total, número de hogares, tasa de crecimiento, sexo, etnia, área geográfica, densidad poblacional, población económicamente activa, migración, inmigración, vivienda, ocupación y salarios, niveles de ingreso, pobreza y desnutrición.

1.4.1 Total número de hogares y tasa de crecimiento

Según datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística -INE-, la población para el año 1994 era de 9,671 habitantes y 2,469 hogares aproximadamente; en el censo del 2002 se establecieron 10,993 pobladores con

2,434 hogares y para 2012 se proyecta en 11,798 habitantes, con un promedio de cuatro integrantes por familia y un aproximado de 2,950 hogares; existe una tasa de crecimiento de 1.11% en relación al 1994.

1.4.2 Por sexo, edad, pertenencia étnica y área geográfica

En los censos poblacionales de 1994 y 2002, la población total refleja un incremento constante; el número de hombres es mayor en relación a la cantidad de mujeres, el sexo masculino predomina con un 52%. La edad de la población es importante para analizar la productividad y la capacidad de trabajo con que cuenta el municipio. Se considera que los habitantes comprendidos entre siete y 64 años constituyen un potencial productivo que equivale al 80% del total de la población.

En lo referente a la clasificación por etnia, predomina la población no indígena, lo cual se demuestra en los censos poblacionales de 1994 y 2002, respectivamente.

De acuerdo a la proyección estimada para el año 2012, la mayoría de la población reside en el área rural, representada por un 70% debido a que las actividades agrícolas y pesqueras son las predominantes. La población total se incrementó en un 22% entre el censo de 1994 y la proyección al año 2012.

1.4.3 Densidad poblacional

Se refiere a la relación de habitantes por kilómetro cuadrado en un determinado lugar o región. Para el caso de Iztapa, según datos de los censos de población y habitación de los años 1994 y 2002 del INE, se observa un crecimiento de poblacional de siete habitantes por km² entre el año 1994 y el 2012 lo que representa un 24% de crecimiento poblacional.

1.4.4 Población económicamente activa -PEA-

En Guatemala, según el criterio adoptado en el XI Censo Nacional de Población y VI de Habitación 2002 del INE, se considera como PEA, a todas las personas comprendidas de siete a 64 años de edad, que trabajan o buscan de forma activa donde ocuparse.

La PEA para el año 2012, representa un 37% de la población total y asciende a 4324 habitantes. La población masculina en el 2012 disminuyó un 2% con respecto al 2002. La participación de la mujer en las actividades productivas aumentó de un 49% en el año 2002 a un 51% en el 2012.

1.4.4.1 Población económicamente activa por actividad productiva

Para el año 2012, el mayor porcentaje de la PEA se ubica en las actividades de comercio y servicios con un 27% cada uno, estos datos fueron obtenidos de la muestra aplicada en el municipio. Esto se debe a que al momento de la investigación, la actividad agrícola ha venido en disminución, como resultado del incremento en la producción del cultivo de la caña de azúcar por parte de los ingenios, en consecuencia los agricultores trabajan en esta actividad o buscan otras fuentes de empleo para obtener ingresos.

1.4.5 Migración

Existe la emigración a otros departamentos como Mazatenango y la Ciudad Capital, así como a otros países. Asimismo, personas de otros lugares se establecen en el área, en busca de mejores oportunidades.

1.4.5.1 Inmigración

Según resultados del trabajo de campo realizado, se estableció que el 2% de la población adulta es originaria de otros lugares, principalmente del municipio de Taxisco, departamento de Santa Rosa.

1.4.5.2 Emigración

Como resultado de la investigación realizada se constató que el 95% de la población trabaja en Iztapa, 1% emigra a otros municipios como San José, Masagua, Escuintla, etc., 1% a departamentos como la ciudad capital y Santa Rosa, y 3% viaja al extranjero, principalmente a Estados Unidos.

1.4.6 Vivienda

En la construcción de las viviendas, se observa que en el año 1994 el material más utilizado en las paredes era el adobe, sin embargo, esto cambia en el año 2002 en el que sobresale el block, el cual predomina al momento de la investigación; respecto al techo se puede destacar que en el año 1994, la palma era el tercer material más utilizado, situación que cambió en el año 2002 en que pasó a ocupar el segundo lugar después de la lámina, condición que se mantiene en el año 2012; en cuanto al piso de las casas, el material que sobresale en el año 1994 es la tierra, en el año 2002 cambia a cemento y prevalece en el año 2012, así mismo, se puede resaltar el uso más frecuente del piso de granito y cerámico.

La propiedad de la vivienda en el municipio mantiene la misma tendencia si se compara con el censo 2002; por otro lado, el alquiler se ha convertido en la segunda opción para los pobladores. Las formas familiar y en usufructo son poco comunes al momento de la investigación.

1.4.7 Ocupación y salarios

Según las actividades que se desarrollan en el municipio, se determinó que las principales son: agrícola, pecuaria, artesanal y pesca, seguida por otras como la educación, el transporte, comercio y servicios; todas éstas en conjunto representan el 89% de la ocupación laboral de la PEA.

1.4.8 Niveles de ingreso

En las áreas rural y urbana, el 61% de la población obtiene un ingreso mensual menor al valor de la canasta básica alimenticia (CBA), que según información del INE al mes de marzo 2012 es de Q.2,224.80 para una familia de cinco miembros de tamaño promedio, lo que ubica a dichos hogares dentro de la línea de pobreza, en el nivel de pobres y extremadamente pobres.

1.4.9 Pobreza

Se consideran no pobres a las personas cuyos ingresos son iguales o superiores al costo de la canasta básica vital, que para marzo 2012, según el INE es de Q.4,059.85. Para el año 2012, la población no pobre ha ido en decremento debido a que se ha dado una disminución del 20% con respecto al año 2010; La pobreza total también ha sufrido modificaciones ya que registra un aumento del 21% aunque la pobreza extrema se ha mantenido, es la pobreza no extrema la que ha sufrido este aumento.

1.4.10 Desnutrición

Según datos proporcionados por el centro de salud, en el año 2011 se registraron 19 casos de desnutrición, de los cuales 12 son moderados y siete son severos. Al mes de mayo de 2012 se reportaron cuatro casos con desnutrición severa, de mantenerse la tendencia se proyecta que estos casos se incrementarán en un 40% respecto al año 2011.

1.4.11 Empleo

A nivel nacional la tasa de empleo según la Encuesta Nacional de Empleo e Ingresos –ENEI- 2012 es del 97%, mientras que para el municipio según SEGEPLAN 2010 es del 77%. A través de la encuesta realizada se determinó que hay un 61% de habitantes con empleo de un total de 1132.

1.4.12 Subempleo

La tasa de subempleo a nivel nacional, según datos de la Encuesta Nacional de Empleo e Ingresos del INE, se sitúa aproximadamente en 18% aplicable al total de la PEA. Para el municipio, según la Secretaría General de Planificación (SEGEPLAN) en el plan de desarrollo municipal, la tasa se sitúa en el 31%.

1.4.13 Desempleo

Según datos del INE, por medio de la Encuesta Nacional de Empleo e Ingresos (ENEI), para el año 2011 la tasa de desempleo se establece en 4% aproximadamente, sobre la PEA. Para el municipio, según SEGEPLAN la tasa es de 4.42%.

1.5 ESTRUCTURA AGRARIA

Se refiere al estudio de la tenencia, concentración y uso de la tierra, elementos que son importantes para la determinación de la explotación y aprovechamiento de este recurso.

1.5.1 Tenencia de la tierra

Se ha dado un incremento significativo de tierras arrendadas debido a que el cultivo de caña ha absorbido un gran número de fincas, como se pudo apreciar que de 12.56% de fincas alquiladas en 1979, para el 2012 se duplicó a 24.70%.

1.5.2 Uso actual y potencial de la tierra

El uso potencial de la tierra, es el aprovechamiento que se puede hacer de los suelos, con tendencia, capacidad productiva y la superficie que tiene vocación agrícola. El municipio posee terrenos planos, semiplanos y un clima variable, lo que favorece el cultivo de variados productos. Se determinó que para el año 2012, el 87% de fincas se dedican principalmente a cultivos temporales como

maíz y caña de azúcar; en el 13% restante se siembran pastos que se utilizan para alimento del ganado bovino.

1.5.3 Concentración de la tierra

La presencia de grandes extensiones de tierras ubicadas en pocas unidades económicas es un fenómeno que se presenta a nivel nacional, esta situación implica que los dueños de medios de producción son los que deciden el uso de recursos de acuerdo a necesidades productivas.

Los resultados obtenidos en la investigación de campo, muestran que la concentración de la tierra para el año 2012 incrementó en las unidades económicas de microfincas del 21.59% en el 2003 al 87.30% en el 2012. El motivo que generó la variación es la fragmentación de las fincas familiares.

1.5.3.1 Coeficiente de Gini

Mide los grados de desigualdad en la distribución de la tierra, que se basa en tamaño y extensión de las fincas. La línea de equidistribución representa una situación teórica, en la cual el recurso tierra es distribuido de forma similar entre los habitantes de un lugar de estudio.

1.5.3.2 Curva de Lorenz

Ésta es utilizada para estudiar la desigualdad de la renta o de la riqueza. Por su análisis mide la desigualdad relativa de la concentración de la tierra, en virtud de que se traza con los porcentajes acumulados de la cantidad de fincas y superficie.

Se observó que la curva correspondiente al año 2012 se aleja de la línea de equidistribución, esto evidencia que en la concentración de la tierra para el municipio de Iztapa no existe una distribución equitativa del territorio. En el año 2012 el grado de concentración de la tierra es muy alto en comparación a los

censos agropecuarios de los años 1979 y 2003, debido a que las fincas multifamiliares medianas y grandes incrementaron la cantidad de superficie de tierra; asimismo, se disminuyeron las microfincas, fincas subfamiliares y fincas familiares, por lo que existe mayor desigualdad en la tenencia de la tierra.

1.6 SERVICIOS BÁSICOS Y SU INFRAESTRUCTURA

Para mejorar el nivel de vida de los habitantes, se requiere de servicios que satisfagan las necesidades básicas diarias. Entre los indicadores de la variable se mencionan: educación, salud, agua, energía eléctrica, drenajes, sistema de tratamiento de aguas servidas y recolección de basura, tratamiento de desechos sólidos, letrinización, correo y cementerio.

1.6.1 Educación

La educación es uno de los principales servicios que deben tener las comunidades y abarca todos los niveles educativos, sectores socioeconómicos y grupos étnicos, sin discriminación alguna.

1.6.1.1 Inscripción de alumnos por sector y área

Como se pudo investigar la inscripción de alumnos para los años 1994, 2002 y 2011 en los niveles de preprimaria, primaria, básicos y diversificado ha incrementado cada año, a excepción del año 2002 que el sector privado tuvo una disminución del 26% en comparación con el año 1994.

1.6.1.2 Tasas de cobertura por niveles educativos

La tasa de cobertura es una expresión en porcentaje que representa los estudiantes que efectivamente están inscritos en relación con la población que se encuentra en edad escolar. La cobertura educacional se ha incrementado de acuerdo con la población que está en edad escolar a excepción de la educación a nivel diversificado, ya que el municipio ha carecido de centros educativos que

ofrezcan este servicio, en el período de investigación se estableció la existencia de un centro de diversificado oficial y uno por cooperativa que atienden la necesidad de la población en el municipio.

1.6.1.3 Tasas de deserción educativa

El total de las deserciones educativas en el año 2002 tuvo un aumento del 34% en comparación con el año 1994, sin embargo, para el año 2011 se refleja un crecimiento del 45% en comparación con el año 2002.

1.6.1.4 Tasas de repetición y promoción

La tasa de repetición es la cantidad de alumnos no promovidos y que el siguiente año cursarán el mismo grado y la tasa de promoción es la cantidad de alumnos que serán promovidos al grado correspondiente. Según datos obtenidos se pudo analizar que los alumnos promovidos del año 1994 incluyendo hombres y mujeres reflejan un aumento del 34.10% para el año 2002, el cual aumentó de igual manera un 27.65% para el año 2011. De la misma manera los alumnos que repiten en el año 2002 aumentaron en un 17.76% en comparación con el año 1994 y el año 2011 disminuyó un 69.06% en relación con el año 2002.

1.6.1.5 Centros educativos por nivel y área

En el año 2002 se puede observar un aumento del 47% en lo que refiere a centros educativos de todos los niveles en el municipio en comparación con el año 1994, en el año 2011 se ve un aumento del 68% en relación al año 2002. Lo que refleja un crecimiento en establecimientos educativos y mejora en la educación del municipio.

1.6.1.6 Maestros por nivel y área

Hay un aumento en la cantidad de maestros en el año 2008 lo que representa el 38% en comparación con el año 2003, y en el año 2011 muestra un aumento del

37% en comparación con el año 2008. Se puede observar que la mayoría de maestros están ubicados en el área rural, ya que es allí donde hay más establecimientos educativos por la razón de que el área urbana del municipio es relativamente pequeña.

1.6.2 Salud

El municipio cuenta con un centro de salud tipo B, está catalogado como centro de atención permanente -CAP-, el cual presta atención las 24 horas del día y cuenta con los siguientes servicios: consulta general, vacunación, vigilancia epidemiológica, atención a enfermedades comunes y leves, brinda asistencia en accidentes menores y encamamiento informal, no hay atención a maternidad, cuentan con una ambulancia para trasladar y referir los casos de emergencia al hospital de la cabecera departamental.

1.6.2.1 Infraestructura

El centro de salud se localiza en el casco urbano, las instalaciones son adecuadas para la prestación de servicio, es un edificio de dos niveles, en el primero se atiende a los pacientes, vacunaciones y farmacia, en el segundo se ubica el área administrativa. El mobiliario y equipo con el que cuenta no es suficiente para el desarrollo de las labores diarias, por lo cual se apoyan en casos de emergencia con el hospital ubicado en la cabecera departamental. Por su infraestructura el centro de salud es utilizado en ocasiones como albergue cuando ocurren inundaciones.

1.6.2.2 Personal

El centro de salud en el año 2011 cuenta con más personal en comparación con el año 2008, en lo referente a médicos y enfermeras, esto permite tener una mayor cobertura hacia las comunidades. En la farmacia hay escasez de medicina, por lo que los pobladores no lo consideran un buen servicio. También

funciona la clínica San Rafael que pertenece a la Congregación Católica Cristo Obrero, ubicada en el barrio El Morón y una clínica pediátrica ubicada en la colonia 20 de Octubre.

1.6.2.3 Cobertura

El centro de salud está organizado para cubrir las áreas más lejanas por medio un equipo básico de salud (EBS) que está conformado por el jefe de la unidad, cinco promotores y dos auxiliares quienes tienen cobertura en todas las comunidades a excepción de casco urbano, Barrio Lindo y barrio María Linda que estas comunidades por estar cercanas al centro de salud consideran que les es más factible asistir directamente a este.

Cada promotor tiene a su cargo de cuatro a cinco comunidades dependiendo del número de población en cada comunidad. El EBS está encargado de identificar casos de desnutrición en las comunidades, vacunación, atención a enfermedades leves y referir a los casos de emergencia, mantienen constante comunicación con los vigilantes de salud. En el parcelamiento Wiscoyol I se encuentra un puesto de salud que atiende a 16 centros poblados. Cuentan con cinco centros de convergencia ubicados en el parcelamiento Wiscoyol I, colonia Santa Marta, aldeas El Conacaste, Buena Vista y Las Morenas, que actualmente están inhabilitados por problemas de inundaciones. La medicina e instalaciones se deterioran y esto no les permite prestar el servicio, por esa razón para tener cobertura en todo el municipio surge el EBS.

Los centros de convergencia, cuentan con otro puesto de salud en aldea El Conacaste pero actualmente no está habilitado y su infraestructura está deteriorada, por falta de mantenimiento. Es en las afueras de este centro que se instala el EBS cuando hace sus jornadas de atención a la comunidad ya que por dentro no es posible trabajar.

1.6.2.4 Morbilidad

La tasa de morbilidad general para el municipio de Iztapa en año 2008 es de 83 por cada mil habitantes, y para el año 2011 la tasa es de 77 por cada mil habitantes, lo que demuestra una disminución en cuanto a las personas enfermas. Las causas de morbilidad general han variado en proporciones significativas, mostrándose en la causa de gastritis no específica (enfermedad péptica) una reducción considerable, ya que para el año 2008 reflejaba 1,008 casos y para el año 2011 reflejaba 915 casos.

- **Morbilidad infantil**

La tasa de morbilidad infantil para el municipio de Iztapa en el año 2011 la tasa es de 259 por cada mil niños menores de un año según datos del centro de salud y la formula: niños de 1 año que enferman por diversas causas dividido número de nacidos vivos y el resultado se multiplica por mil. Las principales enfermedades infantiles que afectan a las comunidades son: resfriado común y diarreas, esto se debe al descuido por parte de la población en temporada de invierno y en el consumo de agua contaminada.

- **Morbilidad materna**

Las enfermedades que afectan a las mujeres han aumentado significativamente y las causas más comunes son infecciones en vías urinarias y de los sistemas digestivo y respiratorio, la enfermedad del sistema respiratorio es la que alcanza una variación significativa en comparación a las otras causas registradas, la que para el año 2008 registró 27 casos y en el año 2011 seis casos.

1.6.2.5 Mortalidad

La tasa de mortalidad señala el número de defunciones de una población por cada 1,000 habitantes, durante un período determinado (generalmente un año).

La tasa de mortalidad general en el municipio, para el año 2008 era de 4.15 por cada mil habitantes, mostrándose una reducción para el año 2011 con una tasa del 3.32 por cada mil habitantes.

- **Mortalidad Infantil**

Es un indicador demográfico que señala el número de defunciones de niños en una población de cada mil nacimientos vivos registrados. Según el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, para el año 2008 en el municipio, las causas principales de mortalidad infantil son: meningitis no especificado, neumonía y bronconeumonía, atrofia cerebral circunscrita, septicemia no especificada, choque séptico, reflejando para el año 2011 una disminución del 100% de muertes en niños menores de un año en comparación con el año 2008. En relación a los resultados para el año 2011 para niños de uno a cuatro años se tiene un aumento del 1.14% en comparación con el año 2008.

- **Mortalidad materna**

En cuanto al tema de mortalidad materna, para el año 2008 se reportó para el municipio cero casos de personas fallecidas. En comparación con los datos obtenidos para el año 2011 se tiene que la tasa de mortalidad materna sigue siendo de cero por cada 1,000 niños nacidos vivos.

1.6.3 Agua

En el año 1994 la cobertura de agua con mayor porcentaje era básicamente por medio de pozos con un 56%; para el año 2002 la cobertura de agua con mayor porcentaje era entubada con el 57% y para el año 2012 es la de mayor porcentaje con el 40%. Según datos de la encuesta el 40% tiene acceso a agua entubada, aunque los pobladores afirmaron que el servicio es deficiente, el 44% obtiene el agua de pozo, el resto que lo constituye el 16% obtiene el agua por otros medios. La mayoría de hogares tienen pozos artesanales y una minoría cuenta con el servicio de agua entubada, la cual se proporciona por medio de los

pozos antes mencionados y no recibe tratamiento adecuado, por lo que no se considera potable. El agua para consumo se adquiere en purificadoras o tiendas. En la actualidad se encuentra en construcción un segundo pozo en la aldea Las Morenas con el fin de abastecer agua dulce.

