

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



**Causas y efectos en la variación de los ingresos corrientes de las
municipalidades del área poqomchi' de Alta Verapaz.**
(Tesis de Licenciatura)

Hugo Uwaldo Asig Xona

Cobán Alta Verapaz, marzo 2018

**Causas y efectos en la variación de los ingresos corrientes de las
municipalidades del área poqomchi' de Alta Verapaz.**

(Tesis de Licenciatura)

Hugo Uwaldo Asig Xona

Lic. Erik Nolberto Guerrero Milián (Tutor)

Licda. Olga Alicia Torres Palencia (Revisora)

Cobán Alta Verapaz, marzo 2018

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Lic. Jaime Anibal Chocooj Vidaurre

Coordinador

Coban Alta Verapaz, octubre de 2017

Señores

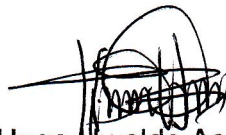
Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor de la tesis titulada **“Causas y efectos en la variación de los ingresos corrientes de las municipalidades del área poqomchi’ de Alta Verapaz”** y confirmo que preste los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigne las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de la presente tesis de licenciatura y para efectos legales soy el único responsable del contenido del presente trabajo.

Atentamente,



Hugo Uwaldo Asig Xoná
Carné 201701636

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

REF.: C.C.E.E.L.C.P.A. -PS.008-2018
SEDE COBAN

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
GUATEMALA, 08 DE FEBRERO DEL 2018
ORDEN DE IMPRESIÓN

Tutor: Licenciado Erik Nolberto Guerrero Milián

Revisora: Licenciada Olga Alicia Torres Palencia

Carrera: Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Tesis titulada: "Causas y efectos en la variación de los ingresos corrientes de las municipalidades del área poqomchi' de Alta Verapaz"

Presentada por: Hugo Uwaldo Asig Xoná

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciado



M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

Cobán, Alta Verapaz, 28 de octubre 2017

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

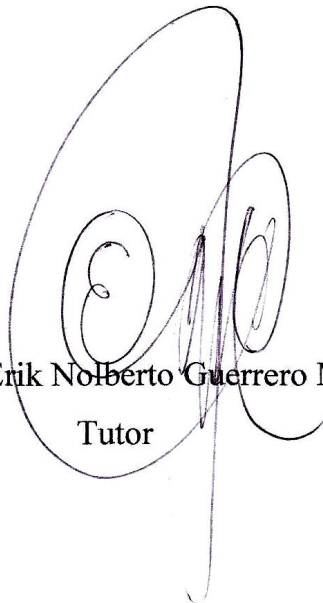
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Universidad Panamericana

Guatemala, Guatemala

Estimados señores:

En virtud de que la Tesis del Programa de Actualización de Competencias y Cierre Académico –ACCA– (caso investigación) con el tema **“Causas y efectos en la variación de los ingresos corrientes de las municipalidades del área poqomchi’ de Alta Verapaz”**; presentada por el estudiante: Hugo Uwaldo Asig Xona, previo a optar al grado Académico de Licenciado en Contaduría Pública y Auditoría cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecido por la Universidad Panamericana, por lo tanto se extiende el presente dictamen favorable con una puntuación de 76/100 puntos para que continúe con el proceso correspondiente.



Licenciado Erik Norberto Guerrero Milián

Tutor

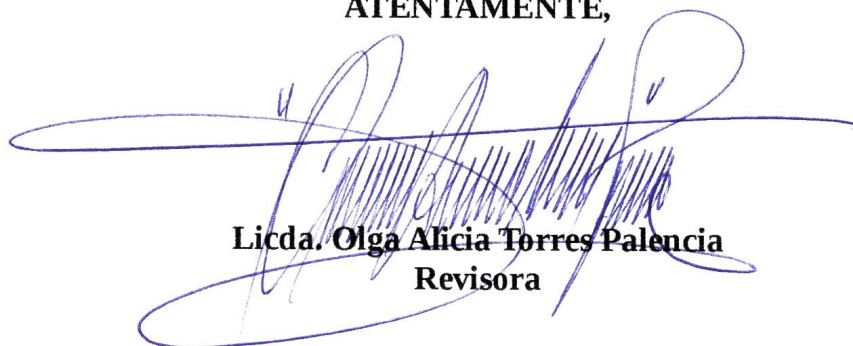
Guatemala, 12 de diciembre de 2017

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Ciudad

Estimados Señores:

En virtud que la tesis con el tema **“Causas y efectos en la variación de los ingresos corrientes de las municipalidades del área poqomchi’ de Alta Verapaz”**, presentado por el estudiante: **HUGO UWALDO ASIG XONA**, previo a optar al grado académico de **Licenciado en Contaduría Pública y Auditoría**, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen favorable, para que continúe con el proceso correspondiente.

ATENTAMENTE,

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a horizontal line, positioned above the name and title of the signatory.

Licda. Olga Alicia Torres Palencia
Revisora

Dedicatoria

- A Dios:** Por darme la oportunidad de vivir, por compartir con los seres que me rodean, por darme sabiduría de conocimiento y por darme fuerza para lograr las metas en esta etapa de mi vida.
- A mi mama:** Por sus oraciones y el apoyo incondicional que me ha brindado siempre para desarrollarme profesionalmente y por la vida que me ha dado para lograr mis metas.
- A mi familia:** Por todo su apoyo y motivación para culminar mis estudios.
- A mis amigos:** Por darme el ánimo de seguir con mis estudios y poder superarme académicamente.
- A mis compañeros:** Por esa amistad sincera y por el apoyo incondicional de superar los obstáculos encontrado durante los años de estudios y compartir esas riquezas del conocimiento para ser un buen profesional.
- A la Universidad:** Por brindarme la oportunidad de culminar mis estudios y a sus mejores catedráticos quienes con mucho gusto han transmitido esos conocimientos de una manera profesional.

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Marco conceptual	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del Problema	4
1.3 Justificación del problema	4
1.4 Pregunta de Investigación	6
1.5 Objetivos de la Investigación	6
1.5.1 Objetivo General	6
1.5.2 Objetivos Específicos	6
1.6 Alcances y Limites de la Investigación	6
Capítulo 2	8
Marco Teórico	8
La Administración Pública	8
Elementos de la Administración Pública	9
El Órgano Administrativo	9
Actividad	9
Finalidad	
El Medio	10
Clases de Sistemas de Organización de la Administración Pública	10
La Descentralización Administrativa	12
La Autonomía y la Autarquía Administrativa	14
El Municipio	15
Características del Municipio	15

Elementos del Municipio	15
La Municipalidad	16
Autonomía Municipal	19
Concejo Municipal	22
Integrantes del Concejo Municipal	24
Competencias Municipales	24
Competencias municipales en materia de servicios públicos	25
Políticas	25
Gestión de Servicios Municipales	27
Gestión Financiera	27
Gestión Administrativa	29
División del Derecho Financiero	29
Derecho Tributario	29
Derecho Presupuestario	29
Derecho Monetario	30
Fases de la Actividad Financiera	30
Recaudación u Obtención de Recursos	30
Gestión o Administración de los Recursos	30
Erogación o Gasto	31
Definición de Tributos	31
Clasificación de los Tributos	31
Impuestos	32
Tasas	32
Arbitrios	33
Capítulo 3	34
Marco Metodológico	34
3.1 Tipo de investigación	34
3.2 Sujetos de la Investigación	35
3.3 Instrumentos de recopilación de Datos	35

3.4 Muestreo:	36
Capítulo 4	37
Resultados de la Investigación	37
4.1 Presentación de resultados	37
Capítulo 5	58
Discusión y análisis de resultados	58
5.1 Discusión de resultados	58
5.2 Recomendaciones	62
Conclusiones	63
Bibliografía	64
Anexos	66

Índice de gráficos

Gráficos 1. Incremento de los ingresos propios.	40
Gráficos 2. Registro correcto del rubro de ingresos	41
Gráficos 3: Cobro de cada servicio	42
Gráficos 4: Valor de los arbitrios	43
Gráficos 5: Destino de ingresos	44
Gráficos 6: Política interna de recaudación	45
Gráficos 7: Evaluación de ingresos propios municipales	46
Gráficos 8: Unidad de cobros	47
Gráficos 9: Catastro actualizado	48
Gráficos 10: Notificación a moroso	49
Gráficos 11: Comparaciones de morosos en el padrón	50
Gráficos 12: Agilizan tramites de usuarios	51

Gráficos 13: Promedio de respuesta a solicitud	52
Gráficos 14: Incremento de contribuyentes	53
Gráficos 15: Existe quejas de vecinos	54
Gráficos 16: Políticas de inspección de campo	55
Gráficos 17: Clorificación de agua	56
Gráficos 18: Unidad de agua rural	57

Resumen

Los impuestos tienen como finalidad mantener al Estado, y éste prestar servicios básicos a la sociedad y aportar los medios para satisfacer cada una de sus necesidades. Las municipalidades tienen como obligación directamente con las tasas y los arbitrios generar ingresos. En el trabajo de investigación siguiente, se analizó la causa y efectos que generan la variación de los ingresos de las municipalidades en el área poqomchi' del departamento de Alta Verapaz, la comparación de ingresos durante los últimos dos años, debido a que cada municipalidad tuvo un porcentaje de alza.

Por diversas razones las municipalidades no tienen un sistema de recaudación y la mayoría se enfrentan a diversos problemas económicos, esto hace que dependan de los aportes realizado por el gobierno central, se muestra la mínima inversión de la administración en el municipio debido a los intereses políticos.

Se consultó la teoría necesaria para alcanzar los objetivos planteados, en las definiciones se muestra que la administración pública desarrolla una actividad para el logro de un fin a través de los servicios públicos, se utilizó la metodología descriptiva lo que expone todas sus característica mediante las técnicas de observación y la herramienta de cuestionario, para obtener la información que se ajuste a la investigación.

En los resultados obtenidos se comprobó que las municipalidades han incrementado sus ingresos, el resultado obtenido se muestra por interés directamente de los colaboradores, lo que dificulta la realización de sus actividades debido al poco apoyo de los funcionarios en cada municipalidad.

Introducción

Las Municipalidades son instituciones relevantes y cercanas a la población, por las posiciones y la descentralización realizada por el gobierno central, les otorga la autonomía y el poder administrar los recursos percibidos en los cobros de arbitrios y tasas municipales. Se analizaron los procedimientos que utilizan las municipalidades del área poqomchi' del departamento de Alta Verapaz. En relación a la captación de ingresos para los arbitrios, el Congreso de la República de Guatemala es el ente encargado de publicar el valor de cada arbitrio a cobrar mediante un acuerdo o ley específica solicitada por todas las municipalidades del país, por lo tanto los valores publicados hace varios años es la base que toman las municipalidades para cobrar los arbitrios actualmente, de acuerdo a las tasas municipales son todos los cobros que realiza, mediante la creación propia de un reglamento interno aprobado por el concejo municipal, mediante la prestación de servicios.

El Estado de Guatemala, delegó a las municipalidades al reconocerlos como descentralizados y autónomos el derecho de generar ingresos directamente dentro del municipio, como también para gestión de sus intereses promoviendo toda clase de actividades económicas, sociales y culturales, así como la prestación de servicios que contribuyan a mejorar la calidad de vida, satisfaciendo las necesidades de toda la población.

En virtud del cumplimiento de los reglamentos, las municipalidades presentan conflictos de intereses entre ambos, como usuarios para la obtención de servicio y la municipalidad en cuanto al cobro, debido a que la población se opone al aumento de los precios de cada servicio municipal, esto hace que no tengan aumento en sus ingresos propios para el funcionamiento y para la inversión en el municipio.

En el capítulo 1, se muestra los antecedentes del sistema de la administración pública, los responsables de cada municipio para la administración de los recursos económicos, planteamiento del problema, derivado a la desigualdad socioeconómico que enfrenta cada municipio, la pregunta de investigación verifica el efecto que tendrán para la captación de los

ingresos y que dependan directamente de los recursos del gobierno central. En la justificación trata objetivamente de la forma de la administración descentralizada, directamente de los ingresos en la forma de inversión en el municipio para su desarrollo, así como los objetivos generales y específicos perseguidos de la investigación, los alcances y límites que pretende la investigación.

En el capítulo 2, se puede encontrar la descripción del marco teórico, respecto a definiciones directamente de la administración pública, los elementos, el órgano administrativo, la actividad, la finalidad y el medio de la administración pública, las leyes que regulan las clases del sistema de organización, la descentralización administrativa, la autonomía y la autarquía administrativa, estas definiciones pretenden describir como está estructurado una administración pública, se muestra las características del municipio, los elementos, el ente administrador de los recursos económicos y de los servicios prestados

En el capítulo 3, se muestra el marco metodológico, lo que describe la metodología utilizada en la investigación, los tipos de la investigación que comprende la herramienta utilizada para la información solicitada, los sujetos de investigación. El diseño de la investigación se orientó a identificar las necesidades básicas de las entidades investigadas.

En el capítulo 4, se describe los resultados de la investigación, mediante gráficas interpretadas en base a los resultados de la herramienta utilizada.

En el capítulo 5, se presenta la discusión y análisis de resultados de acuerdo a la información obtenida de las municipalidades investigadas, las conclusiones y recomendaciones realizadas para la toma de decisiones directamente de la máxima autoridad o el concejo municipal.

Capítulo 1

Marco conceptual

1.1 Antecedentes

El sistema de administración pública en Guatemala, lo reconoce la Constitución Política de la República vigente, donde se establece la obligación del Estado de descentralizar mediante la administración pública, lo cual reguló el establecimiento de regiones, consejos de desarrollo y la creación de entidades autónomas y descentralizadas por el Congreso de la República. Existen varias leyes ordinarias, pero nos concentraremos directamente Ley de Descentralización Decreto 14-2002 y Código Municipal Decreto 12-2002, emitidos por el Congreso de la Republica. El estado de Guatemala, descentralizó la administración pública y traslado desde la Administración Central ciertas competencias a todas las instituciones reconocidos como descentralizados, como las municipalidades, son reconocidas como Instituciones Autónomas y Descentralizadas, se le confirió el poder de decisión, la titularidad de la competencia de las funciones, administración de los recursos financieros y la aplicación de políticas públicas aprobadas mediante el Concejo Municipal.

Las municipalidades son los responsables de la administración de cada municipio, en tal sentido cada una tiene su propia visión, misión, objetivos, políticas, estrategias y valores, que se implementan, para llevar a cabo una buena administración, tanto de los recursos como el desarrollo del municipio, el crecimiento dependerá de muchos factores, lo que se persigue es que de los recursos financieros aportados por el Gobierno Central y la de generación directamente de los recursos son necesario, puesto que su fin según la Constitución Política de la Republica, es impulsar el desarrollo integral de cada municipio y por ende el desarrollo del País.

La creación de cada municipio se hizo mediante Acuerdos Gubernativos en diferentes fechas y publicados en el Diario de Centro América, como muestra se pretende analizar a las

municipalidades del área poqomchi', municipios del departamento de Alta Verapaz; el cumplimiento de las bases, para lo cual fue creada la descentralización y los intereses que se persiguen.

Las municipalidades, son instituciones autónomas con personalidad jurídica y capacidad para ejercer derechos y contraer obligaciones, que le permitan el cumplimiento de los fines establecidos en el marco legal que les facultan, como lo es la satisfacción del bien común. Su naturaleza jurídica pública le da la competencia para establecer los componentes adecuados para la organización de cada municipio, de acuerdo a sus características poblacionales, lingüísticas, geográficas, económicas socioculturales y territoriales.

El gobierno municipal corresponde exclusivamente al Concejo Municipal, velar por la integridad del patrimonio, garantizar sus intereses con base en los valores, cultura y necesidades planteadas por los vecinos, conforme a la disponibilidad de los recursos. La representación de cada municipalidad y el municipio le corresponde al Alcalde, quien es el personero de la misma sin perjuicio de la representación judicial que se le atribuye al síndico, como se manifiesta en el Código Municipal.

Sus ingresos los obtienen directamente por lo generado propiamente en el municipio y parte del gobierno central, equivalente a ingresos por porte constitucional correspondiente al 10%, iva-paz, impuesto circulación de vehículos e impuestos derivados del petróleo, se traslada mensualmente para llevar a cabo sus funciones y finalidades en el desarrollo de cada municipio, de los aportes realizados por el gobierno central, se distribuye para gastos de funcionamiento y gastos para inversión, cada año se formula el presupuesto anual de ingresos y egresos aprobados por el concejo municipal, según la Ley Orgánica del Presupuesto.

