

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROMOCIÓN XXXI



**PROCESO SISTEMATIZADO PARA LA RECAUDACIÓN FISCAL
DEL MUNICIPIO DE ILAMA DEPARTAMENTO DE SANTA BÁRBARA**

SUSTENTADO POR: LICDA. SILIAN YANETH OSORTO

**PREVIA OPCIÓN AL TÍTULO DE: MASTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CON ORIENTACIÓN EN FINANZAS**

ASESOR METODOLÓGICO: MSC. HENRY RODRIGUEZ

ASESOR TÉCNICO: MSC. CESAR VÁZQUEZ

CIUDAD UNIVERSITARIA, JUNIO 2012

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

LICDA. ANA JULIETA CASTELLANOS

RECTORA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE HONDURAS

ABOGADA EMMA VIRGINIA RIVERA

SECRETARIA GENERAL

DRA. OLGA JOYA SIERRA

DIRECTORA DEL SISTEMA DE ESTUDIO DE POSTGRADO

MAE. BELINDA FLORES DE MENDOZA

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DR. JORGE ABRAHAM ARITA LEÓN

COORDINADOR GENERAL DE LA MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DEDICATORIA

Dedico mi título a Dios por haberme dado la fortaleza y sabiduría en todo este largo camino y disfrutar este gran logro con entusiasmo y motivación para ser compartido con las personas que quiero mucho.

Para mí es un grato recuerdo que llevaré para toda mi vida y que en el futuro cuando sea madre, les inculcare a mis hijos este hermoso recuerdo que con ayuda de todas las personas que me estiman pude llegar a esta meta.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar le doy gracias a Dios por haberme dado la sabiduría y entendimiento para terminar la carrera con éxito, además agradezco a mis padres Rosa Betulia Osorto, Juan Salazar y hermano José María Molina, por darme todo su cariño y comprensión en el transcurso de mi carrera. Así mismo, a mis demás familiares y amigos por haberme dado consejos para salir adelante.

Les agradezco a mis compañeras de grupo con los que he tenido la suerte y privilegio de compartir muchas horas de trabajo durante este largo camino y a mi jefe de trabajo por el apoyo que me ha brindado en estos momentos de necesidad.

A mis asesores, muchas gracias por permitirme vivir una experiencia tan importante para mi formación como investigadora, es muy gratificante, le agradezco de una manera especial al MSC. Cesar Vázquez por toda la experiencia y paciencia que transmitió durante el proceso que estuvo con mi persona y por los consejos recibidos, ya que fueron de gran ayuda para terminar mi tesis de investigación.

RESUMEN EJECUTIVO

Este documento contiene un breve resumen de cada uno de los capítulos que integran el diagnóstico y la propuesta de tesis para la gestión administrativa del municipio de ILAMA departamento de Santa Bárbara.

El primer capítulo contiene el planteamiento del problema donde se describe la historia y ubicación geográfica del departamento de Santa Bárbara; localización y aldeas que conforman el municipio de ILAMA, además se plantea el problema de acuerdo a la necesidad que cuenta el municipio, se formulan las preguntas de investigación, los objetivos, justificación, aporte, beneficio y alcance con la idea de plasmar en el documento lo que se pretende realizar.

El segundo capítulo comprende la caracterización del municipio donde se describe las características económicas, costumbres, religión y los índices como ser: el nivel de satisfacción de las necesidades básicas por comunidad, índices de desarrollo humano, población estudiantil, instituciones públicas y privadas toda la información descrita anteriormente se investigó con el objetivo de que ayude a fortalecer de manera eficiente el estudio de propuesta, así mismo se encuentra el marco referencial, donde se describen algunos conceptos, teorías administrativas, marco legal y experiencias internacionales y nacionales que da a conocer el fundamento teórico del estudio de propuesta para gestión administrativa del municipio.

En el tercer capítulo se diseñó la metodología que se utiliza para realizar el estudio de propuesta, que contiene la definición del tipo de estudio, la unidad de análisis, se delimita la población objeto de estudio y se definen las fuentes de información que se utiliza para llevar a cabo la propuesta de investigación, con el objetivo de elaborar el cuestionario estructurado y ser aplicado a los empleados y habitantes del municipio.

El cuarto capítulo comprende la información recopilada por medio de cuestionarios estructurados, así mismo se analizan los datos de cada pregunta con su respectivo análisis.

En el quinto capítulo se plantea las estrategias donde se define el FODA se hace una lista de factores internos y externos, luego se hace una combinación de fortalezas y oportunidades (FO), debilidades y oportunidades (DO), fortalezas y amenazas (FA), debilidades y amenazas (DA); de lo anterior resultaron las estrategias positivas y negativas que cuenta el municipio, a la vez se formulan las conclusiones y recomendaciones del estudio de la propuesta de gestión administrativa.

En el sexto capítulo se define el título de la propuesta llamado proceso sistematizado para la recaudación fiscal, que consiste en Implementar un sistema automatizado en base a procesos que permita mejorar el registro y control efectivo de los ingresos recaudados de la municipalidad de ILAMA Santa Bárbara, este capítulo consta de sus objetivos, antecedentes, teorías, contenido de cada modulo del Sistema Administrativo Financiero Tributario (SAFT), y el proceso a seguir por cada modulo con sus respectivo flujos y explicación , además cuenta con un manual mínimo de operaciones para los casos que provoque contratación de nuevos empleados o rotación de los empleados y su respectivo plan de capacitación, con sus costos de adquisición de equipo, instalación, capacitación y mantenimiento del sistema.

INTRODUCCIÓN

El proyecto de tesis es asignado por la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, previo a la obtención del título de Máster en Administración de Empresas con orientación en Finanzas, en el cual se desarrolló una propuesta con el fin de apoyar la gestión administrativa del municipio de ILAMA departamento de Santa Bárbara.

En el presente trabajo se detallan cada uno de los apartados que lo componen, con el fin de que el lector pueda comprender de manera fácil, sencilla y práctica; consta con un diagnóstico en forma general del departamento de Santa Bárbara y del municipio de ILAMA, para tener un panorama claro de las potencialidades y debilidades con que cuenta el municipio, luego se elaboro una serie de preguntas estructuradas para ser aplicadas a los empleados y habitantes del municipio, del resultado obtenido se selecciono la propuesta de gestión administrativa.

La propuesta de gestión administrativa, consiste en Implementar un sistema automatizado con base a procesos que permita mejorar el registro y control efectivo de los ingresos recaudados de la municipalidad de ILAMA departamento Santa Bárbara.

INDICE

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A.	ANTECEDENTES	¡Error! Marcador no definido.
1.	Información del departamento de Santa Bárbara	¡Error! Marcador no definido.
2.	Información general del municipio de ILAMA	¡Error! Marcador no definido.
3.	Ubicación geográfica del municipio	¡Error! Marcador no definido.
B.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	¡Error! Marcador no definido.
1.	Formulación del problema	¡Error! Marcador no definido.
2.	Objetivos del estudio	¡Error! Marcador no definido.
a.	Objetivo General	¡Error! Marcador no definido.
b.	Objetivos Específicos	¡Error! Marcador no definido.
3.	Justificación de la investigación	¡Error! Marcador no definido.
4.	Aporte y beneficio social del estudio	8
5.	Aporte a otras áreas del estudio	¡Error! Marcador no definido.
6.	Alcances y límites de investigación	¡Error! Marcador no definido.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

A.	CARACTERIZACIÓN DEL MUNICIPIO.....	¡Error! Marcador no definido.
B.	MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	19
1.	Definiciones	¡Error! Marcador no definido.
2.	Teorías administrativas	21
3.	Marco legal de los Municipios	24
4.	Marco Contextual	26

a. Experiencias internacional	26
b. Experiencias nacional	27

CAPÍTULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

A. DEFINICIÓN DEL TIPO DE ESTUDIO.....	30
B. DISEÑO MUESTRAL.....	30
Unidad de análisis	30
Delimitación de la población objeto de estudio	30
Población.....	31
Tamaño de la muestra.....	31
C. MÉTODO PARA LA RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN	32
Fuentes primarias.....	32
Fuentes secundarias	32
D. HERRAMIENTAS PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	32
Diseño del instrumento.....	33
Determinar la información requerida.....	33
Tabulación de los datos.....	33

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOPIADA

A. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA	¡Error! Marcador no definido.
1. Resultados de la investigación realizada.....	¡Error! Marcador no definido.
2. Resumen de resultados de las entrevistas realizadas.	¡Error! Marcador no definido.
a. Necesidades de la alcaldía.	¡Error! Marcador no definido.
b. Necesidades de las comunidades.....	¡Error! Marcador no definido.

CAPÍTULO V

DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS

A. FACTORES CLAVES DEL ÉXITO	¡Error! Marcador no definido.
1. Fortalezas	¡Error! Marcador no definido.
2. Debilidades	¡Error! Marcador no definido.
3. Oportunidades	60
4. Amenazas	60
B. PRESENTACIÓN DE LA MATRÍZ FODA.....	¡Error! Marcador no definido.
C. MATRÍZ DE PRIORIZACIÓN DE ESTRATEGIAS CON RECOMENDACIONES	¡Error! Marcador no definido.
D. PROPUESTA DE TESIS.....	¡Error! Marcador no definido.
CONCLUSIONES	¡Error! Marcador no definido.
RECOMENDACIONES	¡Error! Marcador no definido.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INTRODUCCIÓN	¡Error! Marcador no definido.
A. OBJETIVOS.....	70
1. Objetivo general.....	70
2. Objetivos específicos	¡Error! Marcador no definido.
B. ANTECEDENTES	70
C. CONTENIDO DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO FINANCIERO TRIBUTARIO	¡Error! Marcador no d
1. Que es el sistema administrativo financiero tributario (SAFT)	¡Error! Marcador no definido.
2. Características del sistema (SAFT)	¡Error! Marcador no definido.
3. Beneficios del sistema (SAFT)	¡Error! Marcador no definido.
4. Contenido de cada módulo del (SAFT)	¡Error! Marcador no definido.
5. Proceso de los módulos del (SAFT).....	¡Error! Marcador no definido.

6.	Flujos de los módulos del (SAFT)	¡Error! Marcador no definido.
	Flujo del módulo de tesorería	¡Error! Marcador no definido.
	Flujo del módulo de contabilidad	¡Error! Marcador no definido.
	Flujo del módulo de presupuesto	¡Error! Marcador no definido.
	Flujo del módulo de catastro	80
	Flujo del módulo de administración tributaria	81
	Flujograma del registro y pago de impuestos del contribuyente	82
7.	Manual mínimo para la operación del SAFT	83
	Flujo del manual mínimo de operaciones del SAFT	84
8.	Presupuesto de inversión para adquisición de equipo, instalación y mantenimiento del sistema soporte técnico	85
9.	Capacitación del sistema SAFT	¡Error! Marcador no definido.
	Cronograma de tiempo de la capacitación	¡Error! Marcador no definido.
10.	Costos de la capacitación y entrenamiento del personal de la alcaldía de ILAMA	¡Error! Marcador no definido.
	CONCLUSIONES	¡Error! Marcador no definido.
	RECOMENDACIONES PARA IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA	90
	BIBLIOGRAFÍA	91
	ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA MUNICIPIO DE ILAMA, DEPARTAMENTO DE SANTA BÁRBARA

Foto N. 1



Fuente: Tomada por la investigadora, (2,011)

A. ANTECEDENTES

1. Información del departamento de Santa Bárbara

En el período de la conquista, los españoles pasaron por estos lugares, pernoctaban o descansaban en Tencoá (nombre autóctono de Santa Bárbara) para luego continuar su rumbo hacia Comayagua, Gracias y San Pedro Sula.

El pueblo indígena de Tencoá que estaba habitado por lenca, a partir de 1,582 se consigna que tributará directamente al rey de España con 40 tributarios, esto indica que era un pueblo de unas 200 personas. Los documentos del siglo XVI señalan constantemente a Tencoá, como laboriosos a través de su larga historia, siendo visitado por los conquistadores y sacerdotes mercenarios, en el libro "Historia Eclesiástica" del siglo XVI cuyo autor es José Reyna Valenzuela, se describe que hasta 1,550 hay evidencia sobre la construcción de una iglesia en Tencoá por el fraile mercenario Nicolás del Valle; pero en los años 1,600 y 1,700 no hay evidencia de que se este poblando Santa Bárbara. Histórica de Santa Bárbara, (R. Alvarado, 2000).

Ubicación Geográfica: el municipio de Santa Bárbara limita al norte con Gualala, ILAMA y San José Colinas; al sur con los municipios de Ceguaca, Santa Rita y Concepción del Sur, al este con el municipio de Santa Cruz de Yojoa (Cortés) y Las Vegas; al oeste con los municipios de Arada, San Vicente del Centenario, San Nicolás y Nueva Celilac.

De acuerdo al plan de ordenamiento territorial, el departamento de Santa Bárbara tiene una extensión territorial de 5,024 kilómetros

cuadrados, conformado por 28 municipios con una población total de 409,366 de los cuales 211,342 son Hombres y 198,024 son Mujeres.

Clima: De marzo a julio muy caluroso con una temperatura promedio de 30 a 36 grados centígrados. Entre agosto y noviembre es el período de lluvias, en diciembre y febrero el clima es frío moderado 18° a 25° c. Histórica de Santa Bárbara, (R. Alvarado, 2000).

2. Información general del municipio de ILAMA

Fundación del Municipio de ILAMA

En el único escrito antiguo de esa comunidad se registra que ILAMA, se constituyó como municipio en el año de 1,750, y por orden de Rey de España se instala la primera corporación municipal, el 14 de Febrero del año 1,796. En cuanto a la vida corriente de los pacíficos y laboriosos vecinos, pasan más de cinco siglos colmados de curiosas tradiciones, leyendas y supersticiones, que se han venido repitiendo de generación en generación, hace mucho tiempo se han dedicado al trabajo honrado y a la industria del sombrero de palma. (Hernández, 2010)

El palacio municipal, edificio de elegantes líneas, de dos plantas, pisos de madera de color y amplios corredores enteajados, entre este edificio y la iglesia católica destaca una plaza central de rectángulo irregular, donde en un extremo aun se conserva, se empezó a construir en el año de 1,913 y se terminó en el año de 1,917 por iniciativa del Sr. José María Tobías Rosa y su costo fue de L.16, 700.00. (Hernández, 2010)

El primer alcalde municipal fue el Sr. Domingo Verdugo, tomando posesión el 14 de Febrero de 1,796. Estos personajes tanto alcalde como gobernadores trabajaron en la construcción del palacio municipal, en los periodos subsiguientes:

1. José María Paz- Alcalde 1913 – 1917
2. Rafael A. Cobar - Gobernador 1913 – 1917

3. José María Tobías Rosa - Alcalde 1917 – 1921
4. Ismael Gonzales - Gobernador 1917 - 1921

El palacio municipal cuenta con un archivo elaborado en 1,919 durante el mandato del alcalde José María Tobías Rosa, (Hernández, 2010).

3. Ubicación geográfica del municipio

Localización y extensión territorial

La cabecera municipal de ILAMA se encuentra a orillas de la carretera pavimentada denominada ruta 20 (Pito Solo-Ceibita), lo que le permite tener un acceso al resto del país con relativa facilidad. Todas las aldeas y gran parte de los caseríos disponen de carreteras de tierra y la mayoría de ellas permiten el tránsito en la temporada seca y la lluviosa.

Su proximidad en el río úlula denomina un paisaje de la cabecera Municipal, sus calles bien trazadas y hasta hace poco pavimentadas le dan vida a una pequeña planicie que alcanza 0.49 Km² de perímetro urbano y 182.21 Km² corresponden al área rural, y 130 metros de altitud sobre el nivel del mar, que nos indican temperaturas con una medida anual de 23 grados °C. Según Plan municipal de Ordenamiento Territorial, ILAMA, Santa Bárbara (P.M.O.T, septiembre 2010)

De acuerdo al Plan Municipal de Ordenamiento Territorial, ILAMA, Santa Bárbara (P.M.O.T, septiembre 2010) los límites político-administrativos del municipio son:

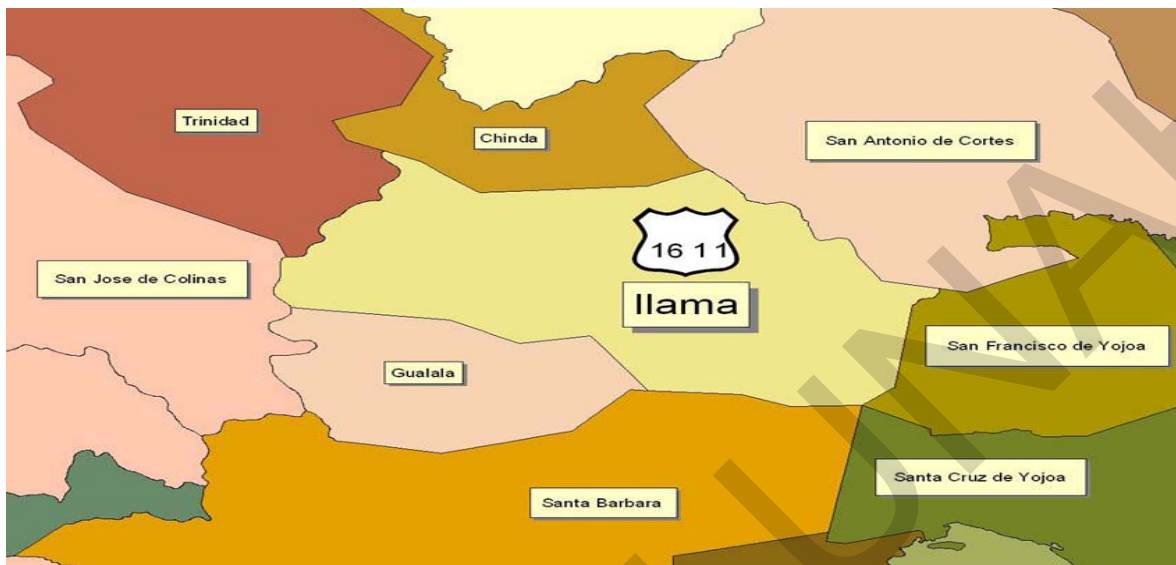
Al norte: con los municipios de San Chinda (depto. de Sta. Bárbara) y San Antonio de Cortés (depto. de Cortés).