1.6.4 Energía eléctrica

La Dirección Municipal de Planificación de Iztapa (DMP) confirma que el servicio de energía eléctrica se presta por parte de la Empresa Eléctrica de Guatemala, se dispone de alumbrado público en el área urbana y rural. En el año 1994 la cobertura en los hogares correspondía al 57%, para el año 2002 la cobertura era de 86%, por lo que se puede observar un aumento ya que según datos recopilados para el 2012 el porcentaje de cobertura de energía es de 89%. La encuesta realizada refleja que el 93% de los hogares tienen el servicio.

1.6.4.1 Alumbrado público

La distribución de postes de alumbrado público por centros poblados presenta un total de 743 postes instalados, reflejándose una mayoría en el casco urbano y el resto distribuido en las diferentes comunidades

1.6.5 Drenajes

Las viviendas han carecido de este servicio a lo largo de su historia, por lo que es una de las mayores necesidades de la población. Para el año 1994 el censo de población y habitación registra que de 1,974 hogares, únicamente el 9% contaban con drenajes conectados a fosa séptica, en el año 2002 la cobertura de drenajes conectados a fosa séptica era del 14%, lo cual se ha incrementado, ya que para el año 2012 la cobertura es del 22%.

1.6.6 Sistema de tratamiento de aguas servidas

El municipio no cuenta con infraestructura para el tratamiento de aguas servidas, en virtud que no existen drenajes. Se observaron aguas servidas a flor de tierra.

1.6.7 Sistema de recolección de basura

La municipalidad presta el servicio de recolección de basura a través de un tren de aseo contratado por una empresa privada cuyo nombre es Mantenimiento, Tecnología y Servicios S.A. (MATESESA), la cual hace su recorrido por vía terrestre, cobrando tarifas que oscilan entre Q 40.00 y Q 150.00, las cuales resultan muy elevadas para las condiciones económicas de la población. Razón por la cual no utilizan el servicio y eliminan la basura quemándola o enterrándola. Según datos obtenidos del estudio de campo se establece que de 532 hogares encuestados el 81.39% no paga servicio de extracción de basura.

1.6.8 Tratamiento de desechos sólidos

No cuenta con una planta o relleno sanitario para el tratamiento adecuado de los desechos sólidos, lo cual provoca efectos adversos a la población, como brotes de enfermedades en la piel, parásitos y contaminación del medio ambiente.

1.6.9 Letrinización

Los datos del año 1994 reflejan que el 62% utilizaba baño con fosa séptica y 38% no contaban con el servicio, para el año 2002 indica que el 58% utilizaba baño con fosa séptica, el 14% letrina o pozo ciego y el 16% no contaba con el servicio. Según los representantes de los COCODE para el año 2012 el 49% utilizan baño con fosa séptica, el 46% letrina o pozo ciego y el 4% no cuentan con este servicio, por lo que utilizan pozos ciegos y fosas sépticas que no llenan los requisitos mínimos de higiene y salud. Situación que se confirmó al realizar la encuesta donde el 46% poseen baño o fosa séptica y el 51% utiliza letrina o pozo ciego y el 3% no cuenta con ningún tipo de servicio.

1.6.10 Correo

Existe una oficina de correos ubicada en el casco urbano, anteriormente estaba a cargo del gobierno, hace aproximadamente 15 años se privatizó y ahora es parte de la empresa El Correo S.A. Se encarga del envío de telegramas, entrega inmediata de paquetes y documentos en el área local, Escuintla y San José, también da el servicio de cartas, documentos, impresos, paquetes y encomiendas al área nacional e internacional.

1.6.11 Cementerio

El cementerio municipal está ubicado en la aldea Puerto Viejo, otro en la aldea El Conacaste construido por la comunidad, ambos están ubicados a orillas del mar lo que representa un riesgo a la población, ya que es susceptible de ser socavado por el mar en temporada de lluvias. En el parcelamiento Wiscoyol I también existe un cementerio. En la aldea Las Morenas se construyó un cementerio que no se ha usado, ya que se encuentra en proceso la constitución del reglamento y la tarifas en que van a oscilar los cobros, ya que será una parte pública y otra privada.

1.7 INFRAESTRUCTURA PRODUCTIVA

El grado de desarrollo del municipio se establece acorde a la infraestructura que posee, contribuye al progreso de las actividades comerciales y productivas. Está comprendida por unidades de riego, centros de acopio, mercados, vías de acceso, puentes, energía eléctrica, telecomunicaciones y transporte entre otras.

1.7.1 Unidades de mini-riego

Aunque por el municipio pasa el río María Linda y el canal de Chiquimulilla, en el lugar no existen sistemas de riego, esta situación se debe fundamentalmente al factor financiero así como a la ausencia de capacitación. La inversión para la

producción del municipio se reduce a sistemas de riego con bomba eléctrica para extraer agua de pozos para el riego de las plantaciones.

1.7.2 Centros de acopio

No existen centros de acopio en los cuales se pueda reunir la producción de las diferentes actividades que se realizan en el municipio, para competir en cantidad y calidad en el mercado.

1.7.3 Mercados

En la investigación de campo se identificó que no se existe infraestructura en la cual se puedan propiciar las condiciones para el intercambio de mercaderías entre productores y vendedores, y consumidores o compradores de un determinado bien o servicio, existen únicamente locales de venta de verduras ubicados en su mayoría en el casco urbano.

1.7.4 Vías de acceso

Las principales vías de acceso por las cuales se puede acceder al municipio son: por la ruta CA-9 que viene desde la ciudad de Guatemala, o bien por la carretera internacional del pacifico CA-2. Se puede acceder al municipio por Taxisco por el lugar denominado Puertas Cuaches que se encuentra ubicado a la par del puente María Linda, aunque por esta vía el ingreso es limitado ya que se permite el uso únicamente a los habitantes aledaños al lugar. También tiene acceso por la misma CA-2 pero desde la zona suroeste de Mazatenango. Otro acceso es por la autopista al Puerto Quetzal, la cual recorre la periferia de la ciudad, también se puede acceder por la antigua carretera a Escuintla son dos accesos desde la ciudad capital. Adicional a las anteriores se encuentra el paso que viene de la carretera a Taxisco y se desvía para llegar a la aldea La Avellana donde es necesario cruzar en ferry o en lancha para atravesar el canal

de Chiquimulilla y llegar a la aldea Monterrico donde existe carretera asfaltada que conecta con el municipio de Iztapa.

1.7.5 Puentes

Existen 10 puentes distribuidos estratégicamente en el municipio para conectar con los diferentes centros poblados. Dentro de estos el más sobresaliente por su estructura es el Beronica Mishel que conecta la carretera que se dirige de Iztapa hacia Monterrico.

1.7.6 Energía eléctrica comercial e industrial

Se cuenta con el servicio de energía eléctrica industrial, el cual se utiliza para el funcionamiento de las cinco bombas de agua, así también las empresas purificadoras de agua.

1.7.7 Telecomunicaciones

La empresa Telecomunicaciones de Guatemala, S.A. (TELGUA), provee el servicio telefónico de líneas domiciliarias. Se cuenta con cobertura de telefonía celular de tres empresas privadas: Tigo, Claro y Movistar. Existen cinco antenas de señal telefónica de las cuales dos pertenecen a Tigo y tres a Claro. Al momento del estudio se identificó que se están instalando dos antenas que pertenecen a la empresa Terracom.

1.7.7.1 Televisión por cable

No existen empresas que provean el servicio de televisión por cable, sin embargo un 80 % de la población del municipio cuenta con este servicio que es prestado por las empresas TV Cable y Mega visión, estas tienen sus oficinas ubicadas en el puerto de san José las tarifas por este servicio oscilan entre Q.60.00 a Q.100.00 mensuales.

1.7.7.2 Televisión satelital

Este tipo de servicio es proporcionado por la empresa Claro, consiste en colocar antenas de plato que reciben señal satelital 100% digital. El costo de instalación es de Q.250.00 por antena y según sea el plan contratado, se puede elegir el básico de 37 canales y el avanzado de 57. En un 60% de las aldeas, existe al menos una antena instalada y la cobertura en todo el municipio se estima en 1,200 usuarios, la mayor parte en el área rural, que constituye el 70% y solo 30% en el área urbana.

1.7.7.3 Comunicación vía internet

El servicio de internet es proporcionado por tres empresas ubicadas en el casco urbano, barrio el Morón y caserío el Carrizo la tarifa que se cobra por este servicio es de Q. 8.00 por hora.

1.7.8 Transporte

Existen 128 unidades vehiculares de transporte público en el municipio. Los microbuses pagan a la municipalidad una tarifa de Q.500.00 por concepto de arbitrio municipal al año y Q.100.00 por el paso del puente Berónica Mishell a Monterrico al año. Según la investigación de campo se determinó que los pobladores tienen otros medios para transportarse, como: la bicicleta, la motocicleta y lanchas de remo o picada, para las aldeas Atitán, El Chile, parcelamiento Wiscoyol I y II entre otras es necesario cruzar por medio del ferry, que cobra una tarifa de Q.1.00 por persona, Q.5.00 por motocicleta y Q.25.00 por paso de vehículos.

1.7.9 Rastros

No se cuenta con servicio de rastro.

1.8 ORGANIZACIÓN SOCIAL Y PRODUCTIVA

El desarrollo social y productivo está directamente relacionado con la conformación y gestión de los grupos que tienen como objetivo mejorar las condiciones de bienestar para la comunidad.

1.8.1 Organizaciones sociales

Persiguen el desarrollo y el bienestar de la población, a través de la ejecución de obras y proyectos con el apoyo de entidades estatales, municipales y la participación de los pobladores.

1.8.1.1 Comités

Se encuentran tres tipos de comités, para diferentes actividades donde resalta la intención que se tiene por atraer turistas.

1.8.1.2 Consejo Comunitario de Desarrollo (COCODE)

Para el año 2012 suman 29 COCODE debidamente conformados. Por medio de éstos los pobladores de cada comunidad, han logrado dar a conocer a las autoridades la problemática y necesidades que les afectan, asimismo, proponer soluciones que den como resultado la satisfacción de las mismas.

1.8.1.3 Consejo Municipal de Desarrollo (COMUDE)

Las funciones principales del COMUDE son especificadas en el numeral 1.2.2.1 de este capítulo.

1.8.1.4 Consejo Municipal de Seguridad (COMUSE)

Al momento del estudio, estaba en proceso de formación el Consejo Municipal de Seguridad, la cual velará por la seguridad ciudadana.

1.8.1.5 Coordinadora Municipal de Reducción de Desastres (COMRED)

Su función es prevenir y mitigar los desastres.

1.8.1.6 Asociaciones sociales

Son organizaciones conformadas por pobladores, cuyo objetivo principal consiste en realizar obras de beneficio colectivo en el ámbito social, religioso y deportivo. Al momento del estudio en el municipio se encontraron las siguientes: Asociación Castillo Córdova de Reciclaje, Asociación La Caridad.

1.8.2 Organizaciones productivas

Persiguen objetivos de tipo productivo, social y lucrativo, dirigido a personas que se dedican a la actividad agrícola, pecuaria, artesanal o bien agroindustrial; velan por el aprovechamiento de los recursos productivos. En el municipio funcionan las siguientes : Cooperativa "El Hawái R.L", Cooperativa "La Curvina", Federación de Cooperativas Pesqueras del Pacífico, R.L. FEDEPESCA, Cooperativa Copesmar, Cooperativa Champerico ,R.L., Cooperativa Asopesgua, R.L .

1.9 ENTIDADES DE APOYO

En Iztapa funcionan instituciones de diversa índole, estatales, no gubernamentales, privadas, religiosas y organismos internacionales, que contribuyen al desarrollo social y económico de la comunidad. Algunas apoyan la gestión ambiental, otras prestan servicios de salud y venta de medicamentos a bajo precio. La presencia de entidades de apoyo que fortalecen las actividades sociales y económicas del municipio, prácticamente son de reciente creación o funcionamiento, por lo que se concluye que la situación de estas entidades ha mejorado con relación a los años 1994 y 2002. Dentro de las encontradas al momento del estudio se puede mencionar: supervisión de educación, juzgado de paz, centro de salud, bomberos municipales, policía nacional civil, registro

nacional de las personas (RENAP), Colectivo de Poder y Desarrollo Local (CPDL), congregación católica “Cristo Obrero”.

1.10 REQUERIMIENTOS DE INVERSIÓN SOCIAL Y PRODUCTIVA

Existen dos tipos de requerimientos, el social y el productivo, ambos participan en el proceso de desarrollo integral del municipio, es toda inversión destinada al mantenimiento de los bienes de dominio público. Respecto a los requerimientos de las comunidades, lo principal es la introducción del servicio de agua potable ó entubada, seguidamente solicitan construcción de drenajes para aguas servidas, en el servicio de educación requieren construcción y mejoramiento de escuelas y por ser un lugar propenso a las inundaciones en ciertos lugares requieren dragados y construcción de muros de contención.

1.11 ANÁLISIS DE RIESGOS

El análisis de riesgos consiste en identificar las amenazas y vulnerabilidades que pueden provocar daños considerables a la población ante la ocurrencia de fenómenos naturales, socio-naturales o antrópicos. La importancia de conocer los factores de riesgo, radica en la toma de decisiones y las acciones que se realicen para prevenir los desastres o mitigar el impacto de los mismos.

1.11.1 Identificación de riesgos

Por estar ubicado a orillas del océano Pacífico, el municipio constantemente está en riesgo de ser afectado por amenazas de origen natural, especialmente por tormentas tropicales, huracanes y desbordamiento de ríos, lo que provoca inundaciones en los centros poblados, a lo cual contribuyen los habitantes al asentar las viviendas en zonas de alto riesgo. También existe una serie de amenazas en las que participa directamente la mano del hombre (antrópicas), como la contaminación de los ríos con desechos sólidos y líquidos, así como la

falta de cobertura del servicio de agua potable y drenajes, lo que causa epidemias y enfermedades a la población.

1.11.2 Vulnerabilidades

Representan el factor de riesgo interno, se pueden observar en diferente nivel en todos los caseríos y aldeas, debido al desconocimiento sobre el manejo de los riesgos, lo cual agudiza la vulnerabilidad a sufrir daños considerables. Entre las causas que contribuyen a ello, se puede mencionar la actitud poco previsoras de las personas, el asentamiento de viviendas en áreas de alto riesgo y el bajo nivel de ingresos de la población.

1.12 DIAGNÓSTICO MUNICIPAL

Por ser el tema central de este documento este apartado se trabajará en el cuerpo principal del capítulo II.

1.13 FLUJO COMERCIAL Y FINANCIERO

Acá se analizan las diferentes actividades comerciales, tanto hacia adentro como hacia afuera del municipio, y que tienen relevancia en la economía. Así mismo el comportamiento del flujo financiero proveniente de las remesas.

1.13.1 Flujo comercial

Con respecto a las importaciones existe un importante movimiento comercial con las comunidades aledañas, de donde se importan artículos de consumo diario como: verduras, legumbres, productos de canasta básica, así mismo, abarrotes, medicina, ropa e insumos para la producción agrícola y pecuaria. El municipio cuenta con vías de acceso que comunican a los municipios de San José, Taxisco, Escuintla y la ciudad de Guatemala, lo que facilita el intercambio comercial.

Las exportaciones que se realizan son poco relevantes, ya que la mayor parte de la producción agrícola y pecuaria es para autoconsumo y sólo el 20% se destina para la venta en los municipios cercanos. Los productos que se exportan son: maíz, pashte, plátano, ajonjolí sandía y ganado bovino. El camarón es el único producto que se exporta hacia los países de México, España, Francia y Portugal.

1.13.2 Flujo financiero

Según datos de SEGEPLAN los ingresos por remesas enviadas por los emigrantes que residen en distintos países no son significativos, ya que representan el 3% de la población que equivale a 450 emigrantes. Para el año 2012 según datos de la entidad financiera del municipio, Iztapa recibe 80 remesas familiares que provienen de los Estados Unidos de Norteamérica y 60 que se pagan a través de Wester Unión. Así mismo, por medio del servicio de Tigo Money se recibe un promedio de tres remesas mensuales.

1.14 RESUMEN DE ACTIVIDADES PRODUCTIVAS

La importancia de este resumen radica en que se debe conocer cómo se encuentra la actividad de la población y cuál de ellas es la que tiene mayor relevancia para tomar decisiones a la hora de pensar en inversiones.

1.14.1 Agrícola

Una de las principales actividades económicas del municipio, está basada en la agricultura, la cual se favorece por el clima y suelo del municipio, los productos principales según los ingresos que generan por estrato de finca son los siguientes: microfincas: mango, coco y maíz, subfamiliares: pashte, sandía y tomate. En cuanto a fincas familiares, multifamiliares medianas y grandes, la caña de azúcar es el producto principal, es importante indicar que no se comercializa en el municipio, únicamente se arrendan los terrenos para el cultivo.

1.14.2 Pecuaria

En base a la investigación de campo realizada en el municipio, se observaron los diferentes tipos de crianza de animales destinados al uso, consumo y venta, microfincas: engorde de ganado porcino, engorde y crianza de pollo y de gallinas, se realiza como complemento a la actividad agrícola, finca subfamiliares: producción de camarón con 85% de generación de los ingresos en este estrato, finca familiar: producción de leche 87% de generación de los ingresos en este estrato, finca multifamiliar: producción de camarón y leche.

1.14.3 Artesanal

La actividad artesanal contribúyete en un 4% a la economía del municipio y genera el 1% de empleo, las panaderías participan en el 95% de la generación de ingresos en la actividad artesanal, en menor proporción se tiene las carpinterías y herrerías.

1.14.4 Industria

La actividad industrial es mínima debido a que únicamente existen dos unidades económicas que se dedican a la purificación, envasado y distribución de agua.

1.14.5 Pesca extractiva

Esta actividad económica representa para la economía del municipio un 4% del total de valor de la producción y contribuye en un 9% en la generación de empleo.

1.14.6 Comercio y servicio

La actividad comercial genera un porcentaje alto de empleo. Según encuesta realizada en el año 2012, la actividad comercial generó 425 puestos de trabajo en los servicios 199, con un ingreso diario igual al salario mínimo (Q.68.00) vigentes a diciembre de 2012.

CAPÍTULO II

SITUACIÓN ADMINISTRATIVA MUNICIPAL

PROCESO ADMINISTRATIVO

El utilizar de manera adecuada y eficiente los recursos disponibles de acuerdo a planes establecidos, así como el seguimiento e implementación de nuevos proyectos hace que las instituciones públicas y privadas, apliquen el proceso administrativo, con cada una de las etapas que lo conforman.

Tomando como punto de partida lo anteriormente expuesto se realizó un diagnóstico en la municipalidad de Iztapa departamento de Escuintla, y a continuación se presentan los resultados obtenidos, presentados en el orden correspondiente de cada una de las partes que son: planeación, organización, integración, dirección y control.