Los cálculos que realiza el gobierno central, para la distribución de los aportes se efectuarán de acuerdo con los siguientes criterios:

- El 25% distribuido proporcionalmente al número de población de cada municipio.

- El 25% distribuido en partes iguales a todas las municipalidades.
- El 25% distribuido proporcionalmente al ingreso per-cápita ordinario de cada jurisdicción municipal.
- El 15% distribuido directamente proporcional al número de aldeas y caseríos.
- EL 10% distribuido directamente proporcional al inverso del ingreso per-cápita ordinario de cada jurisdicción municipal.

Las municipalidades tienen potencial para generar ingresos directamente con los servicios públicos prestados y también con los arbitrios establecidos por el Congreso de la República que se cobra directamente al funcionamiento de los comerciales, como administrador de recursos económicos del municipio, debe invertir lo recaudado siempre y cuando cumpla con los fines específicos, informando a la población de los resultados obtenidos.

Debe tener una estructura orgánica funcional, que faciliten su funcionamiento, se analizaran los puntos estratégicos para una administración pública eficaz, en los procesos y la actividad gubernamental, conjugada con los fines hacia la sociedad para su desarrollo, racionalizar, administrar, proteger y distribuir adecuadamente el bien y los asuntos públicos.

Los municipios que conforman el departamento de Alta Verapaz, específicamente el área de poqomchí son los siguientes: Santa Cruz Verapaz, San Cristóbal Verapaz, Villa de Tactic, San Pablo Tamahu y San Miguel Tucurú, de los cuales se analizaran directamente las dependencias encargadas de la Administración de los recursos financieros, como las dependencias encargadas de los servicios públicos municipales.

La administración es una consecuencia natural del estado social, su resultado es la percepción de la comunidad, los trabajos a realizarse directamente se deriva desde la priorización de las necesidades de cada comunidad, obteniendo el resultado deseado dentro de la administración municipal, en consecuencia el resultado de los principales ingresos, generado propiamente con los servicios prestados y los percibidos por los arbitrios.

1.2 Planteamiento del Problema

En los municipios del área poqomchi' de Alta Verapaz, la mayoría de municipalidades se enfrentan a diversos problemas económicos, consecuencia de la desigualdad socioeconómicos existentes en la población, como los dueños de grandes extensiones de terreno no quieren pagar el Impuesto Único sobre Inmuebles, los pequeños comerciantes solo pagan arrendamientos de locales y no pagan arbitrios por su funcionamiento y los que salen perjudicados son los que comercializan en piso plaza, debido a que ellos sí pagan el concepto de arbitrios. Como ente administrador de los recursos económicos generados del cobro de arbitrios y tasas municipales, por lo que el artículo 126 del Código Municipal, establece: “los ingresos municipales serán previstos y los egresos fijados en el presupuesto del ejercicio fiscal correspondiente, el presupuesto es uno y en el deben figurar todos los ingresos previstos y los gastos autorizados para el ejercicio financiero”, la generación de ingresos propiamente en el municipio, llegan al final satisfacer las necesidades de la población, por esa razón, se necesita mecanismo y procedimientos para generar ingresos que vengán a incrementar el presupuesto año con año, cumpliendo con los objetivos planteados en el municipio del área poqomchi' en el departamento de Alta Verapaz.

Las municipalidades obtienen aportes del gobierno central, para la inversión en el desarrollo del municipio, en algunas ocasiones no se cumple, derivado al endeudamiento incurrido sin analizar la capacidad de pago por medio de los profesionales o asesores financieros de la municipalidad, y las decisiones tomadas por el administrador o en éste caso el alcalde municipal directamente para financiar algún proyecto de gran magnitud, también podemos mencionar que los intereses personales prevalecen y favores políticos también.

1.3 Justificación del problema

La importancia de comprender objetivamente el sistema o forma de la Administración Pública descentralizada y el análisis de la evolución que ha surgido en la República de Guatemala, las leyes ordinarias que surgieron para la descentralización se podrá determinar si se cumple con lo

establecido en ella o si se aplica para el buen funcionamiento de las Instituciones a cargo de la administración de los recursos financieros en los municipios.

Las Municipalidades de los municipios a evaluar tendrán que preparar informes estadísticos sobre los movimientos de los ingresos, los generados propiamente en el municipio y los aportes del gobierno central, para determinar los porcentaje específicos para su funcionamiento, la implementación de políticas y estrategias para captar ingresos y la aplicación específica de los gastos para ver si cumple con lo establecido en las leyes.

Los ingresos que se generan en la Administración Pública Descentralizada, mediante ordenanzas y reglamentos, podrán ser auditados por la Contraloría General de Cuentas quien es la Institución responsable de velar para su buen funcionamiento y calidad de gasto. Con el fin de realizar un estudio eficiente para determinar las causas y cuál es el efecto que se obtiene por la variación en los ingresos y su impacto en la administración en sí de los municipios, el administrador como los directores conjuntamente, tomaran decisiones de las políticas de cada municipalidad, de esta manera tenemos datos para los cálculos de los costos en cada servicio y se aplican las tarifas correctas para prestar buen servicio.

La base fundamental en la descentralización de la Administración Pública, es la administración de los recursos financieros, se persigue una autonomía financiera, es decir que no solamente tendrá su patrimonio y administrarlo, sino la posibilidad de incrementar los ingresos propios y decida sobre la forma de invertirlos, aunque los ingresos generados netamente por las municipalidades podrán invertirse tanto para funcionamiento como para inversión y si tienen la capacidad de hacerlos, de todos los servicios que se prestan en cada municipalidad deben de tener base legal para la aplicación en la administración pública, misma que fue reconocida en la Constitución Política de la República en el año 1986.

1.4 Pregunta de Investigación

¿Qué efecto tendrán las municipalidades del área poqomchi', departamento de Alta Verapaz, si no se preocupan en la captación, mejoramiento de niveles y estructura de los ingresos?

1.5 Objetivos de la Investigación

1.5.1 Objetivo General

Evaluar el sistema de captación de ingresos municipales de los municipios del área poqomchi', departamento de Alta Verapaz, de acuerdo al plan operativo anual de cada municipio.

1.5.2 Objetivos Específicos

1. Conocer si han incrementado los ingresos de los municipios.
2. Establecer tarifas adecuados de los servicios públicos municipales.
3. Determinar tarifas adecuados de los servicios públicos municipales.
4. Implementar unidad de cobro para captación de ingresos
5. Generar inspección de campo de los servicios públicos en cada municipio, para lograr el desarrollo y el buen funcionamiento de la misma.

1.6 Alcances y Limites de la Investigación

El área sujeta de investigación lo integran las municipalidades del área poqomchi', departamento de Alta Verapaz, para conocer el comportamiento de los ingresos, generados por la prestación de servicios públicos o captación directamente del cobro de arbitrios, derivado a la información obtenida, determinar hasta qué punto es factible realizarlo.

Entre las limitantes que se puede mencionar, la disponibilidad de los colaboradores municipales, para proporcionar información requerida, contestar inadecuadamente en los instrumentos a utilizar para la investigación, para alterar los resultados de la investigación.

Capítulo 2

Marco Teórico

La fuente económica de los municipios proviene del aporte constitucional que realiza el gobierno central, y de los impuestos cobrados directamente sobre tasas y arbitrios municipales, cabe mencionar que todos los trabajos realizados directamente de las dependencias de servicios públicos y administración financiera integrada municipal, benefician en el crecimiento de los ingresos y crean un panorama presupuestario de ingresos y egresos. La administración es una consecuencia del Estado y su resultado es el bien común y desarrollo del mismo.

La Administración Pública

Existen variadas definiciones, en relación a la administración Pública, no es para especializarse pero si es necesario comprender alguna, entre ellas se puede mencionar que: para algunos autores la Administración Pública es el ejecutivo en acción, para otros los organismos del Estado prestando servicios públicos. “Es el conjunto de órganos administrativos que desarrollan una actividad para el logro de un fin (Bienestar General), a través de los Servicios Públicos (Que es el medio de que dispone la Administración Pública para lograr el bienestar general), regulada en su estructura y funcionamiento, normalmente por el derecho administrativo.” (Calderon Morales, 2012, pág. 5)

La administración pública, es el medio por el cual el Estado ejecuta su actividad, demostrando un doble aspecto, el primero como sujeto, que son órganos constituidos unidos por relaciones de jerarquía y coordinación y segundo como el objeto que es la labor orientada al cumplimiento del fin primordial que es el bien común, en consecuencia la comunidad no podrían existir sin las personas que la componen, ni una población sin las relaciones que unen entre sí a las personas, ni orden social a través de sus reglas.

Elementos de la Administración Pública

“Los elementos más importantes de la definición dada de administración pública, se puede resumir y explicar de la siguiente manera: el órgano administrativo, la actividad que la administración realiza, la finalidad que pretende el Estado a través de la administración y el medio que la administración pública dispone para la realización de sus propósitos.” (Calderon Morales, 2012, pág. 6)

El Órgano Administrativo

Es el conducto por el cual se manifiesta la personalidad del Estado, por medio de órganos que pertenecen a la administración pública. “La calidad de órgano se deriva directamente de la propia Constitución; la persona jurídica estatal no necesita un acto volitivo de determinación, pues el órgano “integra” la estructura de la persona, forma parte de ella, nace con ella, es ella en cierta medida, pues el órgano vale tanto como el instrumento o medio de acción, a través del cual el Estado se desenvuelve como sujeto de derecho.” (Calderon Morales, 2012, pág. 6)

Actividad

Los Órganos de la administración pública desarrollan una actividad principalmente en captación de ingresos y egresos para inversión de proyectos físicos y sociales, a través de la prestación de los servicios públicos a los cuales está obligada la administración pública para el logro de su finalidad. Podemos ver al servicio público, como el instrumento, vehículo o medio de que dispone la Administración para la captación de ingresos, con los arbitrios se genera ingresos por avalar el funcionamiento de los negocios, en las municipalidades se desarrollan actividades para cumplir su propósito, satisfacer necesidades esenciales en diferentes áreas del municipio, urbanos y rurales, con el fin primordial del bien común.

Finalidad

Es el elemento dogmático de la administración pública, ya que su finalidad es el bienestar general de toda la población, siendo un elemento a la vez constitucional expresado en la Constitución Política de la República de Guatemala, el Artículo 1 establece: “Protección a la persona. El Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común”.

La administración pública, podemos afirmar que su objeto es el bien común o bienestar general de toda la población, elemento no solo doctrinario sino constitucional.

El Medio

“El medio que la administración pública utiliza para el logro del bienestar o del bien común es el Servicio Público. Significa esto que el Servicio Público se entiende como “El medio de que dispone la administración pública para el logro de su finalidad.” La administración Pública va a desarrollar su actividad, a través del Servicio Público.” (Calderon Morales, 2012, pág. 7)

Clases de Sistemas de Organización de la Administración Pública

La administración pública guatemalteca, se encuentra estructurada en una serie de órganos, regulados desde la Constitución Política de la República de Guatemala, como, el Organismo Ejecutivo y las entidades autónomas (USAC; IGSS; CDAG; etc.), así como en leyes orgánicas como las entidades descentralizadas (INGUAT, SAT, INTECAP), siempre en cumplimiento con lo establecido en el artículo 134 constitucional.

Algunos tratadistas a los sistemas o técnicas de organización administrativa, les denominan formas de organización administrativa.

El tratadista Acosta Romero, les denomina: “Formas de organización de la administración pública. Reorganizar significa ordenar y acomodar sistemáticamente, desde el punto de vista técnico, un conjunto de elementos para llevar a cabo una actividad, cumplir un fin u obtener un objetivo. La Administración Pública, como todo elemento del Estado, necesita ordenarse adecuadamente y técnicamente, es decir, organizarse, para realizar su actividad rápida, eficaz y convenientemente. Para ello se ha tratado, a través de la evolución de la administración pública, de buscar formas de organización que respondan a lo mejor posible a las necesidades del país en un momento determinado.” (Acosta Romero, 2012, pág. 46)

El Tratadista Rafael Godínez Bolaños, dice: “Los Sistemas de Organización de la Administración pública, son las formas o el modo de ordenar o de estructurar las partes que integran el Organismo Ejecutivo y las entidades públicas de la Administración Estatal, con la finalidad de lograr la unidad de la acción, dirección y ejecución, evitar la duplicidad de los esfuerzos y alcanzar económicamente, los fines y cumplir las obligaciones del Estado, señalados en la Constitución Política. En la teoría del Derecho Administrativo se ubican tres sistemas o técnicas de organización de la actividad administrativa del Estado o sistemas o técnicas de organización administrativa. Estos reciben las denominaciones de: Centralización o Concentración, Desconcentración y Descentralización Administrativas.” (Godínez Bolaños, 2013, pág. 1)

La centralización implica que las facultades de decisión están reunidas en los órganos superiores de la administración; la desconcentración, que se han atribuido partes de competencia a órganos inferiores, pero siempre dentro de la misma organización o del mismo ente estatal; la descentralización, que la competencia se ha atribuido a un nuevo ente separado de la administración central, dotado de personalidad jurídica propia, y constituido por órganos propios que expresan la voluntad de ese ente.

La Descentralización Administrativa

Es una forma jurídica en que se organiza la administración pública, mediante la creación de entes públicos por el legislador, dotados de personalidad jurídica, patrimonio propio y responsabilidad sobre una actividad específica de interés público. A través de esta forma de organización y acción administrativas, se atienden fundamentalmente servicios públicos específicos.

En la descentralización los órganos son creados como personas jurídicas públicas y se encargan de prestar un servicio público específico, estos órganos, normalmente se encuentran a cargo de órgano colegiado y unipersonal quien se encarga de ejecución.

La distribución de las competencias entre múltiples entidades administrativas que son independientes de los órganos centralizados y que tienen una personalidad jurídica propia y un ámbito de competencia territorial o funcional exclusiva. Al hablar de descentralización; nos referimos a órganos que son creadas como personas jurídicas públicas y que se encargan de prestar un servicio público específico.

Clases de descentralización: Respetando el punto de vista de varios tratadistas, se mencionan las clases de descentralización que comúnmente maneja la doctrina. Para el tratadista Dromi: La descentralización se clasifica de la siguiente manera; puede ser dentro de un determinado ámbito espacial, circunscripción (territorial) o comprender un núcleo concreto de funciones técnicas y de servicio (institucional).

Manuel María Díez, distingue dos clases de descentralización, que sería la descentralización territorial o por región y la desconcentración institucional por servicios. El tratadista Godínez Bolaños, señala esencialmente tres formas de descentralización administrativa: la descentralización territorial, la descentralización por servicio o institucional y descentralización por colaboración.” (Díez, 2013, pág. 88)

El marco legal que regula la descentralización y que facultan al Gobierno municipal para poder llevar a cabo procesos de descentralización, se encuentra en:

- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Ley General de Descentralización.
- Código Municipal.
- Ley de Consejos de Desarrollo Urbano y Rural.

También en:

- Los Acuerdos de Paz; y
- La Política Nacional de Descentralización.

La Constitución Política de la República de Guatemala en el Artículo 253 estipula que “los municipios de la República de Guatemala, son instituciones autónomas. Entre otras funciones les corresponde: Atender los servicios públicos locales, el ordenamiento territorial y el cumplimiento de sus fines propios.” (Asamblea Nacional Constituyente, 1986, pág. 67)

El Código Municipal, es el instrumento legal que concierne lo referente a la actuación de los gobiernos municipales, en él se norman los alcances y actuación en el desarrollo económico local. El Artículo 3, establece que el municipio, atiende los servicios públicos locales, el ordenamiento territorial de su jurisdicción, su fortalecimiento económico y la emisión de ordenanzas y reglamentos.” (Congreso de la República de Guatemala, 2002, pág. 2)

El Artículo 36 habla de la conformación de comisiones especialmente la de “Fomento económico, turismo, ambiente y recursos naturales.” (Congreso de la República de Guatemala, 2002, pág. 15)

En el artículo 67 se considera que “el municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias puede promover toda clase de actividades económicas, sociales, culturales,

ambientales, y prestar cuantos servicios contribuyan a mejorar la calidad de vida.” (Congreso de la República de Guatemala, 2002, pág. 30)

Por otra parte, la Ley de Descentralización contempla: En el “Artículo 5. La descentralización del organismo ejecutivo tendrá, entre otros objetivos, la literal 8. Promover el desarrollo económico local para mejorar la calidad de vida y erradicar la pobreza, literal 9. Asegurar que las Municipalidades y demás instituciones del Estado cuenten con los recursos materiales, técnicos y financieros correspondientes, para el eficaz y eficiente desempeño de la Competencia en ellos transferida.” (Decreto Número 14-2002, Ley General de Descentralización)

La Autonomía y la Autarquía Administrativa

Autarquía, del griego autárkeia, o autosuficiencia, es un concepto que alude a la condición de las personas, lugares, mecanismos, sociedades, sistemas industriales o naciones que no necesitan o que rechazan toda ayuda externa, apoyo, o (en casos más extremos) interacciones de cualquier tipo; se trata pues de una forma extrema de autonomía tendiente al ostracismo o aislamiento.