Al sur: con los municipios de Santa Bárbara y Gualala.

Al este: con los municipios de San Francisco de Yojoa y San Antonio de Cortés (depto. de Cortés).

Al oeste: con los municipios de Trinidad, Gualala y San José de Colinas

Mapa N. 1
Extensión territorial



Fuente: Plan Municipal de Ordenamiento Territorial, ILAMA, Santa Bárbara (P.M.O.T, septiembre 2010)

Cantidad de aldeas

El municipio de ILAMA tiene un total de 13 aldeas, las cuales se aprecian a continuación.

Tabla N.1

Nombre de la Comunidad
ILAMA
Agua Zarca
Cececapa
La Cañada
La Cuchilla
La Estancia
La Fé
La Mica
La Montañita
San José de Oriente
San Juan de La Cruz
San Vicente de Las Nieves
Uncana

Fuente: Honduras, Instituto Nacional de Estadísticas (INE, 2001)

B. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Durante las visitas a la alcaldía de ILAMA, a través de las entrevistas y cuestionarios estructurados a empleados de la municipalidad, se pudo detectar algunas dificultades que impiden efectuar las diferentes actividades de manera eficiente, ya que no se cuenta con un sistema automatizado para el cobro de los impuestos y con un manual de procedimientos de capacitación para los empleados, debido a tales circunstancias se ha identificado la necesidad imperante de realizar un estudio de gestión administrativa para dinamizar y facilitar la actividad municipal.

1. Formulación del problema

Se ha detectado que existen dificultades en el área administrativa por falta de un proceso sistematizado que ayude a mejorar la recaudación fiscal y falta de un manual de procedimientos y capacitación de los empleados.

A continuación se formula las siguientes preguntas.

1. ¿Cuál es el ambiente de trabajo interno con que cuenta la alcaldía de ILAMA?
2. ¿Qué estudio sería necesario desarrollar para lograr el progreso del periodo municipal?
3. ¿Cuenta la alcaldía con un sistema automatizado para recaudar impuestos?
4. ¿Existe en la municipalidad un manual de procedimientos para inducción y capacitación de empleado?

5. ¿Participan los empleados en la elaboración de planes operativos y estratégicos de la municipalidad?

2. Objetivos del estudio

a. Objetivo General

Elaborar una propuesta de gestión administrativa que contribuya a mejorar los procesos de recaudación de la alcaldía de ILAMA.

b. Objetivos Específicos

1. Determinar si existen deficiencias en el área administrativa de la municipalidad de ILAMA.
2. Elaborar una propuesta de gestión administrativa.
3. Recomendar lineamientos de gestión para poner en marcha la propuesta.
4. Identificar instituciones u organismos nacionales e internacionales que apoyen la implementación de la propuesta.

3. Justificación de la investigación

Con la implementación del sistema automatizado, se agilizará los trámites al pago de los impuestos, se mejoran los controles tributarios, aumentan los ingresos recaudados y a la vez se aceleran los proyectos con resultados positivos que benefician a los habitantes del municipio de ILAMA departamento de Santa Bárbara.

4. Aporte y beneficio social del estudio

Con la elaboración de la propuesta de gestión administrativa se pretende lo siguiente:

1. Apoyar a los empleados de la corporación municipal en la ejecución de un sistema automatizado que beneficie a la municipalidad.
2. Fortalecer a los habitantes con proyectos de gestión administrativa que ayuden al desarrollo de las comunidades.

5. Aporte a otras áreas del estudio

La implementación de un sistema automatizado para la recaudación fiscal es una herramienta práctica, sencilla y manejable para el municipio de ILAMA, siendo los actores principales las autoridades municipales y los habitantes de dicha comunidad, con apoyo de organizaciones nacionales y extranjeras.

6. Alcances y límites de investigación

El presente estudio de tesis se limita al municipio de ILAMA en el departamento de Santa Bárbara, en la cual se realizaron una serie de visitas de campo, entrevistas y cuestionarios estructurados con miembros de la municipalidad, fuerzas vivas y pobladores del municipio, con el fin primordial de obtener la información que permita determinar la situación real para la búsqueda de proyectos que permitan la solución de problemas.

CAPÍTULO II
MARCO REFERENCIAL

Foto N.2
Árbol de higo ubicado a la par de la alcaldía de ILAMA.

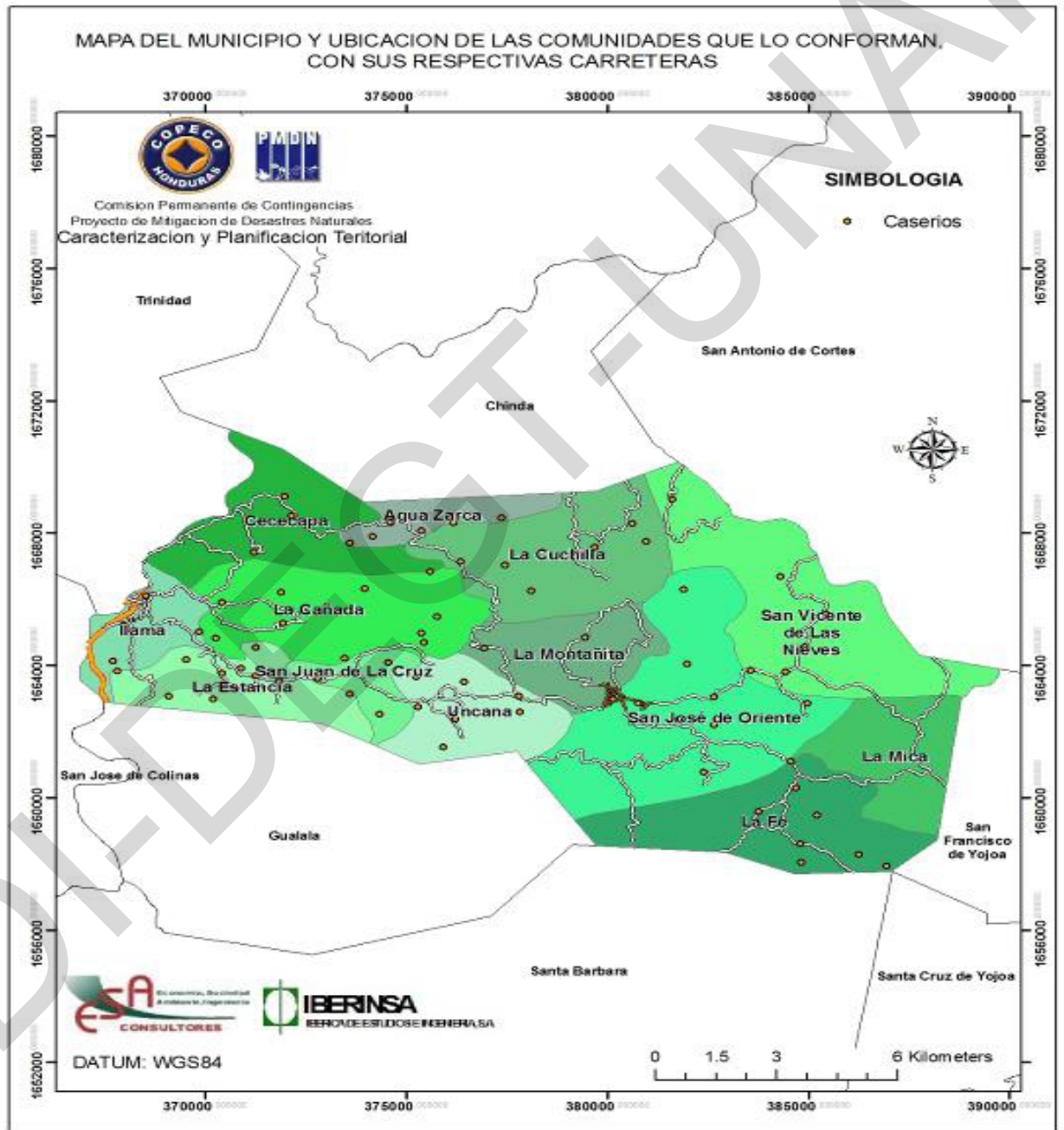


Fuente: Tomada por la investigadora (2,011)

A. CARACTERIZACIÓN DEL MUNICIPIO

Mapa N. 2

Ubicación de las Aldeas y Comunidades del Municipio de ILAMA



Fuente: Plan Municipal de Ordenamiento Territorial, ILAMA, Santa Bárbara (P.M.O.T, septiembre 2010)

Infraestructura del municipio

La cabecera municipal de ILAMA se encuentra a orillas de la carretera pavimentada denominada Ruta 20 (Pito Solo-Ceibita), lo que le permite tener un acceso al resto del país con relativa facilidad. Todas las aldeas y gran parte de los caseríos disponen de carreteras de tierra y la mayoría de ellas permiten el tránsito en la temporada seca y la lluviosa.

Esta condición municipal favorable en el aspecto vial facilita que las personas se movilicen entre las comunidades del municipio en vehículos automotrices de trabajo; dentro del caso urbano existen moto-taxis como transporte de alquiler.

Se logró identificar las obras construidas en los últimos 10 años, no así cuantificar el tamaño, extensión o cobertura de las mismas. A continuación se presenta una lista de las obras construidas:

1. Proyecto de electrificación en varias aldeas
2. Reparación de locales de centros escolares
3. Reparación de locales de centros de salud
4. Ampliación de sistemas de agua potable en la cabecera municipal y algunas aldeas.

Tabla N. 2

Nivel de Satisfacción por comunidad de las Necesidades Básicas ILAMA, Santa Bárbara.

Comunidad	Población por aldea	servicio de agua	Población con presencia Medica	presencia de centros de educación
Ilama	2,336	95%	100%	Pre básica, Básica y Media
Agua Zarca	191	75%		básica
Cececapa	271	88%		básica
La Cañada	1,233	83%		básica
La Cuchilla	343	73%		básica
La Estancia	755	19%		básica
La Fé	676	79%		básica
La Mica	290	88%		básica
Montañita	180	29%		básica
San José de Oriente	1,834	87%	100%	básica
San Juan de La Cruz	566	88%		básica
San Vicente de Las Nieves	729	93%		básica
Uncana	258	85%		básica
total	9,662			

Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados del INE 2001

Densidad de población

Tomando en cuenta el censo de población y vivienda del 2001 en general las aldeas poseen un bajo nivel de densidad poblacional (menos de 100 habitantes por km² en muchos de los casos), existiendo solamente un centro poblacional que aglomera un gran número de personas, siendo éste la cabecera municipal. La aldea de mayor densidad poblacional es la de IILAMA con 143 habitantes por km², la mayoría de las personas se aglomeran en el casco urbano de ILAMA, esta situación de densidad presenta una relación directa con su vulnerabilidad general, ya que presenta un alto nivel.

Tabla N. 3
Población económicamente activa (PEA)

AÑO	POBLACION PEA	PEA	PEI
2001	8,189	2,693	3,929
2011	9,662	3,155	3,704

Fuente: Elaboración propia en base a los datos del (INE, 2001)

La PEA y PEI se calculó por estimación porcentual en base al crecimiento 2001 con datos obtenidos del INE.

Según la tabla anterior nos indica que en el municipio de ILAMA las oportunidades de empleo son bastantes reducidas, impactando en la economía de cada familia y en el desarrollo de cada municipio.

Tipos de construcción

Las viviendas en esta población son muy variadas hay viviendas hechas de bahareque, adobe, ladrillo y bloque hoy en día la población de este municipio tiende más a construir casas de adobe y las familias más pobres las hacen de bahareque.

Acceso a servicios públicos

De acuerdo al plan municipal de ordenamiento territorial, ILAMA Santa Bárbara (P.M.O.T, septiembre 2010) aproximadamente la mitad de las comunidades cuentan con servicio de agua potable y un tercio con el de electricidad, aunque a lo interno de ellas la cobertura no sea al total de las viviendas. A diferencia de las aldeas y caseríos, en la cabecera municipal la cobertura del servicio de agua potable es del 95% y el servicio de electricidad es total. El servicio de telefonía utilizado en todo el municipio es el proporcionado por las empresas de telefonía celular.

En lo que se refiere al acceso a servicios públicos las cifras indican que es poca la población en esa condición, presentando los servicios de alcantarillado y de electricidad un menor acceso. En cambio la cantidad de viviendas que tienen el servicio domiciliario de agua bajo un sistema público o privado es mayor, pero en relación a la población total sigue siendo bajo.

Tabla N. 4

Las instituciones públicas y privadas ubicadas en esta localidad son:

Instituciones públicas	Instituciones privadas
1. Instituciones educativas	1. Patronatos comunales
2. Clínica botánica	2. Asociación de padres de Familia
3. Oficina municipal	3. Juntas administradoras de agua
4. Posta policía	
5. Iglesia	
6. Tanque de agua	
7. Cementerio general	
8. Canchas deportivas	
9. Registro de las personas	
10. Correo	

En el municipio se encuentra algunas organizaciones de índole económico que se han agrupado de acuerdo al rubro de producción o de servicio al que se dedican, siendo los siguientes:

1. Juntas Locales de la Asociación Hondureña de Productores de Café (AHPROCAFE)
2. Asociación de productores de pimienta
3. Grupos de artesanos
4. Grupos de agricultores

Característica económica de la población

En ILAMA, la elaboración de artesanías, utilizando palma y mezcal, es fundamental para numerosas familias, que viven con exclusividad de la compra y venta de dichos productos, como: canastas, hamacas, sombreros, carteras, alfombras, con estos productos abastecen los centros artesanales del mercado local, y con cierta frecuencia algunos productos sirven para la exportación. Esto ha generado una identificación plena en el mapa turístico de Honduras, ya que con facilidad se denomina a ILAMA, “tierra de palma”, el mezcal, pimienta y el café en algunas aldeas de este municipio.

A nivel de paisaje natural, esta comunidad tiene mucho privilegio, sus bosques sembrados de pimienta gorda, se extienden en los terrenos próximos a la población, estos pasan vestidos en diferentes tonalidades de verde, según las estaciones del año. Estos pimentales, algunos silvestres y otros cultivados, dan cabida a un sin número de pájaros propios de la zona, mas esas bandadas de aves migratorias, que a finales de octubre de cada año se estacionan o pasan por el municipio.

En las tierras de media altura los suelos son aptos para los cultivos no solo de pimienta gorda, sino que se explotan pequeñas plantaciones de palma y mezcal, por cierto no es necesario caminar mucho, para ver extensos sembradíos de estos productos, en las cercanías del Municipio. Estos tres últimos productos, tuvieron mucho impulso durante la reforma liberal, que desde los años setentas del siglo XIX, Marco Aurelio Soto y Ramón Rosa, difundieron como políticas agrícolas de Estado. Es necesario destacar, que las tierras periféricas al municipio, no son de la calidad la pobreza de los suelos es notable, incluso se hace énfasis, en el cultivo de la pimienta, ya que no necesita de mayores cuidados y se adapta a este tipo de suelos.

Evolución del Índice de Desarrollo Humano (IDH)

El concepto de desarrollo humano incluye tres dimensiones: salud, educación e ingreso, utiliza variables referidas a las capacidades humanas, en ese

sentido la evolución de los Indicadores de desarrollo humano, de acuerdo a la tabla número cinco se considera lento.

Tabla N. 5
Índice de Desarrollo Humano

Año	2001	2002	2003	2004
IDH	0.571	0.576	0.565	0.59

Fuente: Honduras. Programa de Naciones Unidas (2004)

Tabla N. 6

Población Estudiantil a finales del 2010 y comienzo del 2011

Educación Prebasica			Educación Básica			Educación Media			Totales		
F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T
145	150	295	806	841	1,647.00	98	124	222	1,049.00	1,115.00	2,164.00

Fuente: secretaria de Educación Pública de Honduras, matrícula final 2011

Servicios de Salud

El municipio cuenta con un Centro de Salud Médico-Odontológico (CESAMO) ubicado en la cabecera municipal, que es atendido por un médico y dos auxiliares de enfermería; además, tiene un Centro de Salud Rural (CESAR) ubicado en la comunidad de San José de Oriente; es atendido por una enfermera auxiliar. No hay servicio de salud privada en el área clínica, odontológica ni de laboratorio.

Costumbres

En ILAMA, una costumbre muy común es el bautizar con apodos, a sus pobladores ya que forma parte del imaginario colectivo, desde luego consolida la

convivencia la mayoría de las veces, las actuales generaciones de ILAMEÑOS, solo han venido heredando los apodos de antaño.

El espectro es amplio y variado, existen una diversidad fascinantes, por ahí usted encuentra a María Piquito, Chana Vaca, Reina Butaco, Alex Pata de Trapo, Chepe Chimplito, Santos Perrito de Agua, Jesús Chimbola, Armando Palabra, Chon Cabeza de Vaca y Miguel Bravo, que contrasta con la breve alegría del personaje, Toño Zorro, Chico Pepa, Adalid Pichingo, Juan Matata, Pedro Puya, Germán Pilima, Lencho Calores, Chico Cota, Chabelo Botudo, Tobías Morro, Milton Ticuco, Rubén Chicharra y otros apodos que han venido evolucionando, a tal grado que algunas familias, como “los Pollos y Los Pingos” se conocen mejor por sus apodos que por sus nombres.

Semana santa

En ILAMA, reviste una especial devoción, ya que los actos litúrgicos se hacen dramatizados, aun se practican algunos canticos y rezos en latín, por personas que a lo largo de su vida han venido desarrollando todos los años la misma actividad. Las imágenes religiosas, son paseadas por procesiones y acompañadas por gran parte de la población, y se percibe una solemnidad permanente, que se refleja aun, en los rostros de los feligreses. Al finalizar la semana santa, la imagen del santo Judas Iscariote es paseado caminando o en carro, en cada esquina del pueblo.

Religión

Todas las tradiciones religiosas y el que hacer cultural en ILAMA, han tenido el valioso empuje talentoso de un destacado personaje de finales del siglo XIX, nos referimos a Don José María Tobías Rosa, 1874 – 1933 insigne hombre de letras de nuestro país, científico de provincia, en su momento destacado intelectual que hizo de ILAMA, un sitio privilegiado para el cultivo de la cultura, con sus dones de servidor público y rodeado de selectas amistades.

Gracias a la gestión Municipal de este personaje, se reconstruyo el Templo Católico a finales del siglo XIX y se edifico el Palacio Municipal para 1917.