2.1 PLANEACIÓN

Etapa del proceso administrativo que permite proyectar la posición de una entidad en su entorno, a través de la creación de una visión, misión y objetivos que se pretenden alcanzar, mediante metas específicas; con apego a estrategias, procesos, políticas y procedimientos establecidos previamente y con unificación de criterios en los distintos niveles de la organización.

Dentro de lo observado en el lugar al momento del estudio se pudo establecer que la información que concierne a lo administrativo está en manos del departamento de personal, y el responsable del área aseguro tener los documentos tanto en digital como en físico, sin embargo no fue posible obtenerlos y con ello poder sustentar lo expuesto. Tampoco se encontró dentro del edificio evidencia física de esta información, como rótulos o afiches en la pizarra informativa.

2.1.1 Visión y misión

Según la información obtenida a través de los colaboradores, la municipalidad no tiene una visión y misión, y si la tienen dicen no conocerla pues nunca se las han hecho saber y tampoco se ha publicado. Al respecto el jefe de personal adujo tener en su poder los manuales administrativos donde se encuentran plasmadas la misión y visión y que las mismas van en función de lo dispuesto por el gobierno central, sin embargo al momento de requerir dichos manuales no mostró evidencia física que sustentara lo dicho.

Lo anterior da como resultado que los colaboradores no tengan unificación de criterios ni objetivos reales, asimismo se hace sumamente difícil el poder medir cualitativa y cuantitativamente los resultados alcanzados por la actual gestión municipal.

2.1.2 Objetivos y metas

No se tiene en existencia los objetivos y metas que como institución se desean alcanzar, esto se da como consecuencia de que no que no exista una visión y misión enfocada al mejoramiento de los servicios que presta, a través de sus colaboradores.

2.1.3 Procesos, políticas y procedimientos

Según el director de planificación municipal se cuenta con procesos, políticas y procedimientos establecidos para cada una de las unidades administrativas que son de carácter obligatorio y determinados en su mayoría por el gobierno central sin embargo solo fue posible obtener algo escrito por parte de ese departamento, en las otras áreas existen solo de manera verbal pues los colaboradores trabajan de acuerdo a lo tomado como normalmente aceptado, y cuando se les abordó con la pregunta de si conocían algo de este tema la mayoría de colaboradores dijo no conocerlos formalmente.

Se hace necesario recalcar que al momento del estudio los colaboradores encuestados desconocen que exista una planificación definida que permita proyectar los objetivos institucionales, los recursos que serán utilizados y las políticas que orientarán una mejor administración de los mismos. Lo que causa que los recursos administrativos y financieros no sean suficientes para cubrir las actividades planificadas para los años que se han proyectado

Dados los puntos anteriores es necesario hacer un énfasis en porqué es indispensable que exista una planeación adecuada, que permita alcanzar los demás elementos que conforman el proceso administrativo, logrando a través de estos la obtención de resultados que demuestren el esfuerzo de los colaboradores de la institución, para proyectarse hacia el futuro y definir las metas que permitan servir como apoyo a un desarrollo integral a la comunidad.

2.2 ORGANIZACIÓN

A través de ésta se puede identificar jerarquías, funciones, obligaciones y también localizar los distintos departamentos o unidades administrativas, que conforman la estructura organizacional de una institución, para una mejor comprensión de la situación encontrada al momento del estudio, se presenta cada uno de los elementos que la componen.

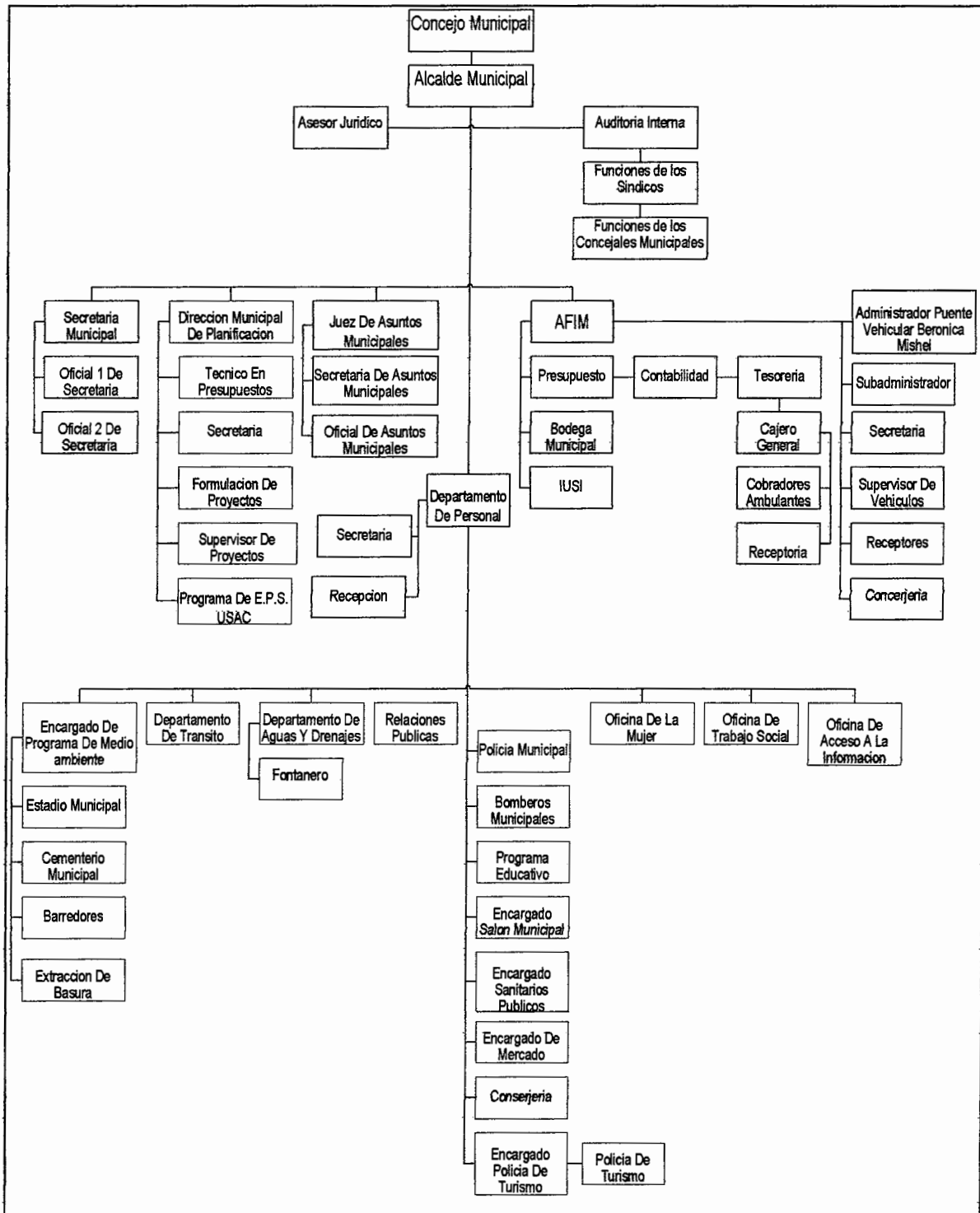
2.2.1 Estructura organizacional

Sistematizar los recursos, mediante el establecimiento de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, a fin de realizar y simplificar las funciones es el fin principal de la estructura en una organización.

2.2.2 Organigrama general de la municipalidad

A continuación se presenta el organigrama general encontrado al momento del estudio:

Gráfica 1
Organigrama Estructural de la Municipalidad de Iztapa
Año 2012



Fuente: investigación de campo, Grupo EPS, primer semestre 2012

Cabe mencionar que éste se encuentra publicado frente a la oficina de personal en la pizarra de avisos y que el mismo fue elaborado en el año 2009 y a partir de esa fecha se estableció como el oficial.

Se puede observar en el mismo que cuenta con tres niveles jerárquicos: en el superior se tiene al concejo municipal y al alcalde, en el medio se encuentran las unidades administrativas como la secretaría, la dirección municipal de planificación y la administración financiera municipal (AFIM) y en el inferior se tiene los oficiales o técnicos operativos.

Cabe mencionar que se encuentra implementado el asesoramiento especializado en ciertas áreas, en especial al nivel superior que cuenta con asesoría jurídica y para ello se ampara en los artículos 9 y 17 de la Ley de Servicio Municipal y el artículo 88 del Código Municipal para la auditoría interna.

También se puede observar que pese a que el Código Municipal decreto 22-2010 indica que el departamento conocido como AFIM debe ser renombrado como Dirección Administrativa Financiera Municipal (DAFIM), según artículo 28 de las reformas al código municipal, éste continúa apareciendo en el organigrama sin la modificación mencionada.

Se determinó que las unidades administrativas colocadas en el organigrama no existen físicamente en su totalidad, sino que sus funciones son cubiertas por algún otro departamento o jefatura tal es el departamento de tránsito cuyas funciones se encuentran bajo la secretaría municipal.

En apego a lo establecido como aceptable para un organigrama estructural y los requisitos fundamentales, el que se presenta se ve con exceso de unidades y crean una idea errónea en cuanto al tamaño de la administración municipal.

A continuación se detallan los miembros de la organización que conforman el Concejo Municipal:

Tabla 2
Municipalidad Iztapa, departamento de Escuintla
Miembros del concejo municipal
Año 2012

No.	Cargo	Región
01	Alcalde Municipal	061
02	Síndico 1ro. Municipal	061
03	Síndico 2do. Municipal	061
04	Concejal 1ro. Municipal	061
05	Concejal 2do. Municipal	061
06	Concejal 3ro. Municipal	061
07	Concejal 4to. Municipal	061
08	Secretario Municipal	061
09	Director Financiero	061

Fuente: Elaboración propia, con base en datos proporcionados por el Departamento de Administración Financiera Municipal –AFIM–.

2.2.3 División y distribución de funciones

En el transcurso del estudio se concluyó que se tiene una división y distribución de funciones que llega a crear una duplicidad de tareas puesto que las mismas no están plenamente identificadas para un área en particular, tal es el caso del departamento de tránsito que actualmente está bajo la supervisión del secretario de la municipalidad, pese a que en el organigrama se encuentra una unidad establecida para tal fin.

No se cuenta con una unidad de relaciones públicas que cumpla a cabalidad tal función y que se encargue -entre otras tareas- de dar seguimiento a la participación ciudadana y que apoye la transparencia de la actual gestión administrativa, lo que genera que los vecinos no se encuentren informados de las disposiciones de inversión y proyectos que realiza la municipalidad

No hay una unidad específica encargada de coordinar y administrar los servicios generales, como mantenimiento y limpieza tanto administrativa como pública, estas funciones en la actualidad dependen del departamento de personal, lo que causa sobrecargo de funciones y que no exista control adecuado sobre las mismas

Según lo constatado a la hora de pedir un informe sobre el total de negocios establecidos en el municipio que sirva de base para el cálculo de ingresos por el cobro de impuestos sobre este rubro, el departamento de IUSI dijo no llevar el control y registro de los distintos puestos comerciales, para mejorar los ingresos de la municipalidad

2.2.4 Cultura organizacional

“La cultura organizacional está formada por las normas informales y no escritas que orientan el comportamiento cotidiano de los miembros de una organización y dirigen sus acciones a la realización de los objetivos de ésta, en su cumplimiento participan todos los miembros.”¹²

Dentro de la municipalidad estas normas informales se ven condicionadas por las siguientes características: se transmiten al nuevo personal mediante el proceso de socialización pero sin estar estructurado un programa de inducción que muestre los valores de la institución, el clima organizacional es de tipo agradable por el hecho de que las personas que en el lugar laboran, en su mayoría son conocidos y por último esta opera en los distintos niveles de la organización lo que quiere decir que el personal en general realiza estas prácticas no importando en qué unidad administrativa se encuentre el puesto que se desempeñe y al mismo tiempo entre los niveles existentes.

¹²Chiavenato, I. 2009, Comportamiento Organizacional, La dinámica del éxito en las organizaciones, 2da edición, México, McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. 124 p.

Al carecer de una inducción adecuada, no se genera que el personal se identifique con la institución, y que en consecuencia la falta de compromiso ante la prestación del servicio al cliente sea un problema que afecta el desempeño de labores.

2.2.4.1 Clima organizacional

En toda institución, las relaciones interpersonales de los miembros que conforman la organización, responden a las políticas, normas y procedimientos que permiten la convivencia armoniosa, de lo anterior se determinó lo siguiente:

El personal entrevistado afirmó que hay buena relación entre los miembros del Concejo Municipal y demás personal, pues existe amistad entre ellos, por vivir en las mismas comunidades, aldeas, o por haberse conocido desde su niñez; sin embargo, expresaron que la comunicación en el trabajo podría mejorarse, si se tuviera conocimiento de la función de una unidad administrativa o de las atribuciones y responsabilidades de un puesto con otro.

Se dan casos de inconformidad por ausencias de algunos compañeros (suspensiones, llegadas tardías, faltas, otros), que incide en sobrecargo de actividades, pues no se justifica ni se compensa esta falta de personal para que cubra las actividades del puesto.

La inexistencia de supervisión sobre las funciones que se desempeñan de acuerdo a sus puestos, incide en que no se realicen de manera adecuada los procesos y funciones, lo anterior fue confirmado por el director de planeación municipal que manifestó que pese a existir un auditor interno, este no hace revisiones sobre procesos sino que solamente expone acciones correctivas ya cuando algo ha salido mal y que a criterio de él tendrían que hacer revisiones constantes para evitar que esos malos resultados se den.

2.2.5 Cambio organizacional

Por tratarse de una administración municipal que tomó posesión en el semestre en que la investigación tuvo lugar, y tomando en cuenta que situaciones como el cambio en personas clave dentro de una organización pueden modificar los objetivos, los intereses y las habilidades de la organización se consideró importante el hacer mención de este aspecto.

Sin embargo se determinó que algunas de las personas que ocupan puestos claves dentro de la misma ocuparon el mismo puesto durante la administración anterior, tal es el caso del jefe de personal, el director de planeación municipal, por mencionar algunos.

En entrevista realizada a estas personas se determinó que la gestión municipal ha experimentado algunos cambios positivos tales como el cumplimiento en tiempo de las tareas asignadas, la asistencia puntual por la mayoría etc. y que han sido tomados por la mayoría del personal de manera aceptable, sin embargo manifestaron que no existe diseñado un plan para implementar estos cambios de manera progresiva y permanente y que lo más probable es que al pasar del tiempo se retome nuevamente la actitud anterior.

2.2.6 Instrumentos técnicos de apoyo

Se refiere este apartado a los documentos que se utilizan como guía para el desarrollo de labores por parte de cada una de las unidades administrativas que conforman la estructura de la municipalidad y que los mismos tienen en forma ordenada y sistemática la información de la institución.

La función de un manual es la de señalar el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas.

Es importante indicar que se debe elaborar una guía sobre la forma de actuación de los colaboradores en forma individual o por funciones de acuerdo al cargo que desempeñan, como la necesidad de que exista un control adecuado de las diversas actividades que una institución realiza.

Como anteriormente se mencionó según el jefe de personal existen los manuales administrativos tales como el de organización y de procesos sin embargo no se tuvo acceso a estos físicamente y por ende no se comprobó que exista formalmente una descripción de los puestos de trabajo, únicamente se verificó que se encuentran manuales de carácter institucional y de carácter obligatorio según lo enmarca el código municipal tales como el manual de administración financiera municipal.

Se pudo constatar que el Concejo Municipal, de acuerdo a lo que se establece en el artículo 34 del Código Municipal, Decreto 12-2002, tiene su propio reglamento interno de organización y funcionamiento para sus oficinas

Se comprobó que la municipalidad tiene un reglamento interno de personal que se fundamenta en lineamientos contemplados en la Constitución Política de la República de Guatemala, Código de Trabajo Decreto No. 1441, Código Municipal Decreto No. 12-2002 y la Ley de Servicio Municipal Decreto No. 1-87

2.3 INTEGRACIÓN

Esta se refiere a cómo se da la forma de reclutar, los métodos de selección y por último la contratación del personal que ha de ocupar los distintos puestos que se encuentren disponibles y que para tal efecto las personas deben reunir el perfil y las características más idóneas.

Al momento del estudio se determinó que el departamento de personal en obediencia a la Ley de Servicio Civil es quien realiza estas actividades ya que es a través de ellos que se inicia y termina este proceso de integración, pero que al final quien toma la decisión de qué persona es la que se queda en el puesto es el alcalde y que esto en algún momento opaca la transparencia del proceso.

Como parte del proceso de integración a una institución está también el dar inducción y capacitación al puesto de trabajo que se va a ocupar y después obtener retroalimentación para medir resultados y corregir lo necesario, funciones que a continuación se describen.

2.3.1 Inducción

El jefe de cada unidad administrativa tiene la responsabilidad de familiarizar y orientar al nuevo personal, lo que conlleva el dar la información necesaria de las actividades y la función que en el puesto se realizan. Además de esto el acoplamiento se da por socialización con el resto del personal de manera informal, ya que como se mencionó no existe un manual de inducción al para nuevos colaboradores.

2.3.2 Capacitación

Según el jefe de personal, dentro de la municipalidad no se tiene un programa de capacitación para el personal, con la excepción de la AFIM que recibe constantemente preparación en uso de sistemas de control gubernamental.

2.3.3 Retroalimentación

Al no existir un programa de capacitación establecido no se puede pensar tampoco en una retroalimentación de lo aprendido salvo las generalidades que

son implícitas de cada puesto y que se medirán de acuerdo a los resultados obtenidos.

2.4 DIRECCIÓN

“La función administrativa de la dirección es el proceso consistente en influir en las personas para que contribuyan al cumplimiento de las metas organizacionales y grupales.”¹³

En la municipalidad dicha función recae sobre el alcalde municipal quien tiene a cargo el cumplimiento de los objetivos que se hayan planteado, y que debe velar porque se cumplan todos los proyectos según lo acordado en los planes de trabajo en cuanto a los recursos asignados, el tiempo y la calidad de la obra realizada, mediante la adecuada participación y organización de las unidades administrativas que la conforman.

Dado que la gestión municipal al momento de realizar el diagnóstico acababa de iniciar funciones, sus acciones estaban dirigidas a crear un cambio en cuanto a la forma de trabajo promoviendo en los colaboradores la actitud necesaria para alcanzar las metas que como equipo de trabajo se propusieron al momento de tomar posesión de la alcaldía.

2.4.1 Liderazgo

“Liderazgo es el arte o proceso de influir en las personas para que se esfuercen voluntaria y entusiastamente en el cumplimiento de metas grupales.”¹⁴ Lo que significa que esta cualidad deberá ser inherente a la persona que lo ejerza pues en caso contrario solo se logrará que las personas realicen las tareas asignadas sin entusiasmo, convirtiendo a la persona responsable en otro jefe más.

¹³ Koontz, H; Weihrich, H. 2004, Administración, Una Perspectiva Global, 7da edición, México, McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A de C.V. 494 p.

¹⁴ Ídem.

Se observó que pese a que la administración tenía poco tiempo de estar ejerciendo, contaba entre sus filas con personas que tenían un liderazgo considerable ya que los colaboradores directos de ellos dijeron en entrevistas realizadas que hacían su labor con agrado y no se sentían presionados al ejecutarlas y que por lo tanto hacían su labor lo mejor que podían realizarla.

