

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
UNAN – Managua
RUCFA
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas

Sistema Nacional de Capacitación Municipal
SINACAM



Tesis

- Tema:** Servicios Públicos Municipales
- Subtema:** Administración de los Servicios Públicos Municipales de las Alcaldía.
- Específico:** Propuesta de mejoramiento de la administración del servicios público de los cementerio de la Alcaldía de Tisma, departamento de Masaya.

Grado Académico a Obtener:

Licenciatura en Administración de Empresas

Autores	Carné
✚ Br. González Gutiérrez Marianela de la Cruz	13390326
✚ Br. Sánchez Estrada Zoila Esmeralda	13390412

Tutor: Msc. Jose Antonio Herrera

Managua-Nicaragua

Marzo 2019

Dedicatoria

Dedicamos principalmente este Seminario Monográfico a Nuestro Padre Celestial quien nos dio la fortaleza para llegar hasta esta etapa de nuestras vidas, y a las Alcaldías Municipales por tomarnos en cuenta y darnos la oportunidad de superarnos con el Sistema Nacional de Capacitación Municipal, que se da gracias a nuestro actual Gobierno revolucionario.

Agradecimiento

Agradecemos a todos nuestros tutores que nos brindaron todo su apoyo durante el proceso, por compartir todas sus experiencias, conocimientos y consejos, en especial al Msc. Carlos Avendaño, Msc. Jorge Avendaño y a nuestro Tutor Msc. José Antonio Herrera.

A nuestros padres quienes nos apoyaron en todo tiempo y nos dieron la vida.

A Nuestro esposo e hijos por apoyarnos durante nuestra ausencia y motivarnos a seguir adelante para un mejor futuro.

A nuestros compañeros de clases que siempre nos apoyaron en las decisiones y trabajos en equipo.

A todos los que nos apoyaron para escribir y concluir esta tesis.

Para todos, Gracias, a ellos a quienes les debemos su apoyo incondicional

Valoración docente

Managua, 16 de Marzo 2019

Msc. Carlos Avendaño
Coordinador del programa SINACAM – UNAN Managua

Estimado Maestro Avendaño:

Por medio de la presente remito los ejemplares del trabajo de seminario de graduación con el tema titulado: “Propuesta de Mejoramiento de la Administración del Servicio Público de los Cementerios de la Alcaldía Municipal de Tisma” presentado por el Br. Sánchez Estrada Zoila Esmeralda y González Gutiérrez Marianela de la cruz. Para optar al título de Licenciatura en Administración de Empresa.

El trabajo cumple con los requisitos metodológicos para el Seminario de Graduación que especifica la normativa para las modalidades de graduación como formas de culminación de los estudios, plan 1999, aprobado por el Consejo Universitario en sesión No 15 del 08 de agosto de 2003.

Solicito a usted fijar fechas de defensa del trabajo según lo estime conveniente.

Aprovechando para saludarle y desearle éxitos en sus funciones.

Atentamente,

Msc. José A. Herrera
Tutor

Resumen

La presente Tesis está referida a diagnosticar las herramientas estratégicas aplicadas en el servicio del cementerio de la Alcaldía de Tisma, como un instrumento que busca determinar alternativas de mejora en la administración, para lograr el cumplimiento de la visión, misión y los objetivos propuestos de la Municipalidad.

Primero, se expone antecedentes, objetivos y aspectos teórico enfocado en los procesos y principios de la administración, procurando dar cumplimiento a dos objetivos específicos, se describe y analiza detalladamente los criterios que conforman los pilares administrativos partiendo del conocimiento de la institución, plasmando un diagnóstico actual de la administración del cementerio, así como un resumen de los requerimientos que se necesitan para mejorar este servicio.

Seguidamente se describe la metodología y herramientas implementadas en la investigación; tomando como base el análisis de la administración del servicio de cementerio público, en la aplicación de normas municipal y su gestión administrativa. Los instrumentos de investigación utilizados recopilan, consolidan y comparan los resultados, con el fin de obtener información para su análisis.

Finalmente, se refleja la propuesta de mejora en la aplicación de herramientas administrativas estratégicas para la toma de decisión en la inversión de un proyecto de construcción del nuevo cementerio, por etapas para los años 2020-2022, en pro del desarrollo y mejoramiento de los servicios municipales, así como la conclusión y las fuentes de información que sustenta la investigación.

Tabla de contenido

Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Valoración docente	iii
Resumen	iv
1. Introducción del tema y subtema	1
Objetivos	7
Justificación	8
Capítulo I - Marco Teórico	9
1.1 Marco Legal	9
1.2 Marco funcional	9
1.3 Marco Operativo	10
1.4 Conceptos	11
Capítulo II. Desarrollo del Tema	13
2.1 Diagnóstico de Administración del cementerio Municipal de Tisma	13
2.2 Análisis de la administración de servicio de cementerio	15
2.2.1 Planeación del servicio de cementerio	18
2.2.2 Organización del servicio de cementerio	20
2.2.3 Dirección del servicio de cementerio	23
2.2.4 Control del servicio de cementerio	24
2.3. Metodología utilizada	25
2.3.1 Tipo de estudio	25
2.3.2 Método de investigación	25
2.3.3 Fuentes primarias y secundarias	25
2.3.4 Técnica y procedimientos para la recolección de la información	26
2.3.5 Población y Muestra	28
2.4. Resumen de los hallazgos encontrados para el mejoramiento de la administración de los servicios de cementerios Municipal	30
2.5. Propuesta de mejoramiento de la Administración de los servicios de Cementerio de la alcaldía de Tisma.	31
3. Conclusiones	35
4. Bibliografía	36
5. Anexos	37

Introducción del tema y subtema

Zacarías Torres Hernández (Hernández, 2014) en su libro La teoría de la Administración plantea que la Administración es una actividad propia de los humanos, todos la practicamos, independientemente de cuál sea nuestra condición de educación o escolarizada.

“...desde que despertamos hasta que volvemos a dormir necesitamos estar optimizando nuestros recursos, empezando por el tiempo, es decir, se necesita administrar siempre, todo.”

Henry Fayol ¹plantea que la administración de la organización debe ser dividida entre los individuos y departamentos. Esto se debe a que una división del trabajo conduce a la especialización, la especialización y la eficiencia aumenta, mejora la eficacia y la productividad y la rentabilidad de la organización

Otros teóricos plantean que en la administración debe existir una planificación estratégica, la cual puede definirse como un enfoque objetivo y sistemático para la toma de decisiones en una organización (David, 1990)

La Planificación Estratégica consiste en un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos de carácter prioritario, cuya característica principal es el establecimiento de los cursos de acción para alcanzar los objetivos de una institución u organización.

El objeto de estudio de esta tesis es, obtener conocimientos acerca de la teoría general de la administración que tiene como destinatarios las instituciones públicas similares a la evaluada. También, con el propósito de plantear propuestas de mejoras en la administración de los servicios públicos, se han incorporado un diagnóstico y un proyecto propuesta de inversión en un nuevo cementerio en el plan de desarrollo municipal.

¹ (Henry o Henri Fayol; Estambul, 1841 - París, 1925) Ingeniero y teórico de la administración de empresas.

Del tema en estudio no existe antecedentes investigativos para la institución abordada, y conscientes de la importancia de aplicar procesos administrativos para una eficiente ejecución de los servicios públicos, se puede decir que esta investigación es un primer paso para el análisis de la administración estratégica aplicada en la Alcaldía Municipal de Tisma en la ejecución de los servicios cementerio.