La tradición de los Guancascos en Honduras es muy común, los ejemplos varían de acuerdo al calendario litúrgico y a los niveles de organización de nuestras comunidades de ascendencia lenca, sobre todo en los dispersos pueblos del occidente del país. El Guancasco, que se celebra todos los primeros de febrero de cada año y que da paso a la feria patronal del Municipio, en honor a la Virgen de Lourdes, es la máxima expresión cultural del Municipio de ILAMA, y sus pueblos vecinos de Gualala y Chinda, es importante el grado de participación de los diversos sectores de la comunidad, siempre resulta una celebración concurrida.

En ILAMA, también se celebra el día de San Cristóbal, es importante mencionar que fue el primer patrón de esta comunidad, de ello testifica, la imagen que se encuentra en el lateral izquierdo de la Iglesia Parroquial, que es una imagen de cuerpo entero muy bien lograda, y que seguramente debe de pertenecer, a una escuela de escultura Guatemalteca del siglo XVIII.

Etnias y Lenguas

Casi 5,200 habitantes en el perímetro urbano y más de 4,300 dispersos en las aldeas, la mayoría de personas de sexo masculino su ocupación son las tareas agrícolas, jornaleros y profesionales. Las personas de sexo femenino en su mayoría se dedican exclusivamente a los oficios domésticos, y el resto son profesionales. Algunas de estas aldeas conservan su nombres indígenas, como Umigua, Uncana y Cececapa, las otras aldeas ya constancias de presencia de nombres castellanos, incorporados en base a la religiosidad popular, San José de Oriente, San Juan de la Cruz, San Vicente de la Nieve, La Fé, La Cañada, La Cuchilla, La Estancia, La Mica, Agua Zarca, Montañita, El Arenal y el Bálsamo. ILAMA, cuenta con una minoría poblacional, con fuertes rasgos indígenas, que según antecedentes históricos y geográficos son de descendencia lenca, esto es visible, por el tipo de relaciones culturales que entre ellos manejan, techos de paja, y paredes de bahareque, sintetizan la arquitectura vernácula.

Ciudadanía

La mayoría de los habitantes del municipio de ILAMA son nacidos y criados en la misma comunidad.

Predominación política

El partido que más ha predominado en el municipio de ILAMA es el partido nacional

Marco regulatorio

Las actividades se rigen por las siguientes leyes, ya que de cumplirlas se les facilita todo lo planificado en lo relacionado con los proyectos y gestión administrativo de la municipalidad de ILAMA:

1. Constitución de la República (Decreto 131 – 82)
2. Ley de Ordenamiento Territorial (Decreto 180 – 2003)
3. Ley de Municipalidades (Decreto 134-90) y Su Reglamento

B. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

Se presenta una serie de conceptos y definiciones relevantes, que nos serán de mucha utilidad para lograr una mejor comprensión del estudio que se está realizando en la gestión administrativa.

1. Definiciones

Municipalidad: Es el órgano de gobierno y administración del municipio y existe para lograr el bienestar de los habitantes, promover su desarrollo integral y la preservación del medio ambiente, con las facultades otorgadas por la Constitución de la República y demás leyes. Ley de Municipalidades, Decreto Número 134-90, p. 6.

Proceso Administrativo: Es una serie de actividades independientes utilizadas por la administración de una organización para el desarrollo de las

funciones de planificar, organizar, suministrar el personal y controlar. Welsch, Hilton & Gordon. 1990, P.6.

Administración: Conjunto de actividades dirigido a aprovechar los recursos de manera eficiente y eficaz con el propósito de alcanzar uno o varios objetivos o metas de la organización. Reinaldo, 2002, Pág. 6.

Alcalde Auxiliar: Los alcaldes auxiliares son delegados de los alcaldes municipales y funcionan como representantes directos en la jurisdicción municipal que les haya sido asignada. Ley de Municipalidades, Art. 54.

Desarrollo Local: Proceso por medio del cual se optimizan instrumentos, mecanismos y actividades, por parte de los actores de una localidad territorialmente definida, para impulsar su capacidad endógena de crecimiento, innovación y desarrollo hacia sus sostenibilidad. AMHON, 2005, p. 54.

Municipio: Es una entidad administrativa compuesta por un territorio claramente definido y su población y comúnmente hace referencia a una ciudad, pueblo o aldea, o a una agrupación de los mismos. Está típicamente regido por un órgano colegiado generalmente denominado ayuntamiento, municipalidad o alcaldía, consejo. Por extensión, también se usa el término para referirse al ayuntamiento o municipalidad. AMHON, 2005, p. 54

Recaudación Fiscal: Es el proceso mediante el cual las autoridades tributarias cobran a los causantes y contribuyentes todo tipo de impuestos, establecidos en la ley de ingresos de la nación. Ley de municipalidades, Decreto 152-87

Contabilidad: Técnica constituida por los métodos, procedimientos aplicables para llevar a cabo el registro, clasificación y resumen de los efectos financieros que provocan las operaciones que realizan las empresas, con el objeto de obtener información necesaria para la elaboración de los estados financieros.

Meigs, Williams, Haka, Bettner. Contabilidad. (10.ed).

Manual Contable: Documento que integra el conjunto de instrucciones para la operación del sistema de contabilidad en una empresa o en un grupo de empresas similares. Meigs, Williams, Haka, Bettner. Contabilidad. (10.ed).

SAFT: Sistema de administración financiera tributaria municipal. (AMHON)

Sistema Contable: Mecanismo formal para recabar, organizar y comunicar información acerca de las actividades de una organización. Horngren, Sundem y Stratton, 2006, p. 7

Tecnología de Información: Aquellas herramientas y métodos empleados para recabar, retener, manipular o distribuir información. La tecnología de la información se encuentra generalmente asociada con las computadoras y las tecnologías afines aplicadas a la toma de decisiones. Bologna y Walsh, 1997.

Sistema SAFT: El sistema SAFT es mucho más que un sistema automatizado. Da soporte a las operaciones financieras, administrativas y facilita la toma de decisiones en la gestión municipal, en vista que el mismo está orientado a funcionar como parte de un sistema de información gerencial municipal, integral. (AMHON)

2. Teorías administrativas

Administración

La palabra administración viene del latín "ad" y significa cumplimiento de una función bajo el mando de otra persona, es decir, prestación de un servicio a otro. Sin embargo, el significado de esta palabra sufrió una radical transformación, la tarea actual de la administración es interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlo en acción organizacional a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de todas las actividades realizadas en las áreas y niveles de la empresa con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación.

La administración comprende diversos elementos para su ejecución es necesario establecer procedimientos mediante los cuales se puedan generar soluciones claras a problemas determinados, dentro de todo proceso los patrones establecidos siguen una serie de normativas y controles que permiten regular sus acciones. Dentro de una organización son muchos los pasos que se deben seguir para lograr la excelencia, dentro de los cuales está la integración corporativa, la estructura, los recursos físicos y humanos y todas aquellas características que permiten que la empresa se pueda desarrollar dentro de la sociedad.

Las empresas están estructuradas bajo parámetros organizativos en donde se conjugan el recurso humano y la ejecución de las actividades por parte de las partes que la integran, es necesario que dentro de una organización se deban establecer planes de acción estratégicos caracterizados por el manejo de políticas adecuadas para el control y la toma de decisiones dentro de una organización. Teorías administrativas Recuperado el 10 de Septiembre de 2011, <http://www.scirus>.

Proceso Administrativo

En el siglo XX, dos ingenieros desarrollaron los primeros trabajos respecto a la administración, por una parte Frederick Taylor desarrollo la llamada escuela de la administración científica, preocupado por aumentar la eficiencia de la industria a través de la racionalización del trabajo operario. Por otro lado, Henry Fayol desarrollo la llamada teoría clásica preocupada de aumentar la eficiencia de la empresa a través de su organización y de la aplicación de principios generales de la administración con bases científicas.

El proceso administrativo comprende actividades interrelacionadas tales como:

Planificación

Organización

Dirección

Control

A continuación una breve descripción:

Planeación: es la función del proceso administrativo ya que trata de decir que hacer, como hacerlo, donde hacerlo, quien lo va hacer y cuando la va hacer. La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización. Se define un problema, se analizan las experiencias pasadas y se embozan planes y programas. Bateman, 2001, P.7.

Organización: es agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, estableciendo las relaciones que entredichas unidades debe existir. Bateman, 2001, P.7

Dirección: Consiste en dirigir las operaciones mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y supervisión. Esta función requiere que los administradores influyan en los individuos para el cumplimiento de las metas organizacionales y grupales. Bateman, 2001, P.7.

Control: es un proceso mediante el cual la administración se cerciora si lo que ocurre concuerda con lo que supuestamente debiera ocurrir, de lo contrario, serán necesario que se hagan los ajustes o correcciones necesarios. Es la medición y corrección del desempeño individual y

organizacional de manera tal que se puedan lograr los planes. Bateman, 2001, P.8.

3. Marco legal de los Municipios

Según constitución de la república decreto 131-82 dice la elaboración de la propuesta que contribuya al desarrollo integral del municipio sustenta en primera instancia en las disposiciones de la Constitución de la República de Honduras, que estipula el rol ejecutivo que la municipalidad debe jugar. Los artículos 299 y 302 de la constitución dictan: artículo 299; el desarrollo económico y social de los municipios debe formar parte de los programas de desarrollo nacional y el artículo 302; Para los fines exclusivos de procurar el mejoramiento y desarrollo de las comunidades, los ciudadanos tendrán derecho a asociarse libremente en patronatos, a constituir federaciones y confederaciones, la ley reglamentará este derecho.

Por otro lado, la ley de municipalidades emitida según decreto legislativo N° 134-90, que en uno de sus considerandos establece “que se hace imprescindible emitir una ley que organice el municipio hondureño, de forma práctica, elemental y democrática, procurando elevar el nivel de vida de sus habitantes y equilibrando el desarrollo económico y social interno, estableciendo las bases que afiancen un estado de derecho soberano, republicano, democrático e independiente, cuyos habitantes gocen de justicia, libertad, cultura y bienestar”

Consecuentemente también, el artículo 160 de la Constitución de la República, la Universidad Nacional Autónoma de Honduras contribuirá a la investigación científica, humanística y tecnológica, a la difusión general de la cultura y al estudio de los problemas nacionales.

Lo anterior avala totalmente el proceso de realización de la propuesta de proyectos que contribuyan al desarrollo integral del municipio de ILAMA.

Ley De Municipalidad

De acuerdo a la presente ley el artículo No. 2 dice: El municipio es una población o asociación de personas residentes en un término municipal, gobernada por una municipalidad que ejerce y extiende su autoridad en su territorio.

Además considera en su artículo No. 3 que el territorio hondureño se divide en departamentos y estos en municipios autónomos, administrados sin más sujeción que a la ley, por corporaciones electas directamente por el pueblo, de conformidad con la ley.

En cuanto a las autoridades establece en su artículo No. 6 que el gobernador departamental es el representante del poder ejecutivo en su jurisdicción. Al momento de ser nombrado deberá estar viviendo consecutivamente en el departamento, por más de cinco años y llenar los mismos requisitos para ser alcalde.

Según el artículo No. 73 los ingresos de la municipalidad se dividen en tributarios y no tributarios. Son tributarios, los que provienen de impuestos, tasas por servicios y contribuciones; y no tributarios, los que ingresan a la municipalidad en concepto de ventas, transferencias, subsidios, herencias, legados, donaciones, multas, recargos, intereses y créditos.

Tienen el carácter de impuestos municipales según el artículo No.75, los siguientes:

1. Bienes inmuebles;
2. Vecinal;
3. Industria, comercio y servicios;

4. Extracción y explotación de recursos;
5. Tradición de bienes;
6. Pecuario;

Según el artículo No. 91 del capítulo V, el gobierno destinará anualmente por partidas trimestrales a las municipalidades, el 5% de los ingresos tributarios del presupuesto general de ingresos y egresos de la república. Este porcentaje será asignado así:

1. El 40% de las transferencias se distribuirá en partes iguales a las municipalidades, y;

2. El 60% de las transferencias se asignara en proporción al número de habitantes. De estos ingresos las municipalidades podrán destinar hasta el 10% para gastos de administración propia y, además, hasta un 5% para operaciones y mantenimiento de la infraestructura social, entendiéndose se comprendidos en esta última, los gastos para pago de maestros, enfermeras y otras asignaciones necesarias para asegurar la sostenibilidad de dicha estructura.

Según el artículo No.60 del capítulo X son delegados del alcalde y funcionan como su representante directo en la jurisdicción que se les asigne, la corporación los nombra a propuesta del alcalde, quien a su vez los selecciona de terna propuesta por la sociedad civil organizada de los barrios, aldeas y caseríos del municipio.

4. Marco Contextual

a. Experiencias internacional

A nivel regional se han realizado muchos estudios referentes al tema, Guatemala, México y otros países de América Latina han desarrollado estudios para el desarrollo social municipal en zonas rurales y urbanas en pos de un desarrollo sostenible.

Para el caso en Guatemala la cooperación española viene desarrollando su labor desde el año 1,987, y es con la firma de los acuerdos de paz, cuando se inicia un nuevo proceso de apoyo que llega a nuestros días. Fruto de este compromiso entre Guatemala y España se realiza la "IV reunión de la comisión mixta hispano-guatemalteca de cooperación técnica", en la cual se definen las líneas de cooperación entre estos dos países; estando dentro de sus ejes temáticos la modernización institucional, la consolidación del estado de derecho y el apoyo al desarrollo humano integral.

Para hacer efectivos estos ejes temáticos se planifica y desarrolla, entre otros, el programa de "fortalecimiento municipal y desarrollo humano integral", donde los procesos de modernización institucional y de desarrollo económico social se unen con el propósito de mejorar la calidad de vida de la sociedad guatemalteca a partir del desarrollo del gobierno local, como la institución más cercana a la población civil.

En México se han desarrollado estudios a través de la asociación de municipios mexicanos, que desarrolló el Sistema de Indicadores para el Desempeño (SINDES) como una herramienta para que los gobiernos locales evalúen, comparen y mejoren su desempeño. Incluye servicios públicos que van desde responsabilidad municipal, recolección de basura y manejo de residuos, alumbrado, agua y drenaje, parques y jardines, seguridad pública y tesorería entre otros. Tesis recuperado el 10 de Septiembre de 2011 <http://www.clacso.org.ar>

b. Experiencias nacional

En Honduras el creciente protagonismo de las municipalidades dentro de la estructura general del estado, obliga a estas instituciones locales a retomar y readecuar sus objetivos y acciones desde su rol de dinamizadora y agentes de desarrollo. En este marco, el desarrollo económico local se destaca como una de

las funciones municipales con mayor repercusión sobre el bienestar de la ciudadanía hondureña.

A nivel político, en Honduras durante las últimas dos décadas las políticas económicas a nivel centroamericano se han concentrado en buscar un ajuste y equilibrio macroeconómico que favorezca el desarrollo de los mercados internos y que sobretodo promueva el sector exportador.

En el marco de la economía globalizada y la firma de tratados de libre comercio, potenciar la competitividad de los territorios basándose en el uso estratégico de sus recursos ambientales, culturales, económicos, institucionales y sociales es una exigencia cada vez mayor. Todo ello requiriendo diseñar políticas que promuevan un desarrollo más sostenible, tanto físico como social. En este contexto, el desarrollo económico local se convierte en una política prioritaria

A nivel local se han desarrollado estudios como la elaboración y ejecución del plan estratégico del desarrollo municipal que cumple con los objetivos del gobierno en su estrategia para la reducción de la pobreza; que fue elaborado de manera participativa, en él se identifican las mayores necesidades de todas las comunidades del municipio y propone ideas de solución mediante el involucramiento activo de hombres y mujeres del municipio, autoridades locales, gobierno central, ONG y cooperación internacional.

Así mismo, se elaboro el plan de desarrollo municipal con enfoque de ordenamiento territorial, documento que pretende convertirse en la guía para el desarrollo social, económico y ambiental, producto de un proceso de investigación formal y procesos participativos, el presente Plan, busca un enfoque multidimensional de atención a los capitales tangibles e intangibles e impactar en la calidad de vida de los habitantes del municipio. Tesis recuperado el 10 de Septiembre de 2011 <http://www.clacso.org.ar>

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Foto N.3
Palacio Municipal de ILAMA



Fuente: Palacio Municipal, ILAMA, Santa Bárbara (Hernández, 2010)

A. DEFINICIÓN DEL TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio realizado en este trabajo de investigación es descriptivo, ya que se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómenos objetos de estudio tal como lo afirma Salkind (1998), según Cesar Bernal en su libro Metodología de la Investigación (2010). De acuerdo a Cerda (1998), citado en Bernal (2010), pag.113: “Se deben describir aquellos aspectos más característicos, distintivos y particulares de estas personas, situaciones o cosas, o sea, aquellas propiedades que las hacen reconocibles a los ojos de los demás” Por lo tanto, en el presente estudio se describen las características de la población del municipio de ILAMA así como sus necesidades satisfechas e insatisfechas.

B. DISEÑO MUESTRAL

El diseño de la muestra utilizada es no probabilística o dirigida ya que la elección de las personas no depende de que todos tengan la misma probabilidad de ser elegidos, sino de la decisión de un investigador o grupos de personas que recolectan los datos.

Unidad de análisis

Lo primero fue definir la unidad de análisis, que en este caso fueron dos:

- Los habitantes del municipio de ILAMA, del casco urbano.
- Los empleados y autoridades de la Alcaldía Municipal.

Delimitación de la población objeto de estudio

- Los habitantes del casco urbano del municipio de ILAMA, de ambos sexos mayores de 18 años, ya que se considera que a esa edad han terminado su educación primaria y podrían estar conscientes de los problemas que se presentan en el municipio ya sea porque han sido afectados directa o indirectamente.

- Los empleados y autoridades de la alcaldía municipal, que están involucrados en la implementación de gestión administrativa en diferentes áreas de trabajo.

Población

El total de la población del municipio de ILAMA es de 9,662 para el año 2011, dato tomado del último censo de población y vivienda actualizados mediante estimaciones del Instituto Nacional de Estadística (INE); mientras que para los empleados de la alcaldía son 7, de acuerdo a datos proporcionados por dicha municipalidad.