La autarquía es una forma de descentralización administrativa que recibe sus normas de afuera, pero dicta su propio estatuto de acuerdo a lo que disponga la ley de origen, posee personalidad jurídica propia y tiene la facultad de bastarse económicamente por sí mismo. Esto significa que tanto las entidades autónomas como las autárquicas, están sujetas en cuanto a las disposiciones normativas que se dicten, a una disposición de carácter superior, como la constitución.

Las entidades autónomas son aquellas que tienen sus propias normas, es decir, se rigen por su propia ley, se considera como una facultad de actuar en una forma independiente tiene la facultad que se rigen por sus propias instituciones y lo más importante el autofinanciamiento, sin tener necesidad de requerir el presupuesto del Estado. En Guatemala se han denominado algunas instituciones como autónomas, aun sin serlo ya que dichas entidades dependen económicamente del Estado, llevan un órgano de control lo que no las hace independientes.

El Artículo 134 de la Constitución Política de la República de Guatemala, preceptúa: “La Autonomía, fuera de los casos especiales contemplados en la Constitución de la República, se concederá únicamente, cuando se estime indispensable para la mayor eficiencia de la entidad y el mejor cumplimiento de sus fines.” (Asamblea Nacional Constituyente, 1986)

Son aquellas que tienen su propia ley y se rigen por ella, se considera como una facultad de actuar en forma independiente y además tiene la facultad de darse sus propias instituciones que lo regirán y lo más importante es el autofinanciamiento, sin necesidad de recurrir al presupuesto general del Estado.

El Municipio

Es una Institución social surgida espontáneamente e impuesta por las exigencias de una vida humana y en tal situación, lo único que hace la ley es reconocer esa institución. El concepto doctrinario considera al municipio como persona jurídica, constituida por una comunidad humana asentada en determinado territorio, dotada de autonomía pero dependiente de otra persona, la persona Estado, municipio, y Estado son personas jurídicas

Características del Municipio

El municipio se caracteriza primordialmente por sus relaciones permanentes de vecindad, multiétnicidad, pluriculturalidad, y multilingüismo, organizado para realizar el bien común de todos los habitantes de su territorio.

Elementos del Municipio

El Código Municipal en el Artículo 8, claramente enumera los elementos del municipio de la siguiente forma: “Integran el municipio los elementos básicos siguientes:

- La población;

- El territorio;
- La autoridad ejercida en representación de los habitantes, tanto por el Concejo Municipal como por las autoridades tradicionales propias de las comunidades de su circunscripción;
- La comunidad organizada;
- La capacidad económica;
- El ordenamiento jurídico municipal y el derecho consuetudinario del lugar;
- El patrimonio del municipio.”

El Código Municipal en su Artículo 22 regula: “División territorial. Cuando convengan a los intereses del desarrollo y administración municipal, o a solicitud de los vecinos, el Concejo Municipal podrá dividir el municipio en distintas formas de ordenamiento territorial internas, observando, en todo caso las normas de urbanismo y desarrollo urbano y rural establecidas en el municipio, así como los principios de desconcentración y descentralización local. La municipalidad remitirá en el mes de julio de cada año, certificación de la división territorial de su municipio al Instituto Nacional de Estadística y al Instituto Geográfico Nacional.” (Congreso de la República de Guatemala, 2002, pág. 9)

El Artículo 23 del Código Municipal, describe lo concerniente al distrito municipal en los términos siguientes: “Es la circunscripción territorial en la que ejerce autoridad un Concejo Municipal. La circunscripción territorial es continua y por ello se integra con las distintas formas de ordenamiento territorial que acuerde el Concejo Municipal. La cabecera del distrito es el centro poblado donde tiene su sede la municipalidad.” (Congreso de la República de Guatemala, 2002, pág. 9)

La Municipalidad

Es el ente del Estado responsable del gobierno del municipio, es una institución autónoma, es decir, no depende del gobierno central en la toma de decisiones, pero tiene que informar de todas

las movimientos de ingresos y egresos que realiza. Se encarga de realizar y administrar los servicios que necesitan una ciudad o un pueblo.

Una función importante de la Municipalidad es la planificación, el control y la evaluación del desarrollo y crecimiento de su territorio, presta especial atención en los aspectos sociales y a contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes del municipio.

En ese orden de ideas podemos expresar que: “El origen de la organización administrativo-territorial subnacional de un Estado/país tiene en su estructura básica en los municipios y ayuntamientos o alcaldías. El concepto de municipio se refiere tanto a un territorio bien limitado como a un gobierno y una administración local. Así el municipio es el fundamento del Estado y de la administración pública y el eslabón entre lo local con todas sus necesidades y los niveles superiores sean provincias, departamento y/o el gobierno central”. (Sagawe, 2012, pág. 12)

La constitución Política de la República de Guatemala establece: “Artículo 253. Autonomía Municipal. Los municipios de la República de Guatemala, son instituciones autónomas.

Entre otras funciones les corresponde:

- Elegir a sus propias autoridades;
- Obtener y disponer de sus recursos; y atender los servicios públicos locales, el ordenamiento territorial de su jurisdicción y el cumplimiento de sus fines propios. Para los efectos correspondientes emitirán las ordenanzas y reglamentos respectivos.” (Asamblea Nacional Constituyente, 1986)

La Carta Magna regula: “Artículo 257. Asignación para las Municipalidades. El Organismo Ejecutivo incluirá anualmente en el Presupuesto General de Ingresos ordinarios del Estado, un diez por ciento del mismo para las municipalidades del país. Este porcentaje deberá ser distribuido en la forma en que la ley determine y destinado por lo menos en un noventa por ciento para programas y proyectos de educación, salud preventiva, obras de infraestructura y servicios

públicos que mejoren la calidad de vida de los habitantes. El diez por ciento restantes podrá utilizarse para financiar gastos de funcionamiento. Queda prohibida toda asignación adicional dentro del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para las municipalidades, que no provenga de la distribución de los porcentajes que por ley les corresponda sobre impuestos específicos.” (Asamblea Nacional Constituyente, 1986)

Con relación a la capacidad económica como elemento del municipio, el Código Municipal a partir del Artículo 99 regula lo concerniente con la hacienda municipal. Artículo 99. “Las finanzas del municipio comprenden el conjunto de bienes, ingresos y obligaciones que conforman el activo y el pasivo del municipio.” (Congreso de la República de Guatemala, 2002)

De Conformidad con el Código Municipal entre los principales elementos del patrimonio del municipio, se pueden establecer los siguientes: Artículo 100. “Ingresos del municipio. Constituyen ingresos del municipio:

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

- Los intereses devengados por las cantidades de dinero consignadas en calidad de depósito en el sistema financiero nacional;
- Los provenientes de las empresas, fundaciones o cualquier ente descentralizado del municipio;
- Los provenientes de las transferencias recurrentes de los distintos fondos nacionales;
- Los provenientes de los convenios de mancomunidades de municipios;
- Los provenientes de los contratos de concesión de servicios públicos municipales;
- Los provenientes de las donaciones;
- Los provenientes de aportes especiales esporádicos que acuerden los órganos del Estado;
- El precio de la venta de bienes inmuebles;
- El ingreso proveniente de las licencias para construcción, modificación o demolición de obras civiles;
- El ingreso, sea por la modalidad de rentas a los bienes municipales de uso común o no, por servidumbre onerosa, arrendamientos o tasas; y,
- Cualesquiera otros que determinen las leyes o los acuerdos y demás normas municipales.” (Congreso de la República de Guatemala, 2002)

El patrimonio, es uno de los elementos esenciales del municipio. Estructurada en la forma y funcionamiento del municipio, en sus aspectos sustanciales, así como el margen legal que le da fundamento.

Autonomía Municipal

El concepto de autonomía municipal no puede descansar sobre un único concepto científico preciso, el concepto de autonomía ha perdido toda conexión con su origen filosófico-jurídico y haberse incorporado plenamente en el vocabulario ordinario, ha perdido gran parte de su significado precisa. No existe, por tanto un concepto pacífico de autonomía, comúnmente aceptado entre los juristas, del cual se pueda deducir la totalidad de su desarrollo legal, cuando dicho concepto se incorpora en una Constitución para una determinada Administración Pública.

La autonomía Municipal excluye los controles administrativos de oportunidad de otras administraciones públicas sobre la actividad de los municipios, únicamente serán admisibles los controles de legalizada realizados por los tribunales y perfectamente determinados en la legislación de régimen local, esta exclusión radical de controles administrativos solo la garantiza la autonomía local cuando los municipios actúan ejerciendo competencias propias y no cuando realizan competencias delegadas por el Estado.

“Los entes autónomos son aquellos que tienen su propia ley y se rigen por ella, se considera como una facultad de actuar en una forma independiente y además tiene la facultad de darse sus propias instituciones que le regirán y lo más importante el autofinanciamiento, sin necesidad de recurrir al Presupuesto General del Estado. Además, los entes autónomos deben contar con sus propios recursos, un patrimonio propio, independencia total del organismo centralizado y sin ningún tipo de control, pues no manejan fondos públicos, sino solo privativos. Esto implica que las entidades autónomas deben reunir requisitos indispensables para que se les tenga como tal, como en lo jurídico, lo económico, en lo técnico y científico y fundamentalmente en la capacidad de poder auto administrarse.” (Calderon Morales, 2012, pág. 247)

Nuestro ordenamiento jurídico vigente contempla como entes autónomos los siguientes:

- La Escuela Nacional Central de Agricultura, de acuerdo a lo que preceptúa el Artículo 79 de la Constitución Política de la República de Guatemala.
- La Universidad de San Carlos de Guatemala, de conformidad a lo establecido en el Artículo 82 de la Constitución Política de la República de Guatemala.
- La Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala, regulado en el Artículo 92 de la Constitución Política de la República de Guatemala.
- El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, de acuerdo a lo que preceptúa el Artículo 100 de la Constitución Política de la República de Guatemala.
- La Junta Monetaria, de acuerdo a lo que preceptúa el Artículo 132 de la Constitución Política de la República de Guatemala.

- Los municipios, esto de conformidad a lo regulado en el Artículo 253 de la Constitución Política de la República de Guatemala.

Como se podrá apreciar, el municipio tiene categoría de autónomo, no obstante, a ello esta autonomía no es real toda vez que depende del Gobierno Central para su funcionamiento.

La Autonomía municipal, se basa en el derecho de las comunidades locales integrada por los vecinos, quienes por voluntad propia delegan ese poder en un concejo municipal y en el alcalde, a través del voto; por éste motivo las autoridades municipales devienen positivamente en ser legítimas.

El artículo 3 del Código Municipal preceptúa: “Autonomía. En ejercicio de la autonomía que la Constitución Política de la República garantiza al municipio, éste elige a sus autoridades y ejerce por medio de ellas, el gobierno y la administración de sus intereses, obtiene y dispone de sus recursos patrimoniales, atiende los servicios públicos locales, el ordenamiento territorial de su jurisdicción, su fortalecimiento económico y la emisión de sus ordenanzas y reglamentos. Para el cumplimiento de los fines que le son inherentes coordinará sus políticas con las políticas generales del Estado y en su caso, con la política especial del ramo al que corresponda. Ninguna ley o disposición legal podrá contrariar, disminuir o tergiversar la autonomía municipal establecida en la Constitución Política de la República.” (Congreso de la República de Guatemala, 2002, pág. 2)

De igual forma el Artículo 7 del Código Municipal establece: “El municipio en el sistema jurídico. El municipio, como institución autónoma de derecho público, tiene personalidad jurídica y capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, y en general para el cumplimiento de sus fines en los términos legalmente establecidos, y de conformidad con sus características multiétnicas, pluriculturales y multilingües. Su representación la ejercen los órganos determinados en este Código.” (Congreso de la República de Guatemala, 2002, pág. 3)

Concejo Municipal

El Concejo Municipal es el órgano colegiado superior de deliberación y de decisión de los asuntos municipales cuyos miembros son solidaria y mancomunadamente responsables por la toma de decisiones y tiene su sede en la cabecera de la circunscripción municipal. El gobierno municipal corresponde al Concejo Municipal, el cual es responsable de ejercer la autonomía del municipio.

El Código Municipal, presenta: “Artículo 35. Competencias generales del Concejo Municipal. Le compete al Concejo Municipal:

- La iniciativa, deliberación y decisión de los asuntos municipales;
- El ordenamiento territorial y control urbanístico de la circunscripción municipal;
- La convocatoria a los distintos sectores de la sociedad del municipio para la formulación e institucionalización de las políticas públicas municipales y de los planes de desarrollo urbano y rural del municipio, identificando y priorizando las necesidades comunitarias y propuestas de solución a los problemas locales;
- El control y fiscalización de los distintos actos del gobierno municipal y de su administración;
- Es establecimiento, planificación, reglamentación programación, control y evaluación de los servicios públicos municipales, así como las decisiones sobre las modalidades institucionales para su prestación, teniendo siempre en cuenta la preeminencia de los intereses públicos;
- La aprobación, control de ejecución, evaluación y liquidación del presupuesto de ingresos y egresos del municipio, en concordancia con las políticas públicas municipales;
- La aceptación de la delegación o transferencia de competencias;
- El planteamiento de conflictos de competencia a otras entidades presentes en el municipio;
- La emisión y aprobación de acuerdos, reglamentos y ordenanzas municipales;

- La creación, supresión o modificación de sus dependencias, empresas y unidades de servicios administrativos;
- Autorizar el proceso de descentralización del gobierno municipal, con el propósito de mejorar los servicios y crear los órganos institucionales necesarios, sin perjuicios de la unidad de gobierno y gestión del municipio;
- La organización de cuerpos técnicos, asesores y consultivos que sean necesarios al municipio, así como el apoyo que estime necesario a los consejos asesores indígenas de la alcaldía comunitaria o auxiliar, así como de los órganos de coordinación de los Consejos Comunitarios de Desarrollo y de los Consejos Municipales de Desarrollo;
- La preservación y promoción del derecho de los vecinos y de las comunidades a su identidad cultural, de acuerdo a sus valores, idiomas, tradiciones y costumbres;
- Las fijaciones de rentas de los bienes municipales sean estos de uso común o no;
- Proponer la creación, modificación o supresión de arbitrios al Organismo Ejecutivo, quién trasladará el expediente con la iniciativa de ley respectiva al Congreso de la República;
- La fijación de sueldo gastos de representación del alcalde; las dietas por asistencia a sesiones del Consejo Municipal; y, cuando corresponda, las remuneraciones a los alcaldes comunitarios o alcaldes auxiliares. Así como emitir el reglamento de viáticos correspondiente;
- La concesión de licencias temporales y aceptación de excusas a sus miembros para no asistir a sesiones;
- La aprobación de la emisión, de conformidad con la ley, de acciones, bonos y demás títulos y valores que se consideren necesarios para el mejor cumplimiento de los fines y deberes del municipio;
- La aprobación de los acuerdos o convenios de asociación o cooperación con otras corporaciones municipales, entidades u organismos públicos o privados, nacionales e internacionales que propicien el fortalecimiento de la gestión y desarrollo municipal, sujetándose a las leyes de la materia;
- La promoción y mantenimiento de relaciones con instituciones públicas nacionales, regionales, departamentales y municipales;

- Adjudicar la contratación de obras, bienes, suministros y servicios que requiera la municipalidad, sus dependencias, empresas y demás unidades administrativas de conformidad con la ley de la materia, exceptuando aquellas que corresponden adjudicar al alcalde;
- La creación del cuerpo de policía municipal;
- En lo aplicable, las facultades para el cumplimiento de las obligaciones atribuidas al Estado por el artículo 119 de la Constitución Política de la República;
- La elaboración y mantenimiento del catastro municipal en concordancia con los compromisos adquiridos en los acuerdos de paz y la ley de la materia;
- La promoción y protección de los recursos renovables y no renovables del municipio; y,
- Las demás competencias inherentes a la autonomía del municipio”. (Congreso de la República de Guatemala, 2002, pág. 13)

Integrantes del Concejo Municipal

El concejo municipal se integra de la forma siguiente: El alcalde, los síndicos y los concejales, todos electos directa y popularmente en cada municipio de conformidad con la ley de la materia.

