

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



Evaluación del cumplimiento de la ley del arbitrio de ornato municipal de los sujetos obligados al pago, residentes en el municipio de Salamá del departamento de Baja Verapaz

(Tesis de Licenciatura)

Karmen Lycasta Hernández Barrientos

Cobán, Alta Verapaz, mayo 2016

**Evaluación del cumplimiento de la ley del arbitrio de ornato municipal de
los sujetos obligados al pago, residentes en el municipio de Salamá del
departamento de Baja Verapaz**
(Tesis de Licenciatura)

Karmen Lycasta Hernández Barrientos

Lic. Erik Nolberto Guerrero Milián (Asesor)
Licda. Dinora Morales de López (Revisora)

Cobán, Alta Verapaz, mayo 2016

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrectora Académica

M.A. César Augusto Custodio Cobar
Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretario General

Autoridades Facultad de Ciencias Económicas

M.A. César Augusto Custodio Cobar
Decano

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Vicedecano

Lic. Edgar Uwaldo Caal
Coordinador



UPANA

Universidad Panamericana
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E.L.CPA.Ñ01-PS.061.2016

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 06 DE ABRIL DEL 2016
ORDEN DE IMPRESIÓN**

Tutor: Licenciado Erick Nolberto Guerrero Milián
Revisora: Licenciada Dinora Morales de López
Carrera: Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Tesis titulada: "Evaluación del cumplimiento de la Ley del Arbitrio de Ornato Municipal de los sujetos obligados al pago, residentes en el municipio de Salamá del departamento de Baja Verapaz"

Presentada por: Karmen Lycasta Hernández Barrientos

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

En el grado de: Licenciada



M.A. César Augusto Custodio Cobar
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

Cobán, Alta Verapaz, 14 Noviembre del 2015

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

Estimados señores:

En virtud de que la Tesis del Programa de Actualización de Competencias y Cierre Académico (caso empresa) con el tema **“Evaluación del cumplimiento de la Ley del Arbitrio de Ornato Municipal de los sujetos obligados al pago, residentes en el municipio de Salamá del departamento de Baja Verapaz”**, presentado por el estudiante: **Karmen Lycasta Hernández Barrientos**, previo a optar al grado Académico de Licenciado en Contaduría Pública y Auditoría cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen favorable con una puntuación de 91/ 100 puntos para que continúe con el proceso correspondiente.



Lic. Erik Nolberto Guerrero Milián
Tutor

Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa

Colegiado: 18270

morales.lidia@upana.edu.gt

Guatemala, 28 de enero de 2016

Señores:

Facultad de Ciencias Económicas

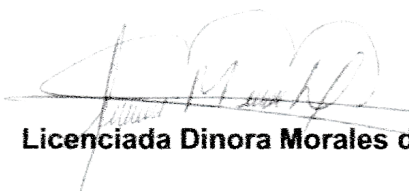
Universidad Panamericana

Ciudad

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Tesis con el Tema: **"Evaluación del cumplimiento de la ley del arbitrio de ornato municipal de los sujetos obligados al pago, residentes en el municipio de Salamá del departamento de Baja Verapaz"** realizado por: **Karmen Lycasta Hernández Barrientos**, carné No. 201504071 estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la revisión del mismo y se hace constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana. Por lo tanto doy el dictamen de aprobado para continuar con el proceso que corresponde.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.


Dinora Morales de López
LICENCIADA EN PEDAGOGÍA
Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA
Colegiado No. 18270
Licenciada Dinora Morales de López

No.	Contenido	Página
	Resumen	i
	Introducción	iii
	Capítulo 1	1
	Marco Contextual	1
1.1	Antecedentes	1
1.2	Planteamiento del problema	8
1.3	Pregunta de investigación	8
1.4	Justificación del problema	9
1.5	Objetivos de investigación	10
1.5.1	Objetivo general	10
1.5.2	Objetivos específicos	10
1.6	Alcances y límites de la investigación	11
1.6.1	Alcances	11
1.6.2	Límites	11
	Capítulo 2	12
	Marco Conceptual	12
2.1	Marco legal del municipio	12
	Capítulo 3	20
	Marco Metodológico	20
3.1	Tipo de investigación	20
3.2	Sujetos de investigación	20
3.2.1	Unidades administrativas	21

3.3	Instrumentos de recopilación y medición de datos	21
3.4	Diseño de la investigación	22
	Capítulo 4	23
	Resultados de la investigación	23
4.1	Muestreo	23
4.2	Presentación de resultados	37
	Capítulo 5	40
	Propuesta de solución a la problemática	40
5.1	Plan de acción	40
	Conclusiones	44
	Referencias	45
	ANEXOS	47

Resumen

La recaudación del arbitrio del boleto de ornato, aporta fondos a la municipalidad, con el objeto de invertirlos en actividades y proyectos de desarrollo, que permiten una reducción en la contaminación urbana y lograr beneficios saludables a la población.

La recepción de ingresos municipales ha mantenido una tendencia oscilante, debido a deficiencias en el proceso de recaudación, esto impide desarrollar a cabalidad la labor de ornato en el municipio de Salamá, Baja Verapaz, y la gestión de acciones pertinentes al ámbito municipal.

En este sentido resulta importante fortalecer los procedimientos de recaudación contenidos en la ley de arbitrio de ornato municipal, para dar cumplimiento a lo establecido en el decreto 121-96 del Congreso de la República de Guatemala (ley del arbitrio de ornato municipal), promover actividades informativas en la ciudad; coordinar con comercios, empresas descentralizadas e instituciones de gobierno, para facilitar la obtención de recursos, mediante sus planillas salariales y facilitar la adquisición del mismo, mediante pagos directos en los bancos del sistema con presencia en el municipio.

El desarrollo del análisis situacional, para identificar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas; la revisión detallada de los estados financieros de la municipalidad de Salamá, Baja Verapaz y en especial la recaudación por el concepto del arbitrio referido; la evaluación de criterios referentes a la problemática, mediante una serie de actividades a base de encuestas a la población.

En la investigación realizada, se logró identificar una inestabilidad en la recaudación del arbitrio del boleto de ornato, con una oscilación promedio de 3 puntos porcentuales, en la evaluación de los años 2011-2015.

Se pudo observar como causal determinante de los resultados obtenidos, un desinterés de recaudación en comercios, empresas descentralizadas e instituciones de gobierno, por parte de los delegados municipales responsables, la falta de información y acceso para la adquisición del mismo por parte de la población.

Introducción

El proyecto de investigación está dirigido a la recaudación del boleto de ornato, recursos utilizados para el cumplimiento de los planes y objetivos municipales, al emplear las técnicas de investigación, se logró identificar los procedimientos utilizados para la obtención de fondos municipales producto de dicho rubro.

Las técnicas de investigación aplicadas para el desarrollo del proyecto permitieron identificar las debilidades de los procedimientos utilizados por este ente recaudador, para exigir el cumplimiento del boleto de ornato.

Con la recopilación de datos obtenidos se estableció que existe incumplimiento del pago de arbitrios, en primer lugar el boleto de ornato, por parte de la población del municipio de Salamá del departamento de Baja Verapaz y la falta de coordinación entre la municipalidad y todas las dependencias del Estado, instituciones descentralizadas o autónomas, empresas individuales y jurídicas, quienes incumplen lo que manda la Ley de Arbitrio de Ornato Municipal.

La presente tesis cuenta con cinco capítulos los cuales son: marco contextual, marco conceptual, marco metodológico, resultados de la investigación, propuesta de solución a la problemática.

En el marco contextual contenido en el capítulo uno, se destacan los datos históricos de la institución, en éste se detalla la forma estructural y organizacional de la municipalidad, se describe como está comprendido el organigrama, la cantidad de direcciones y unidades que existen dentro de ella y cuál es la función que desempeñan, se detalla lo esencial de la institución que es identificar la misión y visión y ponerla en práctica para un mejor cumplimiento de actividades y servicios.

Dentro del marco conceptual incluido en el capítulo dos, se encuentran los principales conceptos de los temas que se investigan, en los que se destaca la bibliografía de varios autores, la cual

ayuda a darle un mejor soporte a la investigación. Dentro de este marco se puede identificar la base legal de artículos que amparan la investigación para su realización.

El capítulo tres, se refiere al marco metodológico, aquí se puede identificar qué tipo de investigación se realizará, quienes son los sujetos que participan en ella, que tipos de instrumentos se utilizaron para recopilar información, tales como: encuestas, entrevistas y visitas de campo.

Dentro del capítulo cuatro, encontramos los resultados de la investigación se realiza la presentación y el análisis de las gráficas, tablas, cuadros, diagramas, organigramas que se obtuvieron por medio de los instrumentos que se utilizaron para llevar a cabo la obtención de la información necesaria.

La propuesta de solución a la problemática se encuentra en el capítulo cinco, la cual ayuda a la institución a realizar las mejoras de la recaudación, por medio de un proyecto contenido en el plan de acción para identificar la gestión que se va a aplicar mediante las estrategias a realizar y la utilización de recursos que intervendrán en ellas.