Tamaño de la muestra

- Cálculo de la muestra para los habitantes del municipio de ILAMA:

Se aplicó las encuestas a los habitantes del casco urbano del municipio de ILAMA, se usó la muestra no probabilística o dirigida; la población del municipio cuenta con un total de 9,662; del total de la población solamente se tomó el casco urbano que son 2,336 habitantes, de este total se seleccionó 1,285 habitantes que corresponden a personas mayores de 18 años de edad, para luego seleccionar una muestra de 30 habitantes de acuerdo a la decisión tomada por el investigador.

- Empleados de la municipalidad:

Se encuestó todo el universo de los empleados de la Alcaldía Municipal ya que solo cuentan con siete empleados.

C. MÉTODO PARA LA RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La herramienta utilizada para la recolección de datos son los que se obtienen de fuentes primarias, como es el caso de cuestionarios estructurados y de entrevistas.

La información se recopila directamente de los pobladores de la comunidad y de los empleados de la Municipalidad por medio de encuestas a través de un cuestionario estructurado con el objetivo de obtener datos más confiables.

En el transcurso de la investigación se utilizaron las técnicas bibliográficas y documentales que permitieron recopilar y seleccionar el material de referencia, para ello, se acudió las siguientes fuentes:

Fuentes primarias

Las fuentes primarias se obtuvieron de la información verbal y escrita directamente de la población, empleados y autoridades de la municipalidad.

Fuentes secundarias

Entre las fuentes secundarias tenemos: fuentes de información escrita recopilada y transcrita por investigadores relacionados con el tema, leyes y reglamentos, artículos de revistas académicas, otras investigaciones, documentos de fuentes oficiales del gobierno, páginas web, que sirvieron de base para la elaboración del marco teórico del informe de tesis.

D. HERRAMIENTAS PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Los instrumentos de recolección de información que se utilizan son:

- Cuestionarios estructurados a los habitantes y empleados del municipio de ILAMA.
- Entrevista a las autoridades y empleados de la municipalidad.

La información obtenida tiende a ser impersonal o anónimo y permiten al investigador tener una percepción de lo que piensan los habitantes de la comunidad y los empleados de la alcaldía.

Diseño del instrumento

Se elaboró un cuestionario estructurado por una serie de preguntas las que se formularon con el fin de obtener información sobre el tema de estudio.

Determinar la información requerida

En la encuesta aplicada a la población del municipio, incluye preguntas relacionadas con el desarrollo de la gestión municipal, desempeño del personal de la alcaldía y otras que tienen que ver con el conocimiento que tienen sobre la utilización de los impuestos y servicios públicos prestados por la municipalidad.

En los cuestionarios aplicados a los empleados de la alcaldía incluyen información para identificar la parte de motivación del empleado, preguntas relacionadas con la información administrativa y financiera.

Los tipos de preguntas que se utilizaron fueron:

A. Preguntas Dicotómicas: son aquellas que presentan dos alternativas:

1. SI o' NO

B. Preguntas Cerradas que se acompañan de alternativas: que eligen los encuestados a su conveniencia.

Las preguntas están adecuadas para obtener información de lo general a lo específico, debido a que ha sido diseñado para fines de la gestión administrativa.

Tabulación de los datos

Una vez, recopilada la información, la misma se tabularon en Excel, al tener los resultados de los datos se procedió a su análisis respectivo.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOPIADA

Foto N.4



Fuente: Palacio Municipal, ILAMA, Santa Bárbara (Hernández, 2010)

A. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA

1. Resultados de la investigación realizada

Cuestionario aplicado a empleados de la municipalidad de ILAMA Santa Bárbara.

Tabla N. 1

1. ¿Cuál es su profesión?		
a) Perito Mercantil y Contador Público	3	43%
b) Bachiller en Ciencias y Letras	4	57%
c) Otro	0	0%
Total	7	100%

Los resultados muestran que un 43% de las personas encuestadas están graduadas de perito mercantil y contador público y el 57% son graduados de bachilleres en ciencias y letras.

Tabla N. 2

2. Genero		
a) Femeninas	4	57%
b) Masculino	3	43%
Total	7	100%

Este análisis nos muestra que el 57% de las personas encuestadas son femeninas (mujeres) y el 44% son masculinos (hombres) con esto podemos deducir que la mayoría del personal que labora en la municipalidad, son del sexo femenino y la minoría son del sexo masculino.

Tabla N. 3

3. Área de trabajo en la Alcaldía	
colector de Impuestos	1
Conserje	1
Contador	1
Regidora	1
secretario municipal	1
tesorero	1
Dirección municipal	1
Total	7

Al analizar la información se pudo constatar, que la alcaldía cuenta con siete empleados, que laboran en diferentes áreas de trabajo.

Tabla N. 4

4. ¿Cuenta la alcaldía con un sistema automatizado para recaudar impuestos?		
a) SI ¿Cuál?	0	0%
b) NO	7	100%
Total	7	100%

Al hacer el análisis se determinó, que la alcaldía no cuenta con un sistema automatizado, que permita llevar sus registros contables de manera digitalizada, ya que beneficia a los habitantes del municipio agilizando el trámite del pago de los impuestos y a los empleados de la alcaldía llevando un mejor control de los ingresos y egresos recaudados.

Tabla N. 5

5. ¿Conoce usted algún sistema que ayude a mejorar la recaudación de los impuestos?		
a) SI ¿Cuál? SAFT	5	71%
b) NO	2	29%
Total	7	100%

Al consultarles a los empleados si tienen conocimientos de algún sistema que agilice los trámites tributarios recaudados, el 71% contestó que solamente conocen el sistema administrativo financiero tributario (SAFT) que es implementado a todas las alcaldía de nuestro país, por la asociación de municipios de Honduras (AMHON).

Tabla N. 6

6. ¿Le gustaría que se le instalara un sistema para la recaudación de los impuestos?		
a) SI ¿Cuál? SAFT	7	100%
b) NO	0	0%
Total	7	100%

La respuesta a esta pregunta fue positiva por parte de los empleados, ya que tienen la necesidad de un sistema automatizado, debido que hasta la fecha se lleva un control manual de los ingresos y egresos recaudados, el cual la alcaldía presenta deficiencias en la área administrativa por no llevar digitalizado todos los registros contables.

Tabla N. 7

7. ¿Cuenta la alcaldía con equipo de computo para implementar este Software?		
SI	5	71%
NO	2	29%
Total	7	100%

Observando los resultados nos dimos cuenta que la alcaldía cuenta con suficientes computadoras, como para que se les instale de inmediato este Software, ya que será de gran ayuda para los empleados que laboran en dicha alcaldía.

Tabla N. 8

8. ¿Cuenta la alcaldía con un manual de procedimientos para inducción y capacitación de sus empleados en el área de sistemas?		
a) SI	0	0%
b) NO	7	100%
Total	7	100%

La respuesta a esta pregunta por parte de los empleados fue que no cuentan con un manual de procedimientos para inducción y capacitación de sus empleados, el personal de la AMHON es el encargado de capacitar al personal de la alcaldía al momento de ser instalado el SAFT, esto facilita a los empleados ejercer de manera eficientes las labores diarias de la municipalidad.

Tabla N. 9

9. ¿Le gustaría que se le capacitara sobre SAFT?		
a) SI	7	100%
b) NO	0	0%
Total	7	100%

Los empleados de la alcaldía están dispuestos a que se les capacite en el Sistema Administrativo Financiero Tributaria (SAFT), para adquirir conocimientos y luego ponerlos en práctica al momento de que sea ejecutado, a la vez cumplir las metas propuestas por el señor alcalde.

Tabla N. 10

10. ¿Tiene usted experiencia en asuntos contables?		
a) SI	3	43%
b) NO	4	57%
Total	7	100%

Se determinó que un 43% de los empleados son peritos mercantiles y que si tienen conocimientos contables, esto es una ventaja para la alcaldía por que se les facilitaría aprender con mayor rapidez al momento que se les capacite en el sistema, ya se cuenta con recurso humano para llevar un mejor registro y control de los ingresos y egresos recaudados por parte de la alcaldía.

Tabla N. 11

11. ¿Cuenta usted en la alcaldía con un manual contable?		
a) Si	3	43%
b) NO	4	57%
Total	7	100%

Se verifico que algunos de los empleados, contestaron que la alcaldía no cuenta con un manual contable y que los conocimientos que ellos poseen son los adquiridos en educación media, por lo que se recomienda a la alcaldía que se debe de tener a la disposición de los empleados un manual contable detallando las cuentas de ingresos y egresos utilizados en las transacciones, esto facilita las tareas a los empleados.

Tabla N. 12

12. ¿Cuenta la alcaldía con un manual de puestos y salarios?		
a) Si	5	71%
b)NO	2	29%
Total	7	100%

Los empleados opinaron en un 71% que si cuentan con un manual, y que están satisfechos con los salarios que devengan por parte de la alcaldía, esto es muy importante porque no existe duplicidad de trabajo y a la vez el personal se siente satisfecho con el puesto que desempeña dentro de la alcaldía.

Tabla N. 13

13. ¿Cuenta usted con el mobiliario y equipo para ejercer su trabajo?		
a) Computadoras		
b) Escritorios		
c) Cillas		
d) Archivos		
e) Fotocopiadoras		
f) Impresoras		
g) Escáner		
l) Todas las anteriores	7	100%

Se determinó según encuesta, que los empleados si cuentan con este apreciable mobiliario y equipo, para llevar a cabo sus tareas administrativas en la alcaldía, esto les facilita ejecutar de manera eficiente sus labores diarias para recaudar más impuestos.

Tabla N. 14

14 ¿Participa usted en la elaboración de los planes operativos y estratégicos de la Municipalidad?		
a) Si	5	71%
b) NO	2	29%
Total	7	100%

La respuesta a esta pregunta nos arroja que la mayoría de los empleados si participa en la elaboración de los planes operativos y estratégico con que cuenta la alcaldía, esto es bueno porque ayudan a que sean ejecutados en un determinado tiempo, lo que nos produce un espíritu de compromiso para la alcaldía.

Tabla N. 15

15. ¿Cree usted que se respeta el orden jerárquico entre los empleados de la Alcaldía?		
a) Si	7	100%
b) No	0	0%
Total	7	100%

Se observa según análisis, que si respetan el orden jerárquico y que todos los empleados cumplen con sus tareas asignadas, ya que no existe queja de parte de los empleados esto significa que los empleados tienen claro cuáles son sus funciones y quiénes son sus superiores.

Tabla N. 16

16. ¿Tiene usted idea de donde provienen los ingresos que percibe la Alcaldía Municipal ?		
a) Si ¿especifique? Impuestos	6	86%
b) No	1	14%
Total	7	100%

La mayoría contestaron que los ingresos provienen de los impuestos, tasas y contribuciones recaudados en la comunidad y las ayudas del gobierno, organizaciones nacionales e internacionales que vienen a invertir en proyectos, beneficiando a los habitantes de la comunidad y solo una persona no está informada de donde provienen los ingresos recaudados.

Tabla N. 17

17. ¿Conoce cuál es el presupuesto de egresos que maneja la alcaldía municipal?		
a) Si	4	57%
b) No	3	43%
Total	7	100%

Se contactó que un 57% de los encuestados, si tienen conocimiento de los egresos de la alcaldía, y que estos son invertidos en proyectos dentro de la comunidad beneficiando de manera directa a los habitantes y un 43% de los empleados no conocen cual es el presupuesto de egresos con cuenta la alcaldía.

Tabla N. 18

18. ¿Tiene conocimiento de cuales leyes regulan las funciones de la Municipalidad?		
a) SI ¿Cuáles? Ley de municipalidades	5	71%
b) No	2	29%
Total	7	100%

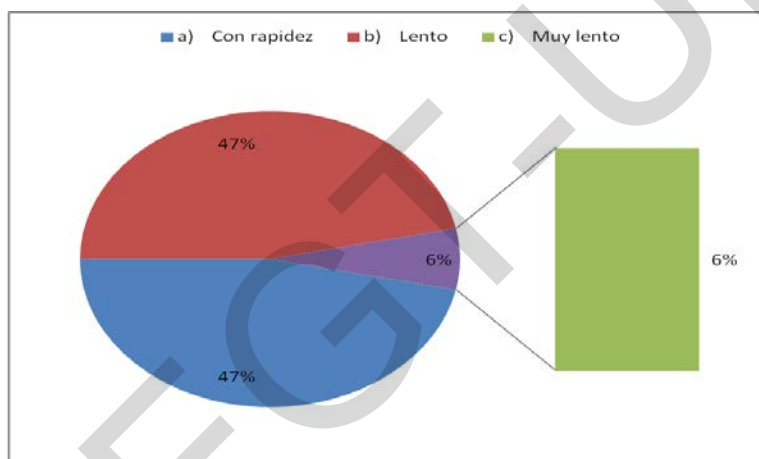
Según el análisis la mayoría de los empleados contestó en un 71% que la ley que regula la alcaldía es la ley de municipalidades, el cual es de gran ayuda al momento de tomar decisiones beneficiando a la comunidad, y un 29% no conocen cuales son las leyes que regulan las funciones de la municipalidad.

Encuesta aplicada a pobladores del municipio de ILAMA Santa Bárbara

Tabla N. 19

1. ¿Cómo considera que se realizan los trámites al pago de los impuestos?		
a) Con rapidez	14	47%
b) Lento	14	47%
c) Muy lento	2	6%
Total	30	100%

Tramites por pago de impuestos.

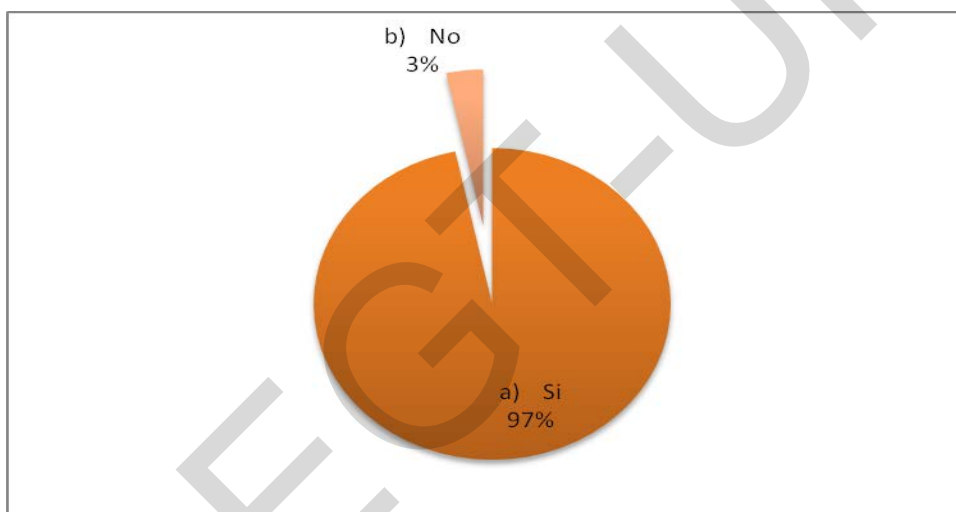


Al analizar los datos se pudo constatar que los empleados se quejan porque los trámites son lentos, lo que significa que no cuenta con un sistema automatizado para agilizar sus trámites tributarios, esto conlleva a generar menores ingresos recaudados por parte de alcaldía municipal.

Tabla N. 20

2. ¿Le gustaría que se implemente un sistema automatizado en la alcaldía, para mayor rapidez en el pago de los impuestos?		
a) Si	29	97%
b) No	1	3%
Total	30	100%

Implementación de un sistema automatizado en la alcaldía.

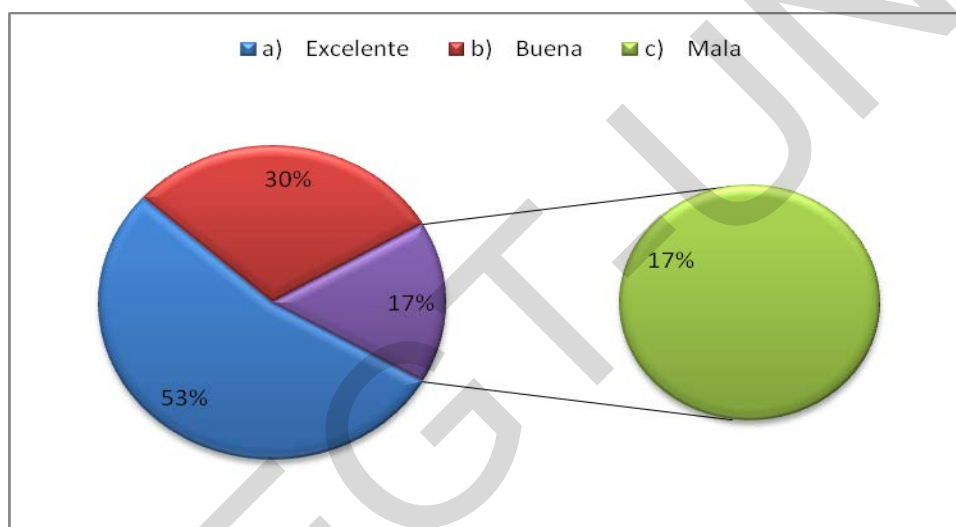


La respuesta por parte de los pobladores fue que si están interesados en que se implemente, ya que al momento de realizar sus pagos son lentos, el cual la alcaldía emiten un recibo manual por cada impuesto pagado por lo que se tarda más tiempo en la emisión del recibo.

Tabla N. 21

3. ¿Cómo calificaría usted la labor de la alcaldía?		
a) Excelente	16	53%
b) Buena	9	30%
c) Mala	5	17%
Total	30	100%

Labor de la alcaldía.

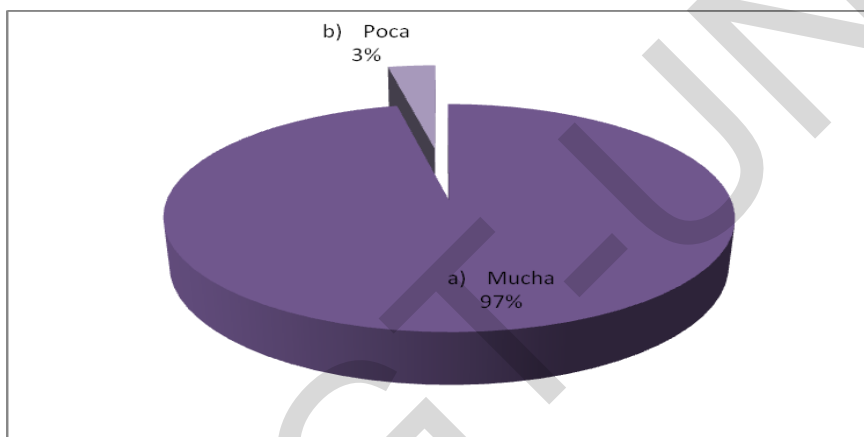


Al analizar los datos se pudo confirmar que un 53% contestó que la labor de la alcaldía es excelente, un 30% contestaron que es buena y un 17% que es mala debido que la alcaldía en algunos proyectos no ha logrado cumplir con lo programado, esto afecta a la alcaldía municipal ya que los habitantes de la comunidad no se sienten satisfechos con el trabajo que se está ejerciendo.

