

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SAN MARCOS
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



NERY ODUBER BARTOLÓN PÉREZ

Carnet: 201545250

Asesor.

Lic. Rudy Alberto Jui Kunze

Revisor.

PhD. Rubén francisco Ruíz

San Marcos, Septiembre 2024

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO:

MsC. Juan Carlos López Navarro	Director
Licda. Astrid Fabiola fuentes Mazariegos	Secretaria Consejo Directivo
Ing. Agr. Roy Walter Villacinda Maldonado	Representante Docente
Lic. Oscar Alberto Ramírez Monzón	Representante Estudiantil
Br. Luis David Corzo Rodríguez	Representante Estudiantil

MIEMBROS DE COORDINACION ACADEMICA

PhD. Robert Enrique Orozco López	Coordinador Académico
Ing. Agr. Carlos Antulio Barrios Morales	Coordinador Carreras Técnico en Producción Agrícola e Ingeniero Agrónomo con Orientación en Agricultura Sostenible
Lic. Antonio Etihel Ochoa López	Coordinador Carrera de Pedagogía y Ciencias de la Educación
M.Sc. Aminta Esmeralda Guillen Ruiz	Coordinadora Carrera de Trabajo Social, Técnico y Licenciatura
Ing. Víctor Manuel Fuentes López	Coordinador Carrera Administración de Empresas, Técnico y Licenciatura
Lic. Mauro Estuardo Rodríguez Hernández	Coordinador Carrera de Abogado y Notario y Licenciatura en Ciencias Jurídica y Sociales
Dr. Byron Geovany García Orozco	Coordinador Carrera Médico y Cirujano.
Lic. Nelson de Jesús Bautista López	Coordinador Pedagogía Extensión de San Marcos
Licda. Julia Maritza Gándara González	Coordinadora Extensión de Malacatán
Licda. Mirna Lisbet de León Rodríguez	Coordinadora Extensión de Tejutla
Lic. Marvin Evelio Nabarro Bautista	Coordinadora Extensión de Tacaná

Lic. Robert Enrique Orozco López	Coordinador del Instituto de Investigación
Lic. Mario Rene Requena	Coordinador de Área de Extensión
Ing. Oscar Ernesto Chávez Ángel	Coordinador Carrera de Ingeniería Civil.
Lic. Carlos Edelmar Velásquez González	Carrera Contaduría Pública y Auditoria.
M Sc. Danilo Alberto Fuentes Bravo	Coordinador Carrera Profesorado en Educación Primaria Bilingüe Intercultural.
Dr. Yovani Alberto Cux Chan	Coordinador Carreras Sociología, Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales

MIEMBROS DE COMISION DE TRABAJOS DE GRADUACION

Lic. Víctor Manuel Fuentes López	Coordinador
Ing. Robert Enrique Orozco Sánchez	Secretario
Lic. Wilfido Abigail Fuentes Orozco	Vocal I
Lic. Byron Lionel Orozco García	Vocal II
Licda. María Lorena Montufar	Vocal III

MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

M. S.C. Lic. Juan Carlos López Navarro	Director
PhD. Robert Enrique Orozco López	Coordinador Académico
Ing. Víctor Manuel Fuentes López	Coordinador de la Carrera
Lic. Rudy Alberto Jui Kunze	Asesor
PhD. Rubén Francisco Ruíz	Revisor

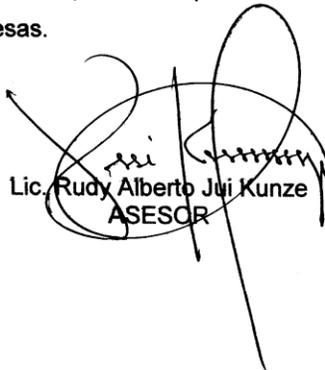


San Marcos, 15 marzo de 2022

Ingeniero
Víctor Manuel Fuentes López.
Coordinador de la Carrera
Administración de Empresas
Centro Universitario de San Marcos
Edificio

Distinguido Ingeniero:

Por este medio me permito informar, que he concluido satisfactoriamente el proceso de asesoría, para la cual fui designado, del informe final del Ejercicio Profesional Supervisado del estudiante: **Nery Oduber Bartolón Pérez, Carnet 201545250**, denominado: **Fortalecimiento a la recaudación local del Boleto de Ornato de la municipalidad de Tejutla, departamento de San Marcos, en la modalidad Investigación Acción**. Dicho trabajo, a mi criterio reúne los requisitos mínimos exigidos por el normativo del Ejercicio Profesional Supervisado de la carrera de Administración de Empresas del Centro Universitario de San Marcos, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; en tal virtud, emito **Dictamen Favorable**, a efecto prosiga con el trámite legal correspondiente, previo a obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas.



Lic. Rudy Alberto Jui Kunze
ASESOR

San Marcos, 25 de octubre 2,022

Señores:

Departamento de EPS
Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas
Centro Universitario de San Marcos, San Marcos.

Respetables Profesionales:

De manera respetuosa me dirijo a ustedes para remitir el documento de la investigación acción realizado por el estudiante NERY ODUBER BARTOLÓN PÉREZ; Carnet: 201545250, titulado "FORTALECIMIENTO A LA RECAUDACIÓN LOCAL DEL BOLETO DE ORNATO DE LA MUNICIPALIDAD DE TEJUTLA, SAN MARCOS." posterior a varias sesiones de trabajo se emite dictamen favorable al presente y se sugiere continuar con los pasos subsiguientes.

Dicho trabajo cumple con lo establecido en el artículo 24 del normativo correspondiente de la carrera de administración de empresas, del Centro Universitario de San Marcos.

Atentamente,



Ing. Agr. Rubén Francisco Ruiz Mazariegos; PhD.
COLEGIADO. 1363

ID Y ENSEÑAD ATODOS



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

CENTRO UNIVERSITARIO DE SAN MARCOS

Transcripción CTGAE No. 256-2024
San Marcos, 30 de junio de 2024

Estudiante:

Nery Oduber Bartolón Pérez
Carrera Licenciatura en Administración de Empresas
Centro Universitario de San Marcos
Edificio.

Para su conocimiento y efectos transcribo a Usted el PUNTO TERCERO: ASUNTOS ACADEMICOS, Numeral VII del acta CTGAE No. 106-2024 de reunión ordinaria de la Comisión de Trabajos de Graduación de la carrera, celebrada el 30 de mayo de 2024, que copiado literalmente dice:

VII. La comisión de trabajos de graduación conoció solicitud de aprobación del trabajo de graduación del estudiante: **Nery Oduber Bartolón Pérez**, carné: 201545250, denominado: **"Fortalecimiento a la recaudación local del boleto de ornato de la municipalidad de Tejutla, San Marcos"**, modalidad Investigación Acción, en donde manifiesta que ya aprobó el examen privado de trabajo de graduación e incorporó las observaciones realizadas por el jurado examinador.

La Comisión de conformidad con la atribución que estipula el artículo 28, numeral 28.9, del normativo de Opciones de Graduación a nivel de grado de la Carrera de Administración de Empresas, aprobado en el punto Tercero, Asuntos Administrativos, inciso 3.25, del acta 06-2020 de sesión extraordinaria del Consejo Directivo de fecha 12 de marzo de 2020; **Acuerda:** Aprobar el trabajo de graduación supra identificado e indicar al estudiante que continúe con el proceso de graduación establecido en los normativos y reglamentos de la Unidad Académica.

Sin otro particular, Atentamente.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Por la Comisión de Trabajos de Graduación de la
Carrera de Administración de Empresas.

Lic. Robert Enrique Orozco Sánchez
Secretario



USAC
TRICENTENARIA

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de San Marcos (CUSAM)

COORDINACIÓN ACADÉMICA

Transc.COACUSAM-449-2024
10 de septiembre 2024

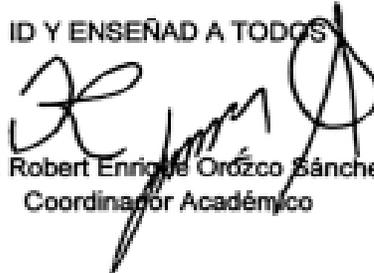
ESTUDIANTE: NERY ODUBER BARTOLÓN PÉREZ
CARRERA: LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS.
CUSAM, Edificio.

Atentamente transcribo a usted el Punto **QUINTO: ASUNTOS ACADÉMICOS**, inciso a) subinciso a.26) del Acta No. 015-2024, de sesión ordinaria celebrada por la Coordinación Académica, el 04 de septiembre de 2024, que dice:

"QUINTO: ASUNTOS ACADÉMICOS: a) **ORDENES DE IMPRESIÓN. CARRERA: LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS. a.26)** La Coordinación Académica conoció Providencia No. CAECUSAM-81-2024, de fecha 3 septiembre de 2024, suscrita por el Ing. Victor Manuel Fuentes López, Coordinador Carrera Administración de Empresas, a la que adjunta solicitud del estudiante: NERY ODUBER BARTOLÓN PÉREZ, Carné No. 201545250, en el sentido se le **AUTORICE IMPRESIÓN DE LA INVESTIGACIÓN ACCIÓN FORTALECIMIENTO A LA RECAUDACION LOCAL DEL BOLETO DE ORNATO DE LA MUNICIPALIDAD DE TEJUTLA, SAN MARCOS**, previo a conferírsele el Título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. La Coordinación Académica en base a la opinión favorable del Asesor, Comisión de Revisión y Coordinador de Carrera, **ACORDÓ: AUTORIZAR IMPRESIÓN DE LA INVESTIGACIÓN ACCIÓN FORTALECIMIENTO A LA RECAUDACION LOCAL DEL BOLETO DE ORNATO DE LA MUNICIPALIDAD DE TEJUTLA, SAN MARCOS**, al estudiante: NERY ODUBER BARTOLÓN PÉREZ, Carné No. 201545250, previo a conferírsele el Título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS."