Capítulo 1

Marco Contextual

1.1 Antecedentes

➤ Origen del nombre Salamá

La etimología de Salamá se origina de Tzalamhá, Tzalam=Cárcel, há= Agua. Cárcel o trama de agua.

El vocablo “Salamá” se escribió antes para procurar cantar los sonidos nativos así Tzalamhá. Este vocablo está compuesto por “Tzalam” que en lengua nativa significa “cárcel trama que rodea” y la terminación “há” que se pronuncia “ja”, dándole una suave sonoridad a la jota, que quiere decir agua. Tzalamá según su etimología significa “Cárcel o trama de agua”.

También según el escritor e historiador Jorge Luis Arriola en su libro “El Libro de las Geonimias de Guatemala” la palabra Salamá significa “Casa de Tablas “ o “RÍO DE TABLAS” de las voces Quichés Tzalam: Tabla, plancha, pendiente de una montaña y ha: casa. En lengua quiché Salamá significa “río de tablas” o “tablas sobre el agua” (los habitantes originales del área, los Pipiles utilizaban tablas como canoas para transportarse).

➤ Generalidades de la municipalidad de Salamá, Baja Verapaz

En el año 1,944 a las municipalidades se les conocía con el nombre de ayuntamientos y era dirigido por un intendente al que hoy en día se le conoce como alcalde municipal. Luego en 1945 a los ayuntamientos se les denominó alcaldía, el cual era dirigido por el alcalde municipal y estaban constituidos, lo establece actualmente el código municipal por concejales y síndicos.

➤ **Institución municipal de Salamá, Baja Verapaz**

La municipalidad es la institución llamada a generar el desarrollo del municipio dentro de los principios de una administración eficiente, responsable y transparente. El gobierno municipal está encabezado por el concejo municipal, el cual está integrado por el alcalde municipal, un síndico y cinco concejales.

La municipalidad es responsable de impulsar el desarrollo del municipio, dentro de sus fines corresponde orientar los recursos que reciben de carácter constitucional, en forma equitativa, racional y justa en programas de salud, educación, vivienda e infraestructura para brindar un mejor nivel de vida y desarrollo de los habitantes del lugar.

➤ **Aspectos de organización**

Como lo indica (Rivera, 2010) “la organización constituye una de las funciones intrínsecas de la tarea directiva o de gestión”, la municipalidad se enfoca en su misión y visión, para el fortalecimiento institucional y el cumplimiento de sus objetivos.

➤ **Misión**

La misión institucional está expresada en la página web de la municipalidad de Salamá (www.munisalama.gob.gt, 2012) donde indica que “es una entidad autónoma que promueve el desarrollo del municipio a por medio de actividades económicas, sociales, culturales, deportivas, ambientales y con la prestación de servicios que contribuyan a mejorar la calidad de vida de los vecinos y satisfacer las necesidades y aspiraciones de la población”.

➤ **Visión**

“Ser una institución de gran prestigio en la prestación de servicios públicos básicos de la población del municipio y solucionar el alto índice que a diario se vive en el accionar administrativo municipal y ayudar grandemente al fortalecimiento del desarrollo integral y sostenible del municipio”.

➤ **Población del municipio**

Al momento de realizar la investigación se encontró un total de 55,238 habitantes, 25% (13,809 habitantes) viven en el área urbana y 75% (41,429 habitantes) en el área rural.

➤ **Estructura organizacional**

Según (Charles Lusthaus, 2002) “por estructura organizacional se entiende la capacidad de una organización de dividir el trabajo y asignar funciones y responsabilidades a personas y grupos de la organización, así como el proceso mediante el cual la organización trata de coordinar su labor y sus grupos”, es por esto que la municipalidad está dividida por direcciones y unidades, para llevar a cabo un mejor proceso en a cada actividad que desarrolla esta institución.

➤ **Dirección financiera municipal**

Ubicada en el edificio municipal, encargada de llevar todo lo relacionado con finanzas municipales, recepción de tasas y arbitrios municipales y la administración de dichos recursos. Cuenta con las diferentes unidades: tesorería municipal, contabilidad, presupuesto, compras, planilla, guardalmacén.

➤ **Dirección municipal de planificación**

Ubicada en el edificio municipal, encargada de realizar la formulación, elaboración, supervisión, ejecución, recepción de proyectos, ingreso al sistema SNIP y SICOINGL, elaboración del Plan Operativo Anual (POA) municipal y su respectivo presupuesto. Tiene bajo su responsabilidad las coordinaciones:

- Participación ciudadana y fortalecimiento institucional, se encarga de enlazar y coordinar actividades municipales y las diferentes instituciones que tienen presencia en el municipio.
- Unidad de Gestión Ambiental –UGAM-, se encarga de ver lo referente al medio ambiente, agua potable rural, forestal.
- Ordenamiento territorial encargado de ubicación de viviendas, calles, avenidas, nomenclaturas, ordenamiento en el cementerio municipal.
- Proyectos y supervisión de obras municipales.

➤ **Dirección de servicios públicos**

Está ubicado en la bodega municipal, tiene a su cargo las administraciones de: alumbrado público, agua potable, cementerio, mercado, desechos sólidos, biblioteca, farmacias municipales, parques, salón municipal, centro de capacitación.

➤ **Dirección municipal de desarrollo**

Ubicada una parte en el edificio central y otra en el centro de capacitación municipal, tiene a su cargo las siguientes coordinaciones:

- **Oficina municipal de la mujer y la familia:** está comprendida por tres unidades, la oficina municipal de niñez y adolescencia, oficina municipal del adulto mayor, promotor de desarrollo local.
- **Oficina de recreación, cultura y deportes:** esta unidad se subdivide en, recreación, deportes y monitores de deportes.
- **Coordinación de logística:** es la encargada de la realización de eventos, coordinación de mobiliario.

➤ **Dirección municipal de recursos humanos –DMRH-**

Para la aplicación de las políticas de administración de personal que sean formuladas por el concejo municipal, se creó la dirección municipal de recursos humanos; cuya función es planear, organizar, dirigir, integrar, controlar y sancionar al personal con el fin de cumplir con la ejecución de sus funciones y todo lo planificado, en base a la ley del servicio municipal, código de trabajo y las normas del presente reglamento.

➤ **Policía municipal de tránsito**

Ubicada frente a la Policía Nacional Civil en el centro de la ciudad, encargada de ordenar el tránsito en la cabecera municipal.

➤ **Juzgado municipal**

Ubicado en el edificio municipal, se encarga de todos los asuntos legales que conciernen a la municipalidad.

➤ **Auditoría interna municipal**

Es la facultada para realizar las auditorías constantes en la municipalidad, encargada de la divulgación de todas las actividades municipales.

➤ **Dirección de comunicación social y relaciones públicas**

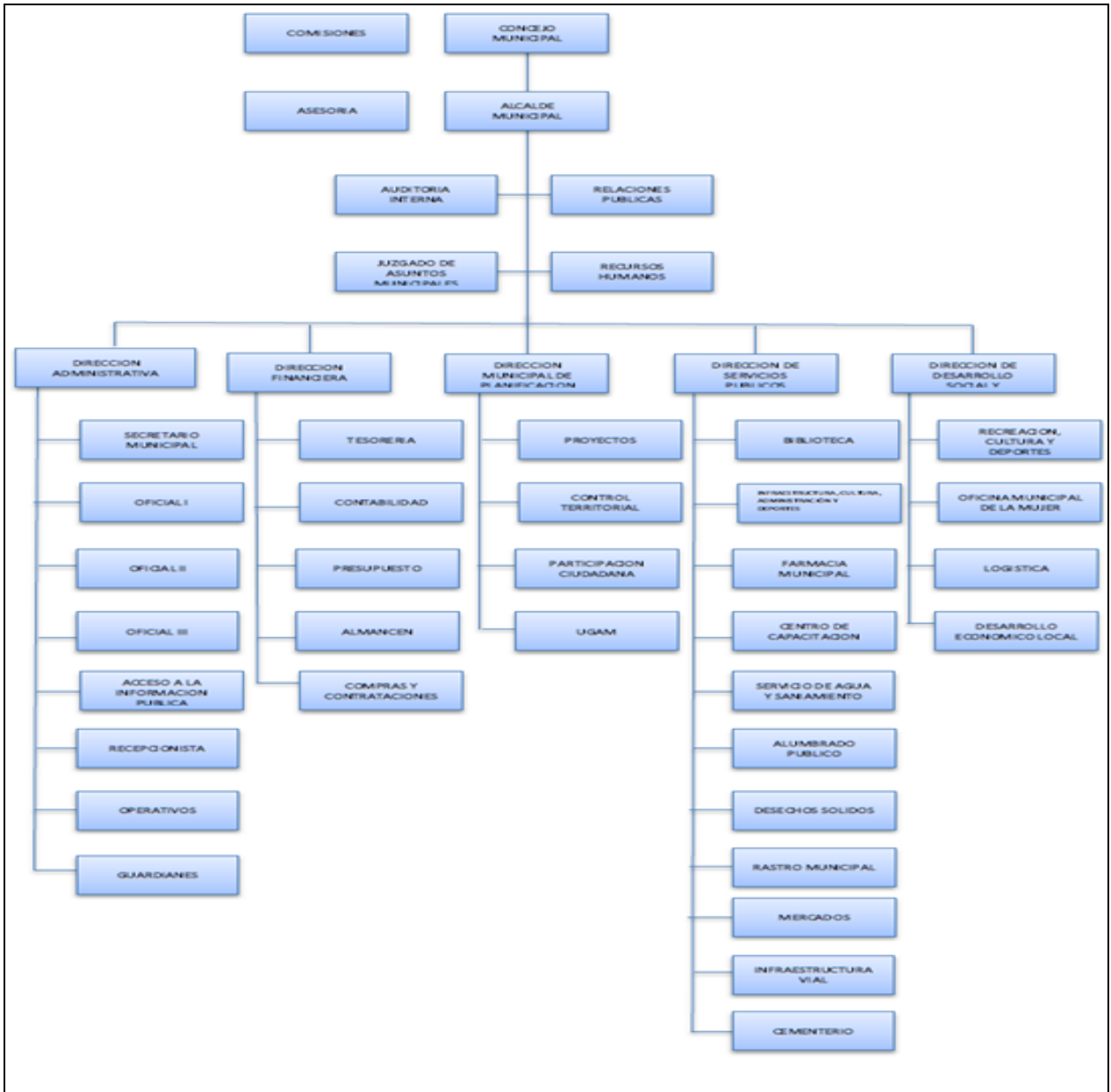
Ésta dirección se encarga de dar a conocer a la población en general, en medios de comunicación, los planes y proyectos que se realizan en el municipio.