Tabla N. 22

4. ¿Qué importancia asigna usted al pago de impuestos?		
a) Mucha	29	97%
b) Poca	1	3%
Total	30	100%

Pago de los impuestos.

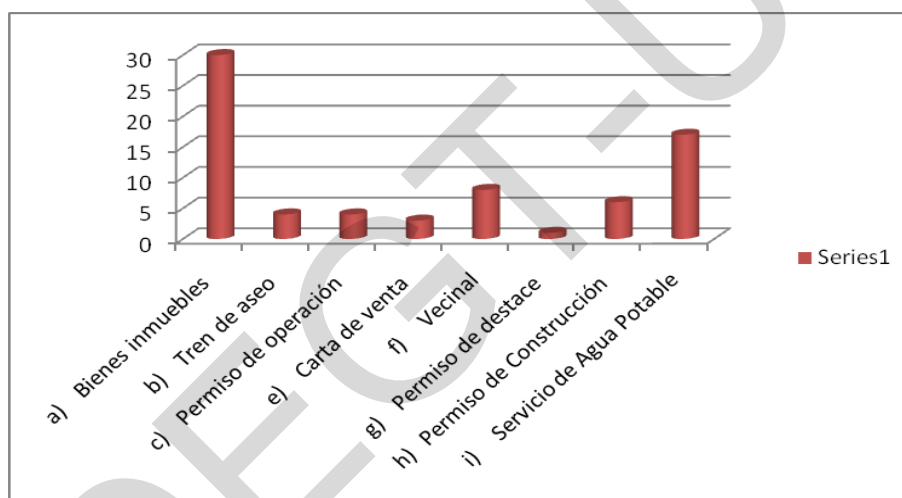


Existe un compromiso de la población hacia el desarrollo del municipio, siendo un 97% de los habitantes del casco urbano de ILAMA, que proporcionan mucha importancia al pago de los impuestos, de la misma manera se pudo constatar que gran cantidad de la población tienen la cultura de tener presente el pago de sus impuestos.

Tabla N. 23

5. ¿Qué impuestos paga usted en la municipalidad?		
a) Bienes inmuebles	30	100%
b) Tren de aseo	4	13%
c) Permiso de operación	4	13%
d) Carta de venta	3	10%
e) Vecinal	8	27%
f) Permiso de destace	1	3%
g) Permiso de Construcción	6	20%
h) Servicio de Agua Potable	17	57%

Pago de los impuestos.

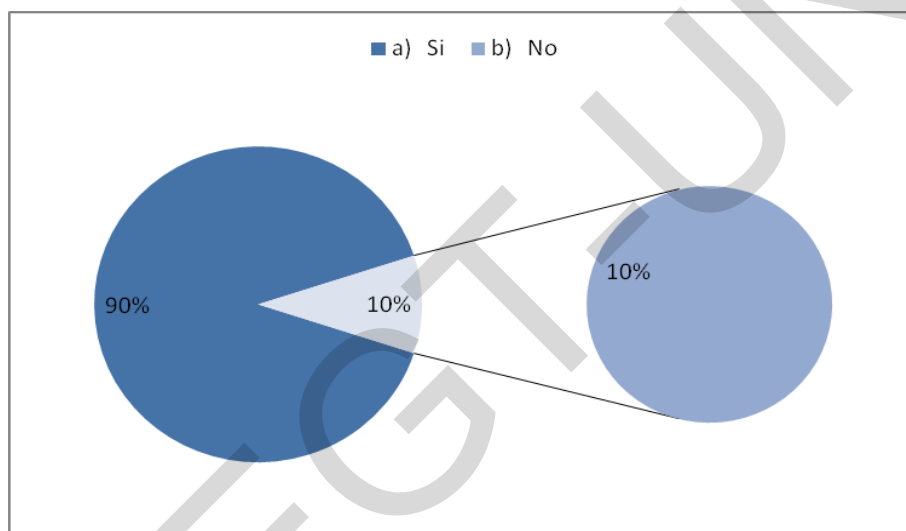


Al hacer el análisis se identificó que los impuestos que más pagan los son bienes inmuebles con un 100%, servicios de agua potables con un 57%, el impuesto vecinal con un 27% y permiso de construcción con un 20% entre otros en menor escala, esto significa que gran parte de la población pagan sus impuestos que sirven para invertir en los proyectos de la comunidad.

Tabla N. 24

6. ¿Brinda la alcaldía municipal suficiente información para realizar trámites?		
a) Si	27	90%
b) No	3	10%
Total	30	100%

Información sobre trámites que brinda la alcaldía.

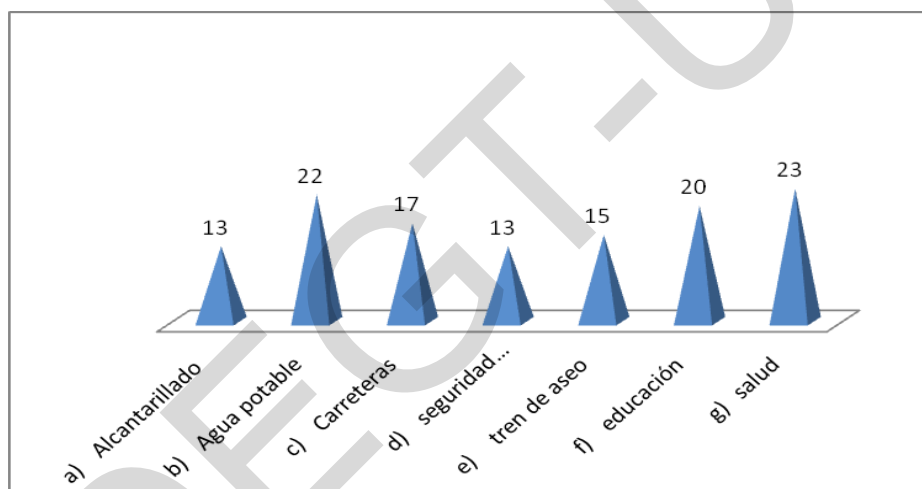


Los habitantes del casco urbano de la municipalidad de ILAMA contestaron en un 90% que si se les brinda suficiente información al momento de realizar sus trámites tributarios, lo cual se sienten satisfechos.

Tabla N. 25

7. ¿Según usted cuales son los aspectos que debe mejorar la Alcaldía?		
a) Alcantarillado	13	43%
b) Agua potable	22	73%
c) Carreteras	17	57%
d) Seguridad publica	13	43%
e) Tren de aseo	15	50%
f) Educación	20	67%
g) Salud	23	77%

Aspectos que debe mejorar la alcaldía.

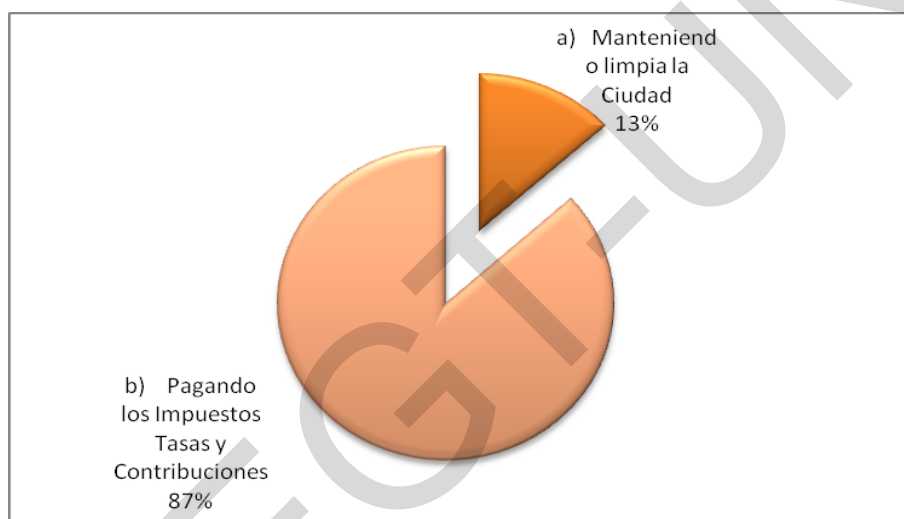


Se muestra que los habitantes desean que los proyectos que más necesitan que se les mejore es en: salud con un 77%, agua potable con un 73%, educación 67%, carreteras con un 57%, tren de aseo con un 50% entre otros en menor escala y resaltando con más necesidad el área de salud ya que es la más prioritaria para los habitantes del casco urbano del municipio de ILAMA.

Tabla N. 26

8. ¿Cómo contribuiría usted para que la alcaldía realice mejor su trabajo?		
a) Manteniendo limpia la ciudad	4	13%
b) Pagando los impuestos tasas y contribuciones	26	87%
Total	30	100%

Contribución de los habitantes para la alcaldía.

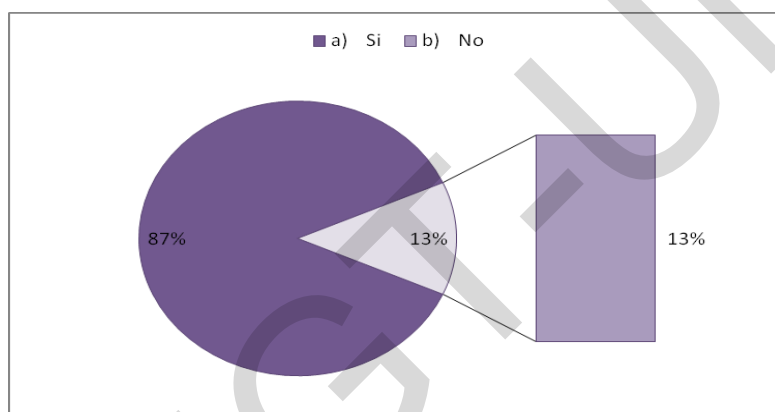


Se observa en el análisis que la mejor forma de apoyar a las autoridades municipales en su gestión, es pagando sus tasas y contribuciones en un 87% y manteniendo limpia la ciudad en un 13%, ya que las dos opciones son muy importantes para la el beneficio de la comunidad.

Tabla N. 27

9. ¿Cree usted que el señor alcalde es una persona accesible para atender los problemas de la comunidad?		
a) Si	26	87%
b) No	4	13%
Total	30	100%

El señor alcalde es accesible para atender los problemas de la comunidad

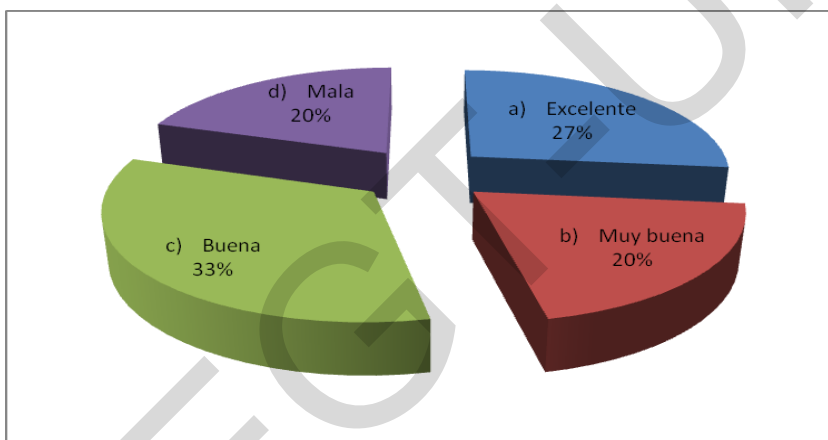


La labor desarrollada por el alcalde le ha dado la confianza a la población en un 87%, ya que atiende todas las inquietudes que tienen los habitantes de la comunidad, esto refleja confianza por parte de los habitantes ya que son escuchadas las necesidades de ellos.

Tabla N. 28

10. ¿Cómo considera usted el servicio de agua potable que brinda la alcaldía municipal?		
a) Excelente	8	27%
b) Muy Buena	6	20%
c) Buena	10	33%
d) Mala	6	20%
Total	30	100%

El señor alcalde es accesible para atender los problemas de la comunidad

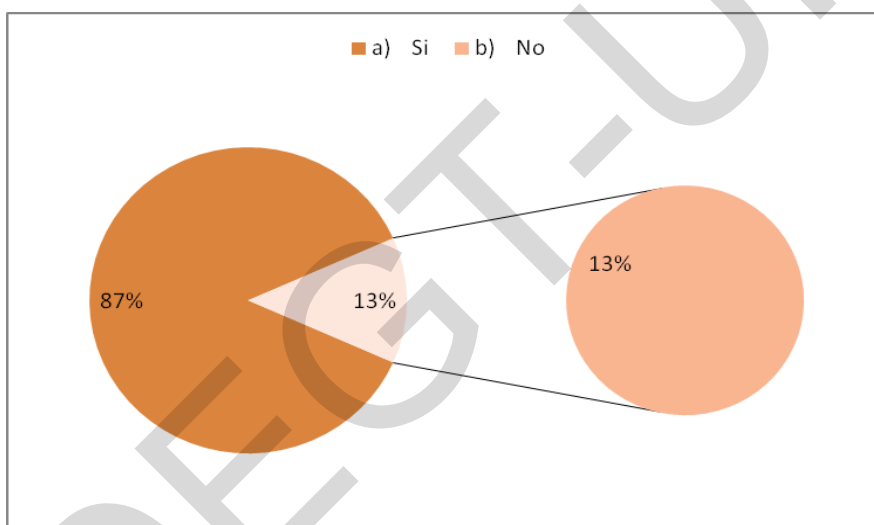


En el análisis se observa que un 27% de la población manifiestan que este servicio es excelente, un 20% muy buena, un 33% buena y un 20% consideran que el servicio es malo, lo cual el alcalde debe de implementar mas proyectos de agua para aprovechar el potencial de las quebradas que tienen alrededor de las comunidades, se nota que los habitantes no están satisfechos con este importante vital servicio.

Tabla N. 29

11. ¿Cuenta usted con servicio de letrina?		
a) Si	26	87%
b) No	4	13%
Total	30	100%

Servicio de letrina.

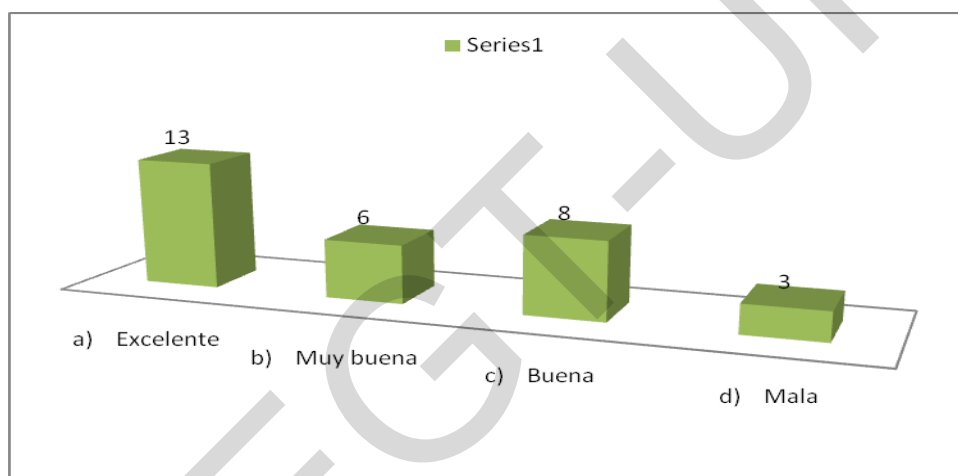


Se determinó un 87% que los habitantes si cuentan con este valioso servicio y el resto no cuentan con letrina, se le sugiere al señor alcalde implementar proyectos de instalaciones de este servicio ya que es uno de las prioridades que deben tener los habitantes del casco urbano de la municipalidad de ILAMA.

Tabla N. 30

12. ¿Cómo considera usted la educación de sus hijos?		
a) Excelente	13	43%
b) Muy Buena	6	20%
c) Buena	8	27%
d) Mala	3	10%
Total	30	100%

Educación de los alumnos del municipio de ILAMA.



Al hacer el análisis se confirmó que la población del casco urbano de ILAMA, consideran la educación en 43% que es excelente, un 20% muy buena, un 27% buena y un 10% mala, se sugiere al señor alcalde mejorar la educación con profesores que tengan suficiente experiencia para que ayuden a la educación de los niños, ya que es una de las prioridades para el desarrollo del municipio.

2. Resumen de resultados de las entrevistas realizadas.

En las visitas que se realizaron a la municipalidad de ILAMA se les hizo entrevistas a los empleados, alcalde y fuerzas vivas de la comunidad donde expusieron sus necesidades que se enfrentan a cada día, los resultados obtenidos de forma individual fruto de la entrevista que contestaron libre y de acuerdo a lo que ellos piensan se presentan a continuación:

a. Necesidades de la alcaldía.

1. Implementar el Sistema administrativo financiera tributaria (SAFT) para recaudar de forma eficiente los impuestos, tasas y otros ingresos que reciben las municipalidades.
2. Falta de un manual de procedimientos para inducción y capacitación de empleados.
3. Tramites lentos en el pago de impuesto

b. Necesidades de las comunidades

1. Centro de salud
2. Compra de terrenos para ampliación de viviendas
3. Mejoramientos de centros escolares
4. Servicios sanitarios en escuelas y casas de habitaciones
5. Electrificación
6. Construcción de viviendas

CAPÍTULO V

DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS

Foto N.5



Fuente: Tomada por la investigadora (2,011)

A. FACTORES CLAVES DEL ÉXITO

El análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) realizado, constituye una herramienta para la evaluación de diagnóstico inmediata del municipio de ILAMA departamento de Santa Bárbara, el FODA se determina por los factores internos y externos del municipio, donde los factores internos son las fortalezas y las debilidades con que cuenta el municipio ósea es todo lo que nos rodea dentro del municipio y los factores externos son las oportunidades y las amenazas ósea todo lo que esta fuera del municipio donde tenemos que aprovechar las oportunidades que se nos presentan para contrarrestar las amenazas que puedan perjudica al municipio de ILAMA, dicha evaluación permite crear una relación estrecha entre cada una de ellas y así definir estrategias que permitan aprovechar las fortalezas y oportunidades para enfrentar las debilidades y amenazas.