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


Ph.D. Robert Enrique Orozco Sánchez
Coordinador Académico



c.c. Archivo
RE05/-ft

DEDICATORIA

A DIOS: Ser supremo que nos brinda la vida y nos provee capacidades, habilidades e inteligencia para desenvolvemos dentro de la sociedad en donde nos desarrollamos y porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar.

A MI MAYOR EJEMPLO A SEGUIR: Mi guía, mi ejemplo de perseverancia, fuente de mi honradez, disciplina y trabajo por el que soy y seré. Mi amado padre **Octavio Rene Bartolón Roblero**.

A MI MAS GRANDE AMOR: De donde fluyo mi vida, la razón de mi existir, fuente de valentía y coraje, mi sostén y mi inspiración. Mi bella madre **Felipa Jesús Pérez Rafael**.

A MI ÁNGEL ETERNO: A la que me lleno de dulcera y arrollo mi infancia con amor y que sus carias y ternura perviven en mi corazón. Mi abuela **Santiago Rafael**.

A MIS HERMANOS: Por su motivación y apoyo incondicional.

A MIS SOBRINOS: Por llenar mis días de alegría y ternura.

A MIS AMIGOS: Norma, Abby, Mario, Mauricio, Yordi e Ismar Q.E.P.D por su mistad incondicional.

A LA TRICENTENARIA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Por mi formación y preparación profesional y por ser fuente de ciencia y conocimiento.

ÍNDICE

1.	RESUMEN EJECUTIVO	1
2.	INTRODUCCIÓN	2
3.	OBJETIVOS	3
3.1.	General.....	3
3.2.	Específicos	3
4.	JUSTIFICACIÓN	4
5.	DATOS DEL MUNICIPIO DE TEJUTLA	5
5.1.	Antecedentes	5
5.2.	Datos generales.....	6
5.2.1.	Colindancias.....	7
5.2.2.	Zonas de vida.....	7
5.2.3.	Vías de acceso.....	7
5.2.4.	Demografía.....	8
5.2.5.	Recursos	8
5.2.6.	Recursos físicos.....	12
5.2.7.	Recursos humanos.....	13
5.3.	Descripción de actividades	14
5.3.1.	Actividad agrícola.....	14
5.3.2.	Actividad pecuaria.....	15
5.3.3.	Actividad comercial	15

6.	MARCO TEÓRICO	17
6.1.	Concienciación:.....	17
6.1.1.	Hacer llegar el mensaje apropiado a la población.....	17
6.2.	Definición de campaña	17
6.3.	Campaña de concienciación	18
6.4.	Arbitrios	19
6.5.	Boleto de ornato.....	19
7.	MARCO METODOLÓGICO	21
7.1.	Matriz de consistencia	21
7.2.	Metodología.	21
7.3.	Identificación del problema.....	21
7.4.	Diseño de la investigación	21
7.5.	Población y muestra	22
7.6.	Recursos.	22
7.7.	Técnicas de investigación	23
8.	CONTENIDO DEL DIAGNÓSTICO	25
8.1.	Análisis de información.....	25
8.1.1.	Entrevistas.....	25
8.1.2.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.	26
8.1.3.	Matriz de valoración y priorización de problemas.....	28
8.1.4.	Planteamiento del problema	29

8.1.5.	Árbol de problemas	29
8.1.6.	Descripción del problema	29
9.	PROPUESTA TÉCNICA.....	30
9.1.	Propuesta	30
9.2.	Propuesta de solución	30
9.3.	Justificación.....	30
9.4.	Planteamiento del problema.....	31
9.5.	Objetivos	31
9.5.1.	General.....	31
9.6.	Específicos	31
9.7.	Alcances y límites de la investigación.....	32
9.8.	Público objetivo	32
9.9.	Temporalidad	33
9.10.	Idiomas	33
9.11.	Estrategia.....	33
9.12.	Mensajes clave	33
9.13.	Desarrollo de la estrategia	36
9.13.1.	Posicionamiento: Con base al mensaje clave, la estrategia apuntará al posicionamiento de la siguiente frase: “Yo si pago mi Boleto de Ornato”	36
9.14.	Divulgación de la información	38

9.15.	Formatos y soportes.....	38
9.15.1.	Medios de comunicación alternativos	39
9.16.	Redes sociales	39
9.17.	Monitoreo de medios de comunicación	39
10.	RESULTADOS.....	40
10.1.	Monto de recaudación del boleto de ornato antes de la campaña de sensibilización.....	40
10.2.	Proyección de la recaudación del boleto de ornato.	40
11.	CONCLUSIONES	41
12.	RECOMENDACIONES.....	42
13.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	43
14.	ANEXOS	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1 Información General del Municipio	6
Tabla No. 2 Colindancias	7
Tabla No. 3 Zonas de Vida.....	7
Tabla No. 4 Población por Sexo	8
Tabla No. 5 Ríos del Municipio	9
Tabla No. 6 Especies de Árboles	9
Tabla No. 7 Animales Domésticos	10
Tabla No. 8 Especie de Plantas Ornamentales.....	10
Tabla No. 9 Especies Medicinales	11
Tabla No. 10 Especies Herbáceas.....	11
Tabla No. 11 Serie de Suelos	12
Tabla No. 12 Autoridades del Municipio	14
Tabla No. 13 Sector Secundario	15
Tabla No. 14 Matriz de Consistencia.	21
Tabla No. 15 Recursos que se Utilizarán en el Estudio.....	22
Tabla No. 16 Técnicas de Investigación.....	23
Tabla No. 17 Discusión de Resultados.....	26
Tabla No. 18 Matriz de Valoración y Priorización de Problemas.....	28
Tabla No. 19 Publico Objetivo.....	32
Tabla No. 20 Mensaje Clave	34
Tabla No. 21 Desarrollo de la Estrategia.....	36

Tabla No. 22 Formatos y Soporte	38
Tabla No. 23 Recaudación del Boleto de Ornato	40
Tabla No. 24 Proyección de la Recaudación del Boleto de Ornato	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura No. 1 Árbol de problemas	29
Figura No. 2 Presentación de Epesistas con el alcalde y su consejo municipal..	Error!
Bookmark not defined.	
Figura No. 3 Equipo de trabajo en las instalaciones de la municipalidad de Tejutla.	Error! Bookmark not defined.
Figura No. 4 Equipo de trabajo en actividades de extensión universitaria.	Error!
Bookmark not defined.	
Figura No. 5 Entrevista al director financiero de la DAFIM de la municipalidad de Tejutla	Error! Bookmark not defined.
Figura No. 6 Capacitación en el salón municipal como actividad de docencia. ..	Error!
Bookmark not defined.	

1. RESUMEN EJECUTIVO

El arbitrio de boleto de ornato es un pago que todos los vecinos deben realizar anualmente, con la finalidad de contribuir con la limpieza, ordenamiento y embellecimiento del municipio, en la mayoría de las municipalidades del departamento de San Marcos y específicamente en el municipio de Tejutla, no se cumple efectivamente con lo que indica el Decreto 121-96 del Congreso de la Republica, ya que existen inconsistencias en la forma de recaudar el monto de dicho arbitrio, sin embargo al comparar los montos recaudados en los dos últimos años, se refleja una mejoría en los ingresos.

Este informe se realizó con el objetivo de conocer el proceso de recaudación local de la municipalidad de Tejutla, con la finalidad de fortalecer las finanzas propias de esta municipalidad, para permitirles a las autoridades correspondientes ofrecer y prestar los servicios que la ciudadanía requiere.

Su diseño es cualitativo y para llevarlo a cabo se formularon y emplearon dos entrevistas, una a la receptoría y otra dirigida al director financiero de la Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal -DAFIM-, consta de cinco capítulos que corresponden a diferentes temas de importancia y que favorece al estudio.

2. INTRODUCCIÓN

En la Municipalidad del municipio de Tejutla ubicado en el departamento de San Marcos, se realizó el Ejercicio Profesional Supervisado 2021 (EPS) en donde se llevó a cabo una investigación que tuvo como objetivo fortalecer las direcciones de recaudación municipal, específicamente en la recaudación del boleto de ornato, se pudo conocer a profundidad el proceso de la recaudación de este arbitrio y se diagnosticó una serie de problemas que afectan dicha recaudación, se jerarquizaron, escogiendo el de mayor impacto al cual se propone una solución viable al mismo.

En esta investigación se detallan las actividades que se realizaron, el desarrollo de la metodología en donde indica que herramientas y técnicas de investigación se implementaron en la recolección de datos para poder procesar, evaluar y analizar la información y con base a ello hacer una propuesta de mejora para los procesos de recaudación en la dirección del boleto de ornato.

Datos del municipio de Tejutla: Este capítulo contiene información referente del municipio de Tejutla, datos como, sus antecedentes, población, recursos y actividades, se considera importante esta información ya que ayuda a conocer y familiarizarse con dicho municipio.

Marco teórico: Se describen algunas concepciones del término de concienciación, campaña, arbitrios y boleto de ornato que permiten comprender la importancia de la misma dentro de la Municipalidad y los conceptos que serán utilizados más adelante en el desarrollo de la propuesta de campaña. Como concienciación y boleto de ornato.

Marco metodológico: En este capítulo se establece la metodología de la investigación considerando los elementos necesarios para su realización.

Contenido del diagnóstico: En este apartado se realizó un análisis a la unidad de boleto de ornato, en donde se logró conocer deficiencias en su recaudación, se logró a través del uso de entrevistas.