A partir de lo anterior la presente tesis está referida a evaluar y diagnosticar la aplicación de la Planificación Estratégica implementada en los servicios de cementerio por el área de servicios municipales de la Alcaldía de Tisma durante el años 2018, en donde se determinará el grado de apropiación por parte de la Alcaldía de Tisma de los procesos administrativos, y se podrá obtener un diagnostico que nos permita proponer mejoras que procuren la eficiencia y eficacia de la administración pública.

Antecedentes

Desde el año 2013 la alcaldía de Tisma viene desarrollando actividades de limpieza en cada uno de sus comunidades y barrios, consiente de la importancia de velar por el fomento de vivir en ambientes sanos, bonitos, limpio y seguros y a su vez promover la preservación del medio ambiente, por esto se ha dado a la tarea y responsabilidad de ejecutar acciones que lleven al cumplimiento de metas y objetivos propuestos.

Para el primer semestre del 2018, la Alcaldía de Tisma, procuró mejorar la calidad de los servicios municipales, ampliando la cobertura de la limpieza pública en el casco urbano hasta un 80%, brindando los servicios de barrido calles, cunetas y andenes hasta en 3,600 metros lineales.

Durante el periodo de administración 2013-2017, se avanzó poco a poco, en el fortalecimiento de equipamientos, personal y ampliación de la cobertura, brindando los servicios como la atención al barrido de calles, limpieza de Parque Central, cuidado de cementerios urbanos y rurales del municipio, limpieza del estadio municipal y estadio infantil; Mercado Municipal, Centro de Desarrollo Infantil, Casa Materna y tren de aseo en el área urbana y actualmente a partir de agosto cobertura de recolección de basura en las comunidades rurales de la zona norte del municipio.

Para la elaboración de este trabajo, el equipo realizó el diagnóstico a nivel académico, aplicando instrumentos investigativos básicos, con respecto al estudio de los controles administrativos del área de servicios municipales de la alcaldía de Tisma, además, se incorpora como base el marco referencia de leyes y normativas que regulan el desempeño del área en estudio, con respecto a los servicios públicos en las Alcaldías.

Este diagnóstico se realizó poniendo mayor énfasis en analizar la administración y operaciones implementadas en la limpieza pública, del área de

servicios municipales de la Alcaldía de Tisma para el periodo enero-julio del año 2018. Cabe mencionar que una limpieza inadecuada es origen de diversos problemas sociales, sanitarios, ambientales y económicos.

Habiendo determinado la importancia de la implementación, evaluación y diagnóstico de la administración de la limpieza pública en las alcaldías, logramos identificar la oportunidad de afianzar los conocimientos y habilidades del equipo investigador, aplicando el diagnóstico del cumplimiento de los procesos administrativos en el área de servicios municipales de la Alcaldía de Tisma, con lo cual procuramos presentar una propuesta de mejora, que ayude a seguir avanzando en el buen funcionamiento de los servicios públicos de la Alcaldía de Tisma.

Reseña histórica del municipio de Tisma

El municipio de TISMA, se considera como un pueblo multicultural o más bien multiétnico, ya que sus habitantes no son de origen indígena, pues este pueblo se fue poblando producto de la actividad comercial agrícola y ganadera entre las ciudades de Juigalpa, Granada y Rivas, según datos históricos recopilados por el Dr. Reynaldo Víquez.

Sus primeros habitantes se asentaron por los años 1600, por el año 1705 éstos pobladores deciden ponerle nombre al lugar, el cual fue “San Fruto” debido a la gran cantidad y variedad de frutas, para 1720 el municipio contaba con un mayor número de habitantes y se construye la primera calle.

En 1795 éste pueblo fue punto de discusión entre los departamentos de Masaya y Granada debido a su potencial en la producción de leche, queso, cuajada, Hortalizas como tomates pipianes chiltomas, pescado, etc.

Como la idiosincrasia de la población era de religión Católica por esos días, el pueblo tuvo una visita de unos religiosos misioneros, estudiosos de la lengua indígena de la zona, proponen un nombre de origen Náhuatl y deciden llamar al pueblo con el nombre de TISMA, que de acuerdo a la toponimia indígena significa:

TIS: De tizalt (greda blanca).

MA: Llenarse.

YAN: Lugar.

Lugar donde uno se llena de tiza.

La Alcaldía de Tisma por el tamaño de la población y de acuerdo a la clasificación que se encuentra en el Régimen Presupuestario Municipal se le da a la Alcaldía de Tisma la categoría "E".

El equipo de trabajo, realizo las indagaciones necesarias a las instancias correspondientes, en lo que respecta a la reseña histórica de la Alcaldía Municipal de Tisma, obteniendo la información de forma verbal, porque nos expresaron que por escrito no hay ningún documento que describa la reseña histórica de lo que es la fundación de la alcaldía municipal como tal, donde exprese su historia, como nace , como se originó el primer libro de Registro de personas , como inicia sus funciones , quienes han sido sus representantes y como se ha ido desarrollando a medida que el tiempo ha pasado, etc. Cabe señalar que mediante las indagaciones realizadas a personajes históricos del municipio, obtuvimos la siguiente información donde nos expresaron lo siguiente; Que el primer Alcalde que se conoció para el Municipio de Tisma fue el señor Carlos Marota, este alcalde fue el designó el primer terreno que ocupa actualmente el cementerio Municipal. De ahí transcurrieron una serie de personalidades en el cargo como fueron Adán Reyes, El Coronel Vílchez, Horacio Román, Humberto Román, Teleforo Villalobos, Dámaso Villalobos, Félix Pedro López, Alejandro Peña, Edgar Regidor, Agustín Garay, Nicolás Salgado y Don Dolores Gonzales.

Del año de 1970 al 1985, Tisma lleva en su historia un total de 13 Alcaldes y una junta de Gobierno Municipal, integrada en su momento por: Barney Regidor, Antonio Gutiérrez, Dilma Centeno, Laura Selva, Antonio Miranda.

Del año 1985 al 1990 se tiene documentación que acredita al señor Celso Chavarría como alcalde, de 1990 a 1996 al señor Daniel Selva Torres, de 1996 al 2001 el señor Julio Picado, de 2001 al 2006 la señora Nidia Olivas Trejos, y de 2006 a la actualidad con tres periodo consecutivos al Sr. Imel Hernández Sotelo.

Objetivos

3.1 Objetivo general

Presentar propuestas de mejora a la administración de los servicios públicos de la Alcaldía de Tisma, para promover la inversión en plan de desarrollo municipal de un nuevo cementerio.

3.2 Objetivos específicos

1. Realizar diagnóstico de la administración del servicio público en los cementerios del municipio durante el año 2018.
2. Presentar estrategias de acción que podrán mejorar a la administración del servicio de cementerio municipal de la Alcaldía de Tisma para los años 2020-2050.

Justificación

Con la elaboración de esta tesis se presentará una propuesta de mejora en la implementación de la administración estratégica, a nivel académico, aplicando instrumentos investigativos básicos y diversos métodos de estudio y análisis de los procesos administrativos del área de servicios municipales de la alcaldía de Tisma, incorporando como base la importancia del cumplimiento de los procesos y principios administrativos que procuran el eficaz desempeño del área en estudio.

La propuesta de mejora se realiza partiendo como punto de referencia la administración adecuada del cementerio en cuanto a:

- ✓ Si hay capacidad para seguir otorgando lotes de terraje
- ✓ Si existe un plan de ordenamiento urbanístico (Nuevos Cementerios).
- ✓ Si existen normas que regulen la administración de cementerios
- ✓ Si se cuenta con los recursos para ejecutar de forma eficiente las operaciones en los cementerios.

Con la realización de este trabajo practico se podrá emitir un diagnostico final sobre la administración del servicio de cementerio, que nos permitirá a la vez proponer estrategias de mejoras, que puedan ser aplicadas en la alcaldía de Tisma en el plan de desarrollo municipal.