A continuación se presenta un listado de cada una de ellas, primero los factores internos y luego los factores externos.

1. Fortalezas

1. Punto estratégico en ubicación geográfica
2. Vías de acceso en buen estado
3. Infraestructura en buen estado
4. Disponibilidad de mano de obra
5. Equipo de computo actualizado
6. Fuentes de recursos naturales
7. El personal de la municipalidad poseen conocimientos contables
8. Recursos necesarios para invertir en capacitación de sistemas
9. Buena comunicación con los compañeros de trabajo
10. Cuenta la municipalidad con un manual de puestos y salario

11. Conocen los empleados la visión y misión de la alcaldía
12. Conocen los empleados el organigrama de la alcaldía
13. Los empleados participan en la elaboración de planes operativos y estratégicos
14. Cuenta la alcaldía con ingresos
15. Leyes que regulan las funciones municipales
16. Impuestos que más pagan los habitantes bienes inmuebles
17. Abundante cuencas de agua

2. Debilidades

1. Baja recaudación de impuestos
2. Falta de personal en la alcaldía
3. Bajo presupuesto
4. Bajo nivel educativo de los empleados
5. Deficiencias en educación
6. Desempleo
7. No cuentan con un sistema automatizado para el cobro de impuestos
8. Mala administración de los fondos por parte de la alcaldía
9. Desordenado crecimiento del casco urbano
10. Poca disponibilidad de materia prima para el micro empresa.
11. Vulnerabilidad a enfermedades respiratorias, piel, diarreas en niños, etc.
12. Falta de atención en la comunidad por exposición a productos químicos
13. Falta de un manual de procedimientos para inducción y capacitación de empleados
14. Contaminación ambiental.
15. Trámites lentos en el pago de impuesto

3. Oportunidades

1. Expandir el sector agrícola.
2. Exportar productos a los mercados nacionales y extranjeros.
3. Campañas sociales a las comunidades.
4. Apoyo de las ONG's y otras organizaciones.
5. Potencial turístico.
6. Existencia de una mancomunidad
7. SAG apoya proyectos productivos
8. Apoyo del gobierno central
9. Apoyo de organismos internacionales
10. Apoyo de universidades públicas y privadas al municipio.
11. Apoyo de la AMHON
12. Apoyo de INFOP
13. Expansión de producción cafetalera
14. Expansión de producción de pimienta

4. Amenazas

1. Inundaciones en periodo de invierno.
2. Sequía en época de verano.
3. Deforestación
4. Migración a zonas urbanas
5. Recorte al presupuesto de transferencias
6. Plagas y enfermedades de los cultivos
7. Falta de apoyo del gobierno
8. Recorte de ayudas de países cooperantes
9. Conflictos políticos
10. Crisis económica mundial
11. Fenómenos naturales
12. La proliferación de maras (pandillas) en el municipio

13. Influencia de drogas y bebidas alcohólicas.
14. Delincuencia de las comunidades vecinas.
15. Poco seguimiento a los proyectos ejecutados y planteados.

B. PRESENTACIÓN DE LA MATRÍZ FODA

A continuación se presentan los resultados obtenidos del análisis FODA generado a través del estudio realizado en el municipio de ILAMA.

FODA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Punto estratégico en ubicación geográfica 2. Infraestructura en buen estado 3. Disponibilidad de mano de obra 4. Los empleados participan en la elaboración de Planes operativos y estratégicos 5. Equipo de computo actualizado 6. El personal de la municipalidad poseen conocimientos contables 7. Abundante cuencas de agua 8. Recursos necesarios para invertir en capacitación de sistemas 9. Cuenta la alcaldía con Ingresos 10. Buena comunicación con los compañeros de trabajo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Baja recaudación de impuestos 2. Bajo nivel educativo de los empleados 3. Deficiencias en salud 4. Deficiencias en educación 5. No cuentan con un sistema automatizado para el cobro de impuestos 6. Mala administración de los fondos por parte de la alcaldía 7. Falta Manual de procedimientos para inducción y capacitación de empleados 8. Contaminación ambiental. 9. Tramites lentos en el Pago de impuesto
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Exportar productos a los mercados nacionales y extranjeros. 2. Apoyo de universidades públicas y privadas al Municipio. 3. potencial turístico 4. SAG apoya proyectos productivos 5. Apoyo de la AMHON 6. Campañas sociales a las comunidades. 7. Expansión de Producción cafetalera 8. Expansión de Producción de pimienta 9. Apoyo de las ONG 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar la producción aprovechando la ubicación, infraestructura y mano de obra para exportar a mercados nacionales y extranjeros (F1-O1, -F1-O2, F1-O3) 2. Diseñar un programa de capacitación en sistemas, ya que se cuenta con equipo de cómputo actualizado y con el apoyo de la AMHON. (F5-O5) 3. Involucrar de manera efectiva y directa a los empleados en los planes operativos y estratégicos ya que se cuenta con apoyo de universidades públicas y privadas al Municipio. (F4-O2) 4. Apoyar a los pobladores con ingresos de la alcaldía incentivando la producción cafetalera y de pimienta con tecnología integrada. (F9-O7, -F9-O8) 5. Implementar un proceso sistematizado para la recaudación fiscal. (F6-O5, F5-O5) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incentivar a los empleados a estudios universitarios para mejorar el bajo nivel educativo con apoyo de universidades. (D3-O2, D5-O2) 2. Desarrollar programas de salud preventiva. (D4-O10) 3. Elaborar un manual de procedimientos para inducción de los empleados con la ayuda de universidades (D8-O10) 4. Diseñar programas para mejorar la recaudación de impuestos a las comunidades. (D1-F6)
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Inundaciones en periodo de invierno. 2. Deforestación 3. Recorte al presupuesto de transferencias 4. Falta de apoyo del gobierno 5. Conflictos políticos 6. Crisis económica mundial 7. Influencia de drogas y bebidas alcohólicas. 8. Delincuencia de las comunidades vecinas. 9. Poco seguimiento a los proyectos ejecutados y planteados 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar planes estratégicos que ayuden a prevenir cualquier desastre natural. (F4-A1, F4-A2). 2. Potencial turístico para desarrollo de Proyectos (F7-A7, F7-A4). 3. Establecer una estrategia integral de combate a la delincuencia local (F4-A8, F4-A9). 4. Mejorar los procesos administrativos y financieros de la municipalidad (F8-A5) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar programas de concientización para que paguen sus impuestos (D1-A10) 2. Gestionar organismos internacionales con ayudas a las comunidades (D4-A6, D5- A6). 3. Automatizar el sistema contable para mejor control de los ingresos recaudados (D6- A5). 4. Planificar procesos administrativos para un mayor control. (D7-A4, D7-A5).

C. MATRÍZ DE PRIORIZACIÓN DE ESTRATEGIAS CON RECOMENDACIONES

ESTRATEGIAS	RECOMENDACIONES
1. Implementar un proceso sistematizado para la recaudación fiscal. (F6-O5, F5-O5)	1. Enviar solicitud a la ADMHON para instalar el Sistema Administrativo Tributario Financiero (SATF) 2. Seguidamente se capacita a los empleados para ponerlo en marcha.
2. Mejorar los procesos administrativos y financieros de la municipalidad (F8-A5)	1. Elabora un plan estratégico de ingresos y egresos.
3. Diseñar programas de concientización para que paguen sus impuestos (D1-A10)	1. Visitas a las comunidades motivando que paguen sus impuestos para mejorar algunos proyectos.
4. Incentivar a los empleados a estudios universitarios para mejorar el bajo nivel educativo con apoyo de universidades (D3-O2, D5-02)	1. Se solicita apoyo de las universidades y de la alcaldía municipal para mejorar el nivel educativo.
5. Apoyar la producción aprovechando la ubicación, infraestructura y mano de obra para exportar a mercados nacionales y extranjeros (F1-O1, -F1-O2, F1-O3)	1. Gestión de ayudas de organismos internacionales y del gobierno local

D. PROPUESTA DE TESIS

La propuesta de implementar un sistema para mejor control de la recaudación fiscal, surgió de la necesidad que tienen los empleados de la alcaldía, de agilizar el trámite de cobro de los impuestos y llevar sus registros contables en un sistema automatizado para mejor control de los impuestos recaudados, se obtuvo por medio de entrevistas con el señor alcalde y los empleados de la municipalidad, y se aplicaron encuestas a los empleados de la alcaldía y a los habitantes del casco urbano del municipio de ILAMA, donde se identificó que la alcaldía carece de un sistema automatizado, es por ello que se decidió hacerles una propuesta llamada **proceso sistematizado para la recaudación fiscal**.

A continuación se presenta la propuesta de tesis con sus recomendaciones.

ESTRATEGIAS	RECOMENDACIONES
1. Implementar un proceso sistematizado para la recaudación fiscal. (F6-O5, F5-O5)	1. Enviar solicitud a la ADMHON para instalar el Sistema Administrativo Tributario Financiero (SATF) 2. Seguidamente se capacita a los empleados para ponerlo en marcha.

CONCLUSIONES

1. La alcaldía no cuenta con un sistema automatizado para un mayor control de los impuestos.
2. Tramites lentos en el pago de impuesto.
3. La alcaldía no cuenta con un manual de procedimientos para inducción y capacitación de sus empleados.
4. El personal que labora en la alcaldía poseen los conocimientos contables, tienen equipo de cómputo actualizado y respetan el orden jerárquico entre compañeros para ejercer eficientemente su trabajo.
5. Los empleados de la alcaldía participan en la elaboración de planes operativos y estratégicos y cuentan con un manual de puestos y salarios.
6. El municipio cuenta con deficiencias en salud y educación ya que no satisfacen a los habitantes de las comunidades.
7. El municipio cuenta con mano de obra y cuencas de agua para los posibles proyectos que se presenten en el futuro para la inversión nacional y extranjera.
8. Falta de empleos para los habitantes ya que no existen suficientes proyectos de inversión para generación de trabajo.

RECOMENDACIONES

1. Instalar un sistema automatizado para un mayor control de los impuestos y a la vez agilizar el trámite del cobro de los mismos.
2. Elaborar un manual de procedimientos para inducción y capacitación de sus empleados de las labores de la alcaldía.
3. La corporación municipal de ILAMA debe de aprovechar las organizaciones internacionales como ser Cruz Roja, la fundación WFP (Watter por People) y fondo cristiano (Chairfo) para la creación de proyectos dentro de la comunidad y así mismo crear fuentes de empleo.
4. Impulsar al ministerio de salud público para que dote a los centros de salud equipamiento, personal médico capacitado y medicamentos.
5. Presentar al ministerio de educación las necesidades del municipio para la construcción y mejoramiento de centros educativos para los niños y niñas de las comunidades

CAPÍTULO VI

**PROPUESTA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PARA EL MUNICIPIO DE ILAMA SANTA**

BÁRBARA

TÍTULO DE LA PROPUESTA

PROCESO SISTEMATIZADO PARA LA RECAUDACIÓN FISCAL

Foto N.6

Iglesia virgen de Lourdes



Fuente: Tomada por la investigadora (2,011)

INTRODUCCIÓN

Esta propuesta surge de los resultados obtenidos por medio de encuestas y entrevistas a los empleados y habitantes del casco urbano del municipio de ILAMA departamento de Santa Bárbara, según análisis realizado refleja que existe la necesidad de instalación de un sistema automatizado para modernizar y facilitar los trámite tributario, a la vez llevar un mejor control de los ingresos recaudados.

Esto motiva a tomar la decisión de hacer un estudio en la gestión administrativa que contribuya al bienestar de los habitantes de este municipio, ya que se cuenta con equipo de cómputo y personal con conocimientos contables que permitirá la instalación del Sistema Administrativo Financiero Tributario (SAFT).

Los grandes retos que enfrentan los gobiernos municipales del país y particularmente para manejar eficientemente los recursos propios, recursos externos y los derivados de la Estrategia de Reducción de la Pobreza (ERP) y aporte del Fondo Hondureño de Inversión Social (FHIS) y otros programas y proyectos, aumentan la necesidad de contar con herramientas como el Sistema de Administración Financiera Tributaria (SAFT).

La necesidad de una herramienta como el SAFT no solo lo manifiestan las autoridades municipales, sino también de otras instituciones del gobierno central para ejercer un control y seguimiento de la transferencia como el del Tribunal Superior de Cuentas para fines de rendición de resultados y auditoria.

La comunidad cooperante la utilizara como un medio de la implementación, transparencia y control para la eficiencia de los programas y proyectos, y la Asociación Municipal de Municipios de Honduras (AMHON) para facilitar su rol intermediado y representatividad de los intereses del municipio.

Al respecto, vale la pena retomar que entre los veinte problemas identificados por comisionado nacional de la ERP para la rendición de cuentas de los fondos asignados transferidos a los municipios se destacan “limitaciones o carencias de los sistemas y registros contables, administrativos y operativos”.

A. OBJETIVOS

1. Objetivo general

Implementar un sistema automatizado en base a procesos que permitan mejorar el registro y control efectivo de los ingresos recaudados de la municipalidad de ILAMA Santa Bárbara.

2. Objetivos específicos

- a. Definir concepto, características, beneficios y contenido de cada modulo del proceso.
- b. Implementar un sistema en base a procesos para la alcaldía de ILAMA departamento de Santa Bárbara.
- c. Recomendaciones para implementación del Sistema.

B. ANTECEDENTES

La AMHON consiente de las debilidades de la gestión municipal que representan los municipios en el manejo de la información financiera-administrativa, la cual es requisito indispensable para enfrentar los retos que conlleva el proceso de descentralización del Estado, en el marco de la ejecución del Proyecto Promoción Integral para el Desarrollo Municipal (PRIDEMUN II), auspiciado por la Embajada Real de los Países Bajos y mediante contrato de asesoría técnica con el Servicio Holandés de Cooperación al Desarrollo (SNV), avala desde el año 2003, el desarrollo de un sistema financiero tributario municipal integrado, orientado a modernizar la gestión municipal que posibilite mayor eficiencia, transparencia y oportunidad en el manejo de los recursos financieros y que sea accesible a todos los municipios. Surgiendo así el **Sistema de Administración Financiera Tributaria** conocido por sus siglas el **SAFT**.

Por su parte, el Servicio Holandés de Cooperación al Desarrollo (SNV) también suscribe compromiso de asesoría técnica con la secretaría de

gobernación y justicia en el año 2005, con énfasis en el desarrollo de un sistema integrado para el manejo de las finanzas municipales, lo que posibilitó la coordinación institucional al respecto.

En septiembre del 2005 se firma un convenio entre la Promoción Integral para el Desarrollo Municipal y la Asociación de Municipios de Honduras (PRIDEMUN/AMHON) el SNV y una Empresa privada para la adquisición de derechos del SAFT; para los aportes a las Municipalidades de Ojojona, Sabana grande de Francisco Morazán y Florida de Copan, ha sido altamente positivos y pertinentes.

En el transcurso de proceso y sobre la base de intereses y objetivos comunes de desarrollo y fortalecimiento de capacidades municipales, se integraron a la iniciativa del desarrollo del SAFT.

Durante el año 2006, se ha validado el sistema en todos sus módulos (Catastro, Control Tributario, Contabilidad, Presupuesto, Tesorería, y Seguridad) en la Municipalidad de Florida, Departamento de Copan y finalmente en octubre del mismo año se realizó el lanzamiento y entrega oficial del SAFT a la Secretaría de Gobernación y Justicia.

Otros de los municipios de las MANOFM, MAMUNCRAC, CHORTI, COLOSUCA, MAVAQUI, MANCORSARIC, MAMUCA y AMI, están en proceso de implementación del SAFT, contando con la asistencia técnica y financiera de programas y proyectos de la cooperación externa (PRIDEMUN, PFM/AECID, Norte de Copan/Cooperación Finlandia y GTAG/USAID y la misma AMHON.

C. CONTENIDO DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO FINANCIERO TRIBUTARIO

1. Que es el sistema administrativo financiero tributario

El Sistema de Administración Financiera Tributaria (SAFT) es mucho más que un sistema automatizado, da soporte a las operaciones financieras, administrativas y facilita la toma de decisiones en la gestión municipal, en vista

que el mismo está orientado a funcionar como parte de un sistema de información gerencial municipal, integral.

El sistema SAFT maneja el procesamiento de transacciones y consultas para los movimientos y controles cotidianos en una municipalidad, igualmente, permite reportes detallados que posibilitan el análisis y pueden asistir al planeamiento estratégico y la definición de políticas por parte del alto nivel gerencial. Es posible que no use inmediatamente todas sus funciones pero a medida que una administración municipal crece se producen nuevos requerimientos de información gerencial de características avanzadas que demandan una solución integral, la cual puede ser satisfecha por este sistema que inclusive puede ampliarse.

2. Características del sistema (SAFT)

- a. Es fácil de adaptar al tamaño de la municipalidad.
- b. Puede iniciar operación en cualquier momento del periodo.
- c. Puede tener interface a sistemas internos.
- d. Efectúan un seguimiento automático del presupuesto
- e. Está diseñando bajo estándares gubernamentales y el marco legal (Ley de Municipalidades, TSC).
- f. Integra la información financiera de la administración municipal.

3. Beneficios del sistema (SAFT)

- a. Facilita la implementación de los procedimientos administrativos de la municipalidad.
- b. Realiza el registro contable de manera automática.
- c. Facilita la Implementación de controles internos.

- d. Lleva en forma integrada la información financiera municipal.
- e. Presentación gráfica y resumida que ayuda a la lectura e interpretación de los estados financieros de parte de la corporación municipal y población en general.
- f. Lleva al día la información financiera municipal.
- g. Emite reportes numéricos y gráficos sobre ingresos y egresos.
- h. Emite reportes automáticos sobre rendición de cuentas.
- i. Facilita el desarrollo de las actividades de control y seguimiento de la SGJ y TSC.