Propuesta técnica: En este capítulo se hizo una propuesta para fortalecer la recaudación del arbitrio boleto de ornato, proponiendo una campaña de concienciación en donde especifican las actividades necesarias para su realización.

3. OBJETIVOS

3.1. General

Conocer el proceso de la recaudación del arbitrio denominado boleto de ornato en favor de la municipalidad de Tejutla, departamento de San Marcos.

3.2. Específicos

- Analizar las causas que intervienen en el incumplimiento del pago del boleto de ornato.
- Plantear soluciones viables que estimulen la participación de los vecinos en el cumplimiento del pago de este arbitrio.

4. JUSTIFICACIÓN

El bajo porcentaje de ingresos mensuales generados por el arbitrio municipal del boleto de ornato, no cubre con frecuencia los costos de los servicios prestados, lo cual genera un deterioro permanente en las finanzas de la municipalidad.

Esto se atribuye a que la población del municipio de Tejutla en el departamento de San Marcos, tiene poco conocimiento de la importancia que tiene el pago del arbitrio en la prestación de los servicios municipales, que se convierten en desarrollo y bienestar de la población a corto, mediano y largo plazo.

Por otra parte, la población posee poca información acerca de la finalidad y utilidad de este arbitrio, por lo que los vecinos no le dan la importancia necesaria al pago, lo que repercute en que la municipalidad no pueda contar con recursos económicos que impulsen el desarrollo del municipio Tejutla.

Por lo que se considera necesario apoyar a la municipalidad proponiendo una campaña de sensibilización para los habitantes del municipio de Tejutla, sobre la importancia de sus contribuciones, generar corresponsabilidad entre la municipalidad y los vecinos, dando a conocer a los pobladores la importancia de la recaudación municipal, cómo también los proyectos realizados o propuestos por COMUDE y COCODES que representan a los vecinos del municipio en los periodos estipulados.

CAPÍTULO I

5. DATOS DEL MUNICIPIO DE TEJUTLA

5.1. Antecedentes

Origen

El origen etimológico de Tejutla, viene del vocablo Mam: Twui C'ukal que significa "Sobre el Cerro de Arena Blanca". También se le atribuye a la voz y palabra de origen Tlaxcalteca que se traduce como: "Tierra Amurallada" o "Tierra de Tintoreros" y que en lengua Chorti' significa: "Lugar de Las Brasas", como recuerdo de la unión de dos culturas quedan los nombres de: Tenango al Norte y Tejutla al Sur, que actualmente son identificados como zona 1 y zona 2 del municipio. En la Constitución Política de la República de Guatemala, decretada el 11 de octubre de 1,821, Tejutla aparece por primera vez al circuito del barrio, hoy cabecera Departamental de San Marcos.

Datos históricos

El municipio de Tejutla, se relaciona con la venida de los españoles, en el año 1,524, según informaciones recabadas, era ya un poblado de gran importancia dentro de los aborígenes Mam, por su industria textil. Pero fue el 25 de julio de 1,627 cuando se oficializó su fundación. En 1,690, Tejutla comprendía lo que en la actualidad corresponde a los municipios: Comitancillo, Ixchiguán, Concepción Tutuapa, Sipacapa, Sibinal, Tajumulco, Tacaná y parte de San Miguel Ixtahuacán. En 1,870 el municipio alcanza la categoría de Villa por desarrollo que se alcanzó, las Autoridades Edilicias, solicitaron a La Asamblea Nacional Legislativa, su ascenso a Cabecera Departamental, que comprendieran los municipios antes descritos, además Cuilco, Santa Bárbara, San Gaspar, que ahora pertenecen al Departamento de Huehuetenango. En esa época Motocintla, Cacahuatán, Unión Juárez y Tapachula, dependían religiosamente del Curato de la Orden Mercedaria, con sede en este Municipio. A finales del siglo XIX, contó con representantes a la Asamblea Constituyente, pues los diputados representaban este Distrito. Según los escritos de Fuentes y Guzmán, en el Siglo XVII, pertenecían a la jurisdicción de Quetzaltenango y está descrita como una tierra de bonanza, riqueza de climas y bosques agradables con suficiente agua. En el mismo siglo, el arzobispo Dr.

Pedro Cortez y Larraz, quien en 1,780 llegó procedente de Cuilco, nombró a Tejutla como el Pueblo de Santiago, en la Cima del Monte, en ese entonces existían 64 familias de muy buen vivir. Los relatos describen que cuando los españoles llegaron a fundar el pueblo lo bautizaron con el nombre de Santiago Tenango, donde surge paralelamente la población indígena de Tejutla.

Justificación de la creación del municipio

La Villa de Tejutla, nombre con el que se le conoce actualmente, surge como la fusión de dos razas: española e indígena mam. El 25 de julio del año 1,627 los españoles fundan el poblado de 44 Santiago Tenango, cuya localización era cercana al poblado indígena de Tejutla; es así como surgen la población indígena de Texutla, y la española de Santiago Tenango, con autoridades y edificios municipales. A través del tiempo estas dos culturas se fusionaron y se acordó llamar a la población “Santiago Tejutla”, hoy “La Villa de Tejutla”

5.2. Datos generales

En la tabla 1 se pueden apreciar algunos aspectos sintetizados del área territorial del municipio de Tejutla.

Tabla No. 1 *Información General del Municipio*

Aspecto	Descripción
Extensión:	142 km ²
Distancia hacia la cabecera municipal:	38 km
Distancia hacia la capital del país:	288 km
Altura sobre el nivel del mar :	2, 520 m
Precipitación promedio	1,500 a 2,000 mm
Clima:	Templado a frio con invierno benigno

Fuente: Elaboración propia. (basado en información de Orozco K. , 2019)

5.2.1. Colindancias

Tejutla se ubica al nor-occidente del país y sus límites con los otros municipios del departamento, se indican en la tabla No. 2

Tabla No. 2 Colindancias

Puntos cardinales	Lugar
Norte	Concepción Tutuapa
Sur	San Sebastián y parte de Ixchiguán
Este	Comitancillo y San Miguel Ixtahuacán
Oeste	Ixchiguán y San José Ojetenám

Fuente: Elaboración propia. (basado en información de Orozco K. , 2019)

5.2.2. Zonas de vida

Según el estudio realizado por la Secretaría General de Planificación y Programación de la Presidencia – SEGEPLAN, junto a la Dirección de Políticas Regionales y Departamentales; el Sistema Nacional de Planificación Estratégica Territorial – SINPET y el Sistema de Usuarios de Información Territorial – SINIT, en el municipio de Tejutla se encuentra la zona de vida que muestra la tabla 3

Tabla No. 3 Zonas de Vida

Ecosistema	Código	km ²
Bosque húmedo Montano Bajo Subtropical	(bh-MB)	32.77
Bosque muy húmedo Montano Subtropical	(bmh-M)	22.13
Bosque muy húmedo Montano Bajo Subtropical	(bmh-MB)	88.08

Fuente: Elaboración propia. (basado en el estudio de SEGEPLAN, 2001)

5.2.3. Vías de acceso

La carretera para llegar al municipio de Tejutla es asfáltica, por la ruta interamericana y se comunica con ella de la siguiente forma:

Vía CA-1 (carretera Panamericana) de Guatemala a San Marcos

Vía CA-2 (carretera al pacifico) de Guatemala a San Marcos vía la costa Sur

Vía RN-12 de San Marcos a Tejutla.

5.2.4. Demografía

Población

De acuerdo con las estimaciones y proyecciones municipales del Instituto Nacional de Estadística -INE-, 2020, la población para el año 2021 del municipio de Tejutla es de 44,416.

Población por género

Se puede observar en la siguiente tabla que la población femenina supera levemente a la población masculina en 1%.

Tabla No. 4 Población por Sexo

Genero	Total	%
Masculino	22,008	49.5
Femenino	22,408	50.5
	44.416	100.00

Fuente: Elaboración propia. (Basado en las estimaciones y proyecciones municipales del INE, 2020)

5.2.5. Recursos

Naturales.

Los recursos naturales son bienes de origen natural que pueden dividirse en renovables y no renovables. En cuanto a los recursos renovables existentes en Tejutla, se mencionan los siguientes:

Recurso hídrico

Con relación a la presencia de cuerpos de agua, el Plan de Desarrollo Municipal y Ordenamiento Territorial -PDM-OT-, señala que existen: 5 ríos, 1 quebrada, 1 arroyo y las microcuencas de los ríos que se describen en la tabla 5.

Tabla No. 5 Ríos del Municipio

Nombre del río	Km²
Cancelá	29.66
Chixal que comparte con el municipio de Comitancillo, San Marcos	104.89
Gualchinab	0.24
Sosí	8.22
Cuilco y Xolabaj.	Sin datos

Fuente: Elaboración propia. (basado en el -PDM-OT-, 2018)

Recurso forestal

En el municipio de Tejutla se encuentra bosques latifoliadas, de coníferas y mixtos en distintas áreas del territorio, sin embargo, la cabecera municipal del municipio lamentablemente no posee área dedicada al recurso forestal.

Las especies representativas del municipio de Tejutla se presentan en la tabla 6

Tabla No. 6 Especies de Árboles

No	Nombre Común	Nombre científico.	Se encuentra en peligro
1	Ciprés	Cupresus lusitánica	NO
2	Pino	Pinnus sp	NO
3	Aliso	Alnus sp	NO
4	Encino	Quercus sp.	NO
5	Eucalipto	Eucalyptus globulus	SI
6	Roble	Cedrela odorata	NO
7	Pinabete	Abies guatemalensis	SI
8	Madrón	Arbutos xalapensis	NO

Fuente: (Orozco K. , 2019)

Recurso fauna

Con respecto a la fauna del municipio, en la tabla 7 se mencionan algunas especies que son representativas del casco urbano.