➤ **Unidad de acceso a la información pública**

Encargada de concentrar toda la información de las diferentes unidades de la municipalidad, subirla a la página web y tenerla a disposición de las personas o instituciones que la soliciten.

➤ **Organigrama**

La municipalidad de Salamá cuenta con una estructura orgánica de tipo vertical que va desde el concejo municipal (éste tiene comisiones a su cargo), luego por el alcalde municipal (cuenta con asesoría), seguido de auditoría interna y relaciones públicas, posterior a estas encontramos el juzgado de asuntos municipales y recursos humanos, luego está comprendido por cinco direcciones que tienen bajo su responsabilidad ciertas unidades, incluida la dirección administrativa, dirección financiera, dirección municipal de planificación, dirección de servicios públicos, dirección de desarrollo social.



Fuente: elaboración propia en base a información de la municipalidad

➤ **Información financiera y contable**

La municipalidad de Salamá lleva a cabo el desarrollo de sus actividades financieras y contables que permiten llevar un registro de acuerdo a las normas de contabilidad.

➤ **Datos de personal**

La municipalidad de Salamá, Baja Verapaz en la actualidad cuenta con 306 empleados, distribuidos en diferentes puestos y funciones para el servicio y el desarrollo de la comunidad.

1.2 Planteamiento del problema

La municipalidad es una institución autónoma, a la que le corresponde la recaudación de arbitrios, dentro de estos destaca el arbitrio del boleto de ornato amparado en la (ley del arbitrio de ornato municipal, decreto 121-96), sin embargo la recaudación no ha sido eficiente debido que en los últimos dos años (2014 y 2015), los encargados de la recaudación no hicieron la suficiente promoción y visitas a las instituciones para recaudar el ingreso del boleto de ornato.

La falta de coordinación municipal con dependencias del Estado, instituciones descentralizadas o autónomas, y todo tipo de empresa, impacta en el cumplimiento de la obligación del pago del arbitrio de ornato. Debido que no existe en la municipalidad un control adecuado que regule la obligación.

1.3 Pregunta de investigación

Debido a las deficiencias en la recaudación para el área financiera es importante conocer los aspectos que interfieren en la recaudación por medio del boleto de ornato. La información obtenida se utiliza como respaldo en la toma de decisiones que realizan las autoridades municipales.

Para dar una correcta solución al inconveniente encontrado, es necesario proponer una solución que contribuya a que los temas de investigación sean abarcados en su totalidad. Para efectos de la realización del proyecto se formula la siguiente pregunta:

¿Qué procedimientos se implementan en la municipalidad de Salamá departamento de Baja Verapaz para optimizar la recaudación del arbitrio de ornato?

1.4 Justificación del problema

Este tema es importante, porque se ha dejado a criterio de la población el pago del boleto de ornato. La Ley de Arbitrio de Ornato Municipal, incita a realizar la cancelación correspondiente de cada ciudadano, debido a que es de beneficio para la municipalidad y para la población, generar ingresos que permitan cumplir con el ornato del municipio.

Se eligió el tema de la recaudación del arbitrio del boleto de ornato porque la población aún no ve la importancia de contribuir con este pago, por medio de los ingresos que se puedan obtener de este arbitrio la municipalidad contribuirá por mejorar el desarrollo y el ornato de la ciudad.

Las actividades para recaudar el ingreso del pago del boleto de ornato del municipio, se han visto afectadas por la falta de interés de las personas encargadas del recaudo del arbitrio, mismas que deberían ser implementadas para obtener un mejor y mayor resultado para obtener los ingresos requeridos en la municipalidad.

Es de mucha importancia crear conciencia en la población para que cumplan con la obligación en el pago del arbitrio de ornato, para mejorar la recaudación y los procesos utilizados para el desarrollo del municipio derivado a la falta de aprobación del presupuesto de ingresos y egresos del Estado para el año 2015.

La falta de aplicación de la Ley de Arbitrio de Ornato Municipal, para exigir y sancionar a quién incumpla la obligación del pago del boleto de ornato (artículo 7, 8; acuerdo gubernativo 121-96 del Congreso de la República) de Guatemala.

1.5 Objetivos de investigación

1.5.1 Objetivo general

Evaluar la recaudación histórica en los últimos cinco años, obtenida por el cumplimiento del pago del boleto de ornato en la municipalidad de Salamá, Baja Verapaz.

1.5.2 Objetivos específicos

- Identificar los medios que utiliza la municipalidad para captar el recurso del boleto de ornato.
- Establecer procedimientos para incrementar la recaudación del arbitrio de ornato.
- Evaluar los ingresos del arbitrio de ornato municipal, que se han percibido del año 2011 al 2015, para realizar un análisis del comportamiento en el período establecido.
- Estudiar el potencial de la aplicación de mora por el incumplimiento del pago del boleto de ornato, en los períodos que establece la ley para beneficio de la recaudación de este tributo.

1.6 Alcances y límites de la investigación

1.6.1 Alcances

La investigación del proyecto se realizará en la municipalidad de Salamá del departamento de Baja Verapaz en la Unidad de Administración Financiera Integrada Municipal (DAFIM), se contará con el apoyo de las autoridades municipales.

Para la realización del proyecto se utilizaron instrumentos de recopilación de datos para obtener una mejor y certera información y así establecer procedimientos que permitan incrementar la recaudación del arbitrio de ornato en el municipio de Salamá del departamento de Baja Verapaz.

1.6.2 Límites

Cabe considerar que el proyecto de investigación se realiza en el año electoral se restringe la información para el desarrollo y realización del mismo, debido a la coyuntura política.

También la inexistencia de estudios sobre la evaluación del pago del boleto de ornato en períodos anteriores de gobiernos municipales.

De igual manera la carencia de información histórica auditable con registros de la recaudación del arbitrio de ornato en la comuna.

La inexistencia de datos expuestos en los portales de transparencia para gobiernos locales, mediante el uso de páginas web de la institución y de carácter general.

Capítulo 2

Marco Conceptual

2.1 Marco legal del municipio

La base legal del municipio se encuentra, en forma especial, contenida en la Constitución Política de la República de Guatemala y el Código Municipal. Otras leyes se vinculan también con el municipio, mismo que actúa por delegación del Estado, tal es el caso del código de salud, ley de educación, ley de los consejos de desarrollo, ley de descentralización, código de la niñez, ley de protección integral a la niñez y adolescencia. En virtud de lo anterior, en el ejercicio del gobierno local, en función del problema, asunto o tema a tratar, se tendrá que aplicar otras leyes. Para los efectos del presente documento, se mencionan algunos artículos que se consideran procedentes, de las leyes que a continuación se señalan.

➤ **Autonomía municipal**

Indica según el artículo 253 (Congreso de la República de Guatemala, 2006, pág. 167), que “los municipios de la República de Guatemala son instituciones autónomas. Entre sus funciones les corresponde:

- Elegir sus propias autoridades;
- Obtener y disponer de sus recursos;
- Atender los servicios públicos locales, el ordenamiento territorial de su jurisdicción y el cumplimiento de sus fines propios. Para los efectos correspondientes emitirán las ordenanzas y reglamentos respectivos.”

➤ **El gobierno municipal**

El artículo 254 (Constitución Política de la República de Guatemala, 2006) establece que éste, “será ejercido por un concejo el cual se integra por el alcalde, síndicos y concejales, electos por sufragio universal y secreto para un período de cuatro años, con la posibilidad de participar en reelecciones.”