4. Contenido de cada módulo del (SAFT)

Módulo de tesorería

- a. Registro de pago a proveedores.
- b. Elaboración de orden de compra.
- c. Elaboración de orden de pago.
- d. Cierre diario.
- e. Captura de estados de cuenta.
- f. Interface a presupuesto y contabilidad.

Módulo de contabilidad

- a. Catálogo de cuentas según normativas TSC y SGJ.
- b. Mantenimiento de transacciones (partidas contables).
- c. Cierre mensual y anual.

- d. Balance general balance de comprobación.
- e. Notas a los estados financieros.

Módulo de presupuesto

- a. Anteproyecto del presupuesto.
- b. Presupuesto.
- c. Ampliaciones, reducciones y transferencias.
- d. Registro de ingresos y gastos.
- e. Catalogo de cuentas (Secretaría de Gobernación).
- f. Formulación de presupuestos.
- g. Reportes presupuesto de ingreso y egreso.
- h. Rendición de cuentas.
- i. Gráficas.

Módulo de catastro

- a. Registro de propiedades.
- b. Calculo automático de pesos.
- c. Tablas de valores predefinidas y modificables.
- d. Valuación catastral.
- e. Cálculo automático de impuestos.
- f. Interface a contribuyentes.

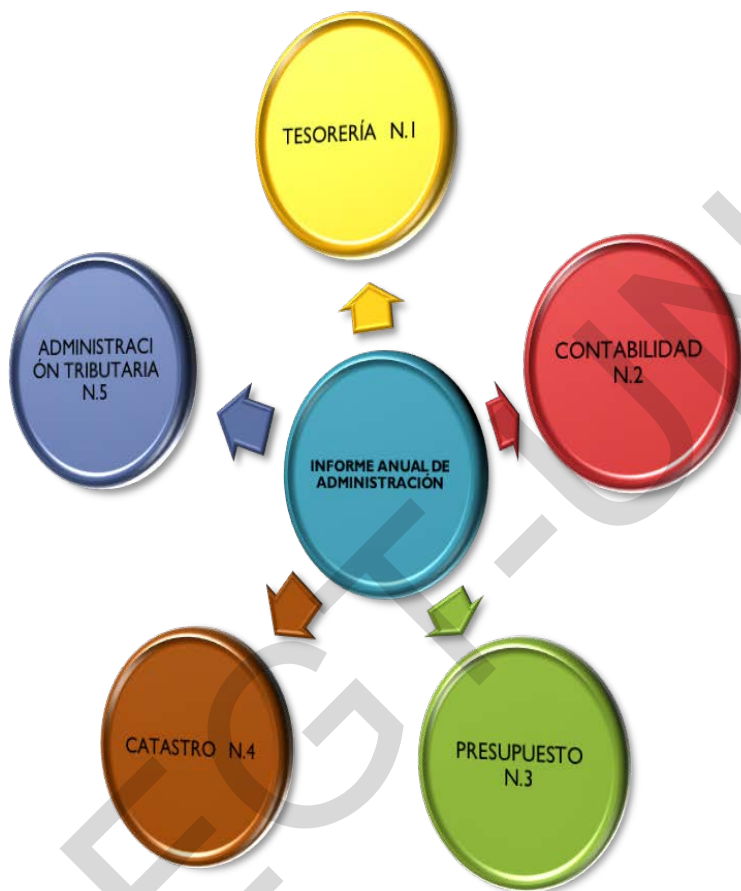
Módulo de administración tributaria

- a. Registro de contribuyentes individuales, Industria y comercio.
- b. Generación de avisos de pago.
- c. Aplicación de recargos y descuentos conforme a ley de municipalidades y plan de arbitrios.
- d. Planes de pago.
- e. Reporte comparativo de ingresos.
- f. Gráficas.
- g. Interface a tesorería, presupuesto y contabilidad.

Módulo de servicios públicos

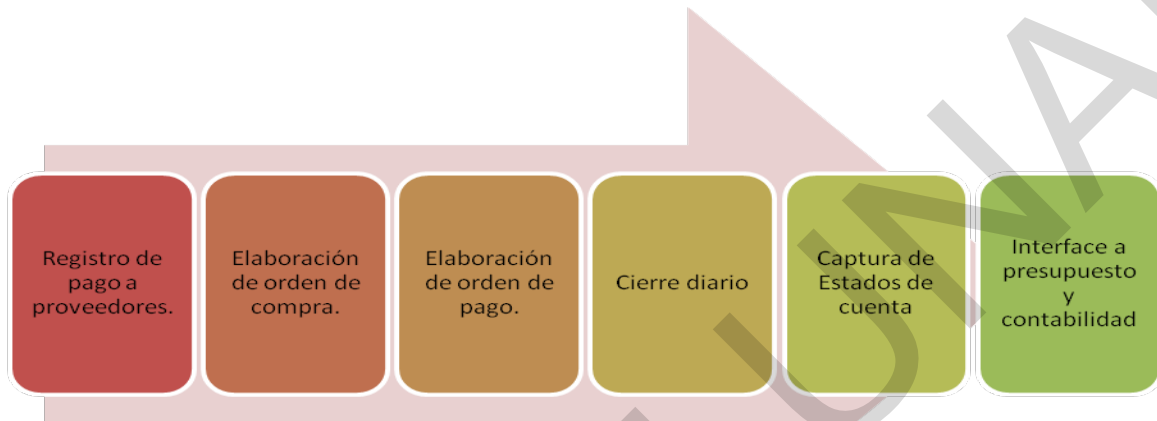
- a. Cuentas de servicios públicos.
- b. Registro de abonados.
- c. Facturación.
- d. Cierre diario.
- e. Consultas opcionales.
- f. Corrección de datos erróneo.

5. Proceso de los módulos del SAFT



6. Flujos de los módulos del SAFT

Flujo del módulo de tesorería



El módulo de tesorería comprende un manual de procedimientos donde se registra detalladamente todas las actividades a realizar en tiempos definidos, se entiende que el procedimiento indica que hacer y las actividades como realizar las tareas, permite la facilidad de verificación de datos y en caso de error corregirlos de inmediato, haciendo una administración eficaz y eficiente.

A partir de este módulo se inicia el proceso de la administración contable y financiera de la administración de la alcaldía municipal de ILAMA a, que comprende cuatro módulos más que alimentan y dan sostenibilidad a la gestión administrativa de la alcaldía municipal de ILAMA.

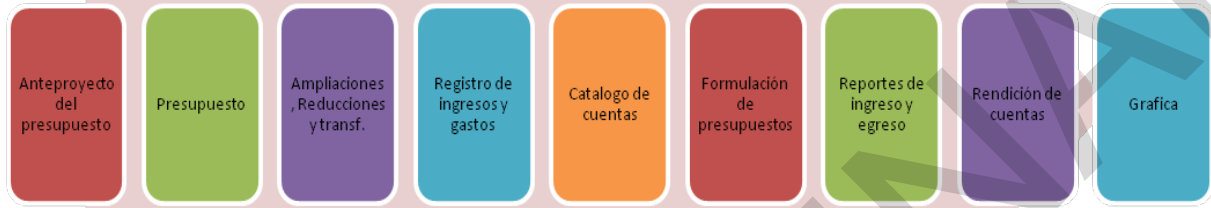
Los módulos siguientes serán explicados de forma práctica y sencilla para facilitar su comprensión.

Flujo del módulo de contabilidad



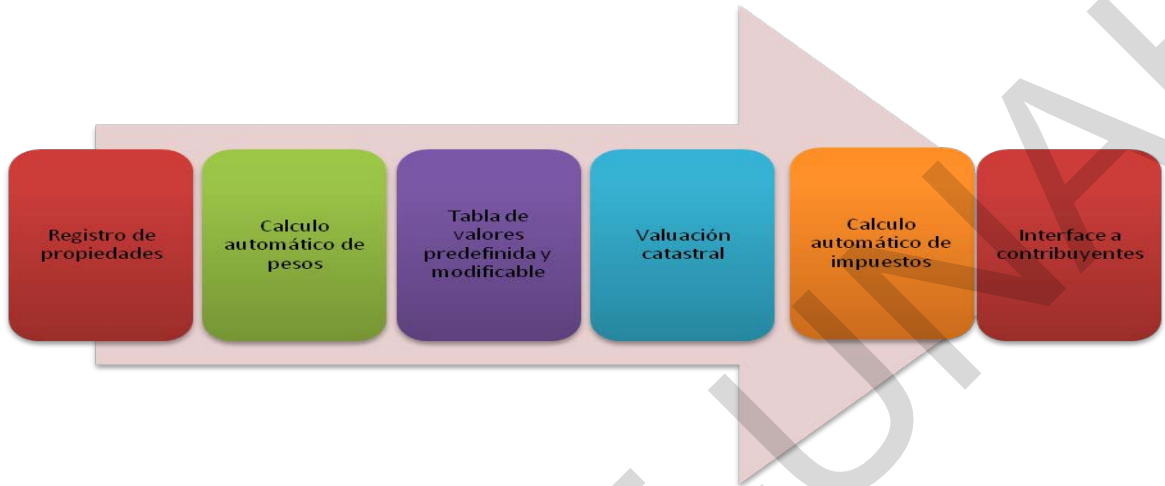
El módulo de contabilidad es el segundo módulo del proceso, donde se registran todos los movimientos de las partidas contables, registro de partida inicial, transferencias de movimientos, diarios de tesorerías, transferir movimientos desde presupuesto, este modulo tiene como propósito facilitar el registro de datos confiables que garantizan la administración de la alcaldía de ILAMA departamento de Santa Bárbara.

Flujo del módulo de presupuesto



El módulo del presupuesto es el tercer módulo del proceso, donde se registra el presupuesto inicial y actualizaciones del mismo que se genera a través de las órdenes de pagos, ampliaciones y traspasos entre cuentas, además se elaboran informes de la rendición de cuentas y cierre, lo que ayuda al contador no sobregirar los renglones presupuestarios.

Flujo del módulo de catastro



El módulo de catastro es el cuarto módulo del proceso donde se lleva el registro, verificación y mantenimiento de la información proveniente de datos catastrales, obteniendo como producto una base de datos actual y confiable enfocada hacia el departamento de control tributario para el cobro de impuestos y agilidad en servicios. Este modulo tiene como propósito tener un control de los ingresos y egresos de la alcaldía, para mejor inversión de los mismos.

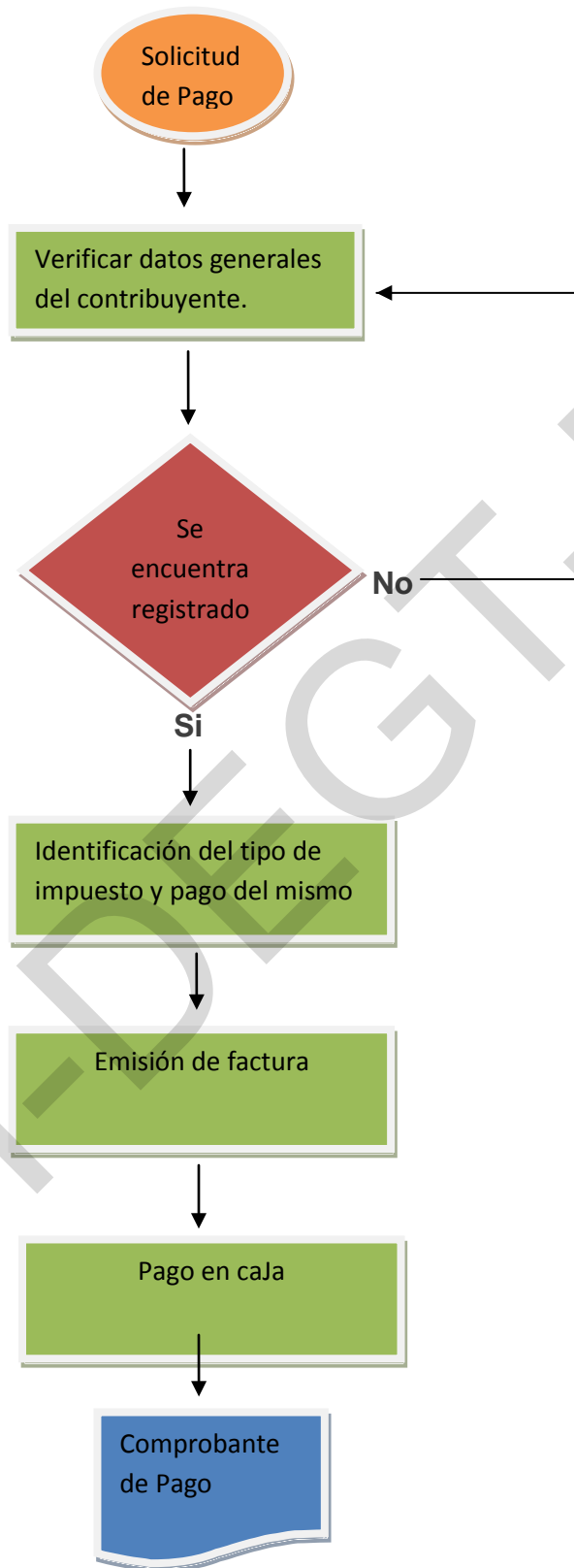
Flujo del módulo de administración tributaria



El módulo de administración tributaria es el quinto módulo del proceso, está diseñado en base a los parámetros de cálculos de impuestos, recargos, intereses, multas y descuentos de conformidad con lo estipulado en la ley de municipalidades.

Se puede facturar los impuestos y otras tasas municipales, que están descritas en el plan de arbitrios aprobado por la corporación municipal, lo cual le permite contar con la morosidad de los contribuyentes actualizados, mejor control y transparencia de la información.

Flujograma del registro y pago de impuestos del contribuyente



7. Manual mínimo para la operación del SAFT

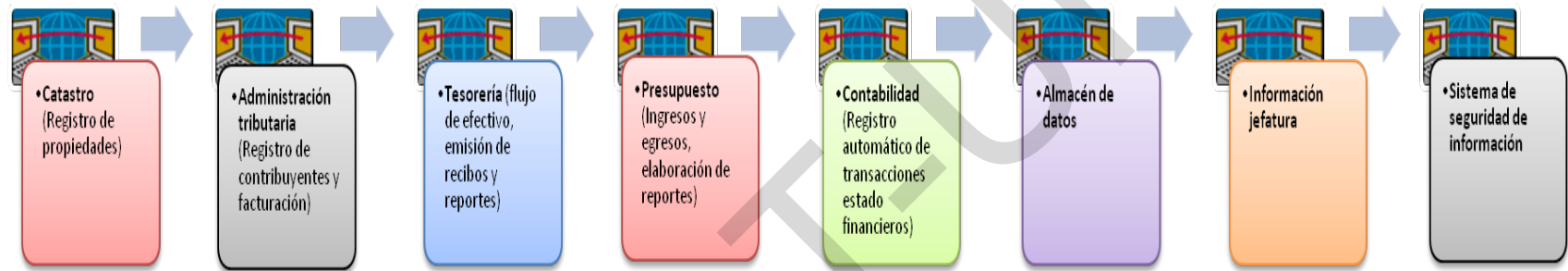
El sistema por sus características está organizado por diferentes módulos contables, de tal forma que los usuarios municipales puedan asimilar su contenido de una forma fácil, práctica y sencilla que oriente a los servidores municipales.

El contribuyente se presenta a la ventanilla de catastro donde hace el registro de sus bienes, luego pasa al oficina de administración tributaria donde se verifican; a) datos generales del contribuyente, b) declaraciones y c) pagos de los impuestos; inmediatamente todos los ingresos recaudados pasan a la oficina de tesorería donde se emiten los recibos respectivos, luego se consolida el flujo de efectivo y se formulan los reportes de ingresos.

Esta información pasa a la oficina de presupuesto para la elaboración de los reportes de ingresos y egresos que tiene la alcaldía, (los cuales pueden ser diarios, mensuales, trimestrales según se requiere), luego la información pasa a la oficina de contabilidad donde se registra y se elaboran los estados financieros de la alcaldía, se almacenan los datos y se presenta la información a la jefatura de la alcaldía, todos los reportes que se generan a través de este proceso quedan guardados y registrados en el centro de sistema de seguridad.

A continuación se describe el flujo del proceso de inducción en los casos que se provoque contratación de nuevos empleados o rotación del mismo

Flujo del manual mínimo de operaciones del SAFT



8. Presupuesto de inversión para adquisición de equipo, instalación y mantenimiento del sistema de soporte técnico.

DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL EN LEMPIRAS
COMPUTADORAS			
Computadora compad CQ 5811, TB HDD -46B RAM. Procesador AMD Dual Core Pantalla de 18.5 pulgadas	12,799.00	7	89,593.00
IMPRESORAS			
Impresoras HP	549.00	3	1,647.00
ESCRITORIOS			
Centro de taboo	1,290.00	7	9,030.00
SILLAS			
Sillas secretarial con brazos	1,090.00	7	7,630.00
Instalación del Sistema			8,559.00
Mantenimiento y soporte técnico mensual			2,853.00
Gran Total			119,312.00

9. Capacitación del sistema SAFT

Objetivos Específicos	Contenido Temático	Quien debe ser capacitado	método de capacitación	Instructor	Responsable	Equipo a Utilizar
Enseñar el modulo de tesorería como ser el procedimiento a seguir y las actividades a realizar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir parámetros 2. Emitir recibos 3. Cierre diario 4. Anulación de recibos 5. Consultas opcionales. 	Personal que labora en área administrativa de la municipalidad de ILAMA	Presencial	Personal de la AMHON	Instructor y personal de la alcaldía de ILAMA	Proyector, pizarra de fórmica, marcador, borrador y computadora portátil.
Enseñar el modulo de contabilidad como ser el procedimiento a seguir y las actividades a realizar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir parámetros 2. Catalogo de cuentas contables 3. Registros contables 4. Mayorización de movimientos 5. Ejecución de cierres 6. Solución a problemas consultas 7. Reportes opcionales. 	Personal que labora en área administrativa de la municipalidad de ILAMA	Presencial	Personal de la AMHON	Instructor y personal de la alcaldía de ILAMA	Proyector, pizarra de fórmica, marcador, borrador y computadora portátil.
Enseñar el modulo de presupuesto como ser el procedimiento a seguir y las actividades a realizar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir parámetros 2. Verificación del año y el mes en proceso 3. Registro del catalogo de ingresos y egresos 4. Registro de asignaciones presupuestarias 5. Registro de otras transacciones 6. Consultas opcionales 7. Ejecución de cierres 	Personal que labora en área administrativa de la municipalidad de ILAMA	Presencial	Personal de la AMHON	Instructor y personal de la alcaldía de ILAMA	Proyector, pizarra de fórmica, marcador, borrador y computadora portátil.
Enseñar el modulo de catastro como ser el procedimiento a seguir y las actividades a realizar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de bienes inmuebles 2. Avaluo 3. Verificación del impuesto 4. Reportes predefinidos 5. Fotografías del inmueble 6. Mantenimiento 	Personal que labora en área administrativa de la municipalidad de ILAMA	Presencial	Personal de la AMHON	Instructor y personal de la alcaldía de ILAMA	Proyector, pizarra de fórmica, marcador, borrador y computadora portátil.
Enseñar el modulo de administración tributaria como ser el procedimiento a seguir y las actividades a realizar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir parámetros. 2. Definir y registrar cuentas de ingresos 3. Registro de contribuyentes naturales 4. Declaración impuesto personal 5. Registro de contribuyentes jurídicos 6. Declaración industria comercio y servicio 7. Registro de propiedades 8. Declaración de bienes inmuebles 9. Facturación de bienes inmuebles 10. Facturación de otros servicios 11. Atención al cliente 12. Creación plan de pagos 13. Cierre diario 14. Reportes y consultas opcionales 15. Anulación de recibos 16. Casos especiales 	Personal que labora en área administrativa de la municipalidad de ILAMA	Presencial	Personal de la AMHON	Instructor y personal de la alcaldía de ILAMA	Proyector, pizarra de fórmica, marcador, borrador y computadora portátil.
Enseñar el modulo de servicios públicos como ser el procedimiento a seguir y las actividades a realizar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir parámetros 2. Cuentas de servicios públicos 3. Registro de abonados 4. Facturación 5. Cierre diario 6. Consultas opcionales 7. Corrección de datos erróneos. 	Personal que labora en área administrativa de la municipalidad de ILAMA	Presencial	Personal de la AMHON	Instructor y personal de la alcaldía de ILAMA	Proyector, pizarra de fórmica, marcador, borrador y computadora portátil.