Tabla No. 7 Animales Domésticos

No.	Nombre común	Nombre científico	Distribución	En peligro
1	Gato	Felis silvestris catus.	Nativa	NO
2	Perro	Canis lupus familiaris.	Nativa	NO
3	Conejo	Oryctolagus cuniculus	Nativa	NO
4	Hámster	Cricetus cricetus.	Nativa	NO
5	Vaca	Bos taurus.	Nativa	NO
6	Cerdo	Sus scrofa doméstica.	Nativa	NO
7	Gallinas	Gallus gallus domesticus	Nativa	NO
8	Pericos	Melopsittacus undulatus	Nativa	NO

Fuente: (Orozco K. , 2019)

Recurso flora

En el municipio se pueden encontrar una variedad de vegetación, de los cuales se mencionan en las tablas 8, 9 y 10

Tabla No. 8 Especie de Plantas Ornamentales

No.	Nombre común	Nombre científico	Distribución	En peligro
1	Rosa	Rosa cinensis	Nativa	No
2	Begonia	Begonia sp.	Nativa	No
3	Cartucho	Anthurium montanum	Nativa	No
4	Pascua	Euphorbia leucacephala	Nativa	No
5	Geranio	Pelargonium hortoreum	Nativa	No
6	Margarita	Chrysanthemum sp.	Nativa	No
7	Quinseñera	Impatiensa sp	Nativa	No
8	Clavel	Dianthus caryphyllus	Nativa	No
9	Crisantemo	Crisantemum sp	Nativa	No
10	Bugambilia	Bougainvillea	Nativa	No

Fuente: (Orozco K. , 2019)

Tabla No. 9 Especies Medicinales

No.	Nombre común	Nombre científico	Distribución	En peligro
1	Apazote	Chenopodium ambrosoides	Nativa	No
2	Manzanilla	Matricaria courrantiana	Nativa	No
3	Orégano	Lippia graveolens	Nativa	No
4	Pericón	Tagetes lucida	Nativa	No
5	Ruda	Ruta graveolens	Nativa	No
6	Salvia	Salvia officinalis	Nativa	No
7	Eucalipto	Eucaliptus globulus	Nativa	No
8	María Luisa	Aloysia citriodora	Nativa	No
9	Laurel	Laurus nobilis	Nativa	No
10	Hierba Buena	Menta spp.	Nativa	No
11	María Luisa	Aloysia citriodora	Nativa	No
12	Laurel	Laurus nobilis	Nativa	No

Fuente: (Orozco K. , 2019)

Tabla No. 10 Especies Herbáceas

No.	Nombre común	Nombre científico	Distribución	En peligro
1	Gramma	Penisetum pseudostrobis	Nativa	NO
2	Mazote	pajon Agave spp	Nativa	NO
3	Hierva de chivo	Ageratum canyzoides	Nativa	NO

Fuente: (Orozco K. , 2019)

Entre los recursos no renovables que existen en el municipio se describen los siguientes:

Recurso suelo

De acuerdo con la serie de clasificación de suelos para los municipios del departamento de San Marcos, realizado por SEGEPLAN, la Dirección de Políticas Regionales y Departamentales; SINPET y SINIT, el municipio de Tejutla posee las siguientes series de suelos que se detallan en la tabla 11

Tabla No. 11 Serie de Suelos

No .	Serie de suelos	Símbolo	Color	Textura	Ph	Profundidad	Cobertura
1	Camancha erosionada	Cme	Sin datos	Franca	99 9	Sin datos	5.25%
2	Marajuma	Mj	Café oscuro	Franco limosa	6	100	0.23%
3	Patzite	Pz	Café oscuro	Franco arenosa	6	75	77.9 %
4	Sinache	Si	Café a café oscuro	Franco arcillosa	6	150	25.96%
5	Totonicapán	Pt	Negro o café muy oscuro	Franco turbosa	6	90	33.66%

Fuente: elaboración propia. (basado en el estudio de SEGEPLAN, 2001)

5.2.6. Recursos físicos.

- ✓ Alcaldía municipal
- ✓ Secretaria Municipal
- ✓ Dirección Municipal de Planificación DMP
- ✓ Dirección de Administración financiera Municipal DAFIM
- ✓ Oficina Municipal de la Mujer

- ✓ Oficina Municipal de protección a la niñez y adolescencia.
- ✓ Oficina Municipal Forestal
- ✓ Oficina Municipal de Agua de Saneamiento OMAS
- ✓ Oficina municipal de la Juventud
- ✓ Juzgados de Asuntos Municipales
- ✓ Biblioteca municipal
- ✓ Salón Casa de la cultura
- ✓ Escuela de Música (Marimba)
- ✓ Salón de Honor o Salón para reuniones y capacitaciones
- ✓ Policía Municipal

5.2.7. Recursos humanos.

Integración de autoridades locales

El artículo 33 del Código Municipal establece que el “Gobierno del municipio” corresponde con exclusividad al Consejo Municipal el ejercicio del gobierno del municipio, velar por la integridad de su patrimonio, garantizar sus intereses con base en los valores, cultura y necesidades planteadas por los vecinos conforme a la disposición de recursos.

El concejo municipal está integrado de la siguiente manera:

Autoridades principales

En el artículo 36 del Decreto Ley No. 12.2002 del congreso de la República de Guatemala y el Código Municipal “Organización de comisiones” establece: “en su primera sesión ordinaria el Consejo Municipal organizará las comisiones que considere necesarias para el estudio y dictamen de los asuntos que conocerá durante todo el año”.

Consejo Municipal de Desarrollo COMUDE

En el órgano legal, representativo a nivel municipal de los Consejos Comunitarios de Desarrollo deben en conjunto promover y facilitar la organización y participación de las distintas comunidades y sus organizaciones, según el artículo 12 del Decreto 11-2002 Ley de consejos de desarrollo urbano y rural. La corporación municipal de Tejutla y comisiones conformadas.

Tabla No. 12 *Autoridades del Municipio*

Autoridad	Nombre	Apellidos
Alcalde municipal	Haroldo Crecencio	Velásquez Ortega
Síndico primero	Ludim David	Barrios Bámaca
Síndico segundo	Udin Gorgonio	Robles Rodríguez
Concejal primero	Rubén Inés	Bámaca Chún
Concejal segundo	José María	Castañón
Concejal tercero	Reynaldo Fernando	Miranda Aguilar
Concejal cuarto	Ricardo Otoniel	González Ortega
Concejal quinto	Daniel Juan	Castro Gómez

Fuente: Elaboración propia. ((Municipalidad de Tejutla, s.f.)

5.3. Descripción de actividades

5.3.1. *Actividad agrícola*

La agricultura es la principal actividad de la mayoría de los habitantes del altiplano occidental de Guatemala. En el caso del municipio de Tejutla la producción agrícola es de suma importancia en cuanto a actividades económicas que desarrolla la población porque constituye una fuente de ingresos, además de proveer de alimentos a los productores y a sus familias. (Orozco K. , 2019)

El cultivo de hortalizas y granos básicos es la principal actividad agrícola en el municipio, puesto que la cosecha de la misma se mantiene durante el año para ello los agricultores cuentan con sistema de mini riego, el cual ha sido de beneficio para

el cultivo el agua para el riego se capta del río y se distribuye en las plantaciones de los usuarios a los cuales beneficia en sus cultivos. (Plan de Desarrollo Municipal y Ordenamiento Territorial -PDM-OT-, 2018)

5.3.2. Actividad pecuaria

Según la municipalidad en lo que a producción pecuaria se refiere alcanza el 18%; esta actividad está destinada con actividades de áreas de pastizales, bosques, terrenos baldíos, matorrales entre otros. (Plan de Desarrollo Municipal y Ordenamiento Territorial -PDM-OT-, 2018)

Dentro del municipio existe una diversidad de animales que son destinados para la producción y algunos de ellos son: gallina, ganado vacuno, ovejas, cerdos y cabras. La mayor parte de los pobladores utiliza la producción pecuaria para autoconsumo, y otros comercializan principalmente vacas, gallinas y cerdos. (Orozco K. , 2019)

5.3.3. Actividad comercial

Estas actividades contribuyen a la generación de fuentes de empleo a la población; la mayoría se encuentran ubicadas en el área urbana donde el mercado potencial es amplio. Dentro de estas actividades, la tabla 12 señala las más sobresalientes.

Tabla No. 13 Sector Secundario

No.	Comercio	Cantidad
1	Tiendas	21
2	Pacas	10
3	Tortillerías	8
4	Centros de internet	7
5	Ferretería	6
6	Panadería	5
7	Salón de belleza	4
8	Cafeterías	4
9	Boutique	4
10	Farmacia	4

11	Venta de celulares	4
12	Venta de electrodomésticos	4
13	Hoteles	4
14	Restaurantes	4
15	Car wash	4
16	Zapaterías	3

Fuente: Elaboración propia. (basado en Orozco K., 2019)

CAPÍTULO II

6. MARCO TEÓRICO

Aquí se describen algunas definiciones del término de concienciación, de campaña, de arbitrios y de boleto de ornato, conceptos que serán utilizados dentro del desarrollo de la propuesta de campaña.

6.1. Concienciación:

Tiene por objetivo la concienciación de las personas y, para ello, se pueden realizar acciones de diversa índole: charlas, conferencias, exposiciones, talleres, formación de grupos, concursos, juegos, mercados, eventos deportivos o acciones directas en la calle.

6.1.1. Hacer llegar el mensaje apropiado a la población.

Una campaña o actividad de concienciación apropiada consigue hacer llegar un mensaje a la población a pagar el boleto de ornato, influyendo en el comportamiento de dichas personas, una buena campaña de concienciación dará como resultado una recaudación más eficiente, como primera acción se ocupará en:

- Establecer los objetivos estratégicos,
- Dar a conocer que personas son afectos a realizar el pago.
- Formular varios mensajes efectivos y acciones efectivas para lograr el éxito de la campaña.
- Elaborar un programa de divulgación.