➤ **Recursos económicos del municipio**

Se encuentran establecidos en el artículo 255 (Constitución Política de la República de Guatemala, 2006), donde indica que “las corporaciones municipales deberán procurar el fortalecimiento económico de sus respectivos municipios, a efecto de realizar obras y prestar los servicios que le sean necesarios. La captación de recursos debe ajustarse lo establecido en el artículo 239 de esta constitución, a la ley y a las necesidades de los municipios.”

➤ **Privilegios y garantías de los bienes municipales**

Según el artículo 260 (Constitución Política de la República de Guatemala, 2006) son “los bienes, rentas, arbitrios y tasas son propiedad exclusiva del municipio y gozarán de las mismas garantías y privilegios de la propiedad del Estado.” Los anteriores artículos constitucionales señalan aspectos de suma importancia para el desarrollo del país y por ende de los propios municipios. Se establece la administración descentralizada y lo referente a la regionalización. Se define la división política administrativa del país, la autonomía del municipio; elegir a sus propias autoridades; obtener y disponer de sus propios recursos, atender los servicios públicos, así como lo relativo a los recursos y bienes municipales.

➤ **Objeto**

El artículo 1 (Código municipal y Ley de servicio municipal, decreto 12-2002, 2002), indica que “tiene por objeto desarrollar los principios constitucionales referentes a la organización, gobierno, administración y funcionamiento de los municipios y demás entidades locales determinadas en éste el contenido de las competencias que correspondan a los municipios en cuanto a la materia que estas regulen”.

➤ **Naturaleza del municipio**

Está establecido en el artículo 2 (Código municipal y Ley de servicio municipal, decreto 12-2002, 2002), indica que “el municipio es la unidad básica de la organización territorial del Estado y el espacio inmediato de participación ciudadana en los asuntos públicos. Se caracteriza por sus relaciones permanentes de vecindad, multietnicidad, pluriculturalidad y multilingüismo, organizado para realizar el bien común de todos los habitantes de su distrito”.

➤ **Autonomía**

Según lo indica el artículo 3 (Código municipal y Ley de servicio municipal, decreto 12-2002, 2002) dice que “en ejercicio de la autonomía que la Constitución Política de la República de Guatemala garantiza al municipio, éste elige a sus autoridades y ejerce por medio de ellas, el gobierno y la administración de sus intereses, obtiene y dispone de sus recursos patrimoniales, atiende los servicios públicos locales, el ordenamiento territorial de su jurisdicción, su fortalecimiento económico y la emisión de sus ordenanzas y reglamentos. Para el cumplimiento de los fines que le son inherentes, coordinará con las políticas generales del Estado.

Ninguna ley o disposición legal podrá contratar, disminuir o tergiversar la autonomía municipal establecida en la Constitución Política de la República de Guatemala.

De igual manera a como lo expresa José Polo Sabau “el concepto de autonomía radica por un lado en la diversidad de posturas doctrinales sobre su contenido y por otro, en el hecho en que nuestro ordenamiento jurídico se emplea este término u otros equivalentes en relación con entes u órganos muy dispares respecto de los cuales este concepto carece de la misma significación” (Polo Sabau, 1997).

➤ **Concejo y gobierno municipal**

En el artículo 9 (Código municipal y Ley de servicio municipal, decreto 12-2002, 2002), dice que “el concejo municipal, es el órgano colegiado superior de deliberación y de decisión de los asuntos municipales cuyos miembros tiene responsabilidad solidaria y mancomunada, para la toma de decisiones, tiene su sede en la cabecera de la circunscripción municipal”.

➤ **Población**

La población del municipio según el artículo 11 (Código municipal y Ley de servicio municipal, decreto 12-2002, 2002) está constituida por todos los habitantes de su circunscripción territorial.

➤ **Vecindad**

En el artículo 12 (Código municipal y Ley de servicio municipal, decreto 12-2002, 2002) indica que la vecindad es la circunscripción municipal en la que reside una persona individual.

➤ **Vecino y transeúnte**

El artículo 13 (Código municipal y Ley de servicio municipal, decreto 12-2002, 2002) establece que es vecino, la persona que tiene residencia continua por más de un año en una circunscripción municipal o quien, allí mismo, tiene el asiento principal de sus negocios o intereses patrimoniales de cualquier naturaleza.

En ausencia de estas circunstancias la persona individual será vecino de la circunscripción municipal en la que se encuentre. Se considera vecino el extranjero residente de manera legal en el país y radicado en una circunscripción municipal, con sus registros de vecindad en otra. Se presume el ánimo de residir por la permanencia continua durante un año en una circunscripción municipal, esa presunción finalizará si se comprobare que la residencia es accidental.

➤ **Tributos**

Según lo establece el artículo 9 (Código tributario, decreto 6-91, 2014) “tributo son las prestaciones comúnmente en dinero que el Estado exige en ejercicio de su poder tributario, con el objeto de obtener recursos para el cumplimiento de sus fines”.

➤ **Clases de tributos**

En el artículo 10 (Código tributario, decreto 6-91, 2014), se establecen como tributos los impuestos, arbitrios, contribuciones especiales y contribuciones por mejoras.

➤ **Impuesto**

Según lo establece el artículo 11 (Código tributario, decreto 6-91, 2014). “Es el tributo que tiene como hecho generador, una actividad estatal general no relacionada concretamente con el contribuyente”.

“Los impuestos generan los recursos financieros con los que se compran los bienes públicos. éstos impuestos redistribuyen el ingreso” (Pearson, 2004).

➤ **Arbitrio**

Según el artículo 12 (Código tributario, decreto 6-91, 2014), (decreto 12-2002, pág. 16) es el impuesto decretado por ley a favor de una o varias municipalidades.

➤ **Contribución especial y contribución por mejoras**

Indica que, contribución especial es el tributo que tiene como determinante del hecho generado, beneficios para el contribuyente, derivados de la realización de obras públicas o de servicios estatales, según el artículo 13 (Código tributario, decreto 6-91, 2014).

Contribución especial por mejoras, es la establecida para costear la obra pública que produce una plusvalía inmobiliaria, el gasto realizado es el límite para su recaudación y el incremento de valor del inmueble beneficiado para el contribuyente.

➤ **Mora**

Incurre en mora el contribuyente que paga la obligación tributaria después del plazo fijado por la ley para hacerlo. La mora opera de pleno derecho. Artículo 92 (Código tributario, decreto 6-91, 2014).

➤ **Ornato**

“Es un arbitrio que todos los vecinos deben pagar, al iniciar cada año, con la finalidad de contribuir al ornato del municipio” (www.portal.muniguate.com).

➤ **Recaudación**

“El ordenamiento de la recaudación por concepto implica clasificar a la misma por tributo impositivo, previsionales o aduanero y según sus distintas formas de ingreso, ya sea pagos directos o retenciones” (Serie Temática Tributaria CIAT, 2009).

“Consiste en el ejercicio de las funciones administrativas conducentes al cobro de las deudas tributarias” (Derecho Financiero y Tributario Parte General, Lecciones de Catedra 9 edición, 2008).

➤ **Ley**

“Es un conjunto de obligaciones vinculantes sentidas y miradas como una obligación por una de las partes y reconocidas como un derecho por la otra” (García, 2002).

➤ **Municipalidad**

“Es una persona jurídica estatal con jurisdicción territorial determinada” (Cervantes Benavides & Corrales Jimenez, 1996).

➤ **Ingreso**

“Es el monto que usted puede gastar durante el período conservando la riqueza con la que empezó el período. Es decir, lo que se puede gastar del efectivo que ingresa y todavía tener al final del período la suma con la que empecé” (Merton & Bodie).

➤ **Gobierno**

“Es decir se le concibe como la representación del poder público materializada en su poder de cohesión y su capacidad de actuación sobre fuerzas sociales” (Ayala Espino, 2005).

➤ **Alcalde**

“Es la máxima autoridad de la municipalidad y en tal calidad le corresponderá su dirección y administración superior y la supervigilancia de su funcionamiento” (Errazuriz Eguiguren, 1988).

➤ **Investigación**

“Es una indagación sistemática y autocrítica, como indagación se halla basada en la curiosidad estable, no fugaz, sistemática en el sentido de hallarse respaldada por una estrategia” (Rudduck & Hopkins, 2004).

➤ **Empresa**

“Entidad integrada por el capital y el trabajo como factores de producción y dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios, con fines lucrativos y con la consiguiente responsabilidad” (López López, 2010).

➤ **Institución**

“Designa el hecho de establecer, dar forma y mantener un estado de cosas. Engloba el hecho de estabilizar la realidad de las normas establecidas de una vez por todas” (Fischer, 1992).

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1 Tipo de investigación

Se utiliza la técnica de investigación documental basada en fuentes bibliográficas, según lo indica (Moreno Bayardo), “documentos legales, archivos oficiales, revistas y páginas electrónicas que posean una fuente bibliográfica”, al mismo tiempo una “investigación de campo que permita recolectar la información mediante entrevistas, mapeos y encuestas” (www.munisalama.gob.gt, 2012).

Como lo indica Piloña Ortiz “la investigación descriptiva, son estudios que describen un hecho o fenómeno, es decir relatan una situación lo específico posible, exponiendo sus propiedades, características, dimensiones, formas y relaciones observables” (Piloña Ortiz, 2012, pág. 11).