Capítulo I - Marco Teórico

1.1 Marco Legal

El 26 de Agosto de 1997 entró en vigencia la Ley No 40 “Ley de Municipios”, y sus reformas, el cual constituye el principal marco regulatorio adecuado a las necesidades de los Municipios a fin de propiciar su desarrollo y permitir a los funcionarios encargados de la Administración de los servicios municipales para una mejor gestión administrativa en los Municipios de Nicaragua. Estableciendo así el régimen jurídico sustantivo y procedimental para atención de los espacios públicos.

Como parte del sistema jurídico de los servicios públicos, está el Plan de Arbitrio Municipal, publicado en La Gaceta Diario Oficial N° 144 del 31 de Julio de 1989, el cual establece pautas, obligaciones y responsabilidades de brindar el servicio de limpieza pública por parte de la municipalidad, basado en el artículo: 36 “Sobre tasas y aprovechamiento” del plan de arbitrio municipal

De igual forma la municipalidad de Tisma ha establecido el MOF², en el cual se refleja las obligaciones de la administración de limpieza pública.

Otro marco regulatorio lo establece el Decreto 1537 sobre la atención a los cementerios aprobado el 21 de diciembre del año 1984.³

1.2 Marco funcional

El manual de organización y funciones incorpora la metodología y procesos de la administración de los cementerios municipales, refleja la frecuencia cobertura y alcances que la municipalidad debe emplear en la ejecución y seguimiento por parte de los encargados de los servicios municipales.

² Manual de Organización y Funciones.

³ Nicaragua, A. N. (28 de junio de 1988). Ley 40 y 261. *Gaceta*, 13.

1.3 Marco Operativo

Para este punto incluiremos algunos cargos que son de servicios municipales para darnos referencia de sus funciones y organización.

Funciones generales del área de servicios municipales

- Administrar eficientemente los servicios de mercados, recolección de basura, parques, cementerio, ornato, limpieza vial y demás servicios.
- Mejorar el ambiente higiénico sanitario del Municipio en general y de la ciudad en particular.
- Fomentar el mejoramiento del medio ambiente del territorio municipal.
- Garantizar la limpieza y presentación de los parques, cementerios y demás sitios públicos.
- Brindar los servicios de custodia, enterramiento, sepultura, registro de venta de terreno y control del cementerio municipal.
- Proponer nuevos métodos y procedimientos de trabajo para mejorar los servicios públicos.
- Presentar planes e informe de las actividades realizadas mensualmente

1.3.1 Funciones específicas en los cementerios del área de servicios municipales

- Vigilar eficientemente los servicios que presta el cementerio municipal.
- Cumplir con las normas, leyes y reglamentos que rigen el funcionamiento del cementerio tanto interno de la municipalidad como externos.
- Garantizar el mantenimiento y custodia de los bienes del cementerio.
- Velar por la correcta distribución y ubicación de los predios asignados a los ciudadanos que lo soliciten a fin de mantener un lugar ameno para los familiares que visitan a sus deudos.
- Dirigir el buen funcionamiento del cementerio, supervisa los trabajos de limpieza, urbanización y parcelación de lotes.
- Garantiza el cumplimiento de las normas sanitarias para las inhumaciones y exhumaciones

1.4 Conceptos

Definiremos algunos conceptos que nos ayudara para la comprensión de términos que se ocupan y manejan en servicios municipales con frecuencia.

1.4.1 Servicio Público:

Etimológicamente “servicio” deriva de “servitium”, que en latín significa esclavitud, servidumbre. Así pues, servicio connota siempre dependencia, sujeción, inferioridad del servidor con respecto al servido. Lo contrario exactamente de los que significa el “imperium” o poder de mando. De donde se deduce que cuando el Estado imparte un servicio (que por tal motivo se llama “servicio público”, está ejercitando una actividad que no solo es distinta, sino contraria, a la que el mismo Estado ejercita cuando hace uso del poder de mando.

¿Cómo y porque se agregó a la atribución característicamente estatal del “imperium,” la otra de servicio público? Por su naturaleza, por su propia definición, el servicio incumbe a los particulares, no al Estado; si en determinados casos paso de aquellos a este ello se debió a una necesidad social consistente en que el Estado, y no ya los particulares, estaba en condiciones de prestar el servicio con la eficacia regular y continua que existen las necesidades de interés general. El conocimiento de las exigencias y de la población, lo complejo de la vida moderna, hacen ineficaz o simplemente deficiente la acción de los particulares; es entonces cuando el estado entra en sustitución o como elaborador de la actividad privada, para suministrar servicios que antes eran a cargo de particulares. Tal es el origen y la razón de ser de todo servicio público.⁴

⁴ Jaimes, D. P. (1935). *Regimen de Servicios Publicos*. Mexico.

1.4.2 Optimizar:

Es la acción de buscar la mejor forma de hacer algo, esto quiere decir que es buscar mejores resultados, mayor eficiencia en el desempeño de algún trabajo u objeto a lograr, en este caso del recurso de una empresa, llamándose optimización de recursos. En las empresas se maneja la optimización de recursos en todas las áreas, ya que esto ayuda a mantener una mayor eficacia en los objetivos, principalmente en las áreas administrativas y financieras.⁵

⁵ Alarcón, A. S. (2011). Optimización del proceso de elaboración de raciones en un servicio de alimentación colectiva. Universidad católica de la Santísima Concepción. Chile

Capítulo II. Desarrollo del Tema

2.1 Diagnóstico de Administración del cementerio Municipal de Tisma

Descripción del Área

El Área de Servicios Municipales de la Alcaldía de Tisma es una dependencia administrativa del Gobierno Municipal y se rige de lo dispuesto en el artículo Arto. 25. De la Ley No. 40, Ley de Municipios, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 155 del 17 de agosto de 1988, la máxima autoridad Normativa del gobierno local es el Concejo Municipal, quien será el encargado de establecer las directrices fundamentales de la gestión municipal en los asuntos Económicos, políticos, sociales y ambientales del Municipio. Ley 261 y el Decreto N° 455, Plan de Arbitrios Municipal

Objetivos del Área

Brindar los servicios municipales con calidad y calidez, que promuevan la higiene colectiva con el fin de lograr el embellecimiento del municipio para vivir limpio vivir sano, vivir bonito vivir bien.

Misión del área

La unidad de Servicios Municipales, de la Municipalidad de Tisma, persigue la administración eficiente y organizada, garantizando la satisfacción de la población con el servicio brindado.

Dependencia orgánica del Área



Relaciones Internas

El área de Servicios Municipales de la Alcaldía de Tisma, atiende cooperativa y colaborativa ya que esta coordina los procedimientos de limpieza de acuerdo a las necesidades y operaciones de las diversas áreas de la Alcaldía de Tisma.

Relaciones Externas

El área de Servicios Municipales de la Alcaldía de Tisma, se relaciona directamente con la población, las instituciones y organismos públicos, coordinándose planes municipales de limpieza y atención a los espacios públicos.

El área de servicios Municipales de la Alcaldía de Tisma, Jerárquicamente depende de la Vice-Alcalde, está a cargo de un responsable, el cual supervisa personalmente las operaciones para garantizar el buen funcionamiento del área.