La segunda acción, utilizara los diferentes medios de comunicación, como redes sociales, la televisión por cable local, folletos, trifolios, líderes comunales que actúan en el desarrollo local y acontecimientos especiales.

6.2. Definición de campaña

Serie de mensajes basados en un mismo tema y con idénticos objetivos, que puede ser desarrollada por una, varios o todos los medios que se consideren idóneos o se sumen a la campaña, dentro de un mismo periodo de tiempo.

La campaña también puede definirse como una serie de elementos elaborados en forma estratégica, sumamente amplios, integrados por una serie de anuncios relacionados entre sí, pautados en distintos medios de comunicación por un periodo determinado, con objetivos específicos enfocados en resolver un problema en particular. (Ignacio De la Mota, 1988)

6.3. Campaña de concienciación

Una campaña de concienciación al igual que una campaña de publicidad, parte de un plan estratégico, los elementos que intervienen en ambas son los mismos, solo que con algunas particularidades esenciales.

La campaña como comunicación y abarca un periodo de breve tiempo con suficiente intensidad -a veces desaparece bruscamente-. abarca toda acción que deriva de una estrategia implementada a través de distintos medios de difusión, para lograr los objetivos de comunicación. (Caro , 1997)

La técnica publicitaria sin objetivos de lucro, generalmente realizada en forma gratuita por la agencia de publicidad y difundida con igual carácter por los medios, con la colaboración de los anunciantes, encaminada a un objetivo social de beneficio para la comunidad

Este tipo de campaña pretende producir un cambio de actitud, crear conciencia y lograr mejorar la calidad de vida de los receptores del mensaje. De ninguna manera ésta representa la solución al problema que se está enfrentando, esta debe establecerse mediante un plan de acciones.

Una campaña no está constituida por un solo segmento de comunicación aislada como creen algunos, ya que esto no causaría un cambio de actitud, y para ello requerirá de una estrategia diseñada con mucho cuidado a través de muchos medios de comunicación para lograr sus objetivos.

Para que una campaña pueda tener diferentes intensidades en su lanzamiento su difusión puede ser: de penetración inmediata, de penetración gradual y de penetración por contagio. (Ignacio De la Mota, 1988)

6.4. Arbitrios

Se les denomina arbitrios a los impuestos sobre los bienes y servicios a favor de las propias municipalidades, este tipo de gravamen recae principalmente sobre el ejercicio de una actividad productiva o sobre la posesión de bienes que generan renta real o imputada. El producto de la recaudación de éstos constituye los recursos propios de la municipalidad, según lo dicta el artículo 100, inciso “e” del Código Municipal.

El mismo código prohíbe el eximir de arbitrios o tasas a ningún organismo del Estado o personas individuales o jurídicas contribuyentes, “salvo las propias municipalidades y lo que al respecto establece la Constitución Política de la República de Guatemala”. (CÓDIGO MUNICIPAL, 2016)

6.5. Boleto de ornato

El boleto de ornato constituye un pago anual que contribuye con el ornato del municipio, el cual se debe pagar en los meses de enero y febrero, sin prórroga, ni multas, en todas las municipalidades del país. Es a su vez, un documento indispensable para la realización de trámites básicos como: inscripción de nacimiento, matrimonios, obtención de cédulas de vecindad hoy documento único de identificación (CUI). Y en algunas municipalidades es requerido para otros pagos como energía eléctrica. Los ciudadanos están obligados a demostrar que efectivamente se realizó el pago y no está obligado a cancelarlo nuevamente en caso de cambio de domicilio.

Salvo excepción concedida por los Concejos Municipales, se puede prorrogar el pago del mismo no más allá del 31 de marzo, Artículo 3, Decreto 121-96 del Congreso de la República.

El artículo 5 indica que “si el pago no fuere cancelado dentro del período señalado, así como el de la prórroga, el mismo causará una multa equivalente al ciento por ciento de su valor”.

El Decreto 121-96 del Congreso de la República, en el artículo 2 señala que están obligados al pago todos los guatemaltecos y extranjeros que estén

avecindados en cualquiera de los municipios del país, comprendidos entre los 18 y 65 años, y aun los menores de edad que, conforme el Código de Trabajo, tengan autorización para laborar. Así mismo establece que incluso los alcaldes y hasta el Presidente de la República deben cumplir con esta obligación.

Toda dependencia del Estado, institución descentralizada o autónoma, así como toda empresa, están obligadas a exigir a sus empleados la constancia de pago. (LEY DE ARBITRIO DE ORNATO MUNICIPAL, 1996)

CAPÍTULO III

7. MARCO METODOLÓGICO

7.1. Matriz de consistencia

Tabla No. 14 *Matriz de Consistencia.*

Problema	Objetivos	VARIABLES e Indicadores	Metodología
Fortalecimiento a la recaudación local del boleto de ornato de la municipalidad de Tejutla, departamento de San Marcos.	<ul style="list-style-type: none">• Formular una propuesta que mejore la recaudación del boleto de ornato• Fomentar el cumplimiento del pago del boleto de ornato en la fecha establecida.	<ul style="list-style-type: none">• Recaudación• Procesos• Tarifas	<ul style="list-style-type: none">• Observación• Análisis de documentos• Participación en los procesos.

Fuente: Elaboración propia, año 2021

7.2. Metodología.

Es el método que se utiliza para resolver un problema de investigación mediante la recopilación de datos, utilizando diversas técnicas, proporcionando una interpretación de los datos recopilados y sacando conclusiones sobre los datos de la investigación.

7.3. Identificación del problema

Habiéndose realizado un estudio donde se pudo concluir que una de las mayores deficiencias de ingresos económicos de la municipalidad de Tejutla, es el incumplimiento del pago del boleto de ornato, por lo que se informó al honorable Alcalde municipal y se determinó que la causal del incumplimiento del pago de boleto de ornato es por la falta de concienciación de los vecinos.

7.4. Diseño de la investigación

El enfoque de la investigación será cualitativo, ya que permitirá configurar el presente estudio desde su medición objetiva, hasta su comprensión de lo interno.

7.5. Población y muestra

Para la entrevista se tomó al personal responsable de la recaudación del boleto de ornato, siendo el Director de la DAFIM y encargada del departamento de recepción del mismo.

7.6. Recursos.

Para lograr la determinación de los recursos necesarios, se observaron las condiciones dentro y fuera de la unidad de práctica, plasmándolo en la tabla número dos, sobre los recursos que se utilizaran en el presente estudio.

Tabla No. 15 *Recursos que se Utilizarán en el Estudio.*

Recursos	Descripción
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none">• Personal de la Tesorería de la Municipalidad de Tejutla• Epesista
Financieros	<ul style="list-style-type: none">• Transporte• Alimentación• Hospedaje
Materiales	<ul style="list-style-type: none">• Lapiceros• Hojas papel bond• Tabla Shalom• Libreta• Otros
Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none">• Teléfono Móvil• Computadora• Memoria USB• Impresoras• Internet• Redes informáticas (SIAF)

Fuente: Elaboración propia, año 2021

7.7. Técnicas de investigación

A continuación, se presentan las técnicas con sus instrumentos necesarios para la investigación.

Tabla No. 16 *Técnicas de Investigación.*

Técnica de investigación	Herramienta	Descripción	Elementos
Observación	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación visual. • Interacción verbal. 	<p>Se implementará para la recolección de datos, la técnica de observación y la interacción verbal, con el director de la DAFIN y la responsable de la recaudación, esta técnica consiste en visualizar o captar mediante la vista y la interacción verbal, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la dependencia asignada, en función de los objetivos del estudio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En la observación libre o no estructurada se emplearán instrumentos tales como: libreta, cuaderno de notas, grabaciones por medio del teléfono celular e información digital por medio de memoria USB • En la observación estructurada se utilizarán instrumentos prediseñados como la lista de cotejo, esto se realizara de acuerdo a las condición de la dependencia.

Técnica de investigación	Herramienta	Descripción	Elementos
Entrevista	Cuestionario estructurado	Se realizó a partir de preguntas diseñadas y basadas en el Decreto 121-96, del Congreso de la República, Ley de Arbitrio de Ornato Municipal, preguntas que fueron formuladas al Director de la DAFIN y encargada de la recepción del arbitrio boleto de ornato.	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de entrevista • Cámara de video

Fuente: Elaboración propia, año 2021

CAPÍTULO IV

8. CONTENIDO DEL DIAGNÓSTICO

8.1. Análisis de información

8.1.1. Entrevistas

Para poder recolectar información y conocer a profundidad la unidad de captación del boleto de ornato y todo lo relacionado a este, se realizó una entrevista al Director de la DAFIM y a la responsable de la recaudación del boleto de ornato, con el objetivo de conocer las actividades de funcionamiento y procedimientos actuales de recaudación del arbitrio denominado boleto de ornato, en favor de la Municipalidad de Tejutla, departamento de San Marcos, información que posteriormente fue objeto de estudio, de interpretación y análisis.