3.2 Sujetos de investigación

Los sujetos que se tomaron en cuenta dentro de la investigación que se realiza son puestos claves dentro de la estructura organizacional de la municipalidad dentro de los cuales podemos mencionar los siguientes:

- Alcalde municipal
- Director de la administración financiera integrada municipal
- Encargado de la unidad de tesorería
- Encargada de la unidad de contabilidad
- Encargada de la receptoría municipal
- Auditor interno municipal

3.2.1 Unidades administrativas

- Unidad financiera
- Unidad de auditoría interna
- Unidad de contabilidad

3.3 Instrumentos de recopilación y medición de datos

Los instrumentos que se utilizaron y aplicaron para efectos de procedimientos e investigación son los siguientes:

- Organización y planeación de la investigación: en esta fase se diseñan los procedimientos, instrumentos y técnicas a aplicar en la investigación.
- Información bibliográfica: se toma en cuenta toda la información que se pueda recaudar en la municipalidad y las leyes relacionadas con el funcionamiento municipal, documentos y libros relacionados con la situación de la municipalidad.
- Realización de entrevistas: entrevistas individuales a los directores de departamentos y unidades.
- Identificación y análisis de la información de forma participativa realizado por medio de: talleres con el concejo municipal y el personal municipal para identificar cuáles son las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.
- Procesamiento de la información: revisión, selección y procesamientos, así como la tabulación y elaboración de gráficas para sistematizar la información obtenida.
- Cuantitativa: consiste en el estudio de números, gráficas datos estadísticos.
- Cualitativa: consiste en describir los hechos, datos y personas sin usar números, será más abierta a los sujetos involucrados en el desarrollo del proyecto de investigación.
- Cuestionarios: los cuales contienen preguntas puntuales y directas.
- Encuestas: las cuales son contestadas por los sujetos de la investigación (ver anexo 4).
- FODA: el cual permite realizar el diagnóstico integral de la municipalidad.

Hernández Sampieri, “indica que entre las principales técnicas e instrumentos para la recolección de datos se encuentran, los diversos tipos de observaciones, diferentes clases de entrevista, estudio de casos, entre otros” (Hernández Sampieri, 1997, pág. 716).

3.4 Diseño de la investigación

En el proceso de diseño de la investigación se tomó en cuenta el área financiera de la municipalidad, donde se pudo determinar que ocurría un bajo ingreso de recaudación del arbitrio de boleto de ornato, por lo cual se decidió empezar a trabajar en este tema, para brindar una propuesta de cómo implementar una estrategia para recaudar fondos, para los cuales se tuvo que realizar un diagnóstico de la municipalidad, así como un proceso metodológico denominado fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) y encuestas las cuales fueron útiles para el proceso.

Capítulo 4

Resultados de la investigación

4.1 Muestreo

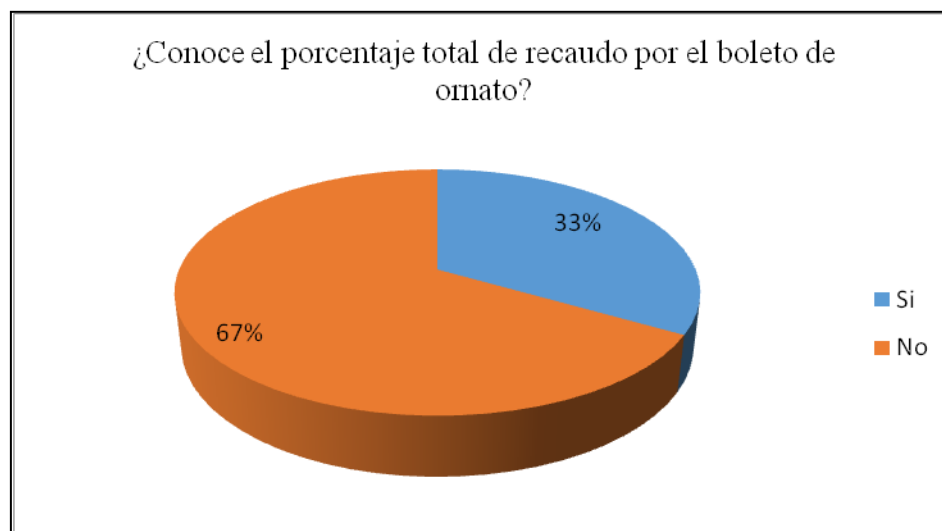
En la investigación realizada pudo determinarse que el problema principal y que afecta a los ingresos de la municipalidad es la baja recaudación del cobro del boleto del ornato, el cual requiere de un trato especial para lograr aumentar la cantidad recaudada en ingresos sobre la cuenta específica, se utilizaron procedimientos, lineamientos, políticas y estrategias, dándole importancia a la difusión de la información en medios de comunicación, volantes y notificaciones de las empresas o instituciones a sus trabajadores para hacerles conciencia de la importancia de realizar el pago del arbitrio y hacerles saber cuál es el beneficio que tienen por realizar el pago del mismo.

También pudo determinarse que la población aún no conoce la ley de arbitrio de ornato municipal, cuales son las sanciones, las tasas y los periodos de pago del boleto de ornato, por lo que se procedió a realizar encuestas para el personal de la municipalidad, representadas en las siguientes gráficas.

➤ **Análisis de la encuesta**

Según las encuestas que se realizaron, se le solicitó a los empleados de la municipalidad que respondieran a los cuestionamientos, se obtuvo un resultado, el cual nos permite evaluar y realizar un análisis del tema, sobre el pago del boleto de ornato y con ello realizar las propuestas correspondientes, que se consideran pertinentes para mejorar el recaudo.

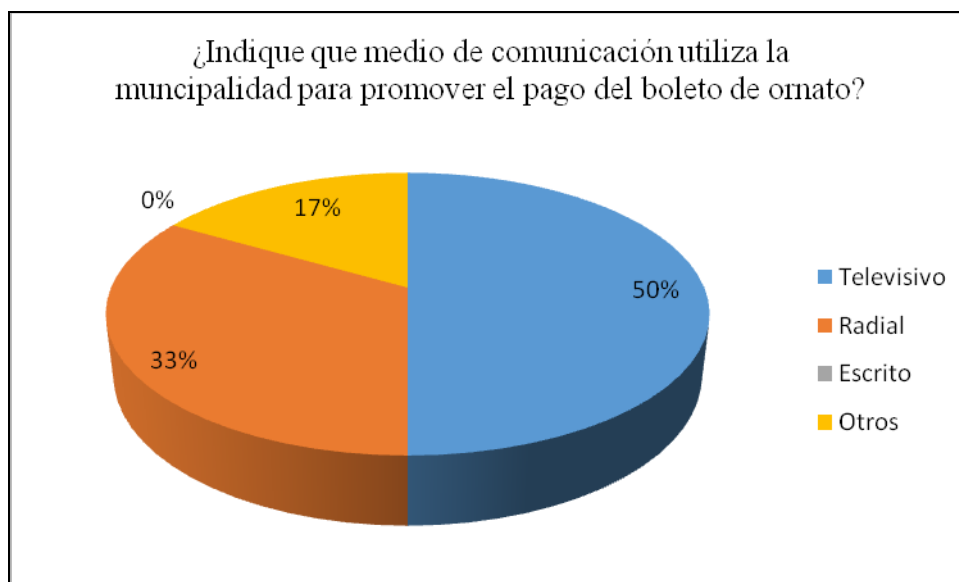
Gráfica 1



Fuente: elaboración propia

Los resultados arrojados de la encuesta son: el 67% de las personas encuestadas indicaron que si conocen cuál es el porcentaje de recaudo por el pago del boleto de ornato y un 33% indica que lo desconoce. Este es un porcentaje elevado de personas que paga su boleto de ornato y desconoce sobre su inversión, lo que denota que hay que trabajar en la información y concientización sobre el pago de este arbitrio.

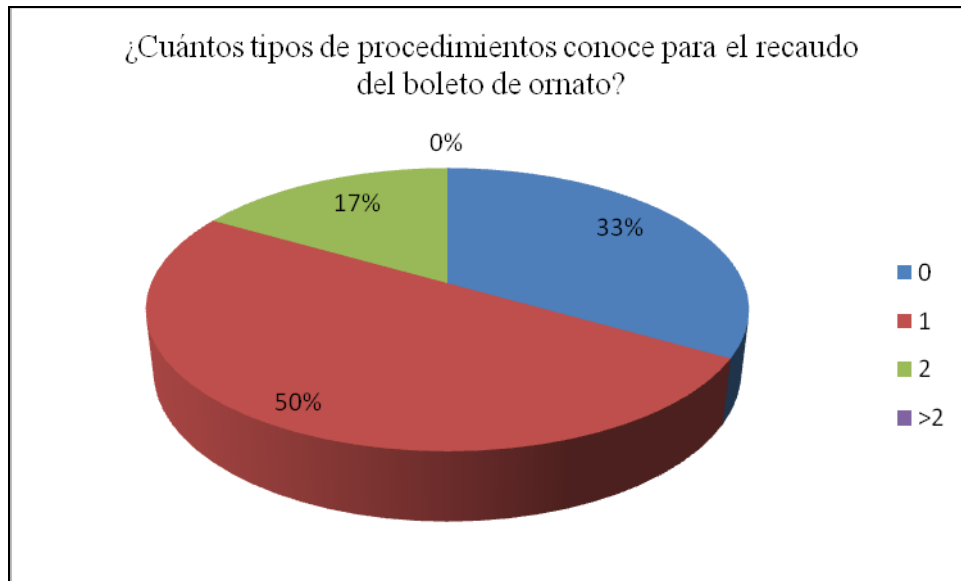
Gráfica 2



Fuente: elaboración propia

Según las respuestas obtenidas de los encuestados se determinó que un 50% de las personas dicen saber sobre el tema por el medio televisivo, es ahí donde han visto que la municipalidad promueve el pago del boleto de ornato y el 33% estableció que por el medio radial y un 17% por medio de otros. Esto comprueba que la municipalidad brinda información por diversos medios de comunicación.