La unidad de servicios municipales opera en las siguientes áreas:

- Limpieza pública de calles, cunetas y andenes
- Tren de aseo
- Limpieza de cementerios
- Limpieza de campos deportivos
- Ornato y limpieza de espacio públicos
- Atención del vertedero

2.2 Análisis de la administración de servicio de cementerio

Para operar eficazmente la organización debe cumplir cuatro tareas básicas o componentes administrativos pueden considerarse como un conjunto de parámetros interrelacionadas que son utilizadas para administrar, los que se describen a continuación:

- La planificación de los objetivos que queremos alcanzar, los tiempos para alcanzarlos y como se quieren alcanzar.
- La organización donde se diseña cual es la función de cada miembro dentro de la empresa.
- La dirección que pasa por la toma de decisiones y por saber liderar a las personas que componen la organización.
- El control, dónde se verifica que todo se desarrolla según lo planificado, detectar las posibles desviaciones que se puedan producir respecto al plan y tomar acciones correctas si es necesario.

Figura 1: Componentes de la administración



La administración, al igual que cualquier otra área del conocimiento, tiene su propio lenguaje para entenderse entre los especialistas, sin olvidar que una cosa es

conocer la teoría administrativa y otra ser buen administrador en la práctica; por tanto, no necesariamente hay que conocer y dominar un lenguaje especializado.

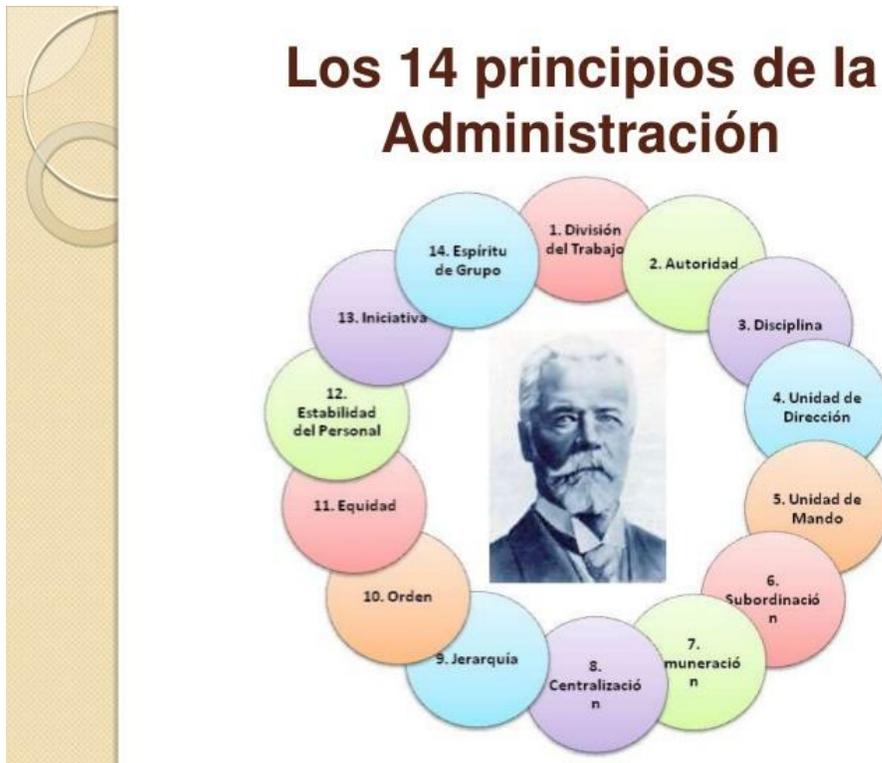
Fayol adopta el término principio para apartarse así de cualquier idea de rigidez, ya que nada hay de rígido o absoluto en materia administrativa.

Los principios generales de la administración son:

- **División del trabajo:** especialización de las tareas y de las personas para aumentar la eficiencia.
- **Autoridad y responsabilidad:** autoridad es el derecho de dar órdenes y el poder esperar obediencia; la responsabilidad es una consecuencia natural de la autoridad e implica el deber de rendir cuentas.
- **Disciplina:** depende de la obediencia, dedicación, el comportamiento y el respeto de las normas establecidas.
- **Unidad de mando:** cada empleado debe recibir órdenes de un solo superior. Principio de autoridad única.
- **Unidad de dirección:** establecimiento de un jefe y un plan para cada grupo de actividades que tengan los mismos objetivos.
- **Subordinación de los intereses individuales a los intereses generales:** los intereses generales deben estar por encima de los intereses particulares.
- **Remuneración del personal:** debe haber una satisfacción justa y garantizada para los empleados y para la organización, en términos de retribución.
- **Centralización:** concentración de la autoridad en la cúpula de la jerarquía de la organización.
- **Jerarquía o cadena escalar:** línea de autoridad que va del escalón más alto al más bajo. Es el principio de mando.
- **Orden:** debe existir un lugar para cada cosa y cada cosa debe estar en su lugar. Es el orden material y humano.
- **Equidad:** amabilidad y justicia para conseguir la lealtad del personal.

- **Estabilidad del personal:** la rotación tiene un impacto negativo en la eficiencia de la organización. Cuanto más tiempo permanezca una persona en un cargo, tanto mejor.
- **Iniciativa:** capacidad de visualizar un plan y asegurar personalmente su éxito.
- **Espíritu de equipo:** la armonía y la unión entre las personas constituyen grandes fortalezas para la organización

Figura 2: Principios de la administración



2.2.1 Planeación del servicio de cementerio

Las diversas funciones del administrador, en conjunto, conforman el proceso administrativo planeación, organización, dirección y control, consideradas por separado, constituyen las funciones administrativas, cuando se toman como una totalidad para conseguir objetivos, conforman el proceso administrativo.

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 ".A. Reyes Ponce.

La planeación es el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, se analizan las experiencias pasadas y se embozan planes y programas" J. A. Fernández Arenas.

La Alcaldía de Tisma no cuenta con una estrategia ni Plan estructurado de manera sectorial hacia los servicios Municipales, sin embargo como principal instrumento de gestión posee su Plan Operativo Anual y Plan de Acción de la Dirección de Servicios Municipales.

El Municipio de Tisma actualmente cuenta con cuatro (4) cementerios, de los cuales tres (3) cementerios son comunitarios ubicados en Comarca rurales San Ramón, El Palenque, Montañita #1 y un cementerio (1) Municipal en el área Urbana el cual es atendido por la municipalidad.

Para la atención del cementerio municipal el área de servicio municipal realiza el plan operativo mensual de actividades, e cual no recibe el seguimiento por parte del área de planificación municipal, lo que dificulta la evaluación de las funciones y actividades del área, y únicamente se autoevalúa valorando el nivel de cumplimiento a nivel propio.

El plan operativo incluye la limpieza general del cementerio municipal manera permanente, empleando herramientas menores y en ocasiones producto químico; con el que se garantiza atención en todo tiempo.

Actualmente el cementerio municipal se encuentra en su límite de saturación de deudos, según el registro del área de los 1850 lotes se encuentran ocupados 1815, los que indica un 98% de uso en un área de 2 manzanas, a esto se le suma la falta a de ordenamiento con que se asignaron los lotes desde su fundación.

En el cementerio no se ha establecido ordenamiento de las medidas y posiciones de los lotes a asignar, se trabaja con la modalidad de terraje al cual se le asigna por lote 1.5 varas de ancho por 3 varas de largo establecido en ordenanza tributaria donde incluye los costos de terraje y anualidad, dado que el cementerio no cuenta con normativa interna.

El Cementerio Municipal tiene actualmente un solo operación de limpieza que realiza actividades de mantenimiento y se no cuenta con seguridad en el cementerio (Guarda).-

1. Se garantiza la limpieza general en el cementerio urbano con herramientas de limpieza y el personal necesario para mantener limpio de maleza y saludable.
2. Poda de árboles para levantar de sombra y no obstaculicen el acceso vehicular al cementerio.
3. Limpieza en caminos alternos de Acceso al cementerio.
4. Coordinamos con los comités comunitarios bajo el seguimiento y monitoreo de la municipalidad para la limpieza de los cementerios y dotamos de productos químicos para su aplicación y manejo de la limpieza de los mismos.