El proceso de recaudación está apegado a lo que ordena el Decreto 121-96, del Congreso de la República, Ley de Arbitrio de Ornato Municipal, este proceso se lleva a cabo de manera efectiva ya que existe coordinación entre las autoridades municipales hasta el punto de recaudación que es la receptoría municipal, el proceso se lleva a cabo únicamente en la receptoría municipal ya que no existe ninguna aplicación o herramienta que permita la descentralización de este pago, para poder hacerlo desde cualquier punto, dentro de esta dependencia se dan situaciones de incumplimiento con el pago debido a que las personas no están conscientes del pago, en este caso un segmento de las personas adultas cumplen con el pago puntual y anual; a diferencia del otro segmento de las nuevas generaciones, estos lo realizan solo por requerimientos en algunos trámites, de lo contrario no realizan el pago, otro segmento de la población no realizan el pago por desconocimiento de la cantidad captada y del uso del mismo, por parte de las autoridades, a ello se debe la mala captación del pago del boleto de ornato, sin embargo, basados en la información del ejercicio fiscal del año 2020, este arbitrio se encuentra dentro de las clasificaciones que menos recauda.

En el año 2020 se recaudó en boleto de ornato Q. 132, 258.⁰⁰, se percibe en el mes de mayo del año 2021 un ligero aumento de la recaudación, siendo Q. 140, 000.⁰⁰, por este ligero aumento deducimos con las personas responsables de captación de boleto de ornato, alcalde y epesista la falta de concienciación de la población en el pago de boleto

de ornato esperando superar este monto, destinando el 90% al ordenamiento, mantenimiento y limpieza del municipio y utilizándolo también en gastos de funcionamiento.

En conclusión, se considera necesario concientizar a las personas, para que conozcan los beneficios que reciben al cumplir con el pago del boleto de ornato, y a la vez se fomenta la cultura de aportación al municipio.

La municipalidad debe informar constantemente a través del departamento de relaciones públicas de la municipalidad de los beneficios, que se obtienen al realizar el pago del boleto de ornato, como por ejemplo el embellecimiento del municipio, el tren de aseo, mejoramiento de caminos rurales y actividades socioculturales del municipio, se comprobó que la unidad receptora de la unidad del boleto de ornato, que para su funcionamiento tiene el equipo adecuado, de cómputo, de oficina, estanterías para organizar la documentación y recibos autorizados por la contraloría General de Cuentas siendo la encargada a su vez la receptora del arbitrio en ella labora una persona que es encargada y a su vez receptora del monto del arbitrio.

8.1.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

Tabla No. 17 *Discusión de Resultados.*

Variable o Dimensión	Resultados	
	Solo Variable y/o dimensión	Recaudación municipal del arbitrio boleto de ornato.
Recaudación	Buena (60%) Mala (40%)	Los encargados de la recaudación de este arbitrio consideran que los ingresos no fueron aceptables en los años anteriores, logrando este año un pequeño aumento en la recaudación.

Personal	Buena (99%)	En la recepción de este arbitrio se encarga una sola persona, que a su vez es responsable de recepcionar otros ingresos como por ejemplo IUSI, agua potable y otros, podemos determinar que son varias responsabilidades, pero sin embargo cumple efectivamente con su función.
Instalaciones	Buena (99%)	La recaudación de este arbitrio se lleva a cabo en una oficina, en donde también se recaudan otros ingresos propios de la localidad. Mismo que cumple con lo necesario para realizar dicha recaudación.
Concienciación, orientación e información a la población	Mala (99%)	La población en su mayoría desconoce los beneficios que obtiene su municipio al realizar este pago.

Fuente: Elaboración propia, año 2021

8.1.3. Matriz de valoración y priorización de problemas

Tabla No. 18 Matriz de Valoración y Priorización de Problemas

Problemas	Urgencia	Alcance	Gravedad	Tendencia o evolución	Impacto sobre otros	Oportunidad	Disponibilidad de recursos	Puntaje
1. La unidad de boleto de ornato presenta deficiencias en su recaudación.	2	0	1	3	1	1	1	9
2. La unidad no cuenta con una oficina propia.	0	1	1	1	1	1	1	6
3. La responsable de la captación tiene a su cargo la recepción de otros ingresos.	0	1	1	1	1	1	1	6
4. La municipalidad es el único punto de recepción y no existe una aplicación u herramienta que permita la descentralización de este pago.	1	1	1	1	1	3	1	9
5. Incumplimiento del pago de boleto de ornato, por la falta de concienciación de los vecinos.	4	2	1	3	2	3	3	18

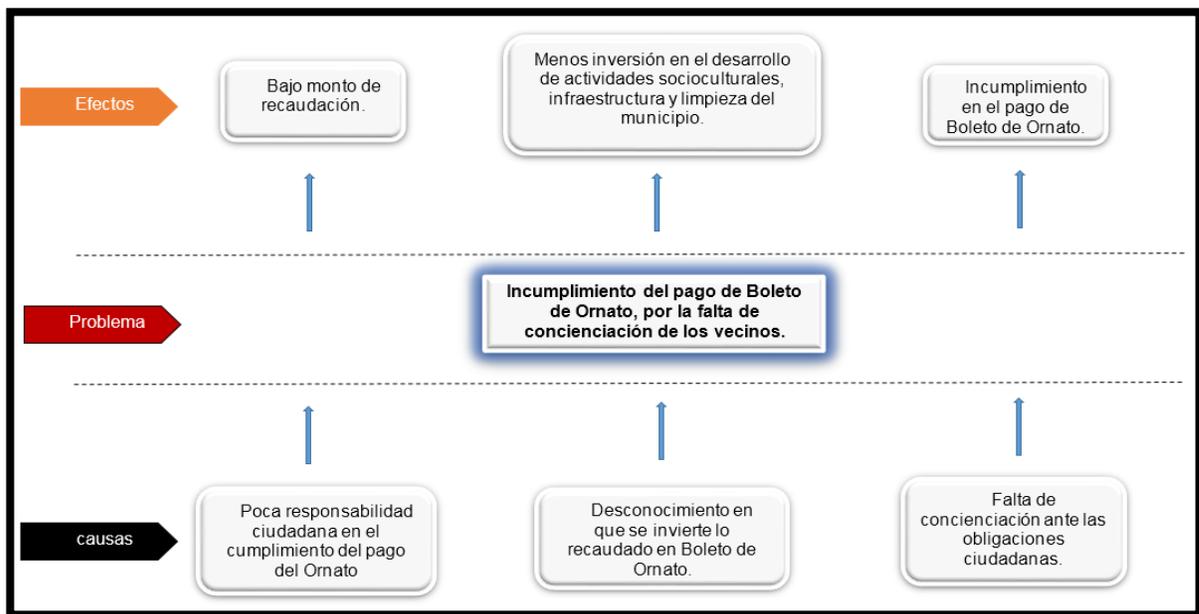
Fuente: Elaboración propia, año 2021

8.1.4. Planteamiento del problema

Incumplimiento del pago de boleto de ornato, por la falta de concienciación de los vecinos.

8.1.5. Árbol de problemas

Figura No. 1 Árbol de problemas



Fuente: Elaboración propia, año 2021

8.1.6. Descripción del problema

El incumplimiento del pago de boleto de ornato, por la falta de concienciación de los vecinos, afecta de manera significativa a la recaudación del mismo ya que las personas al no conocer los beneficios que trae hacer este pago, no los motiva y el segmento que paga lo hace por requisito, no por civismo.

CAPÍTULO V

9. PROPUESTA TÉCNICA

9.1. Propuesta

Desarrollo de una campaña de concienciación a la población del municipio de Tejutla, departamento de San Marcos para favorecer la recaudación y fomentar la cultura del aporte al arbitrio del boleto de ornato.

9.2. Propuesta de solución

Se propone una campaña de concienciación, la cual permitirá tener un mejor nivel de recaudación en el rubro del boleto de ornato, así mismo permitirá que esto tenga mayor eficiencia y eficacia en los resultados que se desean tener, ya que al tener una sociedad con cultura tributaria y de cumplimiento, se lograra mejores ingresos y la municipalidad podrá desarrollar los proyectos propuestos por los COCODES, COMUDES y colectivo organizado.

9.3. Justificación

Es importante que la población esté informada y concientizada para cumplir constantemente con sus deberes y obligaciones con base a lo legal, confirmando los valores de ética personal y la responsabilidad social, para que se logren mejores resultados, no solo en la recaudación de este arbitrio, sino que también paralelamente en el desarrollo del municipio.

Al contar con un sistema de recaudación eficiente, permitirá que la municipalidad incremente su porcentaje de ingresos mensuales, generados por el cobro del boleto de ornato, es de vital importancia para la municipalidad, ya que le permite contar con recursos necesarios para su funcionamiento y poder satisfacer las necesidades y problemas de la población sin tener que depender de las transferencias que realiza el gobierno central.

Para que esto sea posible es preciso que la población se involucre y sea consciente de la importancia del pago puntual del boleto de ornato, para la prestación de los servicios que benefician al municipio, tanto a nivel rural como urbano.

9.4. Planteamiento del problema

Actualmente la municipalidad no ha logrado desarrollar su capacidad de recaudación. El hecho de que los habitantes del municipio de Tejutla, tengan poco conocimiento del sistema de recaudación y uso de los ingresos municipales, se refleja en la poca afluencia de contribuyentes en la municipalidad y por consiguiente la deficiente sostenibilidad de los servicios que presta.

El proporcionar información y orientación adecuada, sobre el sistema de recaudación municipal, contribuye a concientizar a la población acerca de la importancia del pago responsable del boleto de ornato, además, contribuye al fortalecimiento de la imagen institucional de la municipalidad ante la población.

En este sentido se sugiere una campaña de concienciación, como aporte a la municipalidad, la cual busca concientizar a los habitantes del municipio de Tejutla sobre la importancia la recaudación de los ingresos del boleto de ornato.

De lo planteado surgen las siguientes interrogantes

¿Qué aspectos deben considerarse para desarrollar una Propuesta de Campaña de concienciación que favorezca la recaudación del arbitrio en la municipalidad de Tejutla?

9.5. Objetivos

9.5.1. General

Concientizar a los pobladores del municipio de Tejutla del departamento de San Marcos, para que cumplan responsablemente con el pago del boleto de ornato en las fechas establecidas.