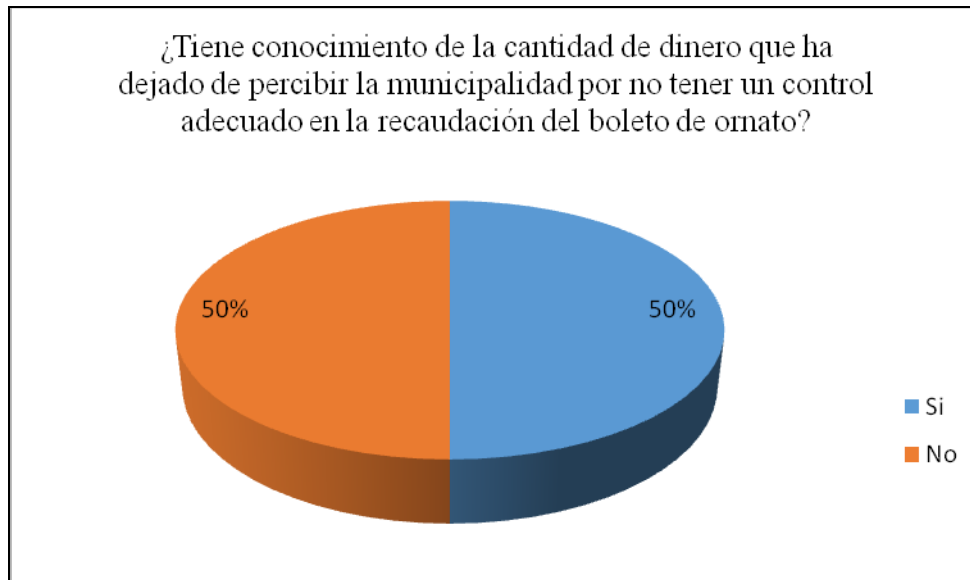
Gráfica 3



Fuente: elaboración propia

De los resultados observados de la anterior interrogante, se identifica que el 50% de las personas indicaron que conocen por lo menos un procedimiento para el recaudo del boleto de ornato, el 33% indica que desconoce si existe algún procedimiento para ello, y el 17% indica que conoce de dos procedimientos, se puede concluir que la mayoría de personas desconoce los procedimientos para el recaudo del boleto de ornato.

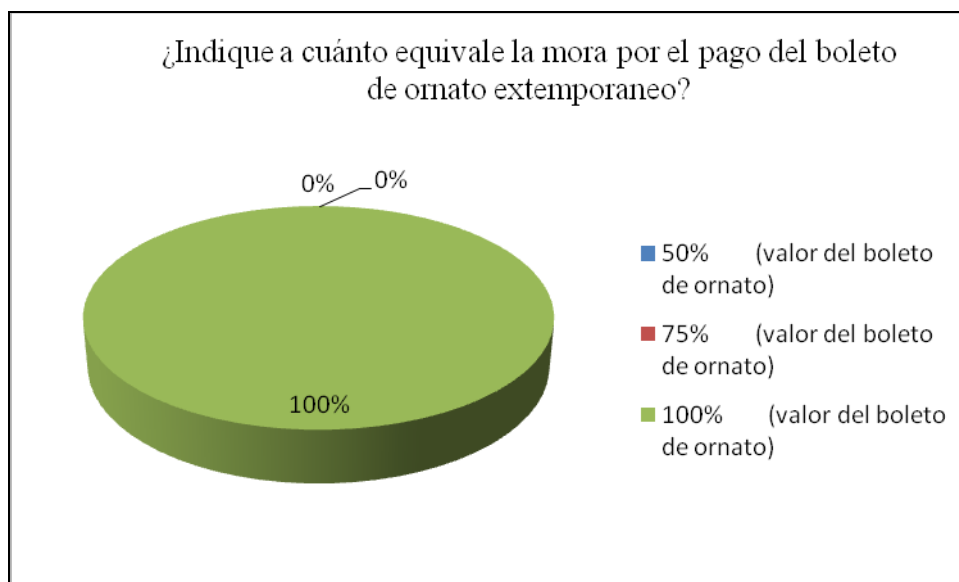
Gráfica 4



Fuente: elaboración propia

De esta interrogante, se puede apreciar que el 50% de las personas indicaron, que tienen conocimiento de la cantidad de dinero que ha dejado de percibir la municipalidad por no tener un control adecuado en la recaudación del pago del boleto de ornato, por aparte el 50% dice que no tienen conocimiento del mismo, lo que constituye un porcentaje elevado de personas a quienes se les debe proporcionar información al respecto.

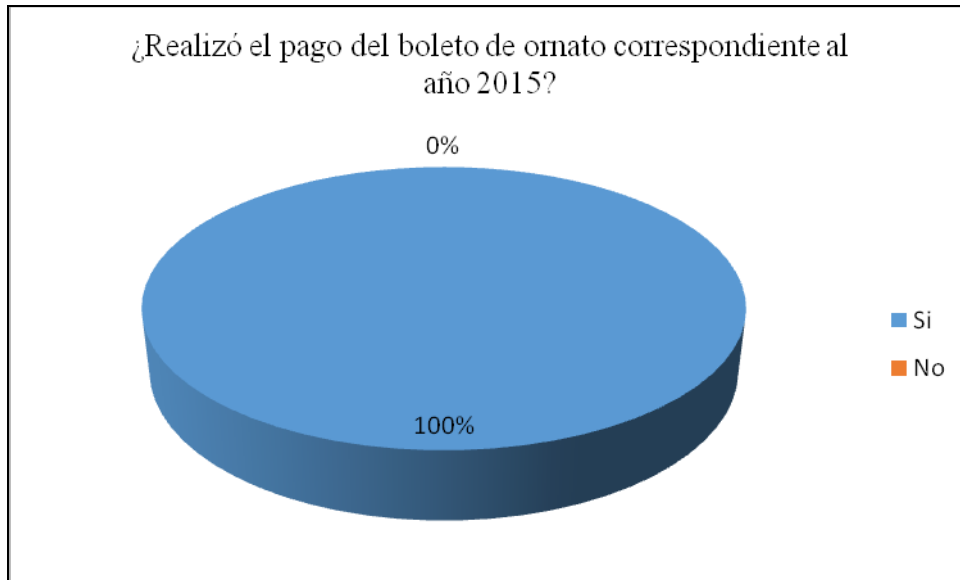
Gráfica 5



Fuente: elaboración propia

De la información recabada en esta interrogante, el 100% de las personas encuestadas indican que conocen el monto de la mora, por el pago extemporáneo del boleto de ornato. Consideran que les afecta pagar el boleto de ornato fuera de la fecha establecida.

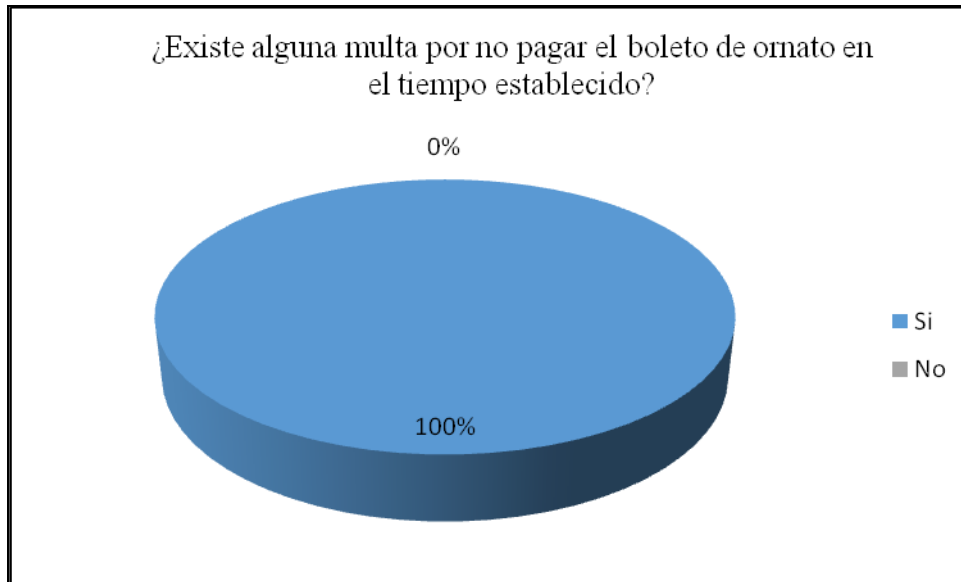
Gráfica 6



Fuente: elaboración propia

El 100% de las personas encuestadas, indicaron que ya habían realizado su pago del boleto de ornato correspondiente al año 2015.