Cronograma de tiempo de la capacitación

OBJETIVO	TIEMPO DE EJECUCIÓN						Responsables
Capacitar a los empleados, que laboran en el área administrativa de la alcaldía de ILAMA departamento de Santa Bárbara en el SAFT.	2 Horas	2 Horas	2 Horas	2 Horas	2 Horas	2 Horas	
							Instructor
							Instructor
							Instructor
							Instructor
							Instructor
							Instructor

10. Costos de la capacitación y entrenamiento del personal de la alcaldía de ILAMA.

N. DE EMPLEADOS	TEMAS DE CAPACITACION	TIEMPO DE EJECUCIÓN					COSTOS TOTAL
		2 Horas diarias	2 Horas diarias	2 Horas diarias	2 Horas diarias	2 Horas diarias	
7	Enseñar el modulo de tesorería como ser el procedimiento a seguir y las actividades a realizar.	*200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	1,000.00
		200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	1,000.00
TOTAL COSTOS		400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	2,000.00
7	Enseñar el modulo de contabilidad como ser el procedimiento a seguir y las actividades a realizar.	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	1,000.00
		200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	1,000.00
TOTAL COSTOS		400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	2,000.00
7	Enseñar el modulo de presupuesto como ser el procedimiento a seguir y las actividades a realizar.	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	1,000.00
		200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	1,000.00
TOTAL COSTOS		400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	2,000.00
7	Enseñar el modulo de catastro como ser el procedimiento a seguir y las actividades a realizar.	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	1,000.00
		200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	1,000.00
TOTAL COSTOS		400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	2,000.00
7	Enseñar el modulo de administración tributaria como ser el procedimiento a seguir y las actividades a realizar.	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	1,000.00
		200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	1,000.00
TOTAL COSTOS		400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	2,000.00
7	Enseñar el modulo de servicios públicos como ser el procedimiento a seguir y las actividades a realizar.	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	1,000.00
		200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	1,000.00
TOTAL COSTOS		400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	2,000.00
GRAN TOTAL		2,400.00	2,400.00	2,400.00	2,400.00	2,400.00	12,000.00

* L. 200.00 por Hora, y se capacitara 2 horas diarias por cinco días.

CONCLUSIONES

1. Del análisis realizado por la información obtenida de los habitantes de ILAMA, empleados y alcalde municipal, se diseñó e implementó un proceso sistematizado para la recaudación fiscal del sistema administrativo financiero tributario (SAFT), este sistema viene agilizar los trámites tributarios y a la vez mejorar los controles de ingresos recaudados por parte de la alcaldía municipal.
2. El estudio cuenta con el apoyo incondicional de la Asociación de Municipios de Honduras (AMHON), fondos del gobierno central e ingresos de la alcaldía que obtiene del ejercicio fiscal.
3. El aporte que se hace como investigador es de proporcionarle a la alcaldía municipal de ILAMA, un estudio de gestión administrativa que sea puesto en marcha para lograr los objetivos tributarios propuesto por el alcalde municipal.

RECOMENDACIONES PARA IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

1. Gestionar el envío de solicitud a la AMHON para instalar el Sistema Administrativo Financiero Tributario (SAFT).
2. Una vez que lo aprueben, que se proceda a instalar y luego a capacitar a los empleados en el Sistema Administrativo Financiero Tributario (SAFT).
3. Ejecución de los módulos del Sistema Administrativo Financiero Tributario (SAFT), para mayor agilización y control de la recaudación de impuestos.
4. Seguimiento al sistema, para identificar si cumple con todas las expectativas que se requieren.
5. Medir semestralmente el resultado del sistema, que permita el mejoramiento del proceso.
6. Actualización del Sistema Administrativo Financiero Tributario (SAFT).

BIBLIOGRAFÍA

Documentos impresos consultados:

Bernal, C.A. (2010). Metodología de la investigación. (3ª. ed.). Colombia. Pearson.

Hernández Sampieri, R. (2008). Metodología de la investigación. (4a. Ed.) Mexico. Mc Graw-Hill Interamericana, estudio descriptivo.

Meigs, Williams, Haka, Bettner. Contabilidad. (10.ed).

Bateman, (2001). Proceso administrativo.

Orlando Hernández, (2010). Monografía alcaldía de ILAMA.

Welsch, Hilton & Gordon. 1990, P.6.

Chiavenato, Idalberto, (1992). Introducción a la Teoría General de la Administración. (3ra.ed)

Leyes y Reglamentos consultados:

Honduras, Ley de Municipalidades Decreto (134-90).

Honduras, Constitución de la Republica Decreto (131-82).

Documentos Electrónicos consultados:

Asociación de Municipios de Honduras (AMHON), 2011 información sobre el municipio de ILAMA.

Experiencias nacionales e internacionales Recuperado el 10 de Septiembre de 2011 <http://www.clacso.org.ar>.

Instituto Nacional de Estadísticas (INE), 2001 población por sexo y grupos de edades.

Informacion general del departamento de Santa Babara Recuperado el 20 de Septiembre de 2011, <ftp://www.santabarbarahonduras.com>

Programa de Naciones Unidas, (2007) informe sobre Desarrollo Humano.

Plan Municipal de Ordenamiento Territorial (P.M.O.T), septiembre 2010 suelos, mapas y extensión territorial.

Secretaría de Educación Pública de Honduras, (2011). Población estudiantil y maestros por centros, recuperado el 18 de agosto de 2011, de <http://www.se.gob.hn>.

Torres M. (2011,12 de agosto). Informacion proporcionada sobre SAFT.

Teorías administrativas Recuperado el 10 de Septiembre de 2011, <ttp://www.scirus.com>.

Bertalanffy, Ludwig. Teoría General de Sistemas. Metrópolis, Vozes. 1976.

ANEXOS

UDI-DEG-UNAH



ANEXO 1

CUESTIONARIOS N.1

APLICADO A EMPLEADOS DE LA ALCALDÍA DE ILAMA

Soy estudiante de la Maestría en Administración de Empresa con orientación en finanzas de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, a través de la presente encuesta estamos investigando cuales son las necesidades en la gestión administrativa de la municipalidad de ILAMA Departamento de Santa Bárbara

A continuación marque con una x en el espacio antes indicado correspondiente a cada pregunta.

1. ¿Cuál es su profesión?

- a) Perito Mercantil y Contador Público _____
- b) Bachiller en Ciencias y Letras _____
- c) Otro especifique _____

2. Genero

- a) Femenino _____
- b) Masculino _____

3. Área de trabajo en la Alcaldía _____

4. ¿Cuenta la alcaldía con un sistema automatizado para recaudar impuestos?

- a) SI _____
- b) NO _____

5. ¿Conoce usted algún sistema que ayude a mejorar la recaudación de los impuestos?

- a) SI _____
- b) NO especifique _____

6. ¿Le gustaría que se le instalara un sistema para la recaudación de los impuestos?

- a) SI _____
- b) NO especifique _____



7. ¿Cuenta la alcaldía con equipo de cómputo para implementar este software?

SI _____

NO especifique _____

8. ¿Cuenta la alcaldía con un manual de procedimientos para inducción y capacitación de sus empleados en el área de sistemas?

a) SI _____

b) NO especifique _____

9. ¿Le gustaría que se le capacitara sobre SAFT?

a) SI _____

b) NO especifique _____

10. ¿Tiene usted experiencia en asuntos contables?

a) SI _____

b) NO especifique _____

11. ¿Cuenta usted en la alcaldía con un manual contable?

a) Si _____

b) NO especifique _____

12. ¿Cuenta la alcaldía con un manual de puestos y salarios?

a) Si _____

b) no especifique _____

13. ¿Cuenta usted con el mobiliario y equipo para ejercer su trabajo?

a) Computadoras _____

b) Escritorios _____

c) Cillas _____

d) Archivos _____



- e) Fotocopiadoras _____
- f) Impresoras _____
- g) Escáner _____
- h) Todas las anteriores _____

14. ¿Participa usted en la elaboración de los planes operativos y estratégicos de la Municipalidad?

- a) Si _____
- b) no especifique _____

15. ¿Cree usted que se respeta el orden jerárquico entre los empleados de la Alcaldía?

- a) Si _____
- b) No _____

16. ¿Tiene usted idea de donde provienen los ingresos que percibe la Alcaldía Municipal ?

- a) Si _____
- b) No ¿Por qué? _____

17. ¿Conoce cuál es el presupuesto de egresos que maneja la alcaldía Municipal?

- a) Si _____
- b) No ¿por que? _____

18. ¿Tiene conocimiento de cuales leyes regulan las funciones de la Municipalidad?

- a) SI ¿Cuáles? _____
- b) No ¿por que? _____



CUESTIONARIOS N.2

APLICADO A LOS HABITANTES DE LA ALCALDÍA DE ILAMA

Soy estudiante de la Maestría en Administración de Empresa con orientación en finanzas de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, a través de la presente encuesta estamos investigando cuales son las necesidades en la gestión administrativa de la municipalidad de ILAMA Departamento de Santa Bárbara

A continuación marque con una x en el espacio antes indicado correspondiente a cada pregunta.

1. ¿Cómo considera que se realizan los trámites al pago de los impuestos?

- a) Con rapidez _____
- b) Lento _____
- c) Muy lento _____

2. Le gustaría que se implemente un sistema automatizado en la alcaldía, para mayor rapidez en el pago de los impuestos.

- a) Si _____
- b) No especifique _____

3. ¿Cómo calificaría usted la labor de la alcaldía?

- a) Excelente _____
- b) Buena _____
- c) Mala _____

4. ¿Qué importancia asigna usted al pago de impuestos?

- a) Mucha _____
- b) Poca _____
- c) ninguna especifique _____

5. ¿Qué impuestos paga usted en la municipalidad?

- a) Bienes inmuebles _____
- b) Tren de aseo _____
- c) Permiso de operación _____



- d) Carta de venta _____
- e) Vecinal _____
- f) Permiso de destace _____
- g) Permiso de Construcción _____
- h) Servicio de Agua Potable _____

6. ¿Brinda la Alcaldía Municipal suficiente información para realizar trámites?

- a) Si _____
- b) No especifique _____

7. ¿Según usted cuales son los aspectos que debe mejorar la Alcaldía?

- a) Alcantarillado -----
- b) Agua potable -----
- c) Carreteras -----
- d) seguridad publica _____
- e) desechos sólidos _____
- f) tren de aseo _____
- g) educación _____
- h) salud _____

8. ¿Cómo contribuiría usted para que la alcaldía realice mejor su trabajo?

- a) Manteniendo limpia la Ciudad _____
- b) Pagando los Impuestos Tasas y Contribuciones _____

9. ¿Cree usted que el señor Alcalde es una persona accesible para atender los problemas de la comunidad?

- a) Si _____
- b) No _____

10. ¿Cómo considera usted el servicio de Agua Potable que brinda la Alcaldía Municipal?

- a) Excelente _____
- b) Muy buena _____



- c) Buena _____
- d) Mala _____

11. ¿Cuenta usted con servicio de letrina?

- a) Si _____
- b) No _____

12. ¿Cómo considera usted la educación de sus hijos?

- a) Excelente _____
- b) Muy buena _____
- c) Buena _____
- d) Mala _____

UDI-DEGT-UNSAH

ANEXO 2

TABULACIÓN PARA EMPLEADOS

POSTGRADO FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ORIENTACION EN FINANZAS

TESIS II

PROMOCION XXXI

PREGUNTA								No. De Respuestas	%	OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	6	7			
1. ¿Cuál es su profesión?										
a) Perito Mercantil y Contador Público	1		1	1				3	43%	
b) Bachiller en Ciencias y Letras		1			1	1	1	4	57%	
c) Otro especifique								0	0%	
									100%	
2. Genero										
a) Femenino	1	1		1	1			4	57%	
b) Masculino			1		1		1	3	43%	
									100%	
3. Área de trabajo en la Alcaldía										
colector de Impuestos	1							1	14%	
Conserje		1						1	14%	
Contador			1					1	14%	
Regidora				1				1	14%	
secretario municipal					1			1	14%	
tesoreria municipal						1		1	14%	
direccion municipal							1	1	14%	
									100%	
4. ¿Cuenta la alcaldía con un sistema automatizado para recaudar impuestos?										
a) SI									0%	
b) NO	1	1	1	1	1	1	1	7	100%	
									100%	
5. ¿Conoce usted algún sistema que ayude a mejorar la recaudación de los impuestos?										
a) SI ¿Cuál? SAFT	1		1	1		1	1	5	71%	

b) NO especifique		1			1				2	29%	
										100%	
6. ¿Le gustaría que se le instalara un sistema para la recaudación de los impuestos?											
a) SI ¿Cuál? SAFT	1	1	1	1	1	1	1		7	100%	
b) NO especifique									0	0%	
										100%	
7. ¿Cuenta la alcaldía con equipo de computo para implementar este software?											
SI	1		1	1	1	1			5	71%	
NO		1					1		2	29%	
										100%	
8. ¿Cuenta la alcaldía con un manual de procedimientos para inducción y capacitación de sus empleados en el área de sistemas?											
a) SI									0	0%	
b) NO especifique	1	1	1	1	1	1	1		7	100%	
										100%	
9. ¿Le gustaría que se le capacitara sobre SAFT?											
a) SI	1	1	1	1	1	1	1		7	100%	
b) NO especifique									0	0%	
										100%	
10. ¿Tiene usted experiencia en asuntos contables?											
a) SI	1		1					1	3	43%	
b) NO especifique			1	1	1	1			4	57%	
										100%	
11. ¿Cuenta usted en la alcaldía con un manual contable?											
a) Si			1	1		1			3	43%	
b) NO especifique	1	1			1		1		4	57%	
										100%	
12 ¿Cuenta la alcaldía con un manual de puestos y salarios?											
a) Si	1	1	1		1		1		5	71%	
b) no especifique				1		1			2	29%	
										100%	
13. ¿Cuenta usted con el mobiliario y equipo para ejercer su trabajo?											
a) Computadoras									0	0%	

b) Escritorios									0	0%
c) Cillas									0	0%
d) Archivos									0	0%
e) Fotocopiadoras									0	0%
f) Impresoras									0	0%
g) Escáner									0	0%
i) Todas las anteriores	1	1	1	1	1	1	1		7	100%
										100%
14 ¿Participa usted en la elaboración de los planes operativos y estratégicos de la Municipalidad?										
a) Si	1		1	1	1	1			5	71%
b) NO especifique		1					1		2	29%
										100%
15. ¿Cree usted que se respeta el orden jerárquico entre los empleados de la Alcaldía?										
a) Si		1	1	1	1	1	1		7	
b) NO especifique									0	
										100%
16. ¿Tiene usted idea de donde provienen los ingresos que percibe la Alcaldía Municipal ?										
a) Si ¿especifique? Impuestos	1	1	1	1	1	1			6	86%
b) No							1		1	14%
										100%
17. ¿Conoce cuál es el presupuesto de egresos que maneja la alcaldía Municipal?										
a) Si	1		1	1		1			4	57%
b) No		1			1		1		3	43%
										100%
18. ¿Tiene conocimiento de cuales leyes regulan las funciones de la Municipalidad?										
a) Si ¿Cuáles? Ley de municipalidades	1		1	1	1	1			5	71%
b) No ¿por que?		1					1		2	29%
										100%

ANEXO 3

SOLICITUD DIRIGIDA A LA AMHÓN PARA INSTALAR EL SAFT

Tegucigalpa, M .D .C

23 de Septiembre, 2011

Asociación de Municipios de Honduras (AMHON)

Licenciado
José Danilo Castillo
Director Ejecutivo
Su oficina

Licenciado Castillo:

Por este medio me dirijo a usted, para solicitarle interponga sus buenos oficios a fin de que se instale el Sistema Administrativo Financiero Tributaria (SAFT), a la municipalidad de ILAMA Santa Bárbara, ya que no contamos con un sistema automatizado para el cobro de los impuestos, el que nos facilitaría la agilización de los trámites tributarios.

Así mismo le informo que se cuenta con el equipo necesario y el recurso humano para que pueda ser capacitado en el sistema (SAFT).

Esperando su cooperación me despido de usted con un cordial saludo.

Atentamente.

Agustín Muñoz

Alcalde Municipal

IILAMA Santa Bárbara