9.6. Específicos

- Informar a la población de forma precisa acerca del arbitrio de boleto de ornato que recauda la municipalidad.
- Dar a conocer como el pago puntual y la recaudación eficiente del arbitrio municipal, se transforma en beneficios para el municipio y los pobladores de Tejutla.

- Generar constantemente niveles apropiados de credibilidad, sobre la legitimidad del uso de los recursos provenientes del arbitrio municipal.

9.7. Alcances y límites de la investigación

Dicha propuesta pretende generar corresponsabilidad en los habitantes del municipio de Tejutla, del departamento de San Marcos, que se encuentran comprendidos entre las edades de 18 a 65 años en pagar su Boleto de ornato. Con el fin de favorecer la recaudación municipal y contribuir con el fortalecimiento del mismo.

Se tomó como base la estrategia de comunicación con la que cuenta la municipalidad, para desarrollar un plan de medios, con el que se pretende llegar a todos los habitantes del Municipio de Tejutla, que comprenden el grupo objetivo, tanto del área urbana como rural, para fortalecer la recaudación del boleto de ornato.

En la propuesta únicamente se desarrolló una estrategia que determina los medios de comunicación idóneos para transmitir el mensaje al público objetivo receptor del mensaje.

9.8. Público objetivo

Tabla No. 19 *Publico Objetivo*

• Primario	
Hombres y mujeres	18 a 65 años de edad y menores de 18 años que formen parte de la población económicamente activa.
Extranjeros	Avecindados y residentes en el municipio de Tejutla, departamento de San Marcos.
• Secundario	
Todos los líderes comunitarios y población en general.	
Todos los jóvenes y niños por ser los futuros contribuyentes.	

Fuente: Elaboración propia, año 2021

9.9. Temporalidad

La propuesta no estará relacionada con ningún evento o fecha concreta, para que pueda ejecutarse, en cualquier fecha destacada a nivel local o implementarse cuando resulte conveniente para la municipalidad, es decir atemporal.

9.10. Idiomas

La campaña deberá estar disponible en idioma mam y español

9.11. Estrategia

Luego de la segmentación de los públicos objetivos, la campaña define la serie de procesos de persuasión que integran las distintas fases del proceso de comunicación y el mensaje a transmitir. El objetivo es facilitar el traslado oportuno de información precisa que le permitirá a la población concientizarse de la importancia de la recaudación del arbitrio municipal, a través de acciones encaminadas a la consecución de los objetivos.

La Campaña define una serie de procesos de persuasión que integra las distintas fases del proceso de comunicación y el mensaje a transmitir en cada etapa. El objetivo: lograr cambios en el proceso de conocimiento del público meta para generar un cambio de ideas que a medio plazo produzca cambios de actitud.

9.12. Mensajes clave

Establecer el mensaje clave que será difundido entre el público a través de las diferentes herramientas o canales de comunicación, con el fin de que sea eficiente por el medio en el que será difundida la información.

Tabla No. 20 Mensaje Clave

Mensaje clave	Argumentaciones	Actividades
<p>Boleto de Ornato</p>	<p>La municipalidad está trabajando en el mejoramiento de la comunidad. El pago de boleto de ornato es importante para el logro de los proyectos propuestos por los vecinos.</p> <p>La municipalidad se encarga de la limpieza de las calles y mejoramiento del parque con el apoyo de la comunidad, a través del pago de boleto de ornato.</p>	<p>Elaborar un trifoliar, afiches, folletos, desarrollar charlas a grupos de Alcaldes auxiliares y COCODES explicando:</p> <p>¿Qué es el boleto de ornato?</p> <p>¿Cuándo debo pagarlo?</p> <p>¿Cuál es su utilidad?</p> <p>Pagos extemporáneos y cargos por mora.</p> <p>Las leyes emitidas por el Congreso de la República y reglamentos.</p> <p>Que la municipalidad trabaje en forma conjunta con representantes de COCODES, COMUDE, Alcaldes auxiliares y líderes para facilitar el traslado de la información y de materiales informativos sobre el boleto de ornato, funciones y beneficios de su contribución.</p>

Mensaje clave	Argumentaciones	Actividades
Caminos rurales, calles y Municipio	<p>El municipio de Tejutla prestará mejores servicios a la población rural y urbana, calles más limpias, drenajes y mejor infraestructura con el apoyo de la comunidad a través de su contribución puntual en el pago del arbitrio.</p> <p>Cómo se transforman en beneficio los ingresos provenientes de la recaudación del boleto de ornato.</p>	<p>Que los miembros del personal de la municipalidad apoyen en el proceso de trasladar el mensaje a la población dentro de la municipalidad.</p> <p>Comunicar el mensaje a líderes comunitarios miembros de COCODES, COMUDE y Alcaldes auxiliares para que ellos lo puedan trasladar a la población en reuniones, elaborar boletines y afiches.</p>
Transparencia Municipal	<p>La municipalidad de Tejutla se encarga de ejecutar y distribuir de forma eficiente y eficaz los ingresos municipales para desarrollar los proyectos a propuesta de COCODES y COMUDES del municipio.</p>	<p>Comunicar anualmente a la población el avance y desarrollo de los proyectos en el municipio a través de: boletines, folletos, comunicados y en circunstancias que lo soliciten.</p>

Fuente: Elaboración propia, año 2021

9.13. Desarrollo de la estrategia

9.13.1. Posicionamiento: Con base al mensaje clave, la estrategia apuntará al posicionamiento de la siguiente frase: “Yo si pago mi Boleto de Ornato”

Tabla No. 21 Desarrollo de la Estrategia

	Objetivo de comunicación	Acciones
<p>Campaña de concienciación</p>	<p>¿Qué es el boleto de ornato?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conseguir la información oportuna. • Lograr una comunicación efectiva. 	<p>Socialización de avance resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boletín informativo <p>Comunicación alternativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con líderes Comunitarios • Unidad de Recaudación • Uso de altoparlante • Aprovechar la estrecha relación del Alcalde con COCODES; COMUDE Y Alcaldes auxiliares.

	<p>¿Qué hacemos?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aceptación y conocimiento de las ideas. • Conocimiento profundo y lograr el entendimiento. 	<p>Socialización de avance resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boletín informativo <p>Comunicación Alternativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con líderes Comunitarios • Unidad de Recaudación • Uso de altoparlante • Aprovechar la estrecha relación del Alcalde con COCODES; COMUDE Y alcaldes auxiliares • Reuniones • Grupos Focales • Comunicación de persona a persona
	<p>¿Qué estamos Logrando?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de actitud. hacia la tributación. • Cultura Tributaria 	<p>Socialización de resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boletín informativo • Afiches • Reuniones • Charlas con adultos, jóvenes y niños.

Fuente: Elaboración propia, año 2021

9.14. Divulgación de la información

Tomando en cuenta el bajo presupuesto con que se cuenta para la implementación de la campaña y elevar los niveles de cultura tributaria en los pobladores, los medios alternativos lo constituyen los canales de comunicación comunitaria serán más importantes para la difusión de la información acerca de la recaudación del Boleto de Ornato y la promoción de una cultura tributaria que busque favorecer la eficiente y eficaz recaudación del boleto de ornato para lograr el desarrollo del municipio de Tejutla.

En este sentido se trabajará en el fortalecimiento del sistema de recaudación del boleto de ornato, a través del aprovechamiento de las reuniones de COCODES, COMUNDE y Alcaldes auxiliares, servirán de enlace entre el Alcalde municipal, honorable consejo municipal y los pobladores para la creación de un espacio de divulgación de información de resultados anuales de los ingresos y gastos municipales, de esta manera trabajar en la transparencia municipal.

9.15. Formatos y soportes

Tabla No. 22 *Formatos y Soporte*

Soporte		Formatos	Donde
Soporte principal	Material impreso	Trifoliales	Recepción de la municipalidad
		Folletos	Cartelera informativa dentro del edificio municipal y puntos claves del municipio incluyendo auxilatorias.
		Afiches	
	Medios alternativos	Charlas y capacitaciones	Reuniones entre COMUDE Y COCODES
Comunicación de persona a persona		Salón municipal Actividades deportivas eventos sociales	

Fuente: Elaboración propia, año 2021

9.15.1. Medios de comunicación alternativos

El objetivo de la estrategia es llegar a toda la población objetivo meta e informar y sensibilizar sobre la importancia de la recaudación de tasas y arbitrios municipales en el municipio de Tejutla, de esta manera fortalecer la recaudación. Por tal razón la campaña se apoyará fuertemente de los medios de comunicación alternos tales como:

- Reuniones con líderes comunitarios: La municipalidad puede aprovechar las reuniones con los representantes comunitarios para tratar el tema de la cultura tributaria e informarles sobre la importancia y los beneficios del pago del boleto de ornato, de modo que ellos posteriormente puedan entregar al resto de la población los folletos y trifoliales.
- Charlas, capacitaciones para niños y jóvenes: se propone realizar sociogramas, juegos con payasos en escuelas e institutos que ayuden a fomentar en los futuros contribuyentes una cultura tributaria y tomen conciencia de la importancia de cumplir con su deber tributario.
- Aprovechar la estrecha relación del Alcalde con COCODES; COMUDE y Alcaldes auxiliares para el traslado de información y de esta manera ellos sirvan de canal de comunicación entre la municipalidad y la población.
- Comunicación de persona a persona: se puede aplicar como un medio fácil y económico para hacer que la población se apropie del tema.

9.16. Redes sociales

Difundir toda la información y el desarrollo de la campaña de concienciación a través de las redes sociales, como: Facebook, Instagram, TikTok, etc. aprovechando así este recurso que no requiere mayor inversión económica y que a través de este se puede obtener mayor alcance y efectividad ya que el 51.4% de la población guatemalteca hace uso de las redes sociales.