El alcalde es el encargado de ejecutar y dar seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos autorizados por el Concejo Municipal.

La Constitución Política de la República de Guatemala regula: “Artículo 254. Gobierno municipal. El gobierno municipal será ejercido por un concejo el cual se integra con el alcalde, los síndicos y concejales, electos directamente por sufragio universal y secreto para un período de cuatro años, pudiendo ser reelectos.” (Asamblea Nacional Constituyente, 1986)

Competencias Municipales

Competencias propias y atribuidas. Las competencias de los municipios son:

- Propias y
- Atribuidas por delegación.

Las competencias propias: son todas aquellas inherentes a su autonomía establecida constitucionalmente de acuerdo a sus fines propios.

Las competencias atribuidas: son las que el Gobierno Central delega a los municipios mediante convenio y se ejercen en los términos de la delegación o transferencia respetando la potestad de auto organización de los servicios del municipio, establecidos en ese Código.

Las competencias del gobierno municipal lo establecen la Constitución Política de la República de Guatemala y el Código Municipal, Decreto 12-2002, del Congreso de la República.

Competencias municipales en materia de servicios públicos

Finalidad de los servicios públicos: “satisfacer una necesidad pública (colectiva, de interés público, etc.) necesidad pública o necesidad de interés público, significa la suma de las necesidades individuales; no presupone necesariamente que todos los individuos de la sociedad deban tenerla, sino sólo que una mayoría de ellos la tiene”. (Gordillo, 2013, pág. 400)

Políticas

- Emitir y aprobar acuerdos, reglamento y ordenanzas municipales.
- Aprobar convenios de asociación o cooperación con otras corporaciones municipales o instituciones públicas.

El Código municipal regula: “Artículo 68. Competencias propias del municipio. Las competencias propias deberán cumplirse por el municipio, por dos o más municipios bajo convenio, o por mancomunidad de municipios, y son las siguientes:

Abastecimiento domiciliario de agua potable debidamente clorada; alcantarillado; alumbrado público; mercados; rastros; administración de cementerios y la autorización y control de los cementerios privados; recolección, tratamiento y disposición de desechos sólidos; limpieza y ornato;

- Construcción y mantenimiento de caminos de acceso a las circunscripciones territoriales inferiores al municipio;
- Pavimentación de las vías públicas urbanas y mantenimiento de las mismas;
- Regulación del transporte de pasajeros y carga y sus terminales locales;
- Autorización de las licencias de construcción de obras, públicas o privadas, en la circunscripción del municipio;
- Velar por el cumplimiento y observancia de las normas de control sanitario de la producción, comercialización y consumo de alimentos y bebidas a efecto de garantizar la salud de los habitantes del municipio;
- Gestión de la educación pre-primaria y primaria, así como de los programas de alfabetización y educación bilingüe;
- Administrar la biblioteca pública del municipio;
- Promoción y gestión de parques, jardines y lugares de recreación;
- Gestión y administración de farmacias municipales populares;
- Modernización tecnológica de la municipalidad y de los servicios públicos municipales o comunitarios;
- Promoción y gestión ambiental de los recursos naturales del municipio;
- La administración del registro civil y de cualquier otro registro municipal o público que le corresponda de conformidad con la ley;
- La prestación del servicio de policía municipal; y,
- La designación de mandatarios judiciales y extrajudiciales.” (Congreso de la República de Guatemala, 2002, pág. 30)

Gestión de Servicios Municipales

Establecer, planificar, reglamentar, programar, controlar y evaluar los servicios públicos municipales. Las finalidades de las gestiones, sistematizan los servicios públicos mejorando la administración municipal.

Gestión Financiera

El artículo 97 del Código Municipal, establece: “Administración financiera integrada municipal. Para efectos de integrar a las municipalidades en el proceso de administración y consolidación financiera del sector público, las municipalidades del país deberán incorporar a su estructura administrativa una unidad de Administración Financiera Integrada Municipal -AFIM-; la cual será responsable de dicho proceso, la misma deberá estar operando en todas las municipalidades antes del año 2006. Esta unidad estará a cargo de un director o jefe, que será nombrado por el Concejo Municipal de una terna propuesta por el alcalde; dicho nivel jerárquico dependerá de la complejidad de la organización municipal de que trate. En aquellos casos en que la situación en que la situación municipal no permita la creación de esta unidad, la funciones las ejercerá el tesorero municipal.” (Congreso de la República de Guatemala, 2002, pág. 42)

El Código precitado regula: “Artículo 98. Competencia y funciones de la AFIM. La Administración Financiera Integrada Municipal tendrá las atribuciones siguientes:

- Elaborar en coordinación con la oficina municipal de planificación, la programación y formulación del presupuesto, la programación de la ejecución presupuestaria, y con los responsables de cada programa, la evaluación de la gestión presupuestaria;
- Administrar la gestión financiera del presupuesto, la contabilidad integrada, la deuda municipal, la tesorería y las recaudaciones. Para el efecto, se establecerá el sistema financiero conforme a los lineamientos y metodologías que establezca el Ministerio de Finanzas Públicas como órgano rector del sistema;

- Registrar las diversas etapas de la ejecución presupuestaria del ingreso y gasto, así como el seguimiento de la ejecución física;
- Asesorar al alcalde y al Concejo Municipal en materia de administración financiera;
- Mantener una adecuada coordinación con los entes rectores de los sistemas de administración financiera y aplicar las normas y procedimientos que emanen de estos;
- Dirigir y administrar todo el proceso de liquidación y recaudación de impuestos, arbitrios, tasas, y contribuciones establecidos en las leyes;
- Elaborar y mantener actualizado el registro de contribuyentes en coordinación con el catastro municipal;
- Informar al alcalde y a la oficina municipal de planificación sobre los cambios de los objetos y sujetos de la tributación;
- Administrar la deuda pública municipal;
- Administrar la cuenta caja única, basándose en los instrumentos gerenciales, de la Cuenta Única del Tesoro Municipal y flujos de caja y programación;
- Elaborar y presentar la información financiera que por ley le corresponde;
- Coordinar con el Instituto de Fomento Municipal y la Asociación Nacional de Municipalidades planes de capacitación correspondientes para la aplicación de este Código y leyes conexas.” (Congreso de la República de Guatemala, 2002, pág. 42)

La Administración financiera integrada municipal es la dependencia responsable de la administración financiera municipal, a través de una eficiente formulación, ejecución y liquidación del presupuesto, el cumplimiento de la legislación de la recaudación de los impuestos, arbitrios, tasas y contribuciones, así como respaldar adecuadamente todos los egresos conforme a la planificación y el debido registro para la rendición de cuentas a nivel interno y externo tanto a las entidades rectoras como fiscalizadoras y principalmente a la población del municipio.

Gestión Administrativa

- Crear, suprimir o modificar dependencias, empresas y unidades de servicios administrativos en la municipalidad.
- Organizar cuerpos técnicos, asesores y consultivos que sean necesarios al municipio.
- Emitir reglamentos municipales (servicios municipales).

División del Derecho Financiero

Derecho Tributario

Conjunto de normas jurídicas que se refieren a los tributos, regulándolo en sus distintos aspectos y también llamado Derecho Impositivo. Comprende dos partes:

- Parte General, donde están comprendidas las normas aplicables a todos y cada uno de los tributos, es la parte más importante porque están los principios de los cuales no se puede prescindir en los Estados de derecho para lograr que la coacción que significa el tributo esté regulada en forma tal que imposibilite su arbitrariedad. Como el Código Tributario.
- Parte Especial, donde están comprendidas las disposiciones específicas sobre los distintos tributos que integran el sistema tributario, entendiendo por sistema tributario el conjunto de tributos de cada país. Como lo son: Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles, Ley del Impuesto al Valor Agregado y la Ley del Impuesto Sobre la Renta.

Derecho Presupuestario

Es la rama del derecho financiero integrada por el: “Conjunto de normas y principios que determinan el régimen jurídico temporal de gestión, empleo y contabilidad de los caudales que derivados de la aplicación de recursos, alimentan el tesoro público.” (Diaz Dubon & Nájera Flores, 2013, pág. 12)

Derecho Monetario

Se encuentra constituido por el conjunto de normas relacionadas con la moneda, en nuestro país, su principio constitucional se encuentra regulado en el artículo 132 de la Constitución Política de la Republica que establece que: “Es potestad exclusiva del Estado, emitir y regular la moneda, así como la política monetaria de la nación establece, la conformación de la Junta Monetaria, estableciendo la emisión de la Ley Orgánica y Monetaria del Banco de Guatemala.” (Asamblea Nacional Constituyente, 1986)

Fases de la Actividad Financiera

Recaudación u Obtención de Recursos

Es la fase primordial, pues es la que fundamenta las demás, nace de la necesidad que tiene el estado de agenciarse de fondos para poder funcionar, esencialmente el estado puede obtener fondos por medio de dos grandes fuentes como lo son:

- Actúa en uso de su facultad de JIUS IMPERIUM, imponiendo a la sociedad tributos
- Por medio de la explotación de su propio patrimonio o institucionales propias, es pues el estado facultado para buscar donde estime necesario los recursos necesarios para poder funcionar.

Gestión o Administración de los Recursos

Consiste en la programación, distribución y manejo de los fondos públicos, los cuales ha adquirido en su primera fase, aquí se practica en forma inseparable la contabilidad pública, por medio de la cual se controlara el buen manejo de los fondos públicos. Se ha considerado que el estado no es experto administrador de los recursos, pero esta situación depende esencialmente de la honestidad de los funcionarios y empleados que integran las instituciones del estado y de la política financiera que utilicen los gobernantes. “Esta fase requiere del trabajo conjunto de varias Instituciones estatales como son:

- Ministerio de Finanzas Publicas
- Dirección de Contabilidad del Estado
- Secretaria Planificación Económica
- Dirección Técnica del Presupuesto.” (Diaz Dubon & Nájera Flores, 2013, págs. 14,15)

Erogación o Gasto

Esta fase consistirá en el empleo de los fondos que el estado ha obtenido en la primera fase y en la forma como se gastaran será de acuerdo a lo determinado en su segunda fase, determinación que ha quedado establecido por medio de un Presupuesto Público, el cual una vez aprobado tiene carácter de ley. “El gasto que realiza el estado debe estar orientado a satisfacer sus necesidades y las de la comunidad, pues dicho presupuesto ha sido creado con la orientación de satisfacción de las necesidades sociales.” (Diaz Dubon & Nájera Flores, 2013, pág. 15)

Definición de Tributos

Según el artículo 9 del Código Tributario: Son las prestaciones comúnmente en dinero que el estado exige en el ejercicio de su poder imperio o poder tributario con el objeto de obtener recursos para el cumplimiento de sus fines.” (Codigo Tributario, Decreto 6-91)

Para el tratadista Guilliani Fonrouge: “Es una prestación obligatoria comúnmente en dinero exigida por el Estado en virtud del poder imperio. Es una cuota de la economía o patrimonio de un sujeto particular que está obligado a entregar.” (Diaz Dubon & Nájera Flores, 2013, pág. 23)

Clasificación de los Tributos

Tiene mayor aceptación en la doctrina como en las legislaciones vigentes de otros países y en el Derecho Positivo es la que los divide en:

Impuestos

“Es la consecución de los fines políticos, económicos y sociales del Estado en cuanto procura los medios necesarios para posibilitar su actividad.” (Díaz Dubon & Nájera Flores, 2013, pág. 25)

Será pues la actividad financiera del instrumento administrativo de Estado, que sirva para facilitar el uso de los servicios administrativos y porque la concesión de determinados derechos se subordinan al pago de los tributos, así por medio del impuesto se puede prestar ilimitadamente a la colectividad determinados servicios públicos.

Tasas

“Es la suma de dinero que para una persona individual o jurídica como contraprestación a un servicio público que proporciona el Estado por la Municipalidad de su jurisdicción o por cualquier otro ente estatal con la finalidad de cubrir los gastos que se producen con la prestación” (Díaz Dubon & Nájera Flores, 2013)

La tasa es una retribución o una compensación que se paga por un servicio. En la tasa debe darse el cobro con equidad, eso significa que no debe exceder el costo del servicio. La tasa es de carácter voluntario, pues solo se paga en virtud de la demanda de un servicio.

El fin de las tasas, no es el lucro para las Municipalidades o el Estado, sino la intención de que la mayoría de los vecinos tengan acceso a los servicios públicos. Si no se proporciona el servicio no tiene derecho a cobrarlo. Pueden ser tasas por servicio, cuando el usuario utiliza directamente el servicio y se funda en el uso o disfrute de un servicio público de carácter esencial, como el Agua Potable y puede ser tasa administrativa, cuando el cobro que realiza la administración al prestar servicios públicos administrativos, dando constancias de algún proceso del acto, como las certificaciones que necesitan los vecinos.

Arbitrios

Para poder subsistir y desarrollar sus planes de trabajo, los municipios deben buscar los fondos o recursos económicos que le permiten cumplir sus obligaciones. La mejor manera que se ha encontrado para recibir ingresos es, estableciendo en su circunscripción municipal una serie de contribuciones que tiene que pagar los habitantes de ese territorio.

“El pago pecuniario, obligatorio y definitivo que establecen las Municipalidades para percibir los ingresos que le permitirán cumplir con sus obligaciones.” (Díaz Dubon & Nájera Flores, 2013, pág. 38)

Es el dinero que el vecino paga al municipio a través de las Municipalidades a fin de que éstas puedan cumplir con la prestación de los servicios públicos. Podemos decir también que arbitrios “Son las imposiciones económicas que gravan las actividades de comercio, servicios industriales y por la extracción de productos agrícolas, pecuarios; sin contraprestación directa”. (Monroy Rojas & Guerrero Milián, 2012, pág. 139)

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1 Tipo de investigación

La metodología que se usara en la investigación es: descriptiva para determinar el nivel de recaudación realizada en la municipalidades y se reflejara el resultado obtenido mediante gráficas, teniendo como fin primordial el estudio de la captación de ingresos en los servicios públicos, de las municipalidades del área poqomchi', departamento de Alta Verapaz, se recopilara información directamente con los sujetos que interviene en el desarrollo de la actividades de los servicios públicos, para obtener resultados positivos que favorezcan a cada municipio para su desarrollo.

Utilizaremos el tipo de investigación descriptiva, donde se relatará la situación lo más específico posible, exponiendo sus propiedades o características de la investigación mediante técnicas como la observación y exploración, utilizando herramientas del cuestionario, para recabar información sobre el buen o mal servicio que prestan las municipalidades del área poqomchi', departamento de Alta Verapaz.

Lo que se pretende es que mediante preguntas, conocer los ingresos de cada municipalidad, obtenida en la prestación de los servicios públicos, para que pueda ser útil y beneficiosa, tanto para la municipalidad como para el desarrollo del municipio. De la misma forma se observara los procedimientos para la prestación de servicios públicos y la administración de los recursos disponibles para ejecutarlos, como también se observara a los usuarios si cumplen especialmente con los requisitos. Con los resultados que se obtendrá se plantean estrategias adecuadas para lograr solucionar los posibles problemas que se diera entre los usuarios y la municipalidad.

La investigación descriptiva lo define el autor Piloña Ortiz como: "Utilizan técnicas e instrumentos de recolección de datos que permitan captar la totalidad y la disparidad de los elementos que conforman el fenómeno, mediante mediciones, evaluaciones y aspectos de forma,

presencia, relación y entorno que le son propios, comentándolos y contextualizándolos (enfoque cualitativo.” (Piloña Ortiz, 2013, pág. 11)

3.2 Sujetos de la Investigación

Los sujetos de investigación, son las municipalidades del área poqomch'í, departamento de Alta Verapaz, para tener un parámetro entre sus ingresos y los servicios que prestan, entre ellas podemos mencionar a la municipalidad de la Villa de Tactic, municipalidad de Santa Cruz Verapaz, municipalidad de San Cristobal Verapaz y municipalidad de San Pablo Tamahu, Alta Verapaz, específicamente en las Oficinas de Servicios Públicos y Dirección de Administración Financiera.