Cabe mencionar que la alcaldía también debe brindar apoyo en la limpieza y remozamiento de los cementerios comunitarios principalmente durante la víspera de la celebración del día de los difuntos los 02 de noviembre de cada año.

Los cementerios de las comunidades como son Montañita # 1, San Ramón y el Cementerio de el Palenque, son atendidos por comités comunitarios con el monitoreo desde la municipalidad.

Dada la problemática del saturamiento del cementerio se ha ejecutado en los planes de inversión municipal del año 2018, la compra de un terreno de 2.5 manzanas que están contiguo al cementerio existente, la cual ya se realizó.

Sin embargo se determinó que para la compra de este terreno no se ejecutó la planificación estratégica de dicho compra, en la cual se debía de contemplar el cumplimiento de los criterios urbanísticos, ambientales y las normativas de funcionamiento eficiente de un nuevo cementerio.

Es importante reflexionar sobre el hecho de que sin un plan estratégico que sea la “pieza clave” necesaria para salvar exitosamente la distancia entre el inicio de las acciones (en donde estamos) y el logro de lo que deseamos (a dónde queremos llegar), se pueden tomar decisiones no viables.

2.2.2 Organización del servicio de cementerio

Organizar 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 entre dichas unidades debe existir." Eugenio Sixto Velasco.

Organización es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines que la propia empresa persigue" Issac Guzmán V.

La Organización como función administrativa se refiere al proceso que da lugar a la creación, ordenación, implementación y pautas en operación de una

unidad social, sea de producción, educativa, financiera, hospitalaria, etc. Como afirma Juan Antonio Pérez López: “es claro que cualquier empresa es una organización humana. Dentro de las organizaciones cuyo objeto es el de producir y distribuir riquezas”...”Para que exista organización no basta con el conjunto de personas, ni siquiera es suficiente que todas aquellas tengan un propósito común: lo verdaderamente decisivo es que esas personas se organicen coordinen su actividad- ordenando la acción conjunta hacia el logro de unos resultados que, aunque sea por razones diferentes, estimen todo lo que les interesa alcanzar”⁶

Siquiera

Las responsabilidades se dividen, o segregan, entre diferentes empleados para reducir el riesgo de error o acciones inapropiadas. Este tipo de control está constituido por las revisiones de los resultados obtenidos en una actividad, por parte de los responsables correspondientes y a niveles sucesivamente más altos.

Consiste en las facultades y responsabilidades concedidas a los diferentes miembros de la organización, para que desarrollen sus funciones.

La delegación de responsabilidad debe ir acompañada de:

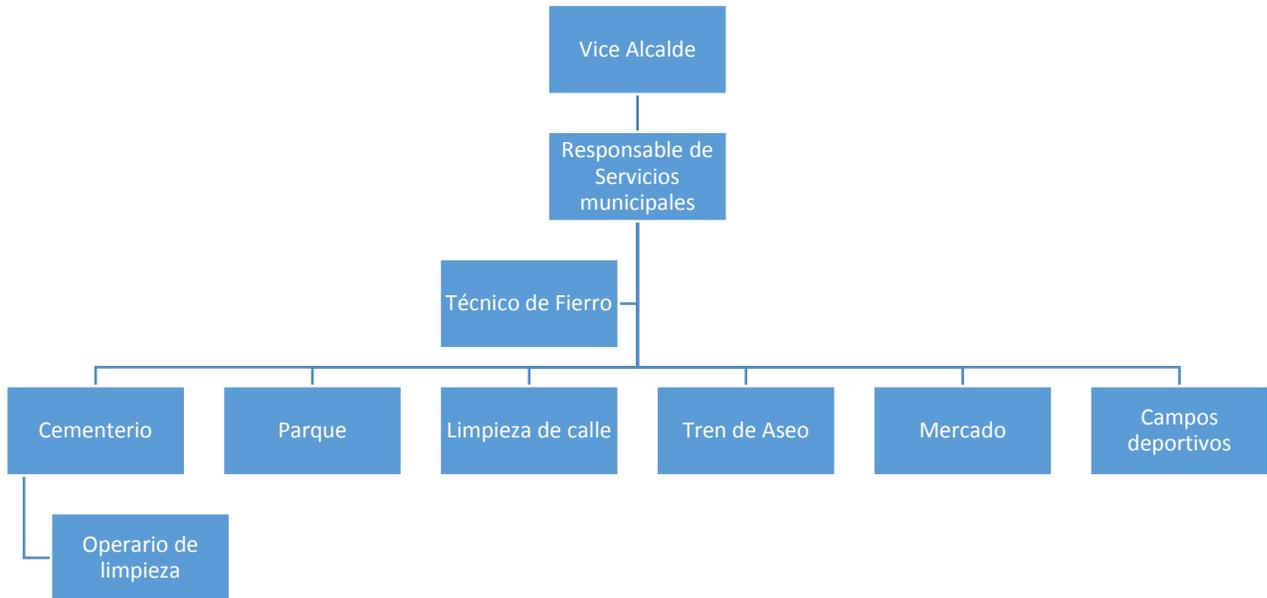
a) Conocimiento claros e indudables de los objetivos de la entidad o al menos del área concreta en la que trabaja por parte de quien recibe los poderes, para que pueda utilizarlos en función de dichos objetivos.

b) Un nivel de supervisión adecuado, que permita comprobar que los poderes otorgados están siendo utilizados en la forma establecida.

La atención del cementerio municipal está a cargo del área de servicios municipales, Jerárquicamente depende de la Vice-Alcalde, está a cargo de un responsable, el cual coordinada al personal, segrega funciones, delega autoridad, y designa responsabilidad.

⁶ Lopez, J. A. (1996). *Introducción a la dirección de empresas: Organización Humana 2*.
Universidad de Piura: Piura.

Servicios municipales tiene el siguiente esquema jerárquico:



La Alcaldía de Tisma cuenta con el Manual de organización y función (MOF) de los servidores públicos de la alcaldía de Tisma, el cual establece las normativas y procedimiento que en base a la Estructura Organizativa (organigrama) es decir los niveles jerárquicos, de acuerdo a los ámbitos de competencias, atribuciones, objetivos y metas señalados por el marco legal aplicable, que rigen los aspectos relacionados a las funciones y atribuciones del personal que labora en la Institución, en pro del cumplimiento de sus metas(Visión y Misión).

En el MOF de la Alcaldía de Tisma, se define los siguientes niveles de autoridad para el área de servicios municipales.

- Despacho de Vice alcalde(sa)
- Órganos de apoyo a la Dirección superior:
- Direcciones o Unidades
- Secciones dependientes de dirección o unidades

También el MOF contempla los objetivos, requisitos, responsabilidades y funciones para el cargo de responsable de servicios municipales, el cual está clasificado como Órgano de apoyo a la dirección superior, jerárquicamente bajo la autoridad del Vice Alcalde, todo en base al marco legal que rige la ley de municipio.

Aunque en el MOF se contempla las funciones de un responsable de cementerio, en la alcaldía no se cuenta con personal en este cargo, debiendo realizar las funciones reflejadas en este MOF el responsable general del área de servicios municipales.

Además se determinó que la unidad de servicios municipales cuenta por poco personal para la atención de los diversos segmentos que atiende, debiendo destinar personal de otro segmento a la atención del cementerio y viceversa, lo que implica una desorganización que repercute en la eficiencia de los servicios brindados.

2.2.3 Dirección del servicio de cementerio

Consiste en coordinar el esfuerzo común de los subordinados, para alcanzar las metas de la organización. Burt K. Scanlan.

Consiste en dirigir las operaciones mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y supervisión. Lerner y Baker.