9.17. Monitoreo de medios de comunicación

La municipalidad deberá asignar a un miembro del personal que coordine la comunicación, y a la vez será el encargado del monitoreo y de registrar el historial del proceso, de las actividades de comunicación que se realicen con la población.

10. RESULTADOS

10.1. Monto de recaudación del boleto de ornato antes de la campaña de sensibilización

Tabla No. 23 *Recaudación del Boleto de Ornato*

Año	Monto
2020	Q. 132, 258.00
2021	Q. 140, 000.00

Fuente: Datos entregados verbalmente por el director de la DAFIN.

En la tabla se observa un aumento en la recaudación del boleto de ornato, se logra observar una mejora significativa hasta el mes de mayo del año 2021, se espera recaudar aún más ya que las personas no suelen realizar el pago en las fechas establecidas, sin embargo, el monto recaudado no es suficiente para cubrir los objetivos establecidos por la dirección municipal.

10.2. Proyección de la recaudación del boleto de ornato.

Tabla No. 24 *Proyección de la Recaudación del Boleto de Ornato*

Año	Monto
2022	Q. 200,000.00
2023	Q. 280,000.00

Fuente: Proyección propia, año 2021.

Para el año 2022 se espera recaudar un monto de Q. 200,000.00 en boleto de ornato ya que la sensibilización se estará poniendo en marcha, para que esto sea posible las autoridades correspondientes deben aprovechar las actividades que se realizan a finales de año ya que se logra una concentración grande de pobladores, dejando así el mensaje clave que es “Yo si pago mi boleto de ornato” y así lograr que los resultados que se proyectaron en los montos recaudados sean los aumentados el monto en un cien por ciento, gracias a el mensaje que se difundirá.

11. CONCLUSIONES

- La recaudación de la municipalidad sobre el boleto de ornato le genera desarrollo al municipio, ya que sus ingresos le permiten inversión en beneficio de sus pobladores urbanos y rurales.
- Para que se obtenga un mejor nivel de recaudación es necesario que la población esté informada de los beneficios que se obtienen al cumplir con este pago, ya que en su mayor porcentaje lo recaudado en este arbitrio es destinado al ordenamiento, embellecimiento y limpieza del municipio.
- La concienciación sobre la cultura tributaria en la población dará en consecuencia el aumento de los montos de recaudación.
- Todos estamos obligados a realizar el pago del boleto de ornato, aunque no fuera necesario presentarlo como requisito ante un trámite, ya que lo recaudado es destinado al ordenamiento y embellecimiento del municipio.

12. RECOMENDACIONES

- Las autoridades municipales del municipio de Tejutla, deben publicar los beneficios del boleto de ornato para hacer conciencia a las personas y crear una cultura de tributo, en este caso el boleto de ornato.
- La municipalidad deberá publicar en el informador dentro del edificio municipal y puntos claves como auxiliatorias donde dé a conocer los proyectos ya realizados y los que se están ejecutando con los montos recaudados en el boleto de ornato, para fortalecer la cultura de tributo dentro de los pobladores y así como la transparencia en el manejo de estos fondos.
- Se propone realizar una campaña de concienciación a la población del municipio de Tejutla, departamento de San Marcos para favorecer la recaudación y fomentar la cultura del aporte al arbitrio del boleto de ornato.

13. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Caro , G. (1997). *La publicidad del Bien Social*. Obtenido de <https://www.studocu.com/es-ar/document/universidad-nacional-de-la-patagonia-san-juan-bosco/publicidad-y-propaganda/tp7-guia-de-lectura-caro/2849962>
- CÓDIGO MUNICIPAL. (06 de 09 de 2016). *DECRETO NÚMERO 12-2002 DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA*. Obtenido de Contraloria General de Cuentas : <https://www.contraloria.gob.gt/wp-content/uploads/2018/02/12-CODIGO-MUNICIPAL.pdf>
- Ignacio De la Mota. (1988). *Diccionario de la Comunicacion*. Obtenido de <https://www.iberlibro.com/Diccionario-comunicaci%C3%B3n-Ignacio-H-Mota-Paraninfo/15413084624/bd>
- LEY DE ARBITRIO DE ORNATO MUNICIPAL. (11 de 12 de 1996). *DECRETO NUMERO 121-96* . Obtenido de <https://asisehace.gt/media/infile%20-%20decreto%20del%20congreso%20121-96.pdf>
- Municipalidad de Tejutla. (s.f.). Obtenido de <http://www.munidetejutla.gob.gt/>
- Orozco, K. (2019). *DIAGNOSTICO AMBIENTAL COMUNITARIO DEL MUNICIPIO DE TEJUTLA*. Quetzaltenango, Guatemala.
- Orozco, K. (2019). Informe final del Ejercicio Profesional supervisado Multiprofesional - EPSUM-, en el municipio de Tejutla, San Marcos. San Marcos, Guatemala.
- Plan de Desarrollo Municipal y Ordenamiento Territorial -PDM-OT-. (2018).

14. ANEXOS



GUIA DE ENTREVISTA

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA INTEGRADA MUNICIPAL

DAFIM

Entrevistador: Nery Bartolón

Entrevistado: Randy Juárez

Cargo: Director Financiero

Fecha

OBJETIVO

Conocer las actividades de funcionamiento y procedimientos actuales de recaudación del arbitrio denominado boleto de ornato, en favor de la municipalidad de Tejutla, San Marcos.

1. ¿Cómo ve usted el proceso de recaudación del arbitrio boleto de ornato en la Municipalidad?
2. ¿Considera usted que la recaudación del arbitrio boleto de ornato es efectiva?

3. ¿Cómo es el proceso de recaudación del boleto de ornato?
4. ¿Por qué cree usted que la gente no contribuye con el pago del boleto de ornato?
5. ¿Cuál de los impuestos, tasa o arbitrio es el que menor recaudación reporta?
6. ¿Qué información considera usted que debería conocer la población acerca del boleto de ornato?
7. ¿Cuáles son los beneficios para los ciudadanos al pagar el boleto de ornato?
8. ¿Cree usted que es necesario sensibilizar a la población sobre la importancia del pago de boleto de ornato?
9. ¿Por qué es importante para la Municipalidad informar y sensibilizar a los habitantes acerca de la recaudación del boleto de ornato?
10. ¿Cuál es el monto anual que se recauda en boleto de ornato?
11. ¿A que son destinados los fondos recaudados en boleto de ornato?
12. ¿Lo recaudado en boleto de ornato es destinado a obras de arrastre si en dado caso hubiera?

13. ¿Qué porcentaje de lo recaudado en boleto de ornado es destinado a ordenamiento, mantenimiento y limpieza del municipio?
14. ¿Afecta a los ingresos propios de la municipalidad, que los vecinos tengan que hacer efectivo el pago del boleto de ornado en otras instituciones u municipalidades para realizar trámites?
15. ¿Existen empresas o instituciones que reporten montos por descuento del pago del boleto de ornado?
16. ¿La municipalidad percibe ingresos en el boleto de ornado con relación a menores que tengan autorización para trabajar?



GUIA DE ENTREVISTA

TESORERÍA

Entrevistador: Nery Bartolón

Entrevistada: Francisca Muñoz

Cargo:

Fecha

OBJETIVO

Conocer las actividades de funcionamiento y procedimientos actuales de recaudación del arbitrio denominado boleto de ornato, en favor de la municipalidad de Tejutla, San Marcos.

1. ¿De los siguientes rangos de edad quienes generan más ingresos?

Rangos de edad		x
De	A	
18	30	

31	40	
41	50	
51	65	

2. ¿Cuántas personas entre 18 y 65 años se encuentran registrados en su base de datos?
3. ¿Qué cantidad de personas según registro paga el boleto de ornato?
4. De acuerdo a su base de datos, ¿cuántas personas pagan a tiempo el boleto de ornato?
5. ¿La Municipalidad tienen contemplado prórroga para la cancelación del boleto de ornato?
6. De acuerdo al siguiente cuadro, ¿Qué cantidad de personas realizan el pago del boleto de ornato en la siguiente clasificación?

Ingresos mensuales		Cuántas
De	A	
Q 500.00	Q. 1,000.00	
Q. 1,000.00	Q. 3,000.00	
Q. 3,000.00	Q. 6,000.00	
Q. 6,000.00	Q. 9,000.00	
Q. 9,000.00	Q. 12,000.00	
Q. 12,000.00 en adelante		

7. ¿De qué forma actualiza su base de datos?
8. ¿Con que recursos cuenta para el funcionamiento del cobro del boleto de ornato?

9. ¿Cuántas personas laboran en la dependencia de boleto de ornato?
10. ¿Qué cantidad de los registrados hicieron efectivo el pago del boleto de ornato el año 2020?
11. ¿Qué cantidad de la población ha hecho efectivo el pago del boleto de ornato este año?
12. ¿Por qué cree usted que la gente no contribuye con el pago del boleto de ornato?
13. ¿La municipalidad percibe ingresos en el boleto de ornato con relación a menores que tengan autorización para trabajar?
14. ¿Qué opciones les dan a los ciudadanos para hacerse efectivo el pago del boleto de ornato, con los cuales la correspondiente municipalidad suscriba contratos respectivos?
15. ¿Han creado campañas de sensibilización a la población para que cumplan con el pago del boleto de ornato?
16. ¿Cuál considera usted que se sería el proceso de comunicación adecuado para informar a la población a cerca del boleto de ornato?
17. ¿Qué información considera usted que debería conocer la población acerca del boleto de ornato?
18. ¿Cuáles considera que sería los medios idóneos para informar a la población?