El personal involucrado directamente son los siguientes:

- Directores de cada área
- Encargado de Presupuesto
- Encargado de Contabilidad
- Tesorería
- Secretaría
- Oficiales de Secretarias

3.3 Instrumentos de recopilación de Datos

Existen varios instrumentos para recolección de datos en la investigación, en esta oportunidad utilizares algunos y podemos mencionar: entrevistas, encuestas y observaciones directamente en las áreas involucradas de cada Municipalidad y los usuarios respectivos, de los servicios públicos municipales. En el caso de las entrevistas: “Proceso por medio del cual dos o más personas entran en estrecha relación verbal, con el objeto de obtener información; de igual manera las encuestas: es la técnica mediante la cual se adquiere información de un grupo o parte de la población, a la que se denomina muestra; así mismo la observación significa fijar los sentidos sobre un

determinado aspecto, total o parcial, de la realidad del fenómeno que se estudia, y registrar mental, gráfica y descriptivamente”. (Piloña Ortiz, 2013, págs. 78-80)

Se realizará encuestas directamente a los funcionarios y empleados municipales de cada municipio con preguntas cerradas, las cuales responderán en el momento, teniendo un promedio de nueve preguntas en cada cuestionario, que ayudarán a determinar el grado de dificultad para captación de los ingresos actuales, de manera que se conocerá el grado de cumplimiento de los servicios públicos esenciales para el ser humano, si consideran justo el valor que se cobra y si se podría tener la posibilidad de aumentar el valor de cada servicio prestado.

3.4 Muestreo:

El muestreo llevado a cabo en las distintas instituciones municipales, se presenta mediante gráficas, tablas, cuadros comparativos y diagramas según sea el caso, con el objeto de mostrar los resultados obtenidos por medio de los instrumentos utilizados.

Las herramientas utilizadas fueron dirigidas directamente a las áreas financieras y para las áreas encargadas directamente de los servicios públicos, para determinar el resultado de la investigación, se presentan las preguntas y las gráficas respectivas, así como su análisis e interpretación.

Para la realización de la investigación fue necesario identificar algunas necesidades básicas de las entidades o áreas objetos de estudio, de esa cuenta pudimos encontrar información de vital importancia, lo que nos condujo a plantear el tema propuesto cuyo enfoque pretende evaluar los ingresos corrientes, más conocidos en los gobiernos locales como fondos propios municipales.

Así mismo para la elaboración del estudio fue necesario realizar un tipo de investigación documental que permitió la revisión de información contable desde los portales de transparencia de los gobiernos locales del Ministerio de Finanzas Públicas.

Capítulo 4

Resultados de la Investigación

4.1 Presentación de resultados

En esta etapa de la investigación se presentan los resultados obtenidos con el trabajo de campo realizado, mediante los instrumentos utilizados, que permitió conocer aspectos relacionados con la captación de ingresos municipales, los factores que influyen en la variación de los ingresos durante los últimos años y como las municipalidades están facultados de percibir por medio de la prestación de servicios, dando un panorama si es bueno, regular o malo el servicio que se presta.

Se determinó que algunas municipalidades realizan un análisis exhaustivo de los ingresos, utilizan poca información para la toma de decisiones, derivado a todos los procedimientos tediosos, los interesados en adquirir algún servicio se muestran inconformes desde el principio y para evitar conflictos, la comuna no obliga a los usuarios por el pago de los servicios.

Se estableció la falta de interés por la captación de los ingresos para el funcionamiento de las municipalidades, en relación a los resultados algunas veces no cuentan con el personal suficiente o contratan personal desinteresados o por favores políticos, por tal razón se elevan los costos y los resultados reflejados no son lo deseado, desde otro punto de vista algunas municipalidades no cuenta con un personal directamente para la prestación de servicios públicos, de esta forma refleja resultados negativos para la comuna.

Con lo observado directamente en las municipalidades, el personal necesita dirección correcta para la implementación de algunos procedimientos que beneficien a los usuarios y la misma municipalidad, para contrarrestar el aspecto negativo en la recaudación de los ingresos y mejorar la calidad de servicio, necesitan motivación y capacitación en las áreas de mercadeo y de servicio al cliente, factores que interviene para darle solución a la necesidades de los interesados.

Podemos mencionar que nada más el 40% de las municipalidades realizan el análisis de la cartera de morosos en diferentes servicios prestados, lo que perjudica los objetivos planeados en el presupuesto de ingresos, lo que obliga a las autoridades para la toma de decisiones incorrectas para mejoramiento de los servicios prestados por las municipalidades.

Se destaca la voluntad propia de algunos servidores y empleados públicos, que se esfuerzan para la captación de ingresos, se necesitan recursos económicos para la administración eficaz del municipio, tendiendo la perspectiva del bien común, el 50% de las municipalidades no cuentan con supervisión de campo en los servicios públicos, es una debilidad que afecta el aumento de los ingresos municipales.

El algunos casos no pudieron responder algunas preguntas de los cuestionarios utilizados como herramienta para la recolección de datos, desconocen en sí del funcionamiento real de la administración, solo se preocupan por percibir sus sueldos, para mejorar la calidad de servicio y demostrar que en las instituciones públicas trabajan mejor que una empresa privada, tienen que ser muy celoso en la calidad de gasto, para poder sobrevivir con los ingresos generados propiamente, y minimizar la dependencia del gobierno central.

A continuación se presenta un cuadro comparativo de los ingresos que obtuvieron las municipalidades en los últimos dos años, se detallan mediante rubros y que en algunas reflejan aumentos leves porcentualmente, para su análisis de datos correctos fueron obtenidos del sistema que administra contablemente el Ministerio de Finanzas Pública.

INGRESOS MUNICIPALIDAD DE SANTA CRUZ VERAPAZ, ALTA VERAPAZ					
Concepto	Año 2015		Año 2016		Dismunicón/ Aumento
Ingresos Tributarios	457,870.08	2.92%	521,181.27	2.83%	-0.09%
Ingresos No Tributarios	176,432.61	1.12%	242,231.53	1.32%	0.19%
Venta de Bienes y Servicios de la Administración Pública	106,967.43	0.68%	199,599.25	1.08%	0.40%
Ingresos de Operación	326,237.50	2.08%	419,713.25	2.28%	0.20%
Renta de la Propiedad	32,750.55	0.21%	64,885.47	0.35%	0.14%
Total Ingresos Corrientes	1,100,258.17	7.01%	1,447,610.77	7.86%	0.85%
Transferencias Corrientes	2,275,296.31	14.49%	2,380,222.08	12.92%	-1.57%
Transferencias de Capital	12,326,347.42	78.50%	14,590,575.44	79.22%	0.72%
Total de Ingresos	15,701,901.90	100.00%	18,418,408.29	100.00%	0.00%

INGRESOS MUNICIPALIDAD DE SAN CRISTÓBAL VERAPAZ, ALTA VERAPAZ

Concepto	Año 2015		Año 2016		Dismunicón/ Aumento
Ingresos Tributarios	714,588.10	2.79%	781,953.26	2.86%	0.07%
Ingresos No Tributarios	3,055,124.64	11.94%	3,570,750.32	13.07%	1.12%
Venta de Bienes y Servicios de la Administración Pública	372,800.00	1.46%	433,009.56	1.58%	0.13%
Ingresos de Operación	1,343,318.65	5.25%	1,322,563.10	4.84%	-0.41%
Renta de la Propiedad	98,323.44	0.38%	219,936.75	0.80%	0.42%
Total Ingresos Corrientes	5,584,154.83	21.83%	6,328,212.99	23.16%	1.33%
Transferencias Corrientes	3,158,912.21	12.35%	3,423,335.90	12.53%	0.18%
Transferencias de Capital	16,836,829.24	65.82%	17,575,941.39	64.32%	-1.50%
Total de Ingresos	25,579,896.28	100.00%	27,327,490.28	100.00%	0.00%

INGRESOS MUNICIPALIDAD DE LA VILLA DE TACTIC, ALTA VERAPAZ

Concepto	Año 2015		Año 2016		Dismunicón/ Aumento
Ingresos Tributarios	483,768.45	2.13%	562,503.89	2.40%	0.27%
Ingresos No Tributarios	1,040,575.31	4.58%	1,140,937.70	4.87%	0.29%
Venta de Bienes y Servicios de la Administración Pública	548,328.48	2.41%	724,351.00	3.09%	0.68%
Ingresos de Operación	1,118,574.75	4.93%	907,719.25	3.88%	-1.05%
Renta de la Propiedad	148,943.41	0.66%	527,887.40	2.26%	1.60%
Total Ingresos Corrientes	3,340,190.40	14.71%	3,863,399.24	16.50%	1.80%
Transferencias Corrientes	2,833,879.70	12.48%	2,928,982.90	12.51%	0.03%
Transferencias de Capital	16,535,365.59	72.81%	16,616,279.07	70.98%	-1.83%
Total de Ingresos	22,709,435.69	100.00%	23,408,661.21	100.00%	0.00%

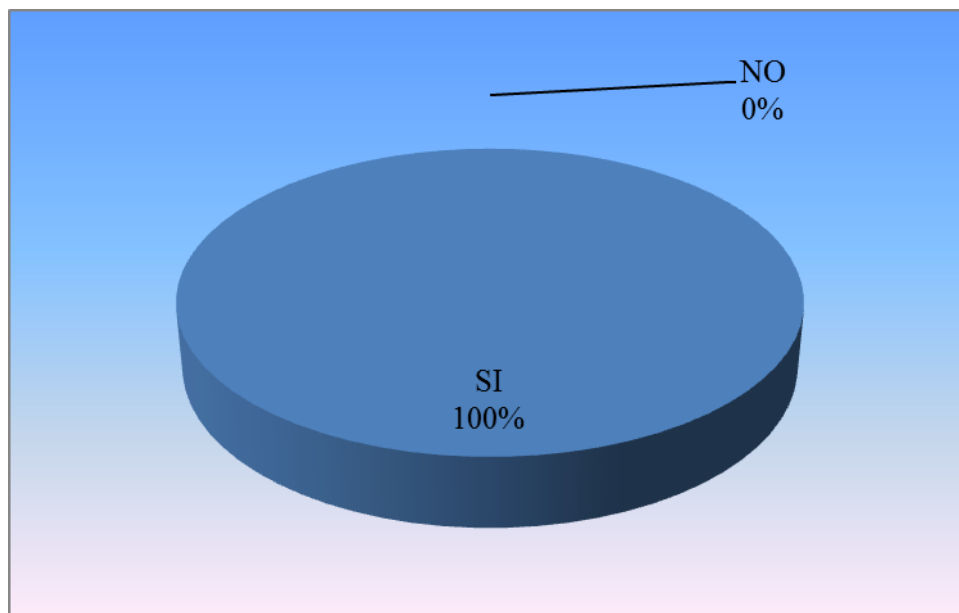
INGRESOS MUNICIPALIDAD DE SAN PABLO TAMAHU, ALTA VERAPAZ

Concepto	Año 2015		Año 2016		Dismunicón/ Aumento
Ingresos Tributarios	95,103.95	0.77%	99,126.90	0.74%	-0.03%
Ingresos No Tributarios	226,533.65	1.83%	125,139.00	0.93%	-0.90%
Venta de Bienes y Servicios de la Administración Pública	207,580.50	1.67%	187,403.00	1.39%	-0.28%
Ingresos de Operación	100,461.50	0.81%	136,892.50	1.02%	0.21%
Renta de la Propiedad	7,240.24	0.06%	52,737.33	0.39%	0.33%
Total Ingresos Corrientes	636,919.84	5.14%	601,298.73	4.47%	-0.66%
Transferencias Corrientes	1,882,111.90	15.19%	1,909,180.12	14.21%	-0.98%
Transferencias de Capital	9,874,848.23	79.68%	10,928,685.26	81.32%	1.64%
Total de Ingresos	12,393,879.97	100.00%	13,439,164.11	100.00%	0.00%

Cuestionarios dirigidos al área financiera

Pregunta No. 01. ¿Se han incrementado los ingresos propios de la municipalidad, en los últimos dos años?

Gráficos 1. Incremento de los ingresos propios.

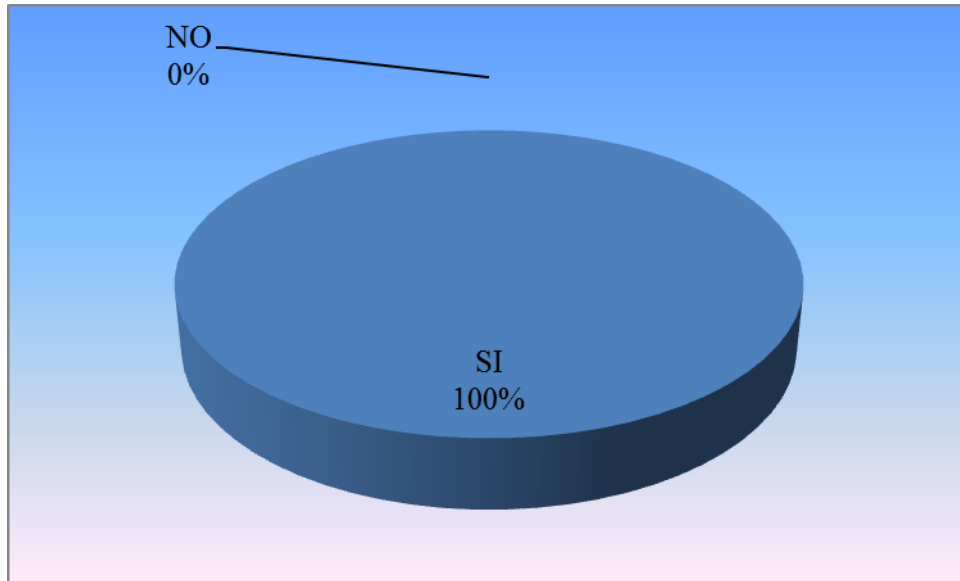


Fuente: elaboración propia

Interpretación: como puede notarse en la gráfica anterior las municipalidades del área poqomchi' el 100% ha incrementado sus ingresos en los últimos dos años, las razones encontradas de acuerdo a las respuestas obtenidas tienen relación a la voluntad propia de los encargados para la recaudación.

Pregunta No. 02. ¿Se registran bajo el rubro correcto cada ingreso propio?

Gráficos 2. Registro correcto del rubro de ingresos

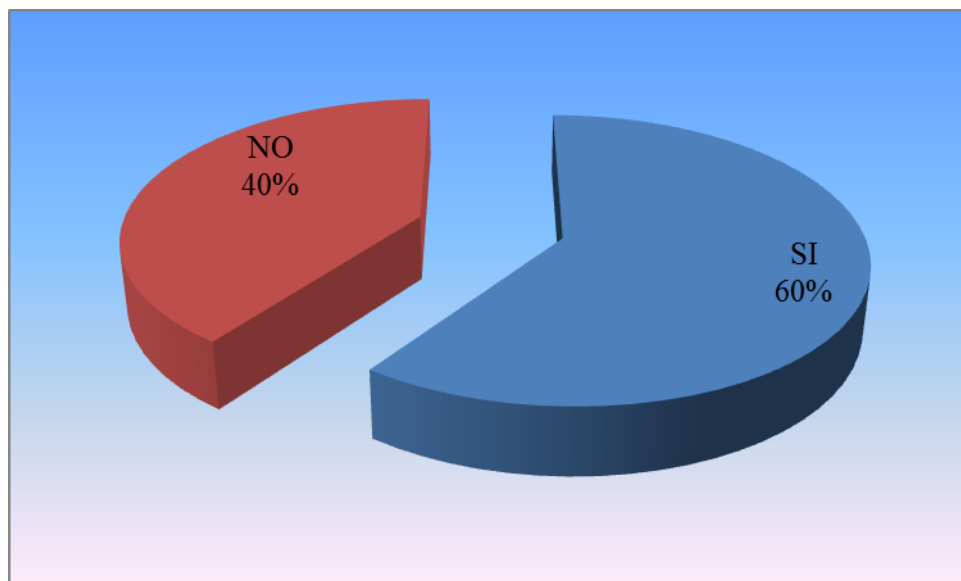


Fuente: elaboración propia.