Los estilos gerenciales marcan el nivel de riesgo de la entidad y pueden afectar la dirección. Un planteamiento orientado excesivamente al riesgo, unas actitudes poco propicias a la prudencia o a la falta de tomar en cuenta los aspectos de control o administrativos al tomar decisiones, es indicativo de riesgos administrativo.

La comunicación permite al personal comprender las responsabilidades que Provee a la Entidad la información necesaria para la realización de la estrategia del proyecto y Su importancia para el logro de los objetivos de la institución.

La comunicación es la transmisión de información, y esta es inherente a los sistemas de información, para que el personal pueda cumplir sus responsabilidades de operación, información financiera y cumplimiento

En el área de servicios municipales de la Alcaldía de Tisma cuenta con el MOF en el cual se establecen los requisitos y las funciones del personal sin embargo no se plasme específicamente las funciones del cargo de operario del cementerio.

Se observó que la coordinación se da directamente de forma verbal entre el responsable de servicios municipales y el operario, el responsable indica las actividades diarias a realizar, este planifica y organiza el recurso humano disponible enfocándose en las prioridades de acuerdo a la necesidad del día.

2.2.4 Control del servicio de cementerio

El 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, será necesario que se hagan los ajustes o correcciones necesarios.

El control tiene como objeto cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos. Burt K. Scanlan.

La Responsable del área de servicios municipal dirige, controla y supervisa al operario del cementerio en todas las actividades que ejercen de forma permanente es decir, existe una sola persona encargado de ejecutar todas las actividades a realizarse según sus funciones.

2.3. Metodología utilizada

2.3.1 Tipo de estudio

La investigación es del nivel descriptivo, por cuanto se describe el sistema de administración y luego se refleja el diagnóstico, como base para proponer acciones de mejora en el área de servicios municipales en el rubro cementerio de la Alcaldía de Tisma.

2.3.2 Método de investigación

Méndez, (1995) Plantea que “el método científico se puede definir como un proceso riguroso formulado de una manera lógica para lograr la adquisición, organización, sistematización y expresión o exposición de conocimientos, tanto en sus aspectos teóricos como en su fase experimental” (p.142)

En esta investigación se utiliza los siguientes métodos:

- Descriptivo.- Para especificar todos los aspectos del sistema de administración y la efectividad de las municipalidades.
- Inductivo.- Para inferir la información de la muestra en la población y determinar las conclusiones que la investigación amerita. Se ha inferido la información del sistema de administración en la efectividad de las municipalidades.

2.3.3 Fuentes primarias y secundarias

Méndez, (1995) Hace referencia a las “fuentes primarias: información oral, visual o escrita que se obtiene de forma directa de los involucrados, a quienes se les puede aplicar observación, entrevistas, encuestas, cuestionarios, sondeos. Y las fuentes secundarias: información oral, visual o escrita que se obtiene de forma

indirecta de otras fuentes, tales como; textos, revistas, documentos, prensa, internet” (p. 153-156).

Se hizo uso de las siguientes fuentes primarias:

- Entrevistas
- Apuntes de investigación
- Planeación de la Recopilación de Datos Primarios
- Enfoques de investigación
- Instrumentos de investigación (Entrevista y Auto evaluación)

Así como de fuentes secundarias, consisten en resúmenes, compilaciones o listados de referencias, preparados en base a fuentes primarias. Es información ya procesada, interpreta y analiza las fuentes primarias como:

- Tesis
- Libros
- Documentos propios de la alcaldía

2.3.4 Técnica y procedimientos para la recolección de la información

Instrumentos de Recolección de Datos

1) Entrevista: Para la elaboración de este trabajo investigativo se utilizará las entrevistas para recabar información, a través de preguntas que se propondrán. Se realizarán entrevistas al personal del área de servicios municipales en forma individual o colectiva de acuerdo a la muestra.

La entrevista es una forma de conversación, no de interrogación, al analizar las características de los sistemas con el personal seleccionado por su involucramiento en los procesos de aplicación de control interno, podremos conocer datos que no están disponibles en ninguna otra forma.

Para las entrevistas utilizaremos preguntas abiertas y cerradas; las preguntas para respuestas abiertas nos permitirán obtener del entrevistado cualquier información o detalle que pueda estar vinculado al tema en desarrollo, pero el cual no se ha considerado aun. Con las preguntas para respuesta cerradas se obtendrá la confirmación de aspectos ya considerados para confirmar lo encontrado.

Preparación de la Entrevista

1. Se determinará la los cargos y funcionarios de la organización a ser entrevistado, sus responsabilidades básicas, actividades, etc.
2. Se preparará las preguntas que van a plantearse, y los documentos necesarios.
3. Fijar un límite de tiempo y preparar la agenda para la entrevista.
4. Elegir un lugar donde se puede conducir la entrevista con la mayor comodidad para los involucrados.
5. Hacer la cita con la debida anticipación.

Plan de Conducción de la Entrevista

1. Explicar con toda amplitud el propósito y alcance del estudio.
2. Explicar la función propietaria como analista y la función que se espera conferir al entrevistado.
3. Hacer preguntas específicas para obtener respuestas cuantitativas.
4. Evitar las preguntas que exijan opiniones interesadas, subjetividad y actitudes similares.

5. Evitar el cuchicheo y las frases carentes de sentido.
6. Ser cortés y comedido, absteniéndose de emitir juicios de valores.
7. Escuchar atentamente lo que se dice, guardándose de anticiparse a las respuestas.

2) Análisis documental: Se utilizará para analizar las leyes, normas, información bibliográfica y otros aspectos relacionados con la investigación, recopilando y anotando la información de publicaciones, libros, revistas, Internet y otras fuentes.

2.3.5 Población y Muestra

El tipo de muestreo aplicado es el muestreo estratificado. Muestreo en el que la población se divide previamente en un número estratos, prefijado de antemano. Luego dentro de cada estrato se realiza un muestreo aleatorio simple para determinar la muestra correspondiente.

La población está definida por los actores vinculados a las operaciones y funciones propias de la unidad de servicios municipales de Tisma, los cuales fueron divididos en estratos conforme los cargos y papeles desempeñados en los procesos de limpieza pública.

La población fue determinada mediante la vinculación de actores en los procesos de servicios de limpieza pública de la Alcaldía y la población atendida.

Estratificación de la Población

Estratos	Cantidad	%
Autoridades Edilicias	3	0%
Responsables de Area	4	0%
Trabajadores	19	1%
Pobladores atendidos	1500	98%
Total Población	1526	100%

La muestra está conformada por 16 participantes, distribuidos en los diferentes estratos, afectando a los estratos involucrados en los servicios de limpieza pública en el periodo analizado.

Los participantes fueron seleccionados considerando la participación en los servicios de limpieza pública de cada área o segmento que se brinda en la Alcaldía en el periodo de estudio, es decir fueron actores directos en los servicios.

Estratos	Cantidad	%	Muestra
Autoridades Edilicias	3	0.07%	1.00
Responsables de Area	4	0.20%	3.00
Trabajadores	19	0.20%	3.00
Población atendida	1500	0.52%	8.00
Total Población	1526	1.0%	15.00

2.4. Resumen de los hallazgos encontrados para el mejoramiento de la administración de los servicios de cementerios Municipal.

- **Se determinó que no existe planificación de estratégica para funcionamiento del cementerio.**
- **La capacidad del cementerio actual esta al máximo.**
- **No existen Normativas o procedimientos para el funcionamiento de adecuado de los cementerios.**
- **Los recursos humanos que atienden el cementerio son escasos.**
- **Las instalaciones del cementerio no cumplen con medidas de seguridad y comodidad de la población.**

2.5. Propuesta de mejoramiento de la Administración de los servicios de Cementerio de la alcaldía de Tisma.

Habiendo determinado algunas necesidades de acciones en el funcionamiento del cementerio municipal y como objetivo general de la presente tesis, a continuación presentamos tres estrategias o propuestas de mejora a la administración del área de servicios municipales de la alcaldía de Tisma

Propuesta A:

Componente: Planeación

Aspecto involucrado: Inversión futura en un nuevo cementerio

Incidencia determinada: Capacidad satura.