Aunque cabe mencionar que por tratarse de una administración pública, ésta debe cumplir con ciertos lineamientos ya establecidos y por lo tanto no puede existir dentro de ella un liderazgo de tipo democrático, más bien utilizan el de tipo liberal pues conceden a los subordinados un elevado grado de independencia en sus actividades diarias.

2.4.2 Comunicación

La comunicación dentro de la municipalidad para asuntos oficiales es de tipo formal pues cuentan con un oficio autorizado para transmitir la información por las distintas unidades, evitando con ello que se tergiverse el mensaje que se está enviando y se entienda de forma incorrecta lo que se pretende con las indicaciones escritas. Para que quede constancia en la unidad que envía y la que recibe el mensaje, este oficio siempre va en dos copias, la de entregado y la de recibido.

Por lo tanto se establece que por ser una dependencia de gobierno que utiliza los medios autorizados y proporcionados de forma adecuada, su comunicación es satisfactoria.

2.4.3 Motivación

Para inducir e infundir en el personal hacia la dirección deseada en cuanto a las decisiones en el trabajo, puede hacerse acopio de varios elementos, como el económico, afectivo de reconocimiento.

Se estableció que por ser una dependencia estatal y que tiene los contratos de trabajo definidos, los salarios son permanentes durante la gestión.

Realizan reuniones de trabajo por unidad administrativa para tratar las metas mensuales del Plan Operativo Anual (POA) y en las mismas se comenta de los resultados obtenidos y los proyectos por venir, teniendo como principal objetivo el que los colaboradores aporten ideas y sienta que su opinión es tomada en cuenta, al mismo tiempo que se promueve la convivencia entre ellos.

A los trabajadores de la municipalidad les agrada el trabajo que tienen, manifestando que sienten que la gestión actual tiene algo diferente y que les hace realizar su trabajo a gusto. Al cuestionar lo que les agrada de la administración de turno, contestaron que el concejo municipal ha demostrado querer trabajar por el desarrollo del municipio.

2.4.4 Grupos y equipos de trabajo

Debe entenderse primeramente que el desempeño de un grupo de trabajo depende de lo que hace cada uno de sus miembros, mientras que en un equipo este es el resultado de ese mismo esfuerzo pero sumado al resultado colectivo de sus integrantes.

En virtud de lo anterior en la municipalidad se pudo establecer que si bien existen intereses comunes entre las diferentes unidades administrativas, estas trabajan como un grupo de trabajo, pues no han logrado conectarse de forma tal que los resultados sean una sinergia de todos ellos. Como era de esperarse esto puede ser resultado de que no se tiene una planeación estratégica clara, como se mencionó en la parte primera de este capítulo.

2.4.5 Manejo del estrés, el conflicto y la crisis

Se determinó que existen conflictos dentro de las unidades administrativas y entre los distintos niveles derivados en parte por la asignación de recursos que puede tener una con respecto de la otra, asimismo también se encontró el hecho de que no todos gozan de capacitación lo que provoca en alguna medida inconformidad y por consiguiente se propicia un clima que se ve en ocasiones tenso. En el plano personal para resolución de los mismos acuden al jefe inmediato en primer lugar y en ausencia de éste al alcalde municipal, respetando en todo momento el principio de vía jerárquica, pues se siguen las líneas establecidas.

Al momento de la investigación no se encontró elementos que ayudarán a reducir o manejar adecuadamente estas situaciones.

2.4.6 Tecnología de la información

Se refiere este apartado el manejo que se da de los datos recopilados y que se convierten en información como tal para la toma de decisiones, para lograr con ello optimizar el proceso de sus funciones, y que contribuyen a mejorar la productividad de las instituciones.

Para tal cometido dichos datos son analizados según la naturaleza de ellos, es decir, la conclusión de ellos es emitida por la unidad administrativa respectiva y que tiene la autoridad tanto funcional como formal para emitir juicio.

2.4.7 Toma de decisiones

Como anteriormente se mencionó, las que atañen a la población en general competen al concejo municipal, y son tomadas en sesiones realizadas en el edificio municipal donde se establece las acciones a realizar para el beneficio

general o de una comunidad en particular dependiendo del proyecto que se haya discutido.

Sin embargo a nivel de empleados municipales es el alcalde quien centraliza la autoridad pues es quien decide internamente.

2.5 CONTROL

El obtener resultados que sean satisfactorios va de la mano con la forma en que se van midiendo, para ello es necesario que los instrumentos y la naturaleza de estos sea la adecuada a la institución que se esté evaluando y controlando.

Cabe señalar que el Control Interno Gubernamental juega un rol preponderante, en consecuencia, se define como “El plan de organización y el conjunto de métodos y medidas que se adoptan para asegurar que se logren los objetivos, funciones y tareas relacionadas con la previsión, seguimiento y control de las actividades económicas y administrativas, la protección y conservación de los recursos naturales y el medio ambiente en un ente público; medible tanto en lo relativo a los hechos o acontecimientos propios, como en los actos de los funcionarios que intervienen en ellos”.¹⁵

2.5.1 Naturaleza

La naturaleza del control en las municipalidades es institucional pues al ser una de tipo estatal ejercen el control de tipo burocrático, asimismo es de tipo interno y externo. De tipo interno pues existen formas para medir el desempeño y resultados alcanzados en las distintas unidades administrativas, y de tipo externo porque se norman a través de sistemas establecidos de manera general para todas las organizaciones de este tipo.

¹⁵ Contraloría General de Cuentas de la República de Guatemala, 1999. Resolución 03-09, Sistema de Auditoría Gubernamental (SAG), Normas Generales de Control Interno, 2da Edición, 147 P.

2.5.2 Sistemas

Se estableció que la municipalidad utiliza para tal fin los siguientes: Sistema de Contabilidad Integrado de Gobierno Local (SICOINGL), Guate compras, SIAF.

Se pudo constatar también que no existe un control adecuado sobre el ingreso del personal a sus labores, únicamente se toma nota de la ausencia de alguien por parte del superior y si éste no se encuentra dicha ausencia pasa inadvertida.

2.6 ELEMENTOS ESPECÍFICOS

Se trata en este apartado de aspectos que resultan ser de manera general los aspectos físicos o intangibles y que contribuyen al funcionamiento de la institución.

2.6.1 Auditoría interna

Tal y como se aprecia en el organigrama de la municipalidad, ésta tiene una sección de auditoría interna, que tiene como parte de sus funciones el brindar el consejo necesario y oportuno a los miembros de la administración municipal, y para ello delega en los síndicos y concejales municipales algunas de sus tareas.

Sin embargo al momento de indagar con las distintas unidades administrativas estas indicaron que la auditoría interna dejaba mucho que desear pues por lo regular sus comentarios se hacían llegar de manera correctiva y no predictiva, pues por lo regular emiten opinión de algún asunto cuando ya se ha dado un mal resultado en uno de los procesos.

También se observa que dentro de su asesoría staff se tiene contemplado un asesor jurídico, sin embargo al momento del estudio no se encontraba una persona en esta área, y según las autoridades municipales el que cubre dichas actividades lo hace a distancia y esporádicamente se presenta físicamente al

edificio lo que repercute en una mala toma de decisiones cuando de asuntos legales se trata ya que no se tiene la orientación adecuada en dichos temas.

2.6.2 Distribución del espacio

Una de las decisiones clave para determinar el buen funcionamiento de las operaciones a largo plazo, es la adecuada distribución del espacio físico, cuyo objetivo es desarrollar un diseño que cumpla con las necesidades de competitividad de la organización. Así también, la adecuada distribución, permite una eficiente ejecución de los procesos para la prestación de servicios dentro de las instalaciones de la municipalidad.

Existen teorías como la “planificación de la distribución” del espacio físico, que incluye decisiones acerca de la distribución física de los centros de actividad económica dentro de una instalación y los procesos o actividades que los colaboradores realizan en dicha área física. Para ello es importante considerar las siguientes interrogantes: ¿Qué áreas deben incluirse dentro de la distribución?, ¿Cuánto espacio se necesita para cada área?, ¿Cómo debe configurarse el espacio en cada área? y ¿Dónde debe ubicarse cada área?, todo esto contribuye al adecuado desarrollo de las actividades de la Municipalidad.

Al mes de junio de 2012 la municipalidad tiene un edificio de dos niveles, distribuidos de la siguiente manera:

La entrada principal y única del edificio queda al centro del edificio en el primer nivel y con dirección sur, lo que limita el acceso y afluencia de las personas para su ingreso, al lado izquierdo de esta entrada se encuentran las gradas que comunican con el segundo nivel

La oficina de la alcaldía y secretaría, están ubicadas en el segundo nivel, junto con la AFIM y un salón en el que se hacen las reuniones de los COCODE y COMUDE así como del concejo municipal, también se encuentran unos baños para uso del público, ya que junto a ellos se encuentra un vestíbulo donde se ubica a las personas que tienen asuntos que tratar con las autoridades.

También se encuentran las oficinas de las oficiales de que fungen como secretarias del alcalde y del secretario municipal.

La tesorería como se dijo es un departamento de mucha importancia por ser el que maneja los ingresos y se encarga de recaudarlos, se encuentra dentro del espacio destinado para la AFIM en el segundo nivel.

La dirección municipal de planificación, no tiene mucha afluencia de personas, por lo que su ubicación se adecua al desempeño de sus labores en el primer nivel al lado derecho de la entrada.

La oficina municipal de la mujer y la oficina de trabajo social comparten una oficina en el primer nivel junto al departamento de personal frente a la entrada principal, es acá donde el organigrama indica que funciona la recepción, sin embargo esta oficina casi siempre permanece cerrada para evitar el calor del lugar, y es en la oficina de trabajo social y de la mujer donde se brinda atención al visitante.

Las otras dos oficinas del primer nivel que se encuentran al fondo y a la derecha son ocupadas por el catastro. No existe un área específica para que el personal de la municipalidad pueda socializar con sus compañeros (almorzar, celebraciones, otras actividades) o pueda reunirse por áreas administrativas, solo existe para tal fin el salón que se encuentra en el segundo nivel del edificio.

2.6.3 Informática

A este respecto se encontró que la municipalidad durante el periodo de estudio cuenta con la tecnología de computación necesaria para la atención al cliente, pues en cada área hay asignadas computadoras para facilitar y optimizar el trabajo. Sin embargo también se encontró con el inconveniente de que en algunos casos es necesaria la capacitación para el uso adecuado de algún software que sea utilizado por ellos pero que hasta el momento estas no han sido implementadas por la administración.

Otro aspecto negativo es que el mismo no cuenta con el mantenimiento adecuado y en tiempo lo que ha ocasionado que en algunas ocasiones el equipo se deteriore antes de que su vida útil termine.

2.6.4 Servicio al cliente

Dentro de las principales responsabilidades de los colaboradores de la municipalidad, como un ente que crea y presta servicios, en presencia de los usuarios, además brinda información, recibe pagos y resuelve problemas, la forma en que se atiende a los usuarios es importante.

De acuerdo a los resultados de las entrevistas los colaboradores de la municipalidad, refieren que desean recibir capacitaciones relacionadas con la atención al cliente, porque consideran tener debilidades en el trato al cliente.

No existen directorios que se ubiquen en un lugar estratégico que permita a los usuarios orientarse o dirigirse al lugar que necesitan para realizar sus trámites.

Las oficinas que tienen mayor afluencia, no cuentan con volantes informativos para poder realizar los trámites respectivos.

CAPÍTULO III

PROPUESTA DE SOLUCIÓN A LA PROBLEMÁTICA ENCONTRADA

En toda organización la idea principal de realizar un diagnóstico es encontrar áreas de oportunidad en las que se pueda implementar acciones que coadyuven a la consecución de las metas y objetivos para los cuales fueron creadas. En virtud de lo anterior a continuación se presenta la propuesta para el proceso administrativo de la municipalidad de Iztapa, considerando para ello lo detallado en el capítulo II.

3.1 PLANEACIÓN

En toda institución es de suma importancia y relevancia que se encuentre definida la misión, visión, objetivos que se pretende alcanzar mediante metas previamente definidas.

De conformidad con el Código Municipal Decreto 12-2010, según el Artículo 33 corresponde a con exclusividad al concejo municipal el ejercicio de gobierno del municipio, velar por la integridad de su patrimonio, garantizar sus intereses en base a los valores, cultura y necesidades planteadas por los vecinos, conforme a la disponibilidad de recursos.

Por lo tanto para lograr optimizar los recursos físicos humanos y financieros se propone actualizar la planeación estratégica existente con una más acorde a la realidad encontrada.

3.1.1 Visión

“Ser la administración municipal que lidere el cambio en la región logrando el desarrollo integral de sus comunidades, promoviendo de manera sistemática la participación efectiva, voluntaria y organizada de los habitantes, resolviendo los

problemas locales, logrando la captación de recursos necesarios a través de la adecuada y transparente gestión de los fondos públicos fortaleciendo el entorno económico, dentro del marco legal buscando en todo momento la convivencia segura y pacífica entre sus habitantes.”

3.1.2 Misión

“Ser una institución cuyo principal objetivo sea servir al desarrollo integral del municipio, basándose en la transparencia del manejo de los recursos, trabajando en equipo con los habitantes en el desarrollo, la aprobación y la ejecución de los proyectos que contribuyan a impulsar el progreso de la gente, la protección del medio ambiente y la perpetuidad de los valores, tradiciones y costumbres.”

Cabe mencionar que los dos puntos anteriores deben ser colocados en un lugar donde todo el personal sin excepción pueda verlos desde el momento en que entra a sus labores. Asimismo tendrá el fin de mostrarse a la población como una estrategia para reforzar los lazos con el municipio al encontrarse identificados con lo enunciado en ellos.

3.1.3 Objetivos

Contar con objetivos propios y que estos se distingan de los de otras instituciones y defiendan claramente el bienestar de sus clientes o usuarios da a la municipalidad la ventaja de contar con la aprobación de las personas a las que brinda servicios.

3.1.3.1 Objetivo general

Servir de base para el desarrollo económico, social y cultural, a través de brindar una gestión que procure la adecuada captación de recursos para después optimizarlos transparentemente en proyectos que sean previamente planificados y que beneficien a la población del municipio.

3.1.3.2 Objetivos específicos

- Dar a los habitantes del municipio una mejor calidad de vida.
- Preservar en la población el apego sus tradiciones y costumbres.
- A través de capacitaciones adecuadas fortalecer el desarrollo del recurso humano mejorando las condiciones en los proceso que se utilizan en las actividades agrícolas
- Incrementar la cobertura de los servicios públicos locales y al mismo tiempo mantenerlos en condiciones óptimas de funcionamiento a través de darles el mantenimiento requerido en tiempo y forma.
- Crear en la población el sentido de pertenencia, logrando con ello la integración y la participación ciudadana en la toma de decisiones que afecten al municipio.
- Promover y mantener sanas relaciones con instituciones públicas, así como con organismos que contribuyan al desarrollo integral del municipio.

3.1.4 Valores

Como se mencionó en el capítulo anterior, no se pudo constatar la existencia de valores establecidos que la municipalidad tomara como fundantes para su proceder, pues no se demostró evidencia física ni digital de ellos, y tampoco se encontraba alguna publicación o rotulación de los mismos.

Por lo anterior a continuación se proponen los siguientes:

- Pasión, por servir a la comunidad.
- Confianza, al promover la seguridad en la población de que lo que se hace es lo correcto.
- Trabajo en equipo, donde exista una confianza mutua.
- Voluntad para realizar el trabajo con calidad, aportando ideas congruentes con la realidad.

- Disciplina, para el cumplimiento de lo normado por las leyes establecidas.
- Integridad, en la conducta personal y profesional.
- Honestidad y transparencia en el manejo de los recursos.
- Igualdad y justicia en oportunidades y decisiones para con la población.

3.1.5 Políticas

Las acciones que se realicen estarán orientadas a desarrollar planes, metodologías y procedimientos que den transparencia en lo ejecutado por la gestión municipal, mejorando con ello la imagen institucional y fomentando la participación ciudadana en los proyectos a realizar.

Para lograr esto se debe dar apego a la probidad, la transparencia y la austeridad en el manejo de los recursos financieros que normalmente son motivo de discordia entre autoridades y población.

Actualmente la municipalidad cuenta con el Plan Operativo Anual (POA) y revisan resultados mensualmente, para dar seguimiento a lo ejecutado y a lo proyectado.

Como fortalecimiento para la gestión municipal se cuenta con las comisiones obligatorias de acuerdo a lo establecido en el Artículo 36, del Decreto 12-2002, Código Municipal.

3.2 ORGANIZACIÓN

Una organización formal está conformada por una estructura que permite a las personas desenvolverse en un medio eficientemente.

Esto quiere decir que cada miembro que pertenezca a ella será más productivo si conoce a donde se encuentra subordinado y quienes pertenecen a su grupo de trabajo.

3.2.1 Estructura Organizacional

Para la consecución de lo expuesto en el párrafo anterior la organización formal debe cumplir con los propósitos siguientes:

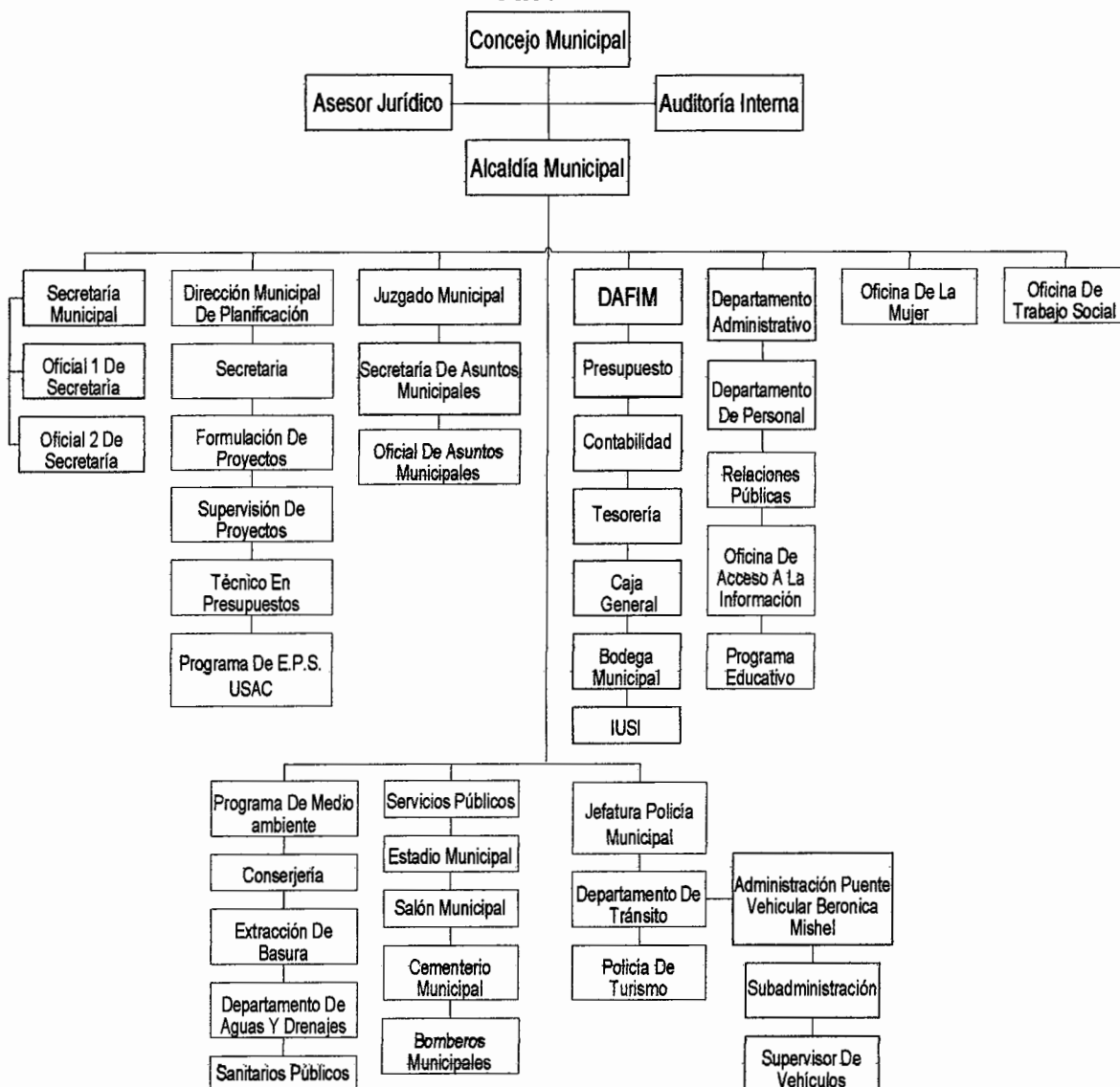
- Servir de base para alcanzar los objetivos de la institución, siendo eficaz y eficiente con un esfuerzo compartido, fomentando el trabajo en equipo.
- Acabar con la duplicidad de trabajo.
- Otorgar a cada colaborador la responsabilidad y autoridad que su posición amerite, teniendo siempre presente la línea de mando y las jerarquías establecidas.
- Establecer los canales de comunicación adecuados para que las políticas y objetivos establecidos se logren en todos los niveles de la misma.