Interpretación: según la gráfica anterior los encargados del registro de los ingresos de las municipalidades del área poqomchi', departamento de Alta Verapaz, de acuerdo al resultado de las encuestas el 100% registran correctamente en los rubros indicados, según lo presupuestado, para el ejercicio fiscal de cada año.

Pregunta No. 03 ¿Cree que se cobra correctamente cada servicio?

Gráficos 3: Cobro de cada servicio

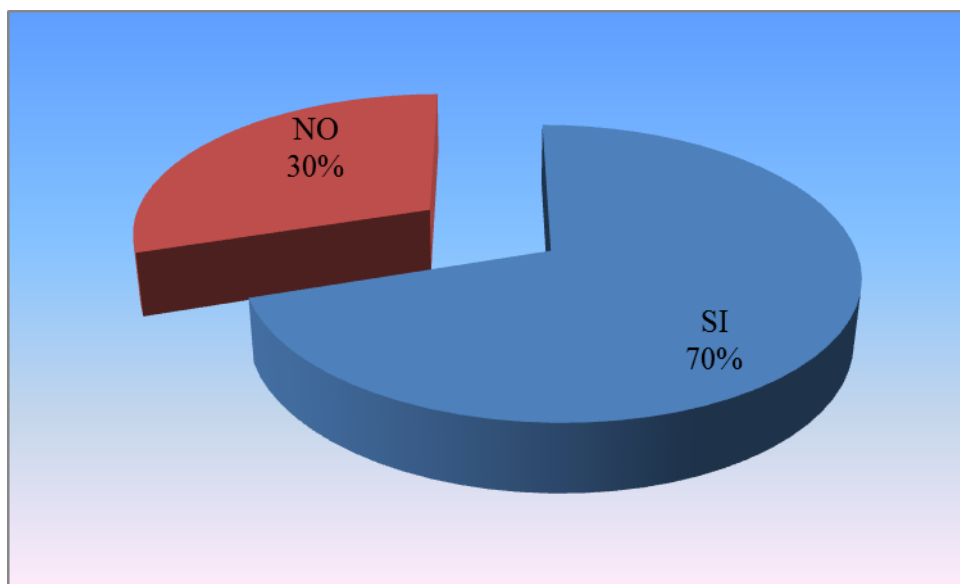


Fuente: elaboración propia

Interpretación: Derivado al resultado obtenido de la encuestas realizadas, la gráfica anterior muestra que el 60% de las municipalidades del área poqmchi' departamento de Alta Verapaz, realizan el cobro correcto de los servicios prestados hacia la población, y el 40% no realizan correctamente el cobro de los servicios.

Pregunta No. 04 ¿Considera que el valor de los arbitrios es el adecuado?

Gráficos 4: Valor de los arbitrios

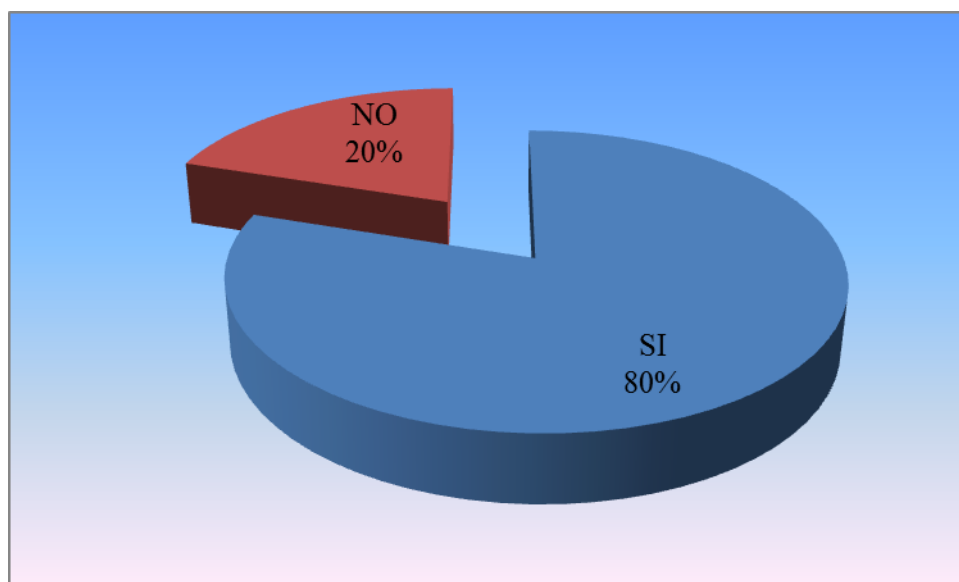


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en base a la gráfica anterior se muestra que el 70% de las municipalidades del área paqomchi' departamento de Alta Verapaz, consideran que se cobran adecuadamente los arbitrios, según tabla publicada por el congreso de la república y el 30% de las municipalidades no realizan el cobro adecuadamente los arbitrios.

Pregunta No. 05 ¿Se cumple con el destino específico de los ingresos propios?

Gráficos 5: Destino de ingresos

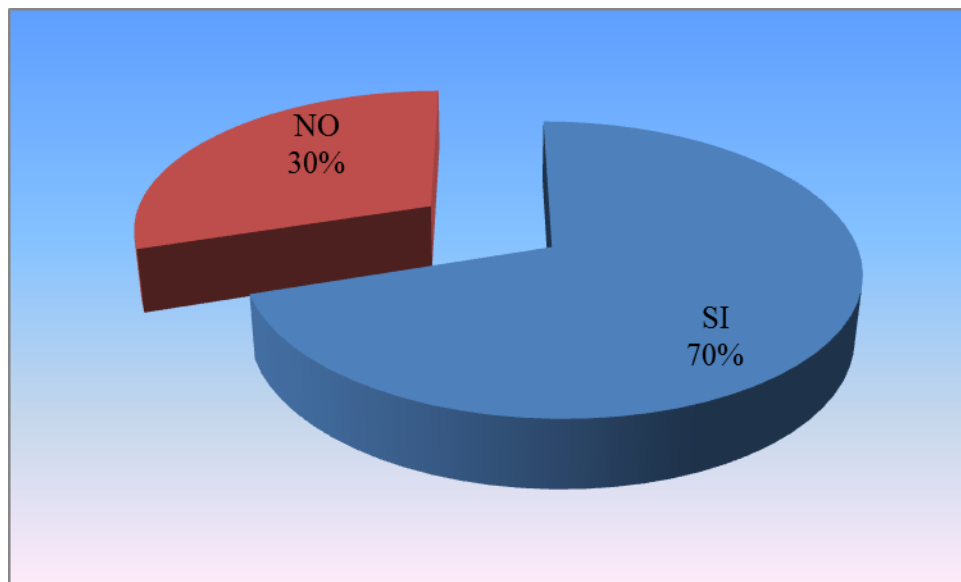


Fuente: elaboración propia

Interpretación: derivado a la investigación realizada y se refleja en la gráfica anterior, el 80% de las municipalidades del área poqomchi', departamento de Alta Verapaz, cumple con el destino de los ingresos propios recaudados para su funcionamiento, el equivalente al 20% de las entidades no cumplen con el destino específico presupuestado de los ingresos.

Pregunta No. 06 ¿Existe una política interna de recaudación de los recursos propios?

Gráficos 6: Política interna de recaudación

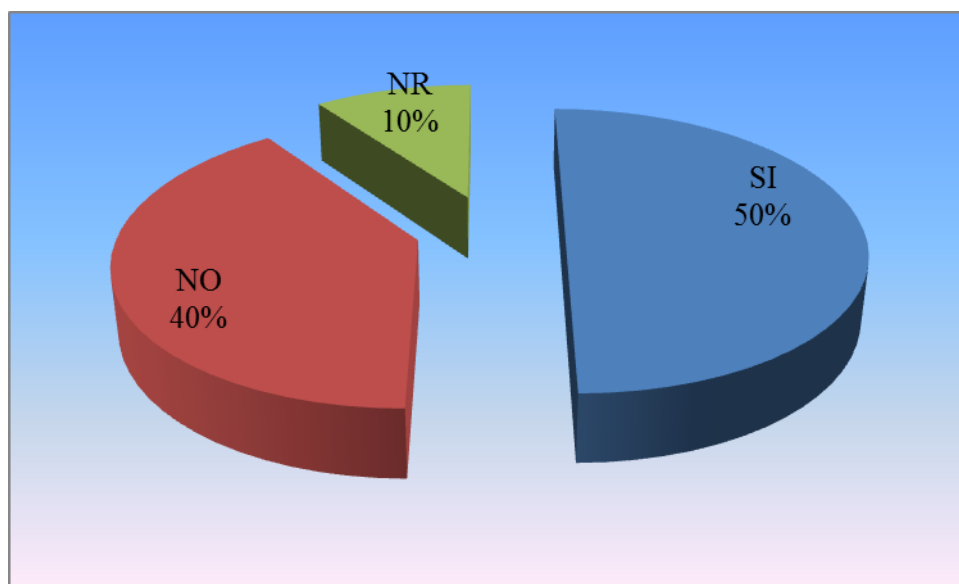


Fuente: elaboración propia

Interpretación: lo reflejado en la gráfica anterior el 70% de las municipalidades del área poqomchi' departamento de Alta Verapaz, cuentan con política interna de recaudación de sus ingresos, el 30% no cuentan con políticas de recaudación, en realidad no se refleja si las utilizan derivado a los resultados verificados en el portal de serviciosgl.

Pregunta No. 07 ¿Se efectúan evaluaciones constantes de los ingresos propios municipales?

Gráficos 7: Evaluación de ingresos propios municipales

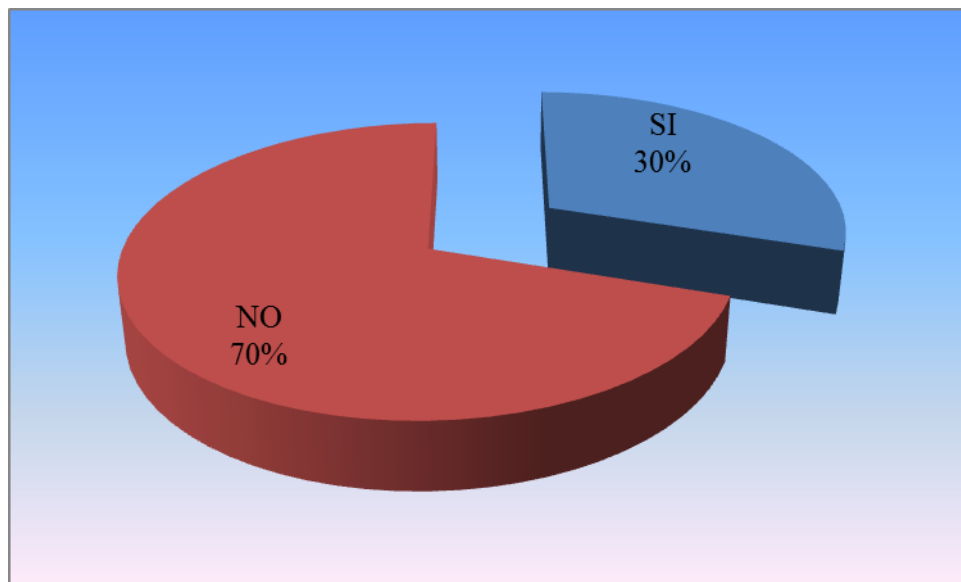


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en base a la gráfica anterior el 40% de las municipalidades del área poqomchi', departamento de Alta Verapaz, realizan evaluaciones de los ingresos propios, para analizar si están cumpliendo con la meta presupuestado en el ejercicio, el 40% no las realiza la evaluación por lo tanto no pueden tomar decisiones para mejorar el sistema de recaudación, el otro 10% se abstuvieron de contestar, debido a que no tienen programación para la evaluación de los ingresos.

Pregunta No. 08 ¿Existe una unidad de cobro?

Gráficos 8: Unidad de cobros

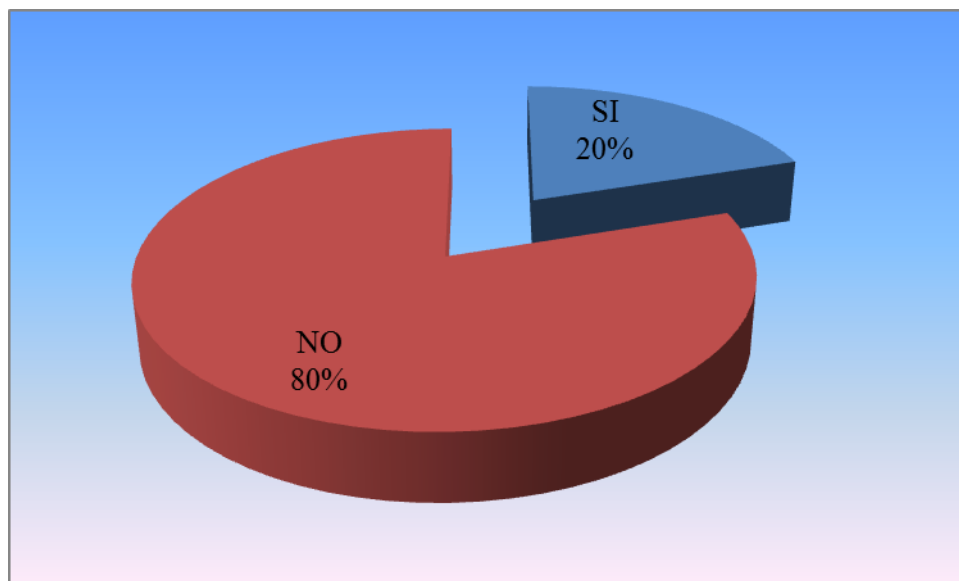


Fuente: elaboración propia

Interpretación: se muestra en la gráfica anterior que el 70% de las municipalidades del área poqomchi', departamento de Alta Verapaz, no han creado una unidad de cobros, debido a que no cuentan con personal contratada para dicha unidad, por tal razón no evalúan las la cartera de usuarios morosos si va en aumento o disminución, el otro 30% si implementaron la funcionalidad de una unidad de cobros, para la evaluación de la cartera de usuarios morosos.

Pregunta No. 09 ¿Existe un catastro actualizado de los servicios públicos municipales?

Gráficos 9: Catastro actualizado



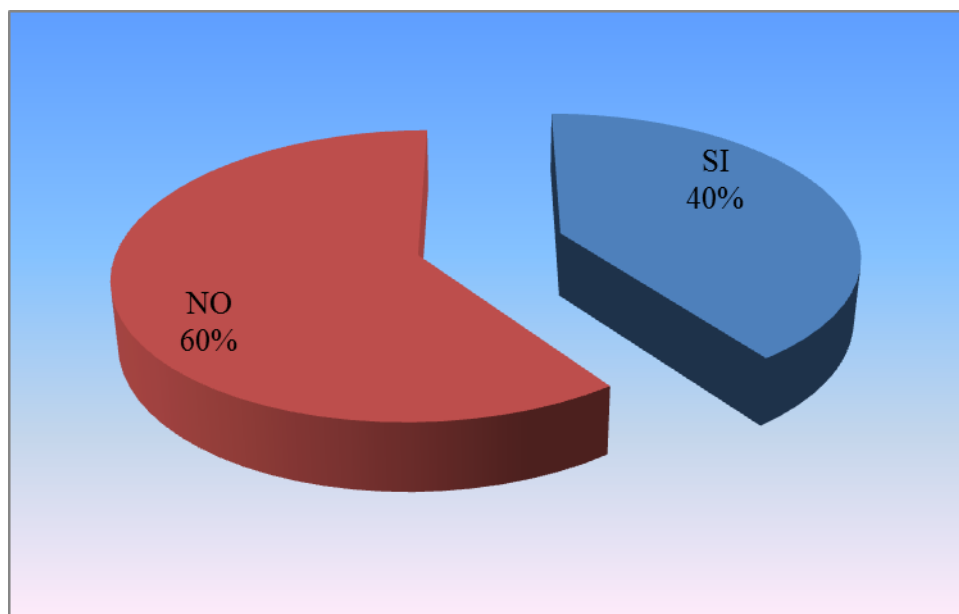
Fuente: elaboración propia

Interpretación: en base a la gráfica anterior se muestra que el 70% de las municipalidades del área poqomchi', departamento de Alta Verapaz, mantienen un catastro desactualizado, por tal razón no tienen control de los usuarios, como direcciones específicos o datos correctos en el sistema que se utilizan en la municipalidades, el otro 30% respondieron que sí cuentan con el catastro actualizado.