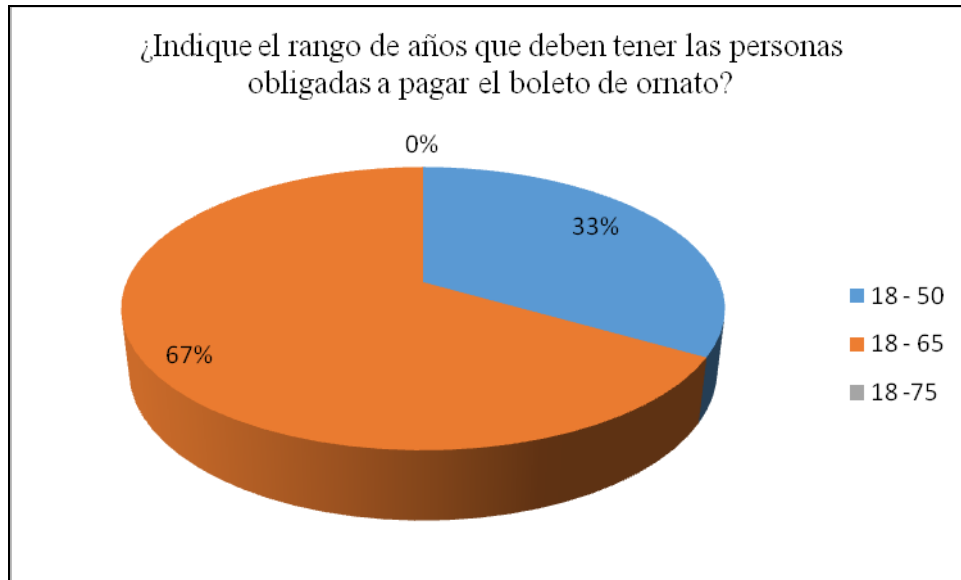
Gráfica 7



Fuente: elaboración propia

El resultado de la encuesta que corresponde a esta interrogante es que el 100% de las personas indican que sí existe alguna multa por no pagar el boleto de ornato en el tiempo establecido.

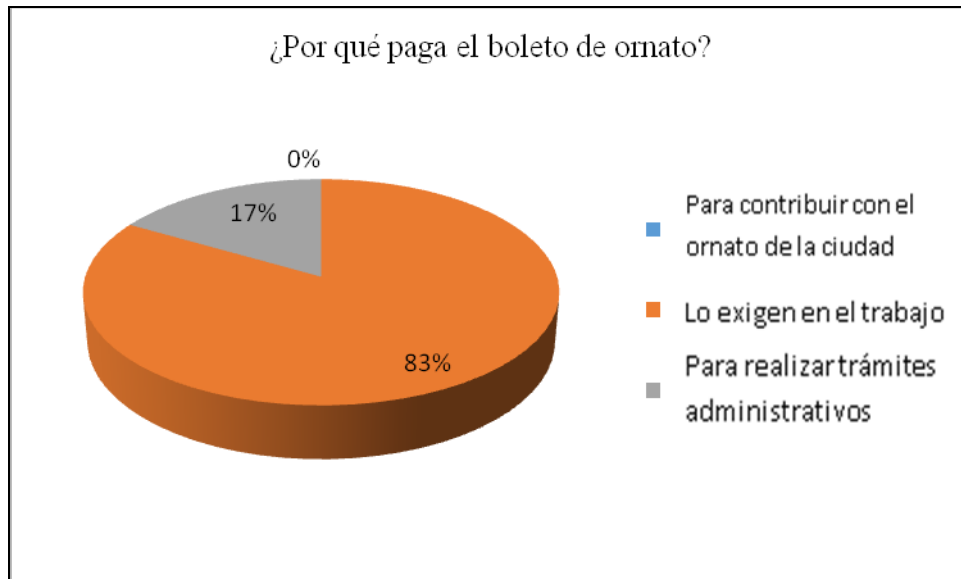
Gráfica 8



Fuente: elaboración propia

Según los datos obtenidos el 67 % de los encuestados indicaron, que el rango de edad de las personas obligadas a pagar el boleto de ornato es de 18 a 65 años, mientras que el 33% de 18 a 50 años y un 0% de 18 a 75 años. Según los resultados la mayor parte de las personas desconocen la edad correspondiente para realizar el pago boleto de ornato.

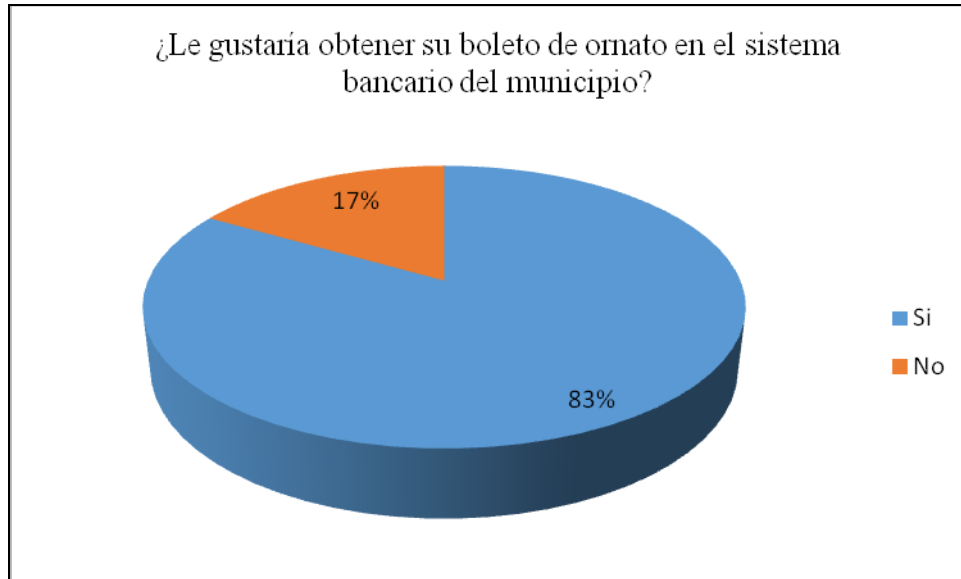
Gráfica 9



Fuente: elaboración propia

De los resultados obtenidos, se puede identificar que un 83% de las personas encuestadas indican que pagan el boleto de ornato porque se los exigen en el trabajo, el 17% indican que lo pagan para realizar trámites administrativos y el 0% para contribuir con el ornato de la ciudad. Los anteriores resultados se puede deducir que muchas personas que pagan el boleto de ornato no están conscientes de ello, sino realizan el pago porque constituye un requisito en su trabajo. Es necesario brindar información y hacer conciencia de ello.

Gráfica 10



Fuente: elaboración propia

De los resultados obtenidos a este cuestionamiento se establece que el 83% de las personas indican que les gustaría obtener su boleto de ornato de manera directa en el sistema bancario municipal, mientras que el 17% indica prefieren seguir con el mismo procedimiento.

➤ **Análisis de la recaudación histórica del arbitrio**

Al evaluar los ingresos del arbitrio de ornato municipal durante los últimos cinco años, se puede apreciar que el año con mayor recaudación fue el año 2013. En el año 2014 hubo una recaudación del -2.43% comparada con la del 2013, lo recaudado hasta el 29 de octubre no sobrepasa la cantidad percibida en el 2013.