3.2.2 Organigrama estructural propuesto

Como parte de la propuesta de solución, el implementar un organigrama que esté acorde a la realidad que se tiene es parte de la reestructuración en la organización de la institución, con el fin de aprovechar los recursos existentes y con ello evitar la duplicidad de actividades o el que sean realizadas por unidades administrativas que deben enfocarse en otro tipo de tareas.

A continuación se presenta el organigrama estructural propuesto, según lo observado durante el estudio administrativo en la municipalidad:

Gráfica 2
Municipalidad de Iztapa, departamento de Escuintla
Organigrama Estructural propuesto
Año 2012



Fuente: elaboración propia con datos de la municipalidad.

Se mantienen los tres niveles de la dependencia pero se agrupan las unidades conforme a la naturaleza de sus funciones. Se mantiene algunos elementos tales como el asesor jurídico pues es mejor para la municipalidad contar los

servicios de un profesional cuando la situación lo demande y no carecer de él y tomar una mala decisión por mala asesoría. En el municipio no existe un mercado como tal, por esta razón no tenía sentido que se indicara una unidad dentro de la estructura.

3.2.3 Funciones

Estas se dan acorde a la posición de cada unidad en la estructura organizacional, a continuación la descripción de cada una de ellas:

Auditoría interna: trabajar profesionalmente en la auditoría y el control interno, y de esta manera permitir la correcta ejecución presupuestaria.

Alcaldía municipal: administrar de manera eficiente y eficaz en políticas, planes y programas de desarrollo como también el recurso humano, físico y financiero de la municipalidad.

Secretaría municipal: dirigir y orientar los trabajos al cuidar que los empleados cumplan sus obligaciones legales y reglamentarias.

Dirección municipal de planificación: velar por la planeación, organización y dirección de los programas y proyectos de la municipalidad.

Secretaría DMP: recibir y entregar los reportes de la formulación de proyectos al director de la DMP para analizar los mismos.

Formulación de proyectos: analizar y coordinar la programación de los proyectos a ejecutarse, así como la propuesta de los proyectos que tendrán que implementarse.

Juzgado municipal: ejercer jurisdicción y autoridad en todo el ámbito de la circunscripción municipal en beneficio de la población, velar por el cumplimiento de los reglamentos vigentes y dar solución a conflictos administrativos.

Dirección de administración financiera municipal: tiene a su cargo la organización y coordinación de los pagos relacionados con la actividad realizada.

Tesorería: Organizar y coordinar los pagos diversos de las actividades realizadas.

Presupuesto: elaborar y controlar el presupuesto de la municipalidad.

Contabilidad: administrar y registrar las operaciones financieras.

Departamento administrativo: supervisar al departamento de personal, con funciones de reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación y desarrollo del personal, para la aplicación de una adecuada gestión del talento humano. Así como también, a la unidad de relaciones públicas, encargada de dar seguimiento a la participación ciudadana y apoyar la transparencia de la gestión administrativa. Adicional a lo anterior se agrega en esta la oficina de acceso a la información, considerando que son los más indicados para tener la información que el público desee obtener.

Oficina municipal de la mujer: promocionar el desarrollo integral de las mujeres del municipio a través de la formulación de políticas, planes y proyectos que responden a las demandas, intereses y necesidades específicas de las mujeres.

Oficina de trabajo social: programar actividades de tipo social, tales como la ayuda a personas de la tercera edad, viudas, huérfanos etc.

Servicios públicos: coordinar actividades y lugares de apoyo para la población.

Jefatura policía municipal: velar por el cumplimiento de los reglamentos, ordenanzas y resoluciones emitidas por el concejo municipal y el alcalde, respetando los criterios básicos de las costumbres y tradiciones del municipio.

Departamento de tránsito: velar por el orden y cumplimiento de lo dispuesto en el reglamento para la correcta operación de los vehículos que prestan el servicio público de transporte, así como para los vehículos particulares que por el lugar circulen. Cabe mencionar que dentro de esta unidad queda asignada la administración del puente Beronica Mishel por considerarse una actividad más acorde a las funciones del área.

3.2.4 Cultura organizacional

Para efectos de crear una cultura organizacional adecuada, esta inicia en el momento del ingreso del nuevo colaborador se adapte a las conveniencias de la institución, llamado también socialización organizacional al implementar un programa que incluya los siguientes elementos:

Asuntos organizacionales: misión y objetivos, políticas y directrices, estructura de la organización, servicios ofrecidos, reglas y procedimientos internos, seguridad en el trabajo, distribución física que deberá utilizar.

Beneficios ofrecidos: horario de trabajo, días de pago, anticipos, y otros beneficios por la Institución

Relaciones: presentación a las autoridades y demás colaboradores

Deberes del nuevo colaborador: responsabilidades básicas, visión general del cargo, tareas, objetivos del cargo, metas y resultados esperados.

3.2.4.1 Clima organizacional

Con el fin de comprender la importancia de obtener un clima organizacional adecuado, se hace necesario e importante resaltar los siguientes elementos que deben ser tomados en cuenta para su implementación:

El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo y repercute en el ambiente laboral, estas características son percibidas directa o indirectamente por los colaboradores que se desempeñan en ese medio ambiente.

Las percepciones y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan en una gran variedad de factores, entre ellos están:

Factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, otros).

Factores relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones).

Las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros). Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la Institución, como:

estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad.

3.2.5 Instrumentos técnicos de apoyo

De acuerdo al Código Municipal en su artículo 92, literalmente dice: “Los derechos, obligaciones, atribuciones y responsabilidades de los empleados municipales están determinados en la Ley de Servicio Municipal, los reglamentos que sobre la materia emita el Concejo Municipal, y los pactos convenios colectivos que se suscriban de conformidad con la ley”.

La creación de un manual de organización que detalle la estructura de la institución, señale los puestos y la relación que existe entre ellos, para el logro de objetivos. Estos explican la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad, funciones y actividades de la Institución

La creación de un manual de procedimientos donde se detalle los pasos a seguir para realizar una tarea determinada.

Se tiene conocimiento de la existencia de un manual de funciones y atribuciones como de un reglamento interno de personal, que se encuentra actualizado más no autorizado ni publicado, por lo que sugiere se presente ante la corporación municipal; y se dé a conocer a los colaboradores.

3.3 INTEGRACIÓN

Como en toda institución contar con un procedimiento que observe igualdad y justicia, así como la transparencia en el método utilizado a la hora de reclutar, seleccionar y contratar personal, se hace necesario a la hora de encontrar al personal que trabajará en la municipalidad. Esto permitirá optimizar el recurso humano y mejorar las relaciones laborales entre las unidades administrativas

3.3.1 Inducción

El conocer de manera adecuada la labor para que la alguien fuera contratado así como el conocer su posición dentro de la organización toma relevancia a la hora de medir el desempeño que esta persona tenga. Es por ello que se sugiere que se cree una bitácora que detalle de manera amena la inducción del personal de nuevo ingreso.

3.3.2 Capacitación

Dado que la municipalidad es una institución que presta servicios a usuarios de distintas comunidades, se hace necesario que capacite a sus colaboradores. Esto se puede realizar mediante cursos y seminarios con el apoyo de Instituciones gubernamentales y no gubernamentales, con temas específicos como “Servicio y atención al cliente”, “Trabajo en equipo”, “Solución de conflictos”, “Relaciones interpersonales”, “Manejo e implementación de leyes institucionales”, “Actualización de procesos y procedimientos administrativos”, y otros.

Con la implementación de cursos de este tipo se determinan alternativas de solución a problemáticas existentes.

3.3.3 Retroalimentación

Cada mando medio debe realizar una reunión laboral con sus colaboradores en el tiempo que considere necesario para determinar el grado de avance y aprovechamiento de cursos impartidos, resaltando los aspectos tanto negativos como positivos para el buen desarrollo de las actividades y problemas entre el personal con el objetivo de crear cursos de acción que permitan encontrar alternativas de solución.

3.4 DIRECCIÓN

El estilo de liderazgo que se ha venido manejando en la municipalidad es bastante satisfactorio según el personal entrevistado, razón por la cual se cree conveniente mantenerlo de esta manera, sin embargo también se propone que el mismo sea practicado por cada uno de los mandos de las unidades administrativas y no solo por el alcalde.

3.4.1 Comunicación

Como parte esencial de la dirección se encuentra la comunicación, que para efectos de propuesta a la institución se define en dos vertientes que son:

3.4.1.1 Gestión de las comunicaciones internas

Es importante conocer los recursos humanos de la institución y que éstos conozcan las políticas institucionales. Como este tipo de comunicación se encuentra plenamente establecida y se sigue con obediencia según el resultado del diagnóstico, la propuesta se centra sobre la segunda vertiente.

3.4.1.2 Gestión de las comunicaciones externas

Toda institución debe darse a conocer a sí misma. Esto se logra a través de la vinculación con otras instituciones. La unidad de relaciones públicas tiene como finalidad principal la gestión de la imagen institucional, mediante lineamientos establecidos por la dirección, en este caso el alcalde municipal o el jefe del área administrativa. Debe mencionarse que la comunicación para lograr este tipo de imagen tiene algunas características que se deben tomar en cuenta para que funcionen.

Humanísticas: resulta importante que la información que se transmita sea siempre veraz, ya que la confianza del público es la que permite el crecimiento institucional; Análisis y comprensión de la opinión pública: los relacionistas

públicos no manipulan la opinión pública, su trabajo consiste en seleccionar la información adecuada y organizarla de forma entendible y clara para luego brindarla a la comunidad; Trabajo conjunto con otras disciplinas y áreas: el trabajo de todo relacionista público debe tener una sólida base humanista con formación en psicología, sociología y relaciones humanas.

Las herramientas que tienen las relaciones públicas para cumplir con sus funciones son muchas, entre ellas se pueden mencionar las siguientes: comunicación interna, voceros de la empresa, organización de eventos, planes de responsabilidad social; relaciones con los medios de comunicación: diarios, revistas, radio, televisión, Internet.

3.4.2 Motivación

La motivación del personal promueve el logro de los objetivos y expectativas que cada individuo tiene como satisfacción de sus necesidades de auto realización. Por lo tanto se propone la capacitación dirigida a la auto realización, trabajo en equipo y liberación de estrés, con el objetivo de crear un mejor ambiente de trabajo.

3.4.2.1 Reconocimiento personal

Reconocer el esfuerzo realizado por un trabajador en sus actividades laborales es importante, por lo que se propone evaluar los siguientes aspectos:

Puntualidad, comunicación efectiva, relaciones interpersonales, identificación con la institución, desempeño y participación en las actividades, calidad en atención a los clientes.

La realización de actividades recreativas, conmemoración de cumpleaños y diplomas de felicitaciones o reconocimiento a la colaboración y participación, contribuyen a la motivación del personal y representan una pequeña inversión

Cabe mencionar que en la actualidad no existen conflictos de mayor preponderancia entre el personal de la institución; sin embargo, es importante tomar medidas preventivas que permitan controlar la situación.

El departamento de personal es de vital importancia para promocionar el desarrollo de los colaboradores y la resolución adecuada de los conflictos que puedan surgir entre los mismos, teniendo presente que los grupos y equipos de trabajo siempre van a manejar cierto nivel de estrés y que por lo tanto será necesario manejar adecuadamente cada situación sin herir la susceptibilidad del colaborador.

3.5 CONTROL

La Municipalidad debe medir los resultados y evaluarlos, realizando una comparación de lo que tiene en la actualidad con los históricos, en relación con lo esperado total o parcialmente, por lo que se sugiere el tipo de control aplicable a la misma. A este respecto se hace mención de la ley aplicable en cuanto a controles financieros concierne.

Según Decreto 31-2002, Ley de la Contraloría General de Cuentas de la República de Guatemala, es la entidad fiscalizadora superior, técnica descentralizada, con funciones fiscalizadoras de los ingresos, egresos y en general de todo interés hacendario de los organismos del Estado, los municipios, entidades descentralizadas y autónomas, así como de cualquier persona que reciba fondos del Estado o que haga colectas públicas. También se considera rectora del control gubernamental, capacitada para evaluar la eficiencia,

efectividad y economía en los resultados de las operaciones y la gestión gubernamental, para promover la óptima utilización y control de los fondos y bienes del Estado, en un ambiente de transparencia y credibilidad.

En cuanto al área administrativa se propone la implementación de los controles administrativos siguientes:

La persona encargada de llevar el control de ingresos y egresos, de los colaboradores de la municipalidad, será la persona encargada de dar información ubicada en el primer nivel del edificio municipal que tiene como función la de controlar la puntualidad de los colaboradores diariamente, apoyándose para ello en un reloj marcador.

Mejora del servicio al cliente: para mejorar la calidad en el servicio de la municipalidad se propone que cada unidad administrativa elabore un informe mensual donde se indiquen las actividades realizadas y problemáticas detectadas para la elaboración de análisis estadísticos que permitan tomar medidas correctivas, que pueden ser incluidas en el plan operativo anual para los años venideros.

De acuerdo al Artículo 55, Decreto 1-87, Ley de Servicio Municipal, Evaluación del desempeño. "Las autoridades nominadoras, están obligadas a evaluar el desempeño de los trabajadores municipales que dependan de ellos. Deberán velar porque dicha evaluación se realice en forma justa y objetiva, de conformidad con el sistema de evaluación del desempeño que establezca la Corporación Municipal con la asesoría de la Oficina Asesora de Recursos Humanos de las Municipalidades".

CONCLUSIONES

Luego de realizar el presente informe se ha constatado las fortalezas y debilidades que posee la municipalidad, y como resultado de ello se presentan las conclusiones correspondientes.

- 1.** La carencia de datos históricos de fundación y creación de la municipalidad, provoca falta de fomento de una cultura ciudadana que permita a las generaciones actuales identificarse con la institución.
- 2.** La inexistencia de una unidad o sección encargada de llevar un registro oficial del total de comunidades que conforman el municipio, restringe el conocer con exactitud el total de aldeas, caseríos, barrios y parajes que lo conforman, y con ello no se tiene un control adecuado y oportuno de la población.
- 3.** La escasez de una estructura organizacional adecuada en la administración municipal, provoca que la línea de jerarquía se vea afectada provocando la duplicidad de funciones y que en otros casos no se realicen algunas adecuadamente.
- 4.** La inexistencia de un manual de organización provoca que no se tengan definidas las funciones, puestos y cargos que conforman la corporación, y por lo tanto el personal actúa de manera cotidiana y por rutina.
- 5.** La falta de procedimientos administrativos definidos y adoptados por el personal, repercute considerablemente en la ineficiencia e ineficacia del control interno de la Municipalidad.

6. La inexistencia de medios y herramientas publicitarias (trifolios informativos, volantes, material visual, afiches, otros) que permitan la identificación de la población con la institución, influye en los vecinos y usuarios en forma negativa

7. La unidad de relaciones públicas, que se encarga de salvaguardar la imagen de la municipalidad, hasta el momento no ha mostrado con suficiencia que su función sea cumplida, dando como resultado que los habitantes tengan ideas erróneas con respecto de la administración actual.

RECOMENDACIONES

Por lo concluido con anterioridad y para fortalecer las áreas de oportunidad encontradas, se hace importante el brindar opciones de solución con el propósito de que las autoridades municipales contemple la factibilidad de poderlas implementar, en virtud de ello se recomienda que:

1. Con el propósito de tener una base fundamentada en fuentes primarias y secundarias en cuanto al origen y fundación de la municipalidad, la Oficina Municipal de Planificación implemente una investigación que recopile la información necesaria, que contribuya al fortalecimiento de la cultura ciudadana y que tenga como fin fomentar la importancia que dicha institución tiene para el desarrollo de la comunidad,
2. Formalmente con todas sus atribuciones y procedimientos se establezca el catastro municipal, dirigido por la Dirección de Planificación, para recopilar mapeo por regiones y microrregiones del Municipio, con el propósito de contar con la información oficial definida de los centros poblados con certeza.
3. La alcaldía municipal analice la creación de la unidad administrativa y que tenga subordinados al departamento de personal y al de relaciones públicas, para favorecer el apropiado y correcto manejo del recurso humano, y la imagen de la municipalidad con los habitantes.
4. La unidad administrativa considere como prioritario el implementar un manual de organización donde se presente adecuadamente la estructura organizacional y funcional, con base en la planificación estratégica de la

institución para que todos los colaboradores conozcan el lugar que su puesto de trabajo tiene en la misma.

5. Los procedimientos establecidos conforme a la ley sean cumplidos por la administración municipal, para ello la unidad administrativa analizara la creación de un manual de normas y procedimientos administrativos, que busque promover la mejora continua en el servicio al cliente y a través de esta acción incrementar los ingresos a las arcas municipales
6. El departamento de relaciones públicas establezca e implemente las mejores opciones de divulgación periódica tales como volantes, revistas semestrales, los diarios que por el lugar circulen etc. para que la población tenga confianza en la institución a través del conocimiento de cómo se invierten los fondos de la municipalidad.
7. Se mejore la imagen de la institución a través del departamento de relaciones públicas, dando a conocer los logros alcanzados así como los beneficios económicos y sociales obtenidos por cada una de ellos, para que se motive la participación ciudadana contribuyendo con ello al desarrollo de la comunidad.