Cuestionario dirigido a servicio públicos municipales

Pregunta No. 1 ¿Cuenta con un plan de notificación para los morosos?

Gráficos 10: Notificación a moroso

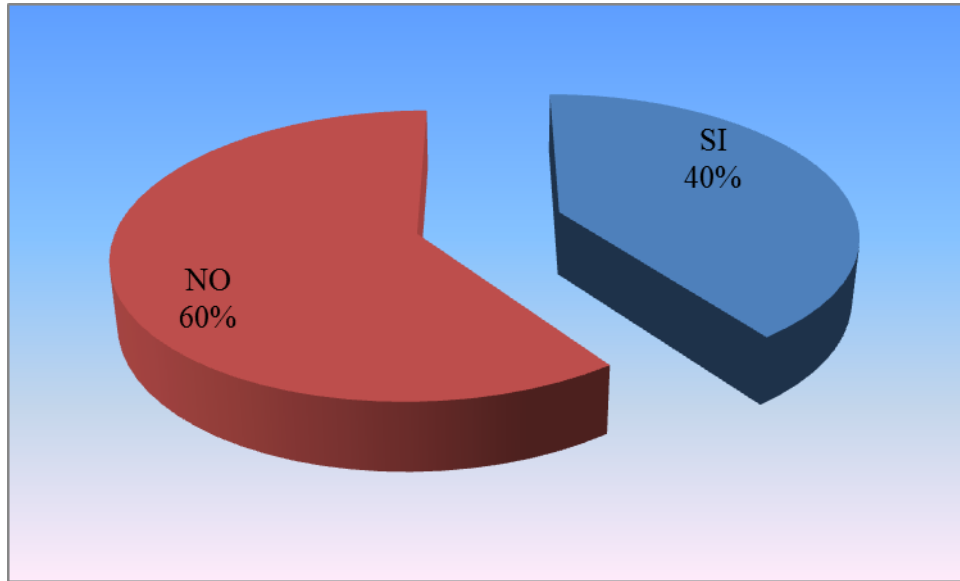


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en base a la gráfica anterior el 60% de las municipalidades del área poqomchi', departamento de Alta Verapaz, no utilizan un plan de notificación a los morosos, al momento de no tener un plan de notificación a los morosos, aumenta la cartera de usuarios moros, esto se refleja en la disminución de la recaudación de los ingresos, el 40% cuentan con un plan de notificación y que no obtienen resultados positivos debido a una planificación inadecuada.

Pregunta No. 02 ¿Realiza comparaciones de morosos en el padrón de contribuyentes?

Gráficos 11: Comparaciones de morosos en el padrón

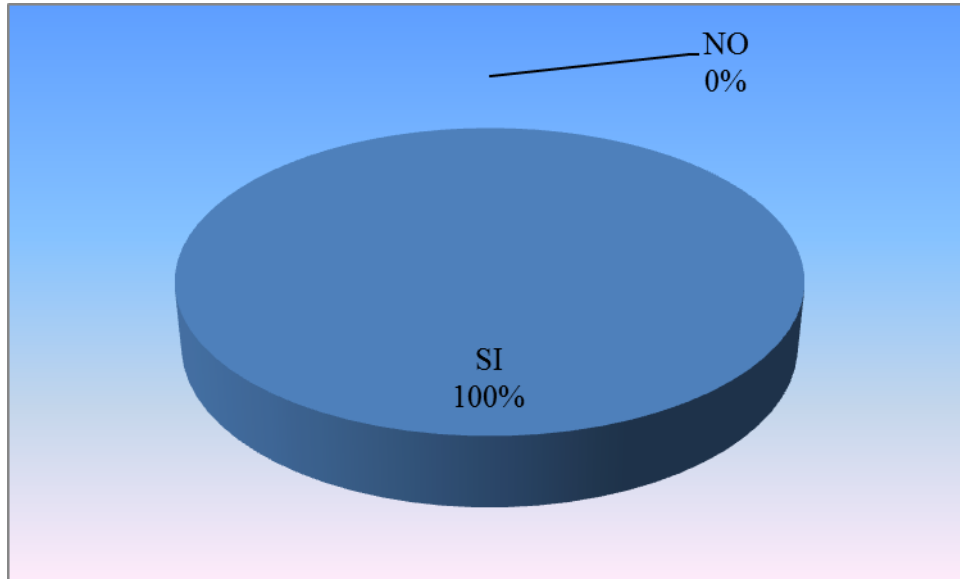


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en base a la gráfica anterior el 60% de las municipalidades del área poqomchi', departamento de Alta Verapaz, no realizan comparaciones de morosos en el padrón de contribuyentes, esto hace que no se reflejan los resultados reales debido a que la mayor parte del padrón de contribuyentes no realizan los pagos de sus servicios mensualmente y el 40% realizan comparaciones de morosos y no se reflejan con los resultados planteados por la municipalidad.

Pregunta No. 03 ¿Agilizan los trámites de los usuarios de los servicios?

Gráficos 12: Agilizan tramites de usuarios

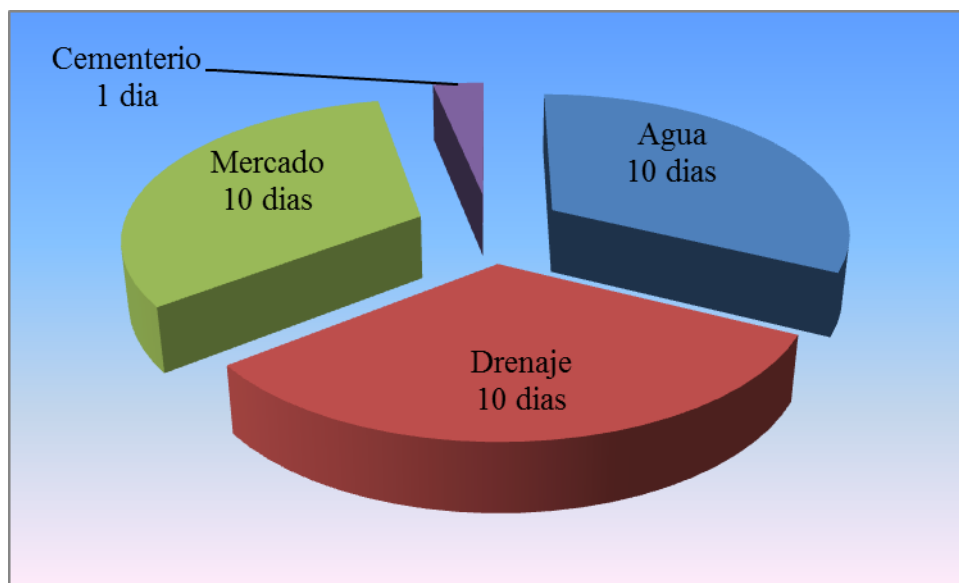


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en base a la gráfica anterior el 100% de las municipalidades del área poqomchi', departamento de Alta Verapaz, aseguraron que agilizan los trámites de los usuarios, para la obtención de los servicios públicos municipales, esto fortalece el proceso de recaudación para el aumento de los ingresos propios.

Pregunta No. 04 ¿Cuál es el tiempo promedio de respuesta ante la solicitud de un servicio?

Gráficos 13: Promedio de respuesta a solicitud

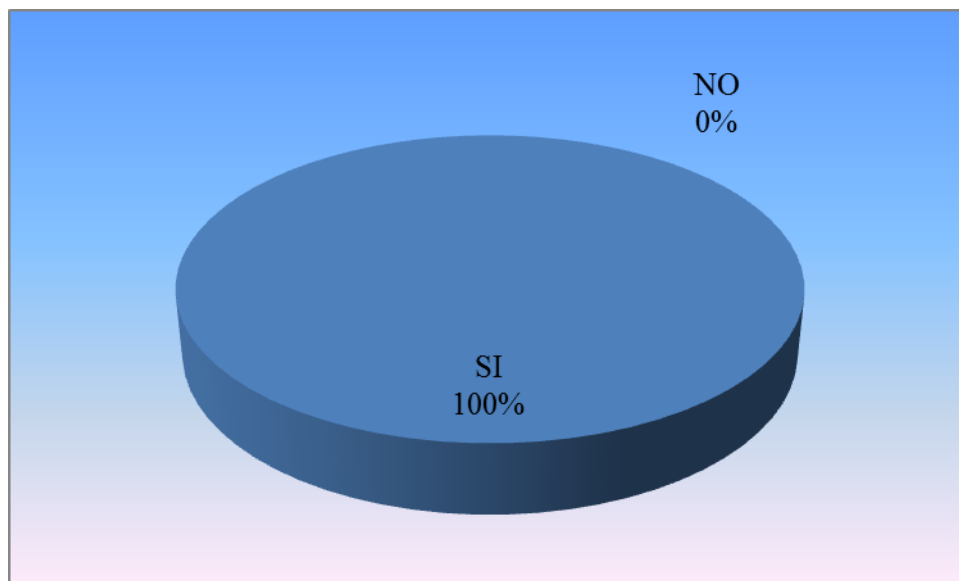


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en base a la gráfica anterior el promedio para dar respuesta a una solicitud de los interesados de las municipalidades del área poqomchi', departamento de Alta Verapaz, se obtuvo los siguientes resultados 10 días para la respuesta en la instalación de drenaje, 10 días para la concesión de agua potable, 10 días para la respuesta y elaboración de contrato para arrendamiento de locales en el mercado municipal y 1 día para la adquisición de un lugar para la construcción de un nicho en el cementerio.

Pregunta No. 05 ¿El padrón de contribuyentes ha tenido incremento en los últimos dos años?

Gráficos 14: Incremento de contribuyentes

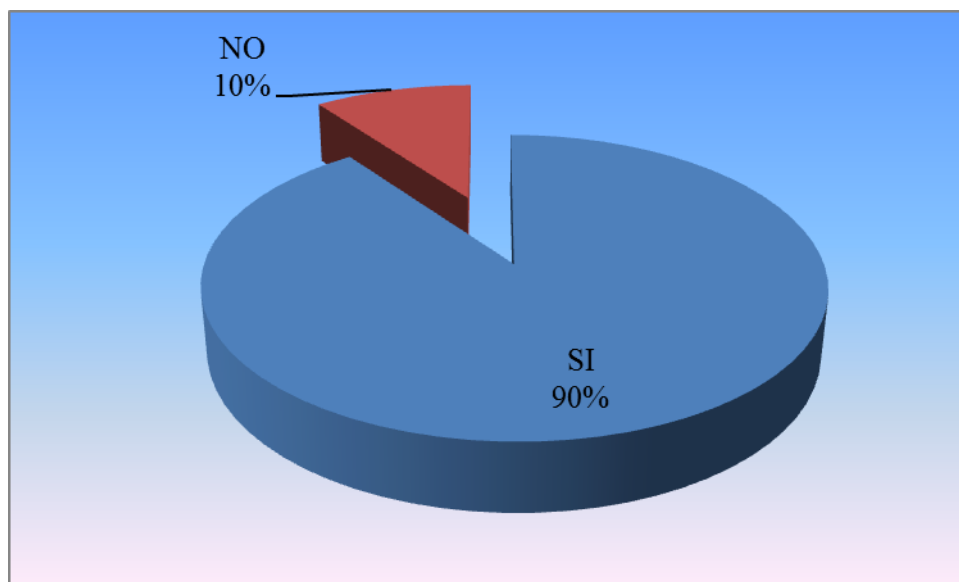


Fuente: elaboración propia

Interpretación: el 100% de las municipalidades del área poqomchi', departamento de Alta Verapaz tuvieron incremento en el padrón de contribuyentes en los últimos años, según lo reflejado en la gráfica anterior, en la investigación realizada efectivamente tuvieron aumento pero no lo esperado por cada municipalidad debido a que fue mínima el aumento obtenido en los últimos dos años.

Pregunta No. 06 ¿Existen quejas de los vecinos en cuanto a la prestación de servicios públicos municipales?

Gráficos 15: Existe quejas de vecinos

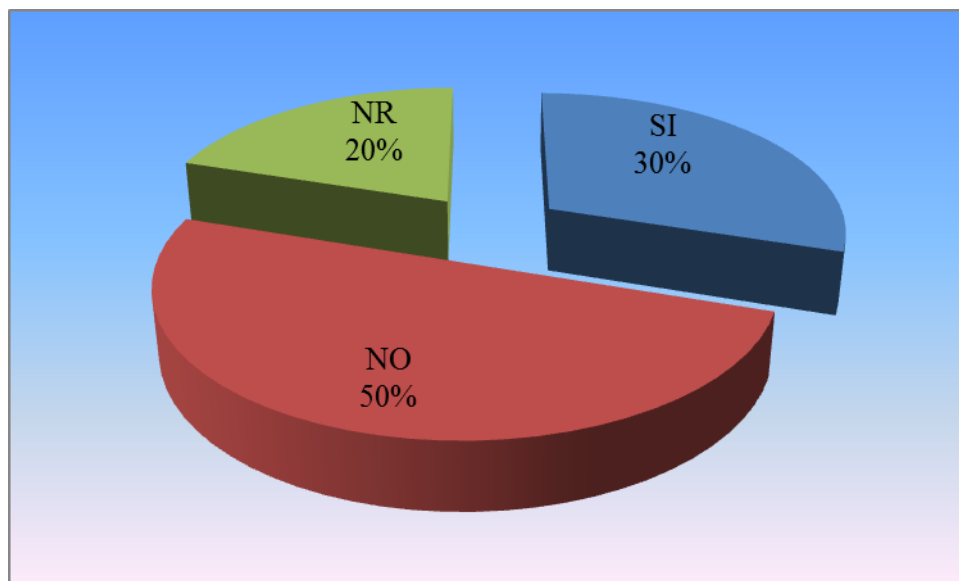


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en base al resultado de la gráfica anterior el 90% de las municipalidades del área poqomchi', departamento de Alta Verapaz, reciben quejas de los vecinos, aduciendo el mal servicio prestado, debido a que no se les informa del procedimiento en la obtención de un servicio público desde el momento de la solicitud y el 10% no reciben quejas de los vecinos.

Pregunta No. 07 ¿Existe políticas de inspección de campo de los servicios públicos municipales?

Gráficos 16: Políticas de inspección de campo.

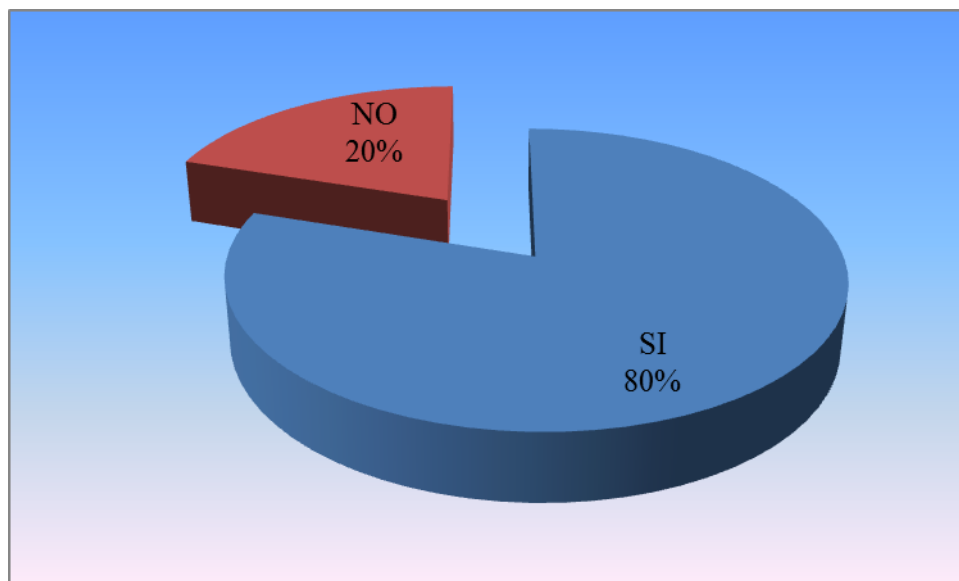


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en base a la gráfica anterior el 50% de las municipalidades del área poqomchi', departamento de Alta Verapaz no cuentan con políticas de inspección de campo, esto se refleja que efectivamente no se lleva el control adecuado para la obtención de un servicio, porque no cuentan con personal de campo para la inspección, reduce la recaudación debido a que cualquier persona necesitada de algún servicio obtenga anómalamente, el 30% si cuentan con políticas de inspección que no llegan al total de la inspección debido al crecimiento del área urbana del municipio y el 20% no respondió.