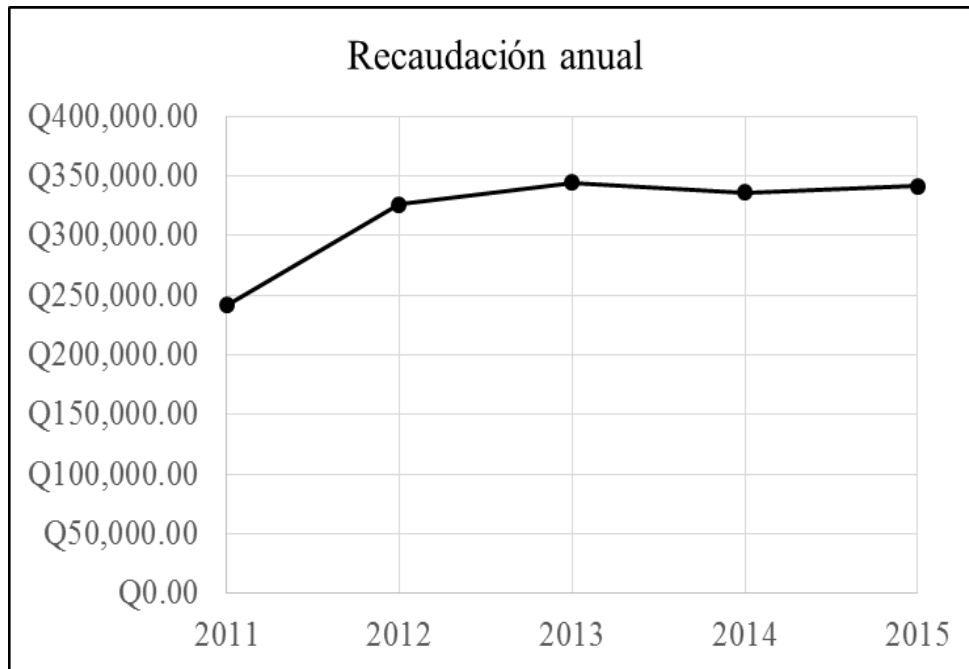
En el año 2012 se reportó un incremento del 34.81% de la recaudación, por el desempeño de las autoridades en cobrar el arbitrio comparado con el año 2011, en el 2013 hubo un incremento del 5.72% comparado con el año 2012, en ese año se realizaron visitas a las instituciones para concientizar el recaudo del boleto de ornato, en el año 2014 hubo una baja recaudación del -2.43% comparada con el año 2013, porque en ese año no se visitaron las instituciones al igual que el año actual donde se muestra un incremento del 3.05%.

Es importante considerar que en los cinco años evaluados en la recaudación por concepto del arbitrio de ornato se tuvo a la fecha de efectuada la investigación un monto de un millón quinientos noventa y seis mil, doscientos noventa y ocho quetzales con ochenta y un centavos (Q 1,596,298.81) y el punto álgido tiene una tasa porcentual del 21.72%. Este ingreso tributario es de frecuencia ascendente, si se considera el incremento de la población como sujeto pasivo, no obstante la gráfica y la tabla muestra que ha sido un ingreso irregular para la entidad.

Tabla 1

Año	Recaudación	Porcentaje Total	Porcentaje de Incremento
2011	241,979.00	15.16	100.00
2012	326,204.00	20.44	34.81
2013	344,865.00	21.60	5.72
2014	336,499.31	21.08	- 2.43
2015	346,751.50	21.72	3.05
Total	1,596,298.81	100.00	

Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

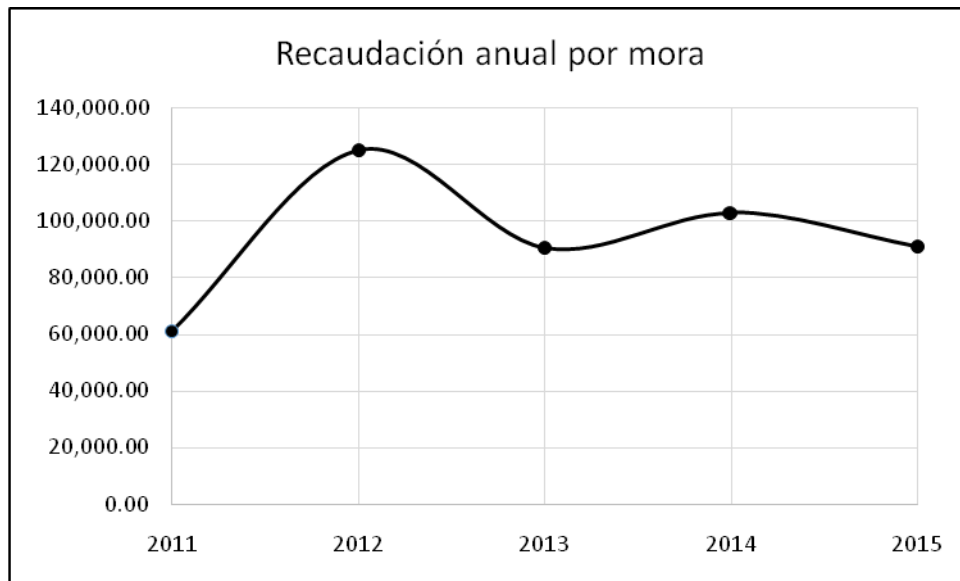
➤ **Análisis de las multas cobradas por el pago del boleto de ornato**

Se observa en la tabla 1, que en el año 2012 se recaudó un porcentaje del 26.58% del total del período evaluado, comparado con el año 2011 que fue del 12.96%, el año 2013 bajó a un 19.24%, en el año 2014 incremento al 21.87% y para el año 2015 fue del 19.35% menor que los años 2014 y 2012.

Tabla 2

Año	Recaudación por mora	Porcentaje
2011	60,970.00	12.96
2012	125,035.00	26.58
2013	90,525.00	19.24
2014	102,905.00	21.87
2015	91,025.00	19.35
Total	470,460.00	100.00

Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

4.2 Presentación de resultados

- Arriba de la mitad de los vecinos del municipio de Salamá, desconocen el monto recaudado por año del boleto de ornato, así como la inversión que se hace de ese arbitrio, pese a que en las reuniones de COMUDE (Consejo Municipal de Desarrollo) se solicita a los COCODES (Consejo Comunitario de Desarrollo) motivar a los vecinos a realizar el pago y se da información sobre el arbitrio, dicha información no llega a todos los vecinos, según lo establece la gráfica número uno.
- Según la información recaudada se pudo verificar, que el medio de comunicación por el cual las personas se han enterado del pago del boleto de ornato, es el televisivo, el municipio cuenta con dos canales municipales, en los cuales se ha anunciado el pago del mismo y otra parte de la población indica que ellos se informaron por el medio radial.

- Se aprecia que en el análisis realizado la mitad de las personas encuestadas conocen cuál es el procedimiento para el recaudo del boleto de ornato, porque se han informado o han leído la ley, mientras que el resto de las personas indican que ellos desconocen si existe algún procedimiento por el cual se pueda anguiar o poner en práctica para realizar el pago del boleto de ornato.
- Se puede apreciar que los vecinos conocen la cantidad de dinero que ha dejado de percibir la municipalidad por no tener el adecuado control para el cobro del boleto de ornato y el resto de las personas desconocen cual pueda ser el porcentaje que deja de percibir de ingresos la municipalidad por no establecer un control que indique como debe de cobrarse dicho arbitrio.
- Se puede observar que el total de las personas encuestadas, han informado que es de su conocimiento el pago obligatorio del boleto de ornato y que incurren en mora del 100%, si no cancelan en el tiempo establecido el valor del boleto de ornato,
- El total de las personas que contestaron la encuesta, se acercaron a las instalaciones de la municipalidad para realizar el pago del arbitrio de boleto de ornato, ya cuentan con su constancia para los trámites correspondientes y para exigir el ornato del municipio.
- El total de las personas respondieron que conocen la existencia de la multa por no pagar el boleto de ornato, sin embargo algunas personas que no realizan trámites administrativos y que no les exigen en el trabajo el pago del arbitrio, evaden la cancelación del mismo e indican que si no les sirve no lo deben pagar.
- Más de la mitad de las personas respondió que de acuerdo a lo que indica la ley, el rango de edad para pagar el boleto de ornato es de 18 a 65 años. Ellos saben que al momento de cumplir 18 años para tramitar los documentos de la mayoría de edad es necesario tener la constancia del pago del arbitrio, y después de los 65 años ya no, porque es adulto mayor.

- La mayoría de las personas encuestadas indican que ellos efectúan el pago del boleto de ornato para contribuir al ornato de la ciudad y del municipio, para qué con lo recaudado se embellezca las calles y jardines, y el resto de las personas indican que realizan el pago, porque cada vez que necesitan realizar algún trámite les exigen presentar la constancia del boleto de ornato, de lo contrario no les pueden realizar el trámite correspondiente, como por ejemplo al momento de tramitar la licencia de conducir, para instalaciones de energía eléctrica, y para servicios de agua potable.
- La mayoría de las personas que respondieron la encuesta indican que les gustaría y prefieren obtener el boleto de ornato de una forma directa en el sistema bancario, por el momento en la municipalidad de Salamá primero se asiste a dichas instalaciones para que emitan una constancia para luego acercarse a las agencias bancarias, y el resto de las personas indican que prefieren que el sistema de pago sea el mismo.

Capítulo 5

Propuesta de solución a la problemática

De acuerdo al análisis realizado en el recaudo de los ingresos percibidos por medio del boleto de ornato, donde se detectó que es necesario una propuesta eficiente y factible para resolver los problemas encontrados en dicho cobro, con el objeto de mejorar la recaudación, mediante la actualización de la población que estén comprendidos en la edad de 18 a 65 años, efectuar fiscalización de campo e implementar estrategias para mejorar la cultura del pago de arbitrios en la población, con la finalidad de mejorar la captación de ingresos y puedan cubrir las demandas requeridas para realizar mejoras en servicios públicos, de ornato con mayor cobertura y mejor calidad.

Debido a la comparación de lo recaudado con años anteriores se establece que aún no se ha llegado a la cantidad esperada de recaudación, por lo cual sería conveniente implementar una estrategia adecuada y de calidad con las empresas, instituciones y COCODES (Consejo Comunitario de Desarrollo), para incentivar y motivar a los trabajadores