BIBLIOGRAFÍA

Aguilar Catalán, J. A. 2012. Método para la Investigación del Diagnóstico Socioeconómico. (Pautas para el Desarrollo de las Regiones, en Países que han sido mal administrados). 4ta.Edición. Guatemala, Ediciones Renacer. 126 p.

Benjamín Franklin, E.2007, Auditoría Administrativa. (Sección estratégica del cambio). Segunda Edición. Universidad Nacional Autónoma de México. Pearson educación. México, 843 p.

Chiavenato, I. 2009, Comportamiento Organizacional, La dinámica del éxito en las organizaciones, 2da edición, México, McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. 511p.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA. Código Municipal Decreto Legislativo 12-2002. 48 p.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA. Ley de Servicio Municipal Decreto Legislativo 1-87, 55 p.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA. Ley de Desarrollo Social Decreto Legislativo 42-2001. 70 p.

INE (Instituto Nacional de Estadística, GT). X Censo Nacional de Población y V de Habitación año 1994, 2002.

INE (Instituto Nacional de Estadística). 2012. Encuesta Nacional de Condiciones de Vida (ENCOVI) 2006 y 2011. Guatemala.

Koontz, H; Weihrich, H. 2004, Administración, Una Perspectiva Global, 7da edición, México, McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A de C.V. 804 p.

Piloña Ortiz, G. A. 2002. Guía Práctica sobre Métodos y Técnicas de Investigación Documental y de Campo, 170 p.

Pinto, J.H.Z., Simmons, Ch. S., Tarano, J.M.T., Reconocimiento de Suelos de la República de Guatemala 313 p.

Programa municipios para el desarrollo local PROMUDEL, Finanzas municipales el A, B, C del gobierno municipal, mayo 2007, 2a Edición, 32 p.

SEGEPLAN (Secretaría General de Planificación). 2012. Plan de Desarrollo Iztapa, Escuintla 2011-2025. Guatemala. Guatemala. Consultado abril de 2012

ANEXOS

ANEXO 1
MANUAL DE ORGANIZACIÓN
MUNICIPALIDA DE IZTAPA
DEPARTAMENTO DE ESCUINTLA

ÍNDICE

No.	Descripción	Página
	INTRODUCCIÓN	1
1	JUSTIFICACIÓN	2
2	OBJETIVOS DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN	2
2.1	General	2
2.2	Específicos	2
3	PLANEACIÓN	3
3.1	Misión	3
3.2	Visión	3
3.3	Objetivos	3
3.3.1	Objetivo General	4
3.3.2	Objetivos Específicos	4
3.4	Políticas	4
3.5	Valores	5
4	MARCO JURÍDICO	5
4.1	Normativa Interna	5
4.2	Normativa Externa	6
5	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	6
6	FUNCIONES BÁSICAS DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS	7
7	DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE CARGOS Y PUESTOS	9
	Alcalde Municipal	10
	Auditor Interno	12
	Secretario Municipal	14
	Director Municipal de Planificación	16
	Juez Municipal	18
	Director de la Dirección Administrativa Financiera Municipal-DAFIM-	20
	Gerente Administrativo	22
	Encargada de la Oficina Municipal de la Mujer-OMM-	24
	Trabajadora Social	26
8	Procedimientos para Implementar el Manual	28
9	Vigencia del Manual	28

INTRODUCCIÓN

Toda organización debe tener dentro de sus instrumentos técnicos de apoyo un Manual de Organización cuyo propósito sea proveer a los colaboradores una guía práctica de la constitución estructural de la entidad.

En tal sentido se presenta este documento como un apoyo para ayudar a los órganos de dirección y empleados municipales a realizar de manera más eficiente sus actividades.

El manual de organización contribuye con la entidad municipal porque a través del seguimiento apropiado se evitará que existan conflictos de autoridad y jerarquía, duplicidad en el mando y las funciones, falta de orden, todo lo anterior con el propósito de mejorar la calidad de los servicios administrativos y públicos que se dan a la población.

Con el afán de optimizar la estructura planteada, el manual de organización es flexible, para que se realicen los cambios que se estimen necesarios, siempre y cuando contribuyan a optimizar el funcionamiento de las unidades que lo integran.

1. JUSTIFICACIÓN

Durante la investigación se estableció la ausencia física de formas de organización en la municipalidad, circunstancia que limita el desarrollo y la mejora de los servicios que presta. En ese sentido es recomendable la creación de un manual de organización.

A través de la implementación del Manual de Organización se facilitará la incorporación de nuevos colaboradores, debido a que constituye una guía detallada con instrucciones definidas que permiten fijar políticas que incidan en el adecuado funcionamiento de las unidades administrativas

2. OBJETIVOS DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dentro de los principales propósitos que se persiguen con la implementación del presente manual se presentan los siguientes:

2.1. General

Dara a conocer de manera práctica y fácil la estructura organizacional y la descripción de cada una de las funciones y atribuciones en las diferentes áreas administrativas que son parte de la gestión de la municipalidad, mejorar las relaciones de trabajo y dar calidad en el servicio, a través de la adecuada orientación sobre las actividades particulares de cada colaborador.

2.2. Específicos

- Proporcionar la adecuada coordinación de las actividades en busca del mejoramiento continuo del funcionamiento de la municipalidad.
- Constituirse como el medio de comunicación que detalla las actividades principales para el fiel cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Describir las atribuciones concernientes a cada uno de los puestos a efecto de evitar la duplicidad de tareas.

- Determinar el nivel de autoridad y responsabilidad que presenta cada unidad de trabajo. Reconocer los niveles jerárquicos que dentro de la organización de la municipalidad existen.

3. PLANEACIÓN

A continuación se detallan propiamente los aspectos que se contemplan dentro de la planeación estratégica de la municipalidad y que son parte fundamental y esencial del presente manual ya que es a través de vivir estas premisas que se podrá implementar adecuadamente.

3.1. MISIÓN

“Ser una institución cuyo principal objetivo sea servir al desarrollo integral del municipio, basándose en la transparencia del manejo de los recursos, trabajando en equipo con los habitantes en el desarrollo, la aprobación y la ejecución de los proyectos que contribuyan a impulsar el progreso de la gente, la protección del medio ambiente y la perpetuidad de los valores, tradiciones y costumbres.”

3.2. VISIÓN

“Ser la administración municipal que lidere el cambio en la región logrando el desarrollo integral de sus comunidades, promoviendo de manera sistemática la participación efectiva, voluntaria y organizada de los habitantes, resolviendo los problemas locales, logrando la captación de recursos necesarios a través de la adecuada y transparente gestión de los fondos públicos fortaleciendo el entorno económico, dentro del marco legal buscando en todo momento la convivencia segura y pacífica entre sus habitantes.”

3.3. OBJETIVOS

Contar con objetivos propios y que estos se distingan de los de otras instituciones y defiendan claramente el bienestar de sus clientes o usuarios da a

la municipalidad la ventaja de contar con la aprobación de las personas a las que brinda servicios.

3.3.1. Objetivo general

Servir de base para el desarrollo económico, social y cultural, a través de brindar una gestión que procure la adecuada captación de recursos para después optimizarlos transparentemente en proyectos que sean previamente planificados y que beneficien a la población del municipio.

3.3.2. Objetivos específicos

- Dar a los habitantes del municipio una mejor calidad de vida.
- Preservar en la población el apego sus tradiciones y costumbres.
- A través de capacitaciones adecuadas fortalecer el desarrollo del recurso humano mejorando las condiciones en los proceso que se utilizan en las actividades agrícolas
- Incrementar la cobertura de los servicios públicos locales y al mismo tiempo mantenerlos en condiciones óptimas de funcionamiento a través de darles el mantenimiento requerido en tiempo y forma.
- Crear en la población el sentido de pertenencia, logrando con ello la integración y la participación ciudadana en la toma de decisiones que afecten al municipio.
- Promover y mantener sanas relaciones con instituciones públicas, así como con organismos que contribuyan al desarrollo integral del municipio.

3.4. POLÍTICAS

Las acciones que se realicen estarán orientadas a desarrollar planes, metodologías y procedimientos que den transparencia en lo ejecutado por la gestión municipal, mejorando con ello la imagen institucional y fomentando la participación ciudadana en los proyectos a realizar. Para lograr esto se debe dar

apego a la probidad, la transparencia y la austeridad en el manejo de los recursos financieros que normalmente son motivo de discordia entre autoridades y población.

Como fortalecimiento para la gestión municipal se cuenta con las comisiones obligatorias de acuerdo a lo establecido en el Artículo 36, del Decreto 12-2002, Código Municipal.

3.5. VALORES

- Pasión, por servir a la comunidad.
- Confianza, al promover la seguridad en la población de que lo que se hace es lo correcto.
- Trabajo en equipo, donde se puede confiar en el que está a mi lado.
- Voluntad, por querer ser lo mejor aportando ideas congruentes con la realidad.
- Disciplina, para el cumplimiento de lo normado por las leyes establecidas.
- Integridad, en la conducta personal y profesional.
- Honestidad y transparencia en el manejo de los recursos.
- Igualdad y justicia en oportunidades y decisiones para con la población.

4. MARCO JURÍDICO

Es la serie de normativas y directrices internas y externas que deben guiar el comportamiento de la organización, cimentado en leyes y decretos que regulen las actividades que dentro de la institución se lleven a cabo y que sean de cumplimiento obligatorio entre los miembros que la conforman, entre las que se pueden mencionar las siguientes:

4.1. Normativa Interna

- Reglamento interno que desglosa los lineamientos básicos que los colaboradores deben observar constantemente.
- Manual de organización.
- Manual de normas y procedimientos.

1.2. Normativa Externa

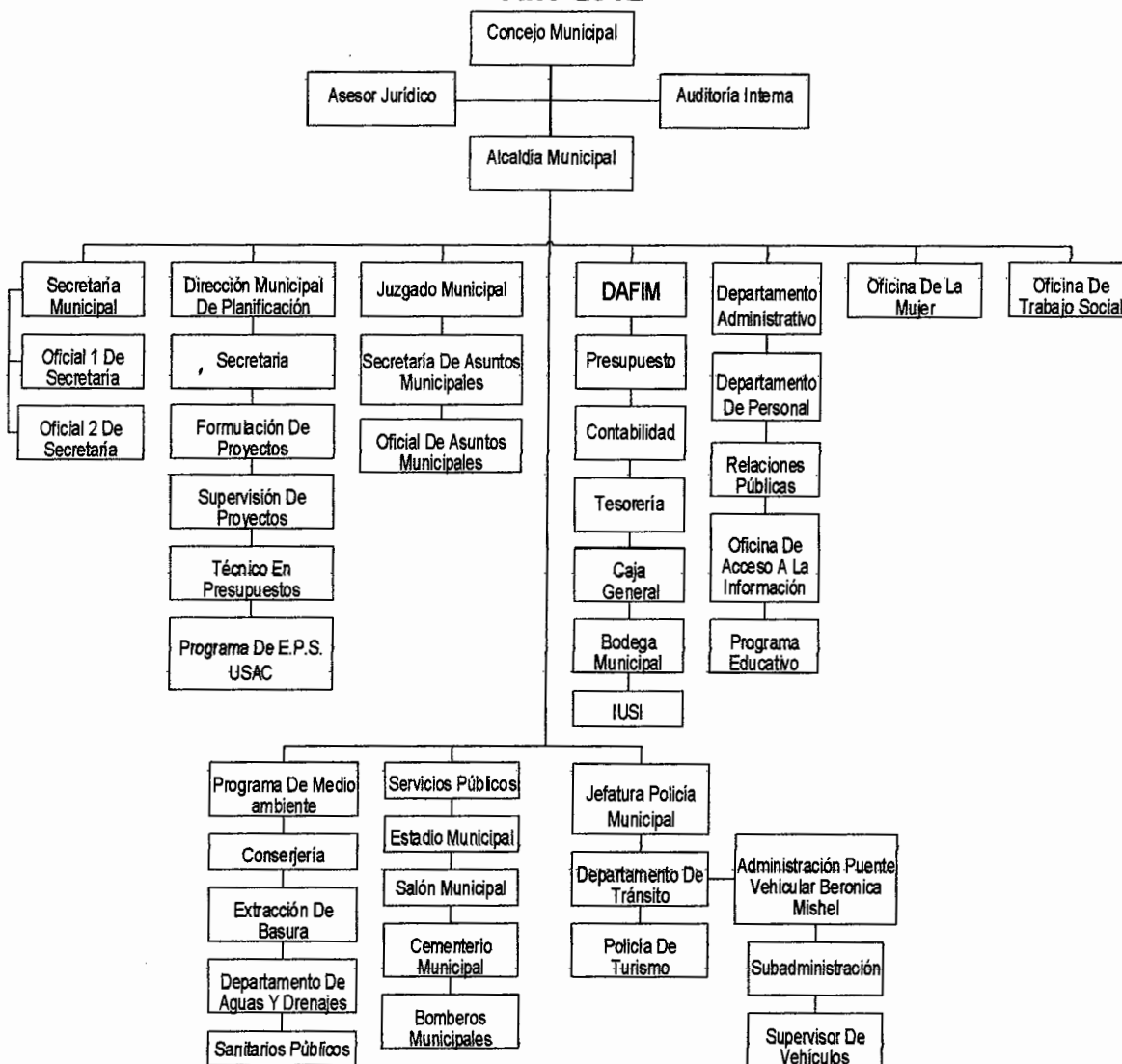
- ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE. 1985. Constitución Política de La República de Guatemala. 110 p. Ministerio de Gobernación, Tipografía Nacional 2004.
- Decreto Número 1441. Código de trabajo. Congreso de la República de Guatemala. Artículos 1, 22, 57 y 60 y 103.
- Decreto- Ley Número 106. Código Civil. Enrique Peralta Azurdia, Jefe de Gobierno de la República Artículo 15 inciso 4.
- Decreto Número 42-92. Ley de bonificación anual para trabajadores del sector privado y público. Congreso de la República de Guatemala. Artículos 1, 2 y 3.
- Decreto Número 37-2001. Bonificación Incentivo. Congreso de la República de Guatemala. Artículos 1 y 6.

5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Es indispensable el diseño de las funciones generales y específicas, se establecerán órganos administrativos con la finalidad de ordenar las actividades y realizarlas oportunamente.

Para tener un marco de referencia más amplio a continuación el organigrama general de la municipalidad de Iztapa.

Gráfica 1
Municipalidad de Iztapa, departamento de Escuintla
Organigrama Estructural Propuesto
Año 2012



Fuente: elaboración propia con datos de la municipalidad.

6. FUNCIONES BÁSICAS DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

Estas se dan acorde a la posición de cada unidad en la estructura organizacional, a continuación la descripción de cada una de ellas:

- **Auditoría interna:** trabajar profesionalmente en la auditoría relacionada con el control interno, que permita la correcta ejecución presupuestaria.
- **Alcaldía municipal:** administrar de manera eficiente y eficaz en políticas, planes y programas de desarrollo como también el recurso humano, físico y financiero de la municipalidad.
- **Secretaría municipal:** dirigir y orientar los trabajos al cuidar que los empleados cumplan sus obligaciones legales y reglamentarias.
- **Dirección municipal de planificación:** dirigir la planeación, organización y dirección de los programas y proyectos de la municipalidad.
- **Secretaría DMP:** recibir y entregar los reportes de la formulación de proyectos al director de la DMP para analizar los mismos.
- **Formulación de proyectos:** analizar y coordinar la programación de los proyectos a ejecutarse, así como la propuesta de los proyectos que tendrán que implementarse.
- **Juzgado municipal:** ejercer jurisdicción y autoridad en todo el ámbito de la circunscripción municipal en beneficio de la población, velar por el cumplimiento de los reglamentos vigentes y dar solución a conflictos administrativos.
- **Dirección de administración financiera municipal:** organizar y coordinar los pagos relacionados con la actividad realizada.
- **Tesorería:** administrar los fondos municipales
- **Presupuesto:** elaborar y controlar el presupuesto de la municipalidad.
- **Contabilidad:** administrar y registrar las operaciones financieras.
- **Departamento administrativo:** programar al departamento de personal, con funciones de reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación y desarrollo del personal, para la aplicación de una adecuada gestión del talento humano. Así como también, a la unidad de relaciones públicas, encargada de dar seguimiento a la participación ciudadana y apoyar la transparencia de la gestión administrativa. Adicional a lo anterior

se agrega en esta la oficina de acceso a la información, considerando que son los más indicados para tener la información que el público desee obtener.

- **Oficina municipal de la mujer:** promocionar el desarrollo integral de las mujeres del municipio a través de la formulación de políticas, planes y proyectos que responden a las demandas, intereses y necesidades específicas de las mujeres.
- **Oficina de trabajo social:** programar actividades de tipo social, tales como la ayuda a personas de la tercera edad, viudas, huérfanos etc.
- **Servicios públicos:** coordinar actividades y lugares de apoyo para la población.
- **Jefatura policía municipal:** velar por el cumplimiento de los reglamentos, ordenanzas y resoluciones emitidas por el concejo municipal y el alcalde, al respetar los criterios básicos de las costumbres y tradiciones del municipio.
- **Departamento de tránsito:** velar por el orden y cumplimiento de lo dispuesto en el reglamento para la correcta operación de los vehículos que prestan el servicio público de transporte, así como para los vehículos particulares que por el lugar circulen. Cabe mencionar que dentro de esta unidad queda asignada la administración del puente Beronica Mishel por considerarse una actividad más acorde a las funciones del área.

7. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE CARGOS Y PUESTOS

Es el apartado principal del manual de organización, su importancia radica en que permite identificar las atribuciones específicas del cargo para el que ha sido electo alguien, así como los puestos de trabajo respectivos, los cuales se detallan a continuación.

Municipalidad del Municipio de Iztapa, Departamento de Escuintla		
Manual de Organización	Elaborado por:	
Descripción Técnica del cargo	José Luis García Cerezo	
Código: 01	Realizado: Noviembre 2012	Hoja: 1/2
I. IDENTIFICACIÓN		
1.1 Título del cargo:	Alcalde Municipal	
1.2 Ubicación Administrativa:	Alcaldía Municipal	
1.3 Inmediato Superior	Concejo Municipal	
1.4 Subalternos:	Personal administrativo	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
Puesto de carácter Ejecutivo, cuya función primordial es la ejecución de lo dispuesto por el Concejo Municipal		
2.1 Descripción específica del cargo		
Encargado de administrar de manera eficiente y eficaz los recursos humanos, físicos y financieros de la municipalidad para la adecuada prestación de servicios a la comunidad.		
2.1.1. Atribuciones		
<ul style="list-style-type: none"> • Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades administrativas, técnicas y financieras propias de la Municipalidad, en beneficio de la población, el hábitat y el medio ambiente. • Promover y apoyar conforme al Código Municipal y demás leyes aplicables, la participación y trabajo de las asociaciones civiles y los comités de vecinos que operan en su Municipio, y debe informar al Concejo Municipal, cuando éste lo requiera. • Desempeña la jefatura superior de todo el personal administrativo de la municipalidad. • Adoptar personalmente, y bajo su responsabilidad en caso de catástrofes o desastres o grave riesgo de los mismos, las medidas necesarias, y dar cuenta inmediata al pleno del Consejo Municipal. 		
2.1.2 Relación de trabajo		
Debido a la naturaleza del cargo debe relacionarse con los miembros del Concejo municipal y todos los colaboradores, así como con las autoridades del municipio y las departamentales con las que tenga alguna relación.		
2.1.3 Autoridad		
Efectuar la delegación de funciones y actividades a todos los miembros de la corporación municipal, como las tareas propias de todas las personas a través de la Administración.		