Pregunta No. 08 ¿Se efectúan procesos de tratamiento por cloro del servicio de agua potable?

Gráficos 17: Clorificación de agua

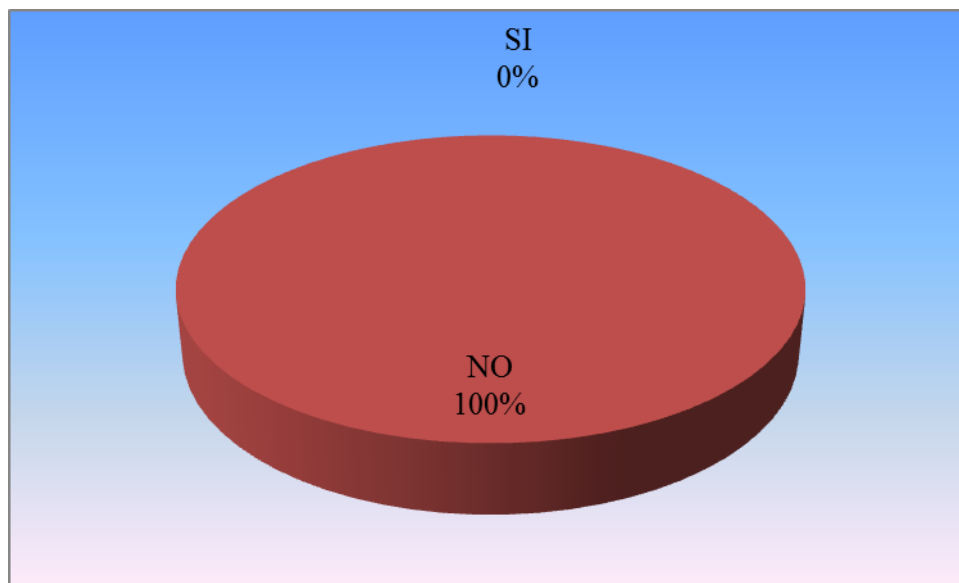


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en base al resultado de la gráfica anterior las municipalidades del área poqomchi', departamento de Alta Verapaz, el 80% cuentan con procesos de tratamiento para cloración de agua potable, esto hace que el usuario tengan la seguridad de tener un buen servicio específicamente en el servicio de agua potable y tener confianza en adquirirlo y pagar puntualmente del servicio, el otro 20% no cuentan con tratamiento de cloración, perjudica totalmente la recaudación de los ingresos debido a que las personas por sus propios medios tiene que clorar e incurrir en gastos adicionales.

Pregunta No. 09 ¿Existe una unidad de servicios de agua rural?

Gráficos 18: Unidad de agua rural



Fuente: elaboración propia

Interpretación: en base a la gráfica anterior el 100% de las municipalidades del área poqomchi', departamento de Alta Verapaz, no cuenta con una unidad de agua rural, en referencia a los ingresos de las municipalidades si existiera una unidad de servicio de agua rural aumentaría los ingresos debido a que los cobros los realizan directamente en tesorería, por lo tanto cumplirían con lo establecido en ley.

Capítulo 5

Discusión y análisis de resultados

5.1 Discusión de resultados

De acuerdo a la investigación realizada, se presenta el análisis de los resultados obtenidos, en base a la información proporcionada por las municipalidades del área poqomchi', departamento de Alta Verapaz.

La investigación se realizó por medio de los instrumentos como la encuesta dirigida a la Dirección de Administración Financiera Integral Municipal y Dirección de Servicios Públicos Municipales, de acuerdo a los resultados obtenidos mediante las gráficas, se muestra que las municipalidades incrementaron sus ingresos, haciendo comparaciones de los últimos dos años, se observa en los cuadros comparativos, en su orden la municipalidad de la Villa de Tactic, tuvo un incremento porcentual de 1.80, la municipalidad de San Cristobal Verapaz, incremento sus ingresos en relación porcentual de 1.33, la municipalidad de Santa Cruz Verapaz, incrementó 0.85, la municipalidad de San Pablo Tamahú redujo sus ingresos en forma porcentual de -0.66.

La municipalidades muestran debilidad para generar ingresos, según el análisis realizado la municipalidad de San Pablo Tamahú de la investigación realizada no realizan comparaciones de sus ingresos, derivado a los resultados los colaboradores no municipales contestaron afirmativamente, desconociendo la realidad, perjudica especialmente al municipio estancando el desarrollo del mismo.

Con los resultados reflejados, según el sistema de información de las municipalidades cobran correctamente los servicios, en algunas casos creen que no se cobran correctamente, derivado a que no han cuantificado los costos correctamente para verificar los precios adecuados que tendría cada servicio, es una debilidad de la Dirección de Administración Financiera Municipal

juntamente con la Dirección de Servicios Públicos Municipales, organizarse para la determinación de costos correctos, en virtud de los cambios de precios de los materiales para mantenimiento de servicios públicos.

Es importante mencionar que existe conformismo en las municipalidades, debido a que consideran el valor de los arbitrios adecuados, en realidad no han tomado decisiones para una iniciativa de ley, que argumente el aumento a los valores de arbitrios, con la Asociación Nacional de Municipalidades pueden manifestar la realidad del valor de los arbitrios, mediante profesionales expertos en la materia para contribuir al desarrollo de cada municipio, de esa manera ingresar la propuesta al Congreso de la Republica para su aprobación.

Con la investigación se determinó que las municipalidades cumplen con el destino específico de los ingresos, para lo cual fue establecido, algunas tienen una política de recaudación de ingresos, otras no consideran necesario tenerlo, al no contar con una política clara de recaudación tienden a disminuir los ingresos y tienen poca disponibilidad para realizar inversiones en estructuras física o inversiones sociales, cada año el presupuesto de gastos aumenta, por tal razón todas las municipalidades deben de tener una política de recaudación adecuada y cumplir con el destino específico para que utilizar los ingresos.

Cabe mencionar que el 50% evalúan constantemente los ingresos, el otro 50% no conocen la realización del análisis, es una debilidad para las municipalidades debido a que en el momento de solicitar información para la toma de decisiones, los encargados de analizar y recaudar fondos presentan informes incorrectos que perjudican al municipio de poder avanzar en el desarrollo.

Algo muy importante que deberían tener todas las municipalidades es la unidad de cobro, según el resultado obtenido la mayoría no cuentan con ninguna unidad de cobro, esto es una debilidad para la recaudación, debido a que los usuarios morosos aumentan porque no se preocupan de pagar los servicios que poseen, además que nadie se preocupa para realizar la labor de cobros, teniendo compromiso serio con la institución.

En la administración pública se necesitan controles internos eficaces para tomar decisiones que ayudaran al desarrollo del municipio, la razón de estudiar los encargados de velar la administración deben poseer datos concretos y relevantes en el momento, no cuenta con catastro actualizado de los servicios, es una debilidad en la administración porque genera costos de mantenimiento alto de los servicios, debido a que no captan ingresos sobre lo que se está invirtiendo.

De las herramientas utilizadas en el área de servicios públicos para la obtención de información las municipalidades no cuentan con plan de notificación a los morosos, derivado a eso cada año va en aumento el padrón de morosos, esto da la oportunidad de que no se cuenta con información adecuada para la toma de decisiones, de tal manera no cuentan con padrón de contribuyentes actualizados y tener comparaciones adecuadas anualmente.

Se pudo reflejar en la información recabada que la oficina de servicios públicos agiliza los trámites de los interesados en adquirir algún servicio, se determinó que para solicitud de agua potable le dan respuesta en diez días, trámites en obtención de servicio de drenaje se necesitan diez días, servicio de mercado para su trámite en un promedio de diez días, en servicio de cementerio nada más se necesita un día, es una oportunidad para captar ingresos derivado de la prestación de servicios y mejorarlos.

Todas las municipalidades coinciden que en los últimos años han tenido incremento en el padrón de contribuyentes, con esto se demuestra que hay interés para la prestación de servicios a todos los usuarios interesados, que cumplan con los requisitos establecidos, las municipalidades mencionan deben de prestar un buen servicio y demostrar que en la administración pública manejan los recursos financieros para el bien común, de tal manera que los vecinos no podrán quejarse.

En la investigación realizada, se determinó que las municipalidades del área poqomchi', deben mejorar el sistema de captación de los ingresos, para disponer de los recursos financieros disponible para el funcionamiento de la administración pública descentralizada, en base a todos

sus ingresos podrán ejecutar de manera eficiente las inversiones físicas y sociales, derivado de los objetivos planteados.

La municipalidad de la Villa de Tactic, Alta Verapaz, fue la mejor en captación de ingresos, como se muestra en la tabla comparativa, durante los últimos dos años ha mejorado en 1.8 porcentual de los ingresos corrientes y de los rubros obtuvo mejor ingreso en rentas de la propiedad, con la diferencia que en rubro redujo sus ingresos en ingresos de operación.

Se observa que las municipalidades, el Alcalde en su calidad de autoridad máxima administrativo, toma decisiones ligeramente, como para favores políticos o favores personales, según sea el caso, exonera a los interesados del pago para instalación de algún servicio, de esta manera, merma la cantidad de recaudación planteada en los objetivos de cada ejercicio.

Los servicios públicos prestados por las municipalidades deben mejorar el procedimiento administrativo, para satisfacer las necesidades de los interesados y en menor tiempo posible la instalación de cualquier servicio solicitado.

5.2 Recomendaciones

Que el Concejo Municipal analice profundamente cada cierto tiempo, para verificar el aumento o disminución en los rubros de los ingresos propios, se implemente un estricto control interno sobre la situación financiera de las municipalidades.

Crear la unidad de cobro en cada municipalidad para el ordenamiento del catastro, tener datos actualizados de los usuarios y mejorar el servicio para los respectivos cobros, esto permite dialogar personalmente con los vecinos del municipio.

Implementar el proceso de capacitación para todo el personal involucrado en el proceso de captación de ingresos, como Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal y la Dirección de Servicios Públicos Municipales.

Contratar personal con perfil idóneo para ocupar puestos en la unidad de cobros, capaces de resolverle en menor tiempo las necesidades de los usuarios y que contribuyan a mejorar la captación de ingresos, para lograr los objetivos trazados y no ceder un puesto de confianza solo por favores políticos.

Analizar mensualmente el rendimiento de la unidad de cobro, involucrando todo el personal de las áreas financieras y de servicios públicos, para tomar decisiones que mejore el funcionamiento y comunicación entre las partes involucrados, para la captación general de ingresos.

Conclusiones

1. Que todas las municipalidades del área poqomchi', departamento de Alta Verapaz, tal como se demuestra en los resultados obtenidos de la investigación han incrementado sus ingresos propios en los últimos dos años, por el sistema de captación utilizado el sistema de contabilidad integrado de gobierno local, facilitado por el Ministerio de Finanzas Públicas.
2. Para determinar tarifas adecuadas de los servicios públicos municipales, las municipalidades presentan la debilidad en la desactualización de tarifas acorde a la realidad, debido al desinterés de los colaboradores contratados.
3. Una municipalidad cuenta con la unidad de cobro, derivados al aumento de la morosidad del padrón de contribuyentes, la debilidad que presenta según la investigación realizada es la falta de capacitación de los colaboradores municipales.
4. El desconocimiento del funcionamiento real de la administración pública de los colaboradores municipales, refleja en el resultado de sus ingresos derivado que mantiene el desinterés por realizar adecuadamente sus labores cotidianas.
5. Se determinó que las municipalidades no cuentan con personal para la inspección de campo para los servicios públicos municipales, por tal razón desconocen las expectativas de los usuarios o de los interesados.

Bibliografía

- Acosta Romero, M. (2012). *Teoría General del Derecho Administrativo*. Mexico: Universidad Autónoma de Mexico.
- Asamblea Nacional Constituyente. (1986). *Constitución Política de la República de Guatemala*. Guatemala, Guatemala, Guatemala: Tipografía Nacional.
- Calderon Morales, H. H. (2012). *Derecho Administrativo I*. Guatemala: Lerema.
- Código Tributario, Decreto 6-91. (s.f.).
- Congreso de la República de Guatemala. (2002). *Código Municipal*. Guatemala, Guatemala, Guatemala: Tipografía Nacional.
- Decreto Número 14-2002, Ley General de Descentralización. (s.f.).
- Diaz Dubon, C., & Nájera Flores, L. (2013). *Derecho Financiero*. Guatemala: Praxis.
- Diez, M. M. (2013). *Derecho Administrativo*. Buenos Aires: Plus Ultra.
- Godínez Bolaños, R. (2013). *Temas de Derecho Administrativo*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Gordillo, A. (2013). *Teoría General de Derecho Administrativo*. Buenos Aires: Fundación de Derecho Administrativo.
- Monroy Rojas, J., & Guerrero Milián, E. N. (2012). Gestión Financiera. En Promudel, *Administración Municipal Moderna* (pág. 197). Guatemala: Serviprensa.
- Piloña Ortiz, G. A. (2013). *Métodos y técnicas de Investigación*. Guatemala: Cimgra.

Sagawe, T. (2012). El municipio: conceptos básicos. En Promudel, *Administración Municipal Moderna en Guatemala* (pág. 12). Guatemala: Serviprensa, S.A.

Anexos

Anexo 1



UNIVERSIDAD PANAMERICANA SEDE COBAN, ALTA VERAPAZ FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Encuesta dirigida al área financiera

Instrucciones: a continuación encontrará una serie de preguntas o cuestionamientos, que serán de utilidad para realizar una investigación de campo, con fines académicos.

1. ¿Se han incrementado los ingresos propios de la municipalidad, en los últimos dos años?

SI		NO		¿Por qué?
----	--	----	--	-----------

2. ¿Se registran bajo el rubro correcto cada ingreso propio?

SI		NO		¿Por qué?
----	--	----	--	-----------

3. ¿Cree que se cobra correctamente cada servicio?

SI		NO		¿Por qué?
----	--	----	--	-----------

4. ¿Considera que el valor de los arbitrios es el adecuado?

SI		NO		¿Por qué?
----	--	----	--	-----------

5. ¿Se cumple con el destino específico de los ingresos propios?

SI		NO		¿Por qué?
----	--	----	--	-----------

6. ¿Existe una política interna de recaudación de los recursos propios?

SI		NO		¿Por qué?
----	--	----	--	-----------

7. ¿Se efectúan evaluaciones constantes de los ingresos propios municipales?

SI		NO		¿Por qué?
----	--	----	--	-----------

8. ¿Existe una unidad de cobro?

SI		NO		¿Por qué?
----	--	----	--	-----------

9. ¿Existe un catastro actualizado de los servicios públicos municipales?

SI		NO		¿Por qué?
----	--	----	--	-----------



Anexo 2

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

SEDE COBAN, ALTA VERAPAZ

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Encuesta dirigido a Director(a) de Servicio Público

Solicitud a usted su valiosa colaboración para que me ayude a responder las siguientes preguntas, como parte del trabajo de tesis para optar al grado de licenciatura, la información será únicamente para fines académicos.

1. ¿Cuentan con un plan de notificación, para cobro de morosidad?

SI		NO		¿Por qué?
----	--	----	--	-----------

2. ¿Realiza comparaciones de morosos en el padrón de contribuyentes?

SI		NO		¿Por qué?
----	--	----	--	-----------

3. ¿Agilizan los trámites de los usuarios de los servicios?

SI		NO		¿Por qué?
----	--	----	--	-----------

4. ¿Cuál es el tiempo promedio de respuesta ante la solicitud de un servicio? (De su respuesta en días)

Agua		Días
Drenaje		Días
Mercado		Días
Cementerios		Días

5. ¿El padrón de contribuyentes ha tenido incremento en los últimos dos años?

SI		NO		¿Por qué?
----	--	----	--	-----------

6. ¿Existen quejas de los vecinos en cuanto a la prestación de servicios públicos?

SI		NO		¿Por qué?
----	--	----	--	-----------

7. ¿Existen políticas de inspección de campo de los servicios públicos municipales?

SI		NO		¿Por qué?
----	--	----	--	-----------

8. ¿Se efectúan procesos de tratamiento por cloro del servicio de agua potable?

SI		NO		¿Por qué?
----	--	----	--	-----------

9. ¿Existe una unidad de servicios de agua rural?

SI		NO		¿Por qué?
----	--	----	--	-----------