Objetivo propuesto: Determinar la formulación adecuada para invertir en un nuevo cementerio.

Medida o acción propuesta:

- Crear un plan estratégico que coordina las áreas involucradas en la formulación de proyectos de inversión (Construcción de un nuevo Cementerio).
- Coordinar con el área de financiera la creación de un plan de inversión para determinar los plazos de ejecución de la Construcción de un nuevo Cementerio

Tiempo o periodo: Se propone acciones inmediatas, para análisis e incorporación de la inversión en la Construcción de un nuevo Cementerio, en los PIAS 2020-2022.

Propuesta B:

Componente: Organización

Aspecto involucrado: Diseño del marco operativo

Incidencia determinada: Ordenamiento funcional y operativo.

Objetivo propuesto: Dotar de procesos eficientes y eficaces en el manejo del cementerio municipal.

Medida o acción propuesta:

- Diseño de la normativa de asignación de lotes y sus costos.
- Adecuar el MOF incluyendo los operarios de atención en el cementerio.
- Crear criterio de valoración de impactos ambientales y cumplimiento de normas urbanísticas

Tiempo o periodo: Se propone acciones inmediatas, para incorporarlo en las ficha perfil del proyecto de Construcción de un nuevo Cementerio, en los PIAS 2020-2022.

Propuesta C:

Componente: Dirección

Aspecto involucrado: Capacidad operativa

Incidencia determinada: Recurso humano limitado.

Objetivo propuesto: Cumplir con eficiencia la operatividad del antiguo y el un nuevo cementerio.

Medida o acción propuesta:

- Contratación de un responsable de cementerios.
- Contratación de operarios de cementerios.

Tiempo o periodo: Se propone acciones paralelas a la ejecución del proyecto de Construcción de un nuevo Cementerio, en los PIAS 2020-2022.

Propuesta D:

Componente: Control

Aspecto involucrado: Auto sostenibilidad y seguridad

Incidencia determinada: Falta de Cultura de pago.

Objetivo propuesto: Diseñar estrategia de recaudación por tasas en los cementerios.

Medida o acción propuesta:

- Crear paquetes de reservación de lotes, implementado normas de cumplimiento condicionales incluyendo deberes y derecho, limitantes y beneficios.

Tiempo o periodo: Se propone acciones paralelas a la ejecución del proyecto de Construcción de un nuevo Cementerio, en los PIAS 2020-2022.

3. Conclusiones

Después de analizar la administración del servicio público del cementerio en el año 2018 en el área de servicios municipales de la alcaldía de Tisma se concluyó que:

Es importante la implementación de los procesos administrativos como un instrumento que busca facilitar la gestión pública de las alcaldías, para así lograr el cumplimiento de la misión y objetivos propuestos, de acuerdo con la normatividad propias de cada alcaldía y políticas del estado de Nicaragua de acuerdo con el lineamiento estratégico... vivir sano, vivir bonito, vivir bien.”

Los servicios de uso de cementerios son indispensables en el desarrollo de todo municipio, siendo una necesidad básica de atención a las familias y por esto es necesario plantear estrategias de mejoramiento para fortalecer la administración del área de servicio municipal de la alcaldía de Tisma.

Con base en los resultados de la investigación es necesario plantear estrategias de mejoramiento enfocadas en la construcción de un nuevo cementerio, debiendo utilizar las herramientas de planeación, organización, dirección y control para subsanar los hallazgos o debilidades encontradas y así fortalecer la administración del área de servicios municipales de la alcaldía de Tisma, dichas propuestas serán presentadas para su valoración y posible implementación en la Alcaldía de Tisma en el periodos 2020-2022.

“La planeación es el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, se analizan las experiencias pasadas y se embozan planes y programas”

J. A. Fernández Arenas

4. Bibliografía

(Henry o Henri Fayol; Estambul, 1841 - París, 1925) Ingeniero y teórico de la administración de empresas.

Zacarías Torres Hernández (Hernández, 2014)

J. A. Fernández Arenas Manual de Organización y Funciones.

¹ Nicaragua, A. N. (28 de junio de 1988). Ley 40 y 261. *Gaceta*, 13

Jaimes, D. P. (1935). *Regimen de Servicios Publicos*. Mexico.

¹ Alarcón, A. S. (2011). Optimizacion de procesoa . Universidad catolica de la Santisima Concepcion. Chile

Lopez, J. A. (1996). *Introduccion a la direccion de empresas: Organizacion Humana 2*. Universidad de Piura: Piura.

5. Anexos

Anexo 1- Análisis FODA

FODA DEL AREA DE SERVICIO MUNICIPAL DE TISMA FORTALEZAS

- ✓ Personal capacitado, con nivelación de acuerdo al perfil del cargo.
- ✓ Fluida comunicación en la ejecución del funcionamiento
- ✓ Elaboración de Normativas del cementerio para su debido cumplimiento..

DEBILIDADES

- ✓ Sin supervisión y seguimiento al área
- ✓ Poco personal en el área de servicio municipal
- ✓ No Existen Normativas de cementerio
- ✓ Concentración de atributos en una sola persona

OPORTUNIDADES

- ✓ Planes de construcción de nuevo cementerio.
- ✓ Ordenamiento urbanístico adecuado en el cementerio
- ✓ Disponibilidad contratación de recursos humanos

AMENAZAS

- ✓ Crecimiento Poblacional
- ✓ Impacto Ambiental
- ✓ Recomendación Urbanística. negativas