Municipalidad del Municipio de Iztapa, Departamento de Escuintla						
Manual de Organización Descripción Técnica del cargo	Elaborado por: José Luis García Cerezo					
Código: 01	Realizado: Noviembre 2012	Hoja: 2/2				
<p>2.1.4 Responsabilidades Es totalmente responsable de los recursos humanos, materiales y financieros que le sean asignados o gestionados, como también de la serie de decisiones que se tomen en el proceso de dirección.</p>						
<p>III ESPECIFICACIÓN DEL CARGO Control de los aspectos ejecutivos, financieros y del personal con que cuenta la municipalidad.</p>						
<p>3.1 Educación La ley no establece un grado académico determinado para ejercer en este puesto, sin embargo es recomendable que posea la educación suficiente para ejercer con propiedad sus funciones.</p>						
<p>3.2 Experiencia Preferiblemente que tenga conocimientos en el área agrícola, por ser una de las principales actividades del municipio, dirección de personal.</p>						
<p>3.3 Habilidades y destrezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de liderazgo • Firmeza y criterio en la toma de decisiones • Conocimiento de leyes que rigen las actividades de la municipalidad • Manejo de equipo de oficina • Conocimientos sobre administración • Acostumbrado a trabajar bajo presión • Capacidad de trabajo en equipo 						
<p>IV REQUISITOS PARA SER ELECTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser mayor de edad. • Nacionalidad guatemalteca de origen y vecino inscrito en el municipio. • Encontrarse en el goce de sus derechos políticos. 						
<p>V. NIVEL DE ESFUERZO</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;">Mental</td> <td style="text-align: center; width: 50%;">Físico</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">80%</td> <td style="text-align: center;">20% en las visitas a las comunidades</td> </tr> </table>			Mental	Físico	80%	20% en las visitas a las comunidades
Mental	Físico					
80%	20% en las visitas a las comunidades					

Municipalidad del Municipio de Iztapa, Departamento de Escuintla		
Manual de Organización Descripción Técnica del puesto		Elaborado por: José Luis García Cerezo
Código: 02	Realizado: Noviembre 2012	Hoja: 1/2
I. IDENTIFICACIÓN		
1.1 Título del puesto:	Auditor Interno	
1.2 Ubicación Administrativa:	Ejecutivo	
1.3 Inmediato Superior	Concejo Municipal	
1.4 Subalternos:	Ninguno	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
<p>Trabajo profesional de auditoría relacionado con el control interno, que permite la correcta ejecución presupuestaria de la Municipalidad y se desarrolla en todos los ámbitos de la organización municipal, al proveer la transparencia del gasto.</p>		
2.1 Descripción específica del puesto		
<p>Planificar, organizar, coordinar y dirigir las actividades de auditoría interna, conforme normas emanadas por la contraloría general de cuentas, reglamentos, acuerdos y procedimientos, que norman el funcionamiento de la municipalidad, e informar veraz y oportunamente al Alcalde Municipal y Concejo Municipal.</p>		
2.1.1. Atribuciones		
<ul style="list-style-type: none"> • Promover un proceso transparente y efectivo de rendición de cuentas sobre el uso y administración de los recursos asignados, a través de recomendaciones que apoyen el mejoramiento permanente de la organización, sus sistemas integrados y los procedimientos operacionales. • Supervisar, dirigir y coordinar auditorías financieras, contables, presupuestarias y especializadas. • Evaluar la eficacia de los sistemas integrados de administración y finanzas y de los instrumentos de control interno y de calidad a ellos incorporados. • Mantener informados a los encargados del manejo financiero de los cambios en las leyes y reglamentos que afecten el presupuesto y ejecución. 		
2.1.2 Relación de trabajo		
<p>Existe comunicación directa con el concejo municipal, con el alcalde y los trabajadores de la Dirección Administrativa Financiera Municipal -DAFIM-.</p>		
2.1.3 Autoridad		
<p>Efectuar la delegación de funciones y actividades a todos los miembros de la corporación municipal, como las tareas propias de todas las personas a través de la Administración.</p>		

Municipalidad del Municipio de Iztapa, Departamento de Escuintla		
Manual de Organización Descripción Técnica del puesto	Elaborado por: José Luis García Cerezo	
Código: 02	Realizado: Noviembre 2012	Hoja: 2/2
<p>2.1.4 Responsabilidades La transparencia y uso adecuado de los recursos financieros asignados a la municipalidad.</p>		
<p>III ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO Control de los, financieros y de la municipalidad.</p>		
<p>3.1 Educación Graduado a nivel de Licenciado en Contaduría Pública y Auditoría CPA. Preferible con Maestría en Finanzas</p>		
<p>3.2 Experiencia Tener como mínimo 5 años de experiencia en puesto similar</p>		
<p>3.3 Habilidades y destrezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser guatemalteco de origen y vecino inscrito en el distrito municipal. • Manejo de office avanzado. • Dominio de las leyes vigentes referentes al trabajo a desarrollar. • Capacidad de planificar, organizar y realizar los reportes de las distintas unidades administrativas. • Capacidad de liderazgo 		
<p>IV REQUISITOS LEGALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser mayor de edad. • Nacionalidad guatemalteca de origen y vecino inscrito en el municipio. • Encontrarse en el goce de sus derechos políticos. 		
<p>V. NIVEL DE ESFUERZO</p>		
<p>Mental 100%</p>	<p>Físico</p>	

Municipalidad del Municipio de Iztapa, Departamento de Escuintla		
Manual de Organización		Elaborado por:
Descripción Técnica del puesto		José Luis García Cerezo
Código: 03	Realizado: Noviembre 2012	Hoja: 1/2
I. IDENTIFICACIÓN		
1.1 Título del puesto:	Secretario Municipal	
1.2 Ubicación Administrativa:	Secretaría Municipal	
1.3 Inmediato Superior	Alcalde Municipal	
1.4 Subalternos:	Oficial I y II	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
Trabajo profesional que consiste en la realización, certificación de actas y todos los documentos requeridos por el alcalde, concejo municipal y población.		
2.1 Descripción específica del puesto		
Encargado de la planificación, organización, dirección, coordinación y supervisión de las actividades administrativas y financieras de la municipalidad en el marco normativo, que permitan el cumplimiento de sus objetivos institucionales de manera eficiente y eficaz.		
2.1.1. Atribuciones		
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar los libros correspondientes, las actas de la sesiones del Concejo Municipal con su firma, al ser aprobadas de conformidad con lo dispuesto en el Código • Dirigir y ordenar los trabajos de Secretaría, bajo la dependencia inmediata del Alcalde, al velar que los empleados cumplan sus obligaciones legales y reglamentarias. • Redactar la memoria anual de labores y presentar al Concejo Municipal, durante la primera quincena del mes de enero de cada año, al remitir ejemplares de ella al organismo ejecutivo, al Congreso de la República y al Concejo Municipal de desarrollo y a los medios de comunicación a su alcance; • Recolectar, archivar y conservar todos los números del diario oficial; • Organizar, ordenar y mantener el archivo de la municipalidad; y 		
2.1.2 Relación de trabajo		
Con el personal a su cargo, el alcalde, concejo municipal y población		
2.1.3 Autoridad		
Sobre los colaboradores a su cargo.		

Municipalidad del Municipio de Iztapa, Departamento de Escuintla						
Manual de Organización Descripción Técnica del puesto	Elaborado por: José Luis García Cerezo					
Código: 03	Realizado: Noviembre 2012	Hoja: 2/2				
<p>2.1.4 Responsabilidades La legalidad de los documentos emitidos por la municipalidad y los que recibe de otras instituciones o de los pobladores del municipio.</p>						
<p>III ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO</p>						
<p>3.1 Educación Graduado de Abogado y Notario</p>						
<p>3.2 Experiencia Como mínimo 5 años de ejercer profesionalmente</p>						
<p>3.3 Habilidades y destrezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de liderazgo • Firmeza y criterio en la toma de decisiones • Conocimiento de leyes que rigen las actividades de la municipalidad • Dominio de office avanzado • Conocimientos sobre administración • Capacidad de trabajo en equipo • Valores éticos y morales 						
<p>IV REQUISITOS LEGALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser mayor de edad. • Nacionalidad guatemalteca de origen y vecino inscrito en el municipio. • Encontrarse en el goce de sus derechos políticos. 						
<p>V. NIVEL DE ESFUERZO</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;">Mental</td> <td style="text-align: center; width: 50%;">Físico</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">100%</td> <td></td> </tr> </table>			Mental	Físico	100%	
Mental	Físico					
100%						

Municipalidad del Municipio de Iztapa, Departamento de Escuintla		
Manual de Organización	Elaborado por:	
Descripción Técnica del puesto	José Luis García Cerezo	
Código: 04	Realizado: Noviembre 2012	Hoja: 1/2
I. IDENTIFICACIÓN		
1.1 Título del puesto:	Director Municipal de Planificación	
1.2 Ubicación Administrativa:	Dirección Municipal de Planificación	
1.3 Inmediato Superior	Alcalde Municipal	
1.4 Subalternos:	Personal bajo la Dirección Municipal de Planificación	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
Labor de tipo administrativo, consiste en proponer, elaborar y ejecutar los planes, programas y proyectos de trabajo.		
2.1 Descripción específica del puesto		
Trabajo profesional que se encarga de la planeación, organización, dirección y control de las funciones generales de la Municipalidad; también tomar decisiones que influyan en el crecimiento y optimización de los recursos administrativo/financiero de la entidad.		
2.1.1. Atribuciones		
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar los perfiles, estudios de preinversión, y factibilidad de los proyectos para el desarrollo del Municipio, a partir de las necesidades sentidas y priorizadas • Mantener actualizado el registro de necesidades identificadas y priorizadas y de los planes, programas y proyectos en sus fases de perfil, factibilidad, negociación y ejecución; • Asesorar al concejo municipal y al alcalde en sus relaciones con las entidades de desarrollo públicas y privadas. • Suministrar la información que le sea requerida por el Concejo y público en general 		
2.1.2 Relación de trabajo		
Se mantiene en comunicación con el alcalde, el concejo municipal, y las demás unidades administrativas de la municipalidad.		
2.1.3 Autoridad		
Sobre el cumplimiento del personal a su cargo		

Municipalidad del Municipio de Iztapa, Departamento de Escuintla						
Manual de Organización Descripción Técnica del puesto	Elaborado por: José Luis García Cerezo					
Código: 04	Realizado: Noviembre 2012	Hoja: 2/2				
<p>2.1.4 Responsabilidades Tener la información oportuna y veraz cuando así se requiera para la formulación o ejecución de los proyectos vistos por el Concejo municipal.</p>						
<p>III ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO</p>						
<p>3.1 Educación Poseer título universitario en Administración de Empresas o Ingeniería Industrial, preferiblemente con Maestría en formulación y Evaluación de Proyectos.</p>						
<p>3.2 Experiencia Mínimo 5 años de experiencia profesional</p>						
<p>3.3 Habilidades y destrezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de liderazgo • Firmeza y criterio en la toma de decisiones • Conocimiento de leyes que rigen las actividades de la municipalidad • Dominio de paquetes de computación • Experiencia en la formulación y evaluación de proyectos • Acostumbrado a trabajar bajo presión • Capacidad de trabajo en equipo • Valores éticos y morales 						
<p>IV REQUISITOS PARA SER ELECTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser mayor de edad. • Nacionalidad guatemalteca de origen y vecino inscrito en el municipio. • Encontrarse en el goce de sus derechos políticos. 						
<p>V. NIVEL DE ESFUERZO</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;">Mental</td> <td style="text-align: center; width: 50%;">Físico</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">100%</td> <td></td> </tr> </table>			Mental	Físico	100%	
Mental	Físico					
100%						

Municipalidad del Municipio de Iztapa, Departamento de Escuintla		
Manual de Organización	Elaborado por:	
Descripción Técnica del puesto	José Luis García Cerezo	
Código: 05	Realizado: Noviembre 2012	Hoja: ½
I. IDENTIFICACIÓN		
1.1 Título del puesto:	Juez Municipal	
1.2 Ubicación Administrativa:	Juzgado Municipales	
1.3 Inmediato Superior	Alcalde	
1.4 Subalternos:	Secretaria y oficial de asuntos municipales	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
Puesto de carácter Ejecutivo, cuya función primordial es la ejecución de lo dispuesto por el Concejo Municipal		
2.1 Descripción específica del puesto		
Encargado de administrar de manera eficiente y eficaz los recursos humanos, físicos y financieros de la municipalidad para la adecuada prestación de servicios a la comunidad.		
2.1.1. Atribuciones		
<ul style="list-style-type: none"> • Planear, organizar, dirigir y evaluar las actividades correspondientes al orden jurídico de la municipalidad, al informar periódicamente sobre los logros de sus objetivos y metas. • Asesorar al concejo municipal y alcalde en relación a las materias propias de su especialidad y desempeño funcional. • Elaborar dictámenes e informes sobre aspectos legales, así como presentar a las autoridades municipales para su conocimiento y tomar las decisiones pertinentes. • Elaborar y/o revisa los proyectos de resoluciones, contratos, convenios y otras disposiciones, en relación con los aspectos legales que se encarguen a las autoridades municipales. • Uniformizar el criterio jurídico aplicable a casos similares al dictar instrucciones y proyecciones sobre la norma legal pertinente. • Remitir consultas y orientar en aspectos legales. • Participar y/o representa a la Municipalidad en las diligencias judiciales y administrativas con las facultades del mandato al desistir la demanda, transige el pleito, somete a arbitraje, apela, interpone recurso de nulidad y queja, así como realiza las demandas ante las autoridades judiciales. 		

Municipalidad del Municipio de Iztapa, Departamento de Escuintla						
Manual de Organización Descripción Técnica del puesto		Elaborado por: José Luis García Cerezo				
Código: 05	Realizado: Noviembre 2012	Hoja: 2/2				
<p>2.1.2 Relación de trabajo Con todas las unidades administrativas</p> <p>2.1.3 Autoridad En materia legal y resolver conforme a derecho.</p> <p>2.1.4 Responsabilidades Conocer, resolver y ejecutar lo que concierne a los asuntos que afecten las buenas costumbres, ornato, limpieza, medio ambiente, salud, servicios municipales y lo servicios públicos en general.</p> <p>III ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO</p> <p>3.1 Educación Título universitario de Abogado y Notario</p> <p>3.2 Experiencia Como mínimo 5 años de experiencia profesional.</p> <p>3.3 Habilidades y destrezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Firmeza y criterio en la toma de decisiones • Conocimiento de leyes que rigen las actividades de la municipalidad • Manejo de equipo de oficina • Conocimientos sobre administración • Acostumbrado a trabajar bajo presión • Capacidad de trabajo en equipo <p>IV REQUISITOS LEGALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser mayor de edad. • Nacionalidad guatemalteca de origen y vecino inscrito en el municipio. • Encontrarse en el goce de sus derechos políticos. <p>V. NIVEL DE ESFUERZO</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;">Mental</td> <td style="text-align: center; width: 50%;">Físico</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">100%</td> <td></td> </tr> </table>			Mental	Físico	100%	
Mental	Físico					
100%						

Municipalidad del Municipio de Iztapa, Departamento de Escuintla		
Manual de Organización Descripción Técnica del puesto		Elaborado por: José Luis García Cerezo
Código: 06	Realizado: Noviembre 2012	Hoja: ½
I. IDENTIFICACIÓN		
1.1 Título del puesto:	Director de la Dirección Administrativa Financiera Municipal-DAFIM-	
1.2 Ubicación Administrativa:	DAFIM	
1.3 Inmediato Superior	Alcalde Municipal	
1.4 Subalternos:	Personal administrativo de la DAFIM	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
Trabajo profesional que comunica, ejecuta y coordina conjuntamente la interacción de los encargados administrativos y financieros de la municipalidad para el buen desempeño de las labores internas y externas.		
2.1 Descripción específica del puesto		
Planificar, organizar, coordinar, supervisar y conducir por delegación la ejecución de los planes de desarrollo local, la prestación de servicios públicos locales y administrativos;		
2.1.1. Atribuciones		
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar reuniones de trabajo con los jefes de los departamentos administrativo y financiero. • Elaborar y proponer las políticas para la gestión municipal, políticas de desarrollo local, programas municipales, para su aprobación y aplicación correspondiente, así como proponer estrategias para la correcta aplicación de dichas políticas. • Coordinar y preparar los proyectos de programa de operaciones, presupuesto para cada gestión. • Presentar al alcalde para su consideración y ulterior remisión al Concejo Municipal planes y programas alternativos de administración salarial en prestación de servicios sociales a nivel institucional. • Presentar planes y proyectos técnico-administrativos conducentes a la racionalidad del trabajo, mejora de la productividad y calidad de los servicios prestados por la municipalidad. 		

Municipalidad del Municipio de Iztapa, Departamento de Escuintla						
Manual de Organización Descripción Técnica del puesto	Elaborado por: José Luis García Cerezo					
Código: 06	Realizado: Noviembre 2012	Hoja: 2/2				
<p>2.1.2 Relación de trabajo Con el personal a su cargo, con el alcalde y con el concejo municipal</p> <p>2.1.3 Autoridad Con respecto a las decisiones de tipo financiero.</p> <p>2.1.4 Responsabilidades Sobre los resultados y ejecución de los recursos monetarios de la municipalidad.</p> <p>III ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO</p> <p>3.1 Educación Título universitario como Contador Público y Auditor.</p> <p>3.2 Experiencia Como mínimo 5 años de experiencia profesional</p> <p>3.3 Habilidades y destrezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de liderazgo • Firmeza y criterio en la toma de decisiones • Conocimiento de leyes fiscales que rigen las actividades de la municipalidad • Manejo de office avanzado • Conocimientos sobre administración • Acostumbrado a trabajar bajo presión • Capacidad de trabajo en equipo <p>IV REQUISITOS PARA SER ELECTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser mayor de edad. • Nacionalidad guatemalteca de origen y vecino inscrito en el municipio. • Encontrarse en el goce de sus derechos políticos. <p>V. NIVEL DE ESFUERZO</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;">Mental</td> <td style="text-align: center; width: 50%;">Físico</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">100%</td> <td></td> </tr> </table>			Mental	Físico	100%	
Mental	Físico					
100%						

Municipalidad del Municipio de Iztapa, Departamento de Escuintla		
Manual de Organización Descripción Técnica del puesto		Elaborado por: José Luis García Cerezo
Código: 07	Realizado: Noviembre 2012	Hoja: 1/2
I. IDENTIFICACIÓN		
1.1 Título del puesto:	Gerente Administrativo	
1.2 Ubicación Administrativa:	Departamento Administrativo	
1.3 Inmediato Superior	Alcalde	
1.4 Subalternos:	Jefe de Personal y Jefe de Relaciones Públicas	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
Trabajo profesional de carácter administrativo.		
2.1 Descripción específica del puesto		
Planificar, dirigir, coordinar y evaluar las actividades administrativas y técnicas que se realizan en la administración de la municipalidad.		
2.1.1. Atribuciones		
<ul style="list-style-type: none"> • Brindar asesoría en el área de recursos humanos • Organizar, dirigir y coordinar la elaboración del informe mensual y anual de actividades realizadas. • Planificar, organizar y coordinar, el establecimiento de mecanismos que permitan cubrir oportunamente los requerimientos solicitados por las diferentes unidades administrativas. • Coordinar con el encargado de recursos humanos, las actividades relacionadas con la administración eficiente y eficaz de personal • Velar porque al equipo e instalaciones, tenga el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo que permita maximizar su utilización. • Desarrolla actividades que permitan mejorar la imagen de la institución. • Apoya la elaboración del plan operativo anual, del presupuesto anual y de los planes de los departamentos que conforman la municipalidad. 		
2.1.2 Relación de trabajo		
Debido a la naturaleza del cargo debe relacionarse con los miembros del Concejo municipal y todos los colaboradores, así como con las autoridades del municipio y las departamentales con las que tenga alguna relación.		
2.1.3 Autoridad		
Efectuar la delegación de funciones y actividades a todos los miembros de la corporación municipal, como las tareas propias de todas las personas a través de la Administración.		

Municipalidad del Municipio de Iztapa, Departamento de Escuintla						
Manual de Organización Descripción Técnica del puesto	Elaborado por: José Luis García Cerezo					
Código: 07	Realizado: Noviembre 2012	Hoja: 2/2				
<p>2.1.4 Responsabilidades Es responsable directo de la capacitación del personal, así como de la imagen de la municipalidad.</p>						
<p>III ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO</p>						
<p>3.1 Educación</p> <p>Profesional en Administración de Empresas</p>						
<p>3.2 Experiencia</p> <p>Como mínimo 5 años de experiencia profesional</p>						
<p>3.3 Habilidades y destrezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de liderazgo • Conocimientos de mercadotecnia y publicidad • Habilidad de comunicación • Manejo de equipo de oficina • Conocimientos sobre administración • Acostumbrado a trabajar bajo presión • Capacidad de trabajo en equipo 						
<p>IV REQUISITOS LEGALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser mayor de edad. • Nacionalidad guatemalteca de origen y vecino inscrito en el municipio. • Encontrarse en el goce de sus derechos políticos. 						
<p>V. NIVEL DE ESFUERZO</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;">Mental</td> <td style="text-align: center; width: 50%;">Físico</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">100%</td> <td></td> </tr> </table>			Mental	Físico	100%	
Mental	Físico					
100%						

Municipalidad del Municipio de Iztapa, Departamento de Escuintla		
Manual de Organización Descripción Técnica del puesto		Elaborado por: José Luis García Cerezo
Código: 08	Realizado: Noviembre 2012	Hoja: 1/2
I. IDENTIFICACIÓN		
1.1 Título del puesto:	Encargada de la Oficina Municipal de la Mujer-OMM-	
1.2 Ubicación Administrativa:	OMM	
1.3 Inmediato Superior	Alcalde Municipal	
1.4 Subalternos:	Ninguno	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
<p>Trabajo que se encarga de promocionar el desarrollo integral de las mujeres del municipio a través de la formulación de políticas, planes y proyectos que respondan a las demandas, intereses de las necesidades específicas de las mujeres, al priorizar las acciones necesarias para reducir y eliminar la situación de discriminación, vulnerabilidad de las niñas y mujeres.</p>		
2.1 Descripción específica del puesto		
<p>Promover y brindar un servicio adecuado a las mujeres del municipio, para garantizar que las políticas, planes y programas de sus gobiernos locales tomen en cuenta las necesidades de la población.</p>		
2.1.1. Atribuciones		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar y orientar a las autoridades municipales (alcalde y Concejo municipal) sobre el uso de elementos de sensibilización del género y la necesidad de cumplir con el marco legal vigente (comisiones de la mujer), y los beneficios que esto puede generar; • Promover proyectos apoyados por la cooperación internacional y ONG entre los que destacan proyectos de crédito y participación ciudadana. • Coordinar con las autoridades de la Municipalidad, aspectos de organización e implementación de programas y actividades que tengan que ver con la difusión de informaciones a la población en general. • Organizar y coordinar las publicaciones y otros materiales informativos de la entidad. 		
2.1.2 Relación de trabajo		
<p>Con el alcalde y con la oficina de trabajo social.</p>		

Municipalidad del Municipio de Iztapa, Departamento de Escuintla						
Manual de Organización Descripción Técnica del puesto	Elaborado por: José Luis García Cerezo					
Código: 8	Realizado: Noviembre 2012	Hoja: 2/2				
<p>2.1.3 Autoridad Sobre aspectos que concierne a sus funciones</p> <p>2.1.4 Responsabilidades Crear los programas que faciliten la inserción de las mujeres del municipio a la vida productiva.</p> <p>III ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO</p> <p>3.1 Educación Diplomado en Trabajo social</p> <p>3.2 Experiencia Como mínimo 5 años de experiencia en puestos similares</p> <p>3.3 Habilidades y destrezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de liderazgo • Profunda convicción humana • Facilidad para relacionarse • Manejo de equipo de oficina • Conocimientos sobre administración • Acostumbrada a trabajar por objetivos <p>IV REQUISITOS LEGALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser mayor de edad. • Nacionalidad guatemalteca de origen y vecina inscrita en el municipio. • Encontrarse en el goce de sus derechos políticos. <p>V. NIVEL DE ESFUERZO</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;">Mental</td> <td style="text-align: center; width: 50%;">Físico</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">100%</td> <td></td> </tr> </table>			Mental	Físico	100%	
Mental	Físico					
100%						

Municipalidad del Municipio de Iztapa, Departamento de Escuintla		
Manual de Organización	Elaborado por:	
Descripción Técnica del puesto	José Luis García Cerezo	
Código: 09	Realizado: Noviembre 2012	Hoja: ½
I. IDENTIFICACIÓN		
1.1 Título del puesto:	Trabajadora Social	
1.2 Ubicación Administrativa:	Oficina de Trabajo social	
1.3 Inmediato Superior	Alcalde Municipal	
1.4 Subalternos:	Ninguno	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
Trabajo administrativo cuya función principal es dar seguimientos a los programas de tipo social adoptados por la municipalidad		
2.1 Descripción específica del puesto		
Encargada de cumplir con lo normado en cuanto a programas de ayuda social que la municipalidad tenga instaurados.		
2.1.1. Atribuciones		
<ul style="list-style-type: none"> • Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades administrativas, de la oficina a su cargo. • Promover y apoyar conforme al Código Municipal y demás leyes aplicables, la participación y trabajo de otras asociaciones para cumplir los programas. 		
2.1.2 Relación de trabajo		
Con el alcalde y la Oficina Municipal de la Mujer		
2.1.3 Autoridad		
La concedida por el alcalde sobre la ejecución de los programas vigentes		
2.1.4 Responsabilidades		
Es totalmente responsable de los recursos humanos, materiales y financieros que le sean asignados o gestionados, como también de la serie de decisiones que se tomen en el proceso de dirección.		
III ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO		
3.1 Educación		
Diplomado en trabajo social		

Municipalidad del Municipio de Iztapa, Departamento de Escuintla						
Manual de Organización Descripción Técnica del puesto	Elaborado por: José Luis García Cerezo					
Código: 09	Realizado: Noviembre 2012	Hoja: 2/2				
<p>3.2 Experiencia Como mínimo 5 años en puestos similares</p> <p>3.3 Habilidades y destrezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de equipo de oficina • Profundos sentido humano • Excelentes relaciones interpersonales • Conocimientos sobre administración • Acostumbrada a trabajar por objetivos • Capacidad de trabajo en equipo <p>IV REQUISITOS LEGALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser mayor de edad. • Nacionalidad guatemalteca de origen y vecino inscrito en el municipio. • Encontrarse en el goce de sus derechos políticos. <p>V. NIVEL DE ESFUERZO</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;">Mental</td> <td style="text-align: center; width: 50%;">Físico</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">100%</td> <td></td> </tr> </table>			Mental	Físico	100%	
Mental	Físico					
100%						

8. PROCEDIMIENTOS PARA IMPLEMENTAR EL MANUAL

Con la finalidad de facilitar su implementación se recomienda que el mismo sea presentado formalmente a todos los miembros administrativos y colaboradores de la municipalidad de forma verbal y escrita, para ello se debe convocar a una reunión ordinaria a efecto de brindar la información del documento, se aclaren dudas al respecto y considerar las sugerencias que se presenten.

Los cambios que se puedan suscitar en el manual, se realizarán con periodicidad de acuerdo a los requerimientos de la gestión municipal y con la debida autorización del Concejo municipal, de preferencia dichos cambios deben realizarse cada año.

La aplicación del contenido del manual debe supervisarse permanentemente.

9. VIGENCIA DEL MANUAL

El presente manual deberá entrar en vigor una vez se lleve a cabo la actividad de socialización del mismo, aspecto contemplado en la reunión ordinaria convocada para el efecto, en la que se dará a conocer el contenido del mismo.

ANEXO 2
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
MUNICIPALIDAD DE IZTAPA, DEPARTAMENTO DE ESCUINTLA

ÍNDICE

No.	Descripción	Página
	INTRODUCCIÓN	1
1	JUSTIFICACIÓN	2
2	OBJETIVOS DEL MANUAL	2
2.1	General	2
2.2	Específicos	2
3	CAMPO DE APLICACIÓN	2
4	NORMAS DE APLICACIÓN	3
5	SIMBOLOGÍA A UTILIZAR	4
	PLANIFICACIÓN DE PROYECTOS	6
	ATENCIÓN AL VECINO	8

INTRODUCCIÓN

Contar con un Manual de Normas y Procedimiento Administrativos es de vital importancia para una organización, éste debe cumplir con la función de guiar al personal, en el desarrollo de procedimientos generales que exigen los respectivos puestos dentro de la institución.

El fin de los manuales administrativos no es más que brindar un servicio de calidad, en este caso al vecino del municipio que es cliente principal de los servicios de la municipalidad. Para ello es necesario contar con procesos estandarizados y sencillos que guíen a los colaboradores de la institución hacia una atención con excelencia

Dentro de las unidades que se han tomado en cuenta para proponer estos procedimientos está la Dirección de Planeación Municipal con una Planeación de Proyectos. Asimismo, el servicio en la atención al cliente, en el presente documento se encuentra un apartado que señala en pasos muy sencillos, los procedimientos a seguir para su debida aplicación.

1. JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Disponer de un instrumento que facilite llevar a cabo ciertas actividades dentro de una organización permitirá que estas se realicen de manera adecuada y que los colaboradores tengan la certeza de que lo que han hecho tiene la garantía de haber cumplido con lo establecido, por ello se hace necesaria la existencia de un manual de procedimientos.

2. OBJETIVOS

Dentro de las propuestas de solución se hace referencia a la creación de un manual de normas y procedimientos que permita ser guía para lograr una función con eficiencia y eficacia.

2.1 Objetivo General

Proporcionar a las diferentes unidades administrativas de la Municipalidad un documento que guíe el proceder de sus actividades y funciones, con la intención de atender de una manera excelente al vecino.

2.2 Objetivos Específicos

- Implementar en la municipalidad tengan una guía técnica de procedimientos administrativos, para la prestación de servicios.
- Innovar en el proceso para el reclutamiento y selección del personal.
- Ser un documento administrativo, que sirva de apoyo para el desarrollo de las actividades municipales.

3. CAMPO DE APLICACIÓN

Los puestos involucrados en los procedimientos del presente manual son:

- Encargado de Relaciones Públicas
- Encargado de Relaciones Públicas

- Alcalde,
- Director municipal de planificación.

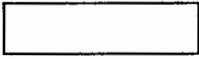
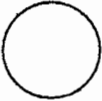
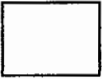
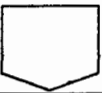
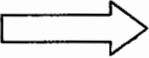
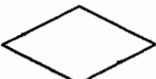
Son aplicables hasta el momento de su actualización o sustitución por cambios de reestructura institucional.

4. NORMAS DE APLICACIÓN

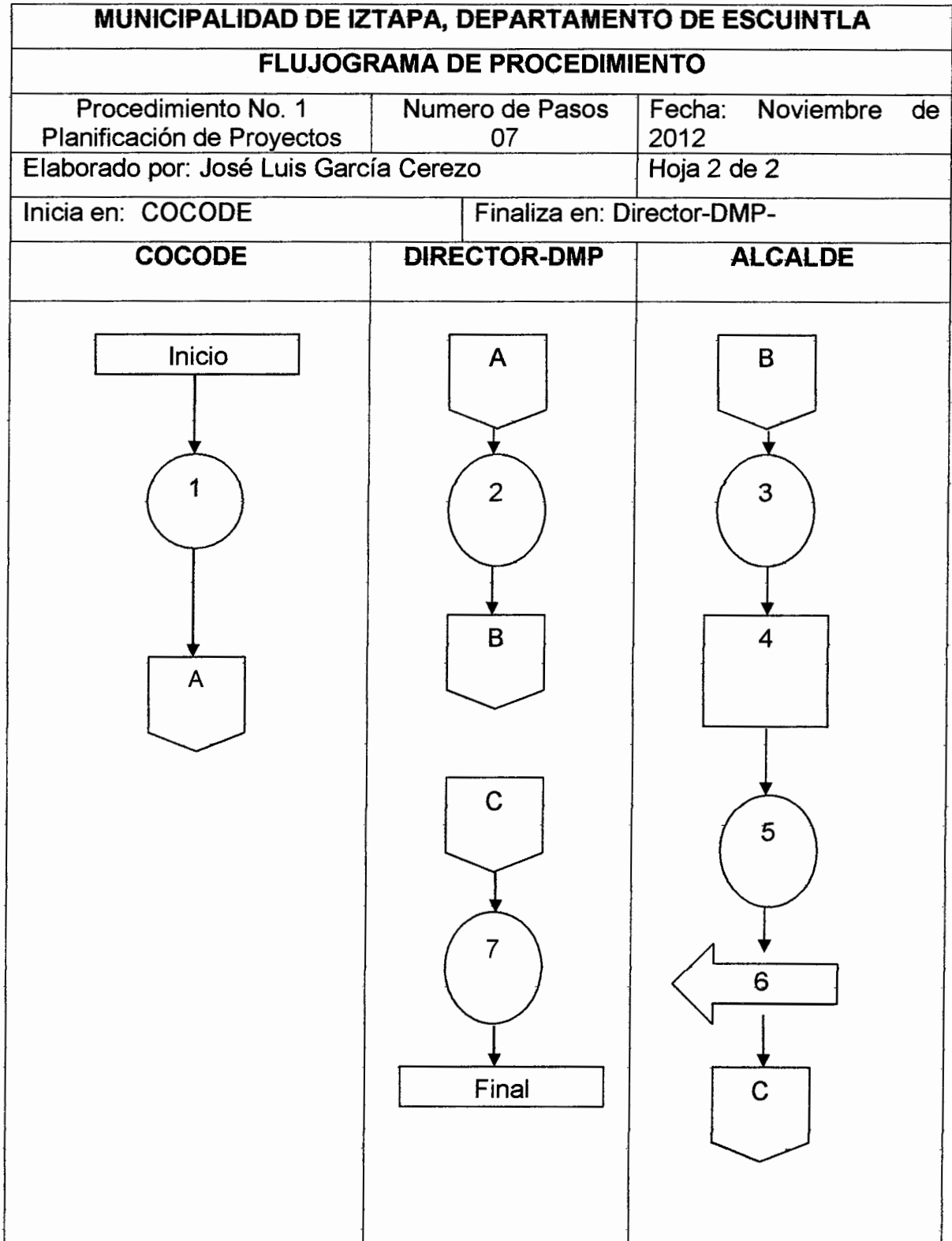
- El manual de normas y procedimientos es un documento de uso interno exclusivamente.
- El presente documento es responsabilidad de cada uno de los colaboradores municipales.
- Reproducir el número de copias necesarias para que todos los trabajadores que realizan dichas actividades tengan conocimiento del presente documento.

5. SIMBOLOGÍA A UTILIZAR

Para la elaboración del diagrama correspondiente a las actividades, se utilizara la siguiente simbología.

MUNICIPALIDAD DE IZTAPA, DEPARTAMENTO DE ESCUINTLA		
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
SIMBOLOGÍA	ÍNDICACIÓN	DESCRIPCIÓN
	Inicio/Final	Principio y final de un procedimiento
	Operación	Indica los pasos del procedimiento
	Inspección	Verificar o revisar el proceso
	Conector	Para cambiar el proceso continúa en otra columna
	Transporte	Para transportar a otra unidad o sección
	Decisión	Toma de decisiones en el proceso

MUNICIPALIDAD DE IZTAPA, DEPARTAMENTO DE ESCUINTLA		
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
Procedimiento No. 1 Planificación de Proyectos	Numero de Pasos 07	Fecha: Noviembre de 2012
Elaborado por: José Luis García Cerezo		Hoja 1 de 2
Inicia en COCODE	Finaliza en: Director-DMP-	
Encargado Paso	Paso No.	Actividad
COCODE	1	Presenta el proyecto que se necesita en la comunidad.
Dirección Municipal de Planificación-DMP-	2	Selecciona los proyectos de más prioridad.
Dirección Municipal de Planificación-DMP-	3	Expone al alcalde los proyectos que se requiere.
Alcaldía Municipal	4	Evalúa y revisa los proyectos que se ejecutaran.
Alcaldía Municipal	5	Decide qué proyecto ejecutar.
Alcaldía Municipal	6	Traslada los docs. respectivos a la DMP
Dirección Municipal de Planificación-DMP-	7	Ejecuta y da seguimiento.



MUNICIPALIDAD DE IZTAPA, DEPARTAMENTO DE ESCUINTLA		
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
Procedimiento No. 2 Atención al vecino	Numero de Pasos 09	Fecha: Noviembre de 2012
Elaborado por: José Luis García Cerezo		Hoja 1 de 2
Inicia en: Vecino		Finaliza en: Vecino
Encargado del paso	Paso No.	Actividad
Vecino	1	El vecino llega a la municipalidad para obtener un servicio
Atención al vecino	2	Saludo amigable y obtención de la solicitud del servicio
Atención al vecino	3	Solicitud estándar
Atención al vecino	4	Conducir al vecino a la sala de espera
Unidad a la que fue requerido el servicio	5	Aprobación de realización de actividad
Unidad a la que fue requerido el servicio	6	Ejecuta la alternativa
Unidad a la que fue requerido el servicio	7	Se emite el recibo por el servicio
Caja General	8	Pago del recibo
Vecino	9	Se retira satisfecho con el servicio prestado.