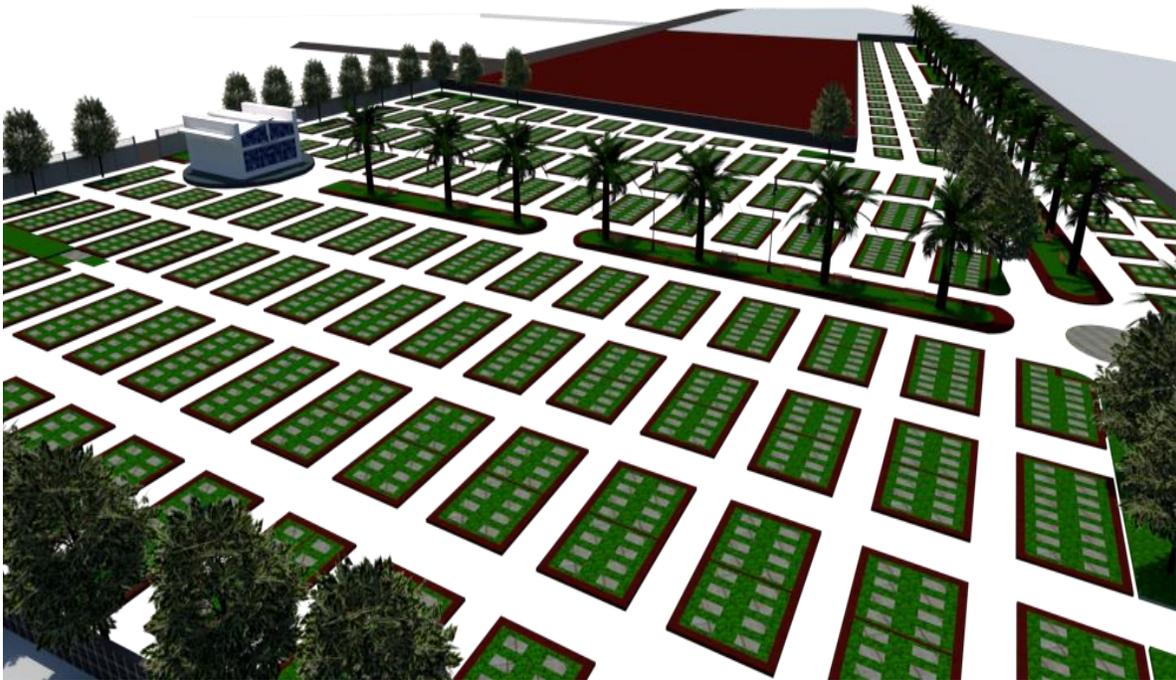
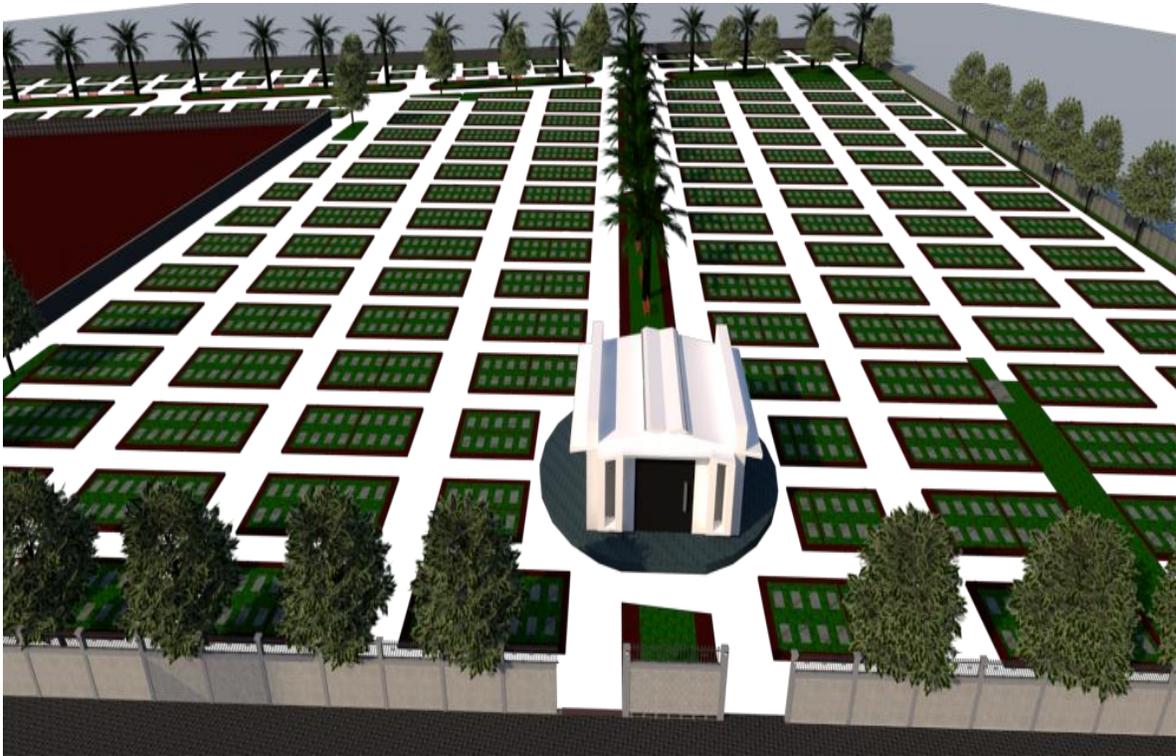
Anexo 2- Evidencia del estado actual de antiguo cementerio municipal

Cementerio Existente (saturado)



Anexo 3- Diseño propuesta de Proyecto de Construcción de Cementerio Municipal





Anexo 4- Presupuesto de Proyecto de Construcción de Cementerio Municipal

PRESUPUESTO DE CONSTRUCCION DE CEMENTERIO MUNICIPAL									
ITEM	ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL MATERIALES	MANO DE OBRA	COSTOS INDIRECTOS	ADMINISTRACION	UTILIDADES
1	LIMPIEZA Y INICIAL, NIVELACION Y CONFORMACION DE TERRENO A MAQUINA	M2	16986.6	C\$ 30.00	C\$ 509,598.00	C\$ 178,359.30	C\$ 25,479.90	C\$ 25,479.90	C\$ 50,959.80
2	CONSTRUCCION DE MURO PERIMETRAL DE PIEDRA CANTERA 2.4 MTS DE ALTURA INCLUYE ZAPATAS DE 0.60X0.60X0.20MTS Y COLUMNAS DE 0.15X0.15 MTS A CADA 3 MTS, VIGA ASISMICA, INTERMEDIA Y CORONA.	ML	619.1	C\$ 1,650.00	C\$ 1021,515.00	C\$ 357,530.25	C\$ 51,075.75	C\$ 51,075.75	C\$ 102,151.50
3	CONSTRUCCION DE MEDIO MURO FRONTAL DE 1.50 MTS DE ALTURA Y VERJAS METALICAS CON COLUMNAS DE 0.30X0.30 MTS INCLUYE SIMENTACION Y PORTONES METALICOS	ML	116.25	C\$ 1,800.00	C\$ 209,250.00	C\$ 73,237.50	C\$ 10,462.50	C\$ 10,462.50	C\$ 20,925.00
4	ADOQUINADO EN CALLES INTERNAS, CON ADOQUINI DE CONCRETO DE 3000 PSI CON BORDILLOS DE PIEDRA CANTERA	M2	15587	C\$ 600.00	C\$ 9352,200.00	C\$ 2805,660.00	C\$ 467,610.00	C\$ 467,610.00	C\$ 935,220.00
5	COSTRUCCION DE CAPILLA, COM MAMPOSTERIA DE BLOQUE DE CONCRETO DE 6X8X16 Y TECHO METALICO	M2	80	C\$ 3,500.00	C\$ 280,000.00	C\$ 84,000.00	C\$ 14,000.00	C\$ 14,000.00	C\$ 28,000.00
6	ORNAMENTACION	GLOBAL	1	C\$ 20,000.00	C\$ 20,000.00	C\$ 7,000.00	C\$ 1,000.00	C\$ 1,000.00	C\$ 2,000.00
7	INSTALACION DE SISTEMA DE AGUA	GLOBAL	1	C\$ 80,000.00	C\$ 80,000.00	C\$ 28,000.00	C\$ 4,000.00	C\$ 4,000.00	C\$ 8,000.00
8	SUMINISTRO HE INSTALACION DE SISTEMA ELECTRICO, CON 29 POSTES DE CONCRETO DE 10 MTS DE ALTURA CON LUMINARIAS TIPO LED	GLOBAL	1	C\$ 1000,000.00	C\$ 1000,000.00	C\$ 200,000.00	C\$ 50,000.00	C\$ 50,000.00	C\$ 100,000.00
TOTALES					C\$ 12472,563.00	C\$ 3733,787.05	C\$ 623,628.15	C\$ 623,628.15	C\$ 1247,256.30
	COSTO TOTAL DE MATERIALES	C\$	12472,563.00						
	COSTO TOTAL DE MANO DE OBRA	C\$	3733,787.05						
	COSTOS INDIRECTOS	C\$	623,628.15						
	ADMINISTRACION	C\$	623,628.15						
	UTILIDADES	C\$	1247,256.30						
	SUD TOTAL	C\$	18700,862.65						
	15% IVA	C\$	2805,129.40						
	3% IMPUESTO MUNICIPAL	C\$	561,025.88						
	COSTO TOTAL DE LA OBRA	C\$	22067,017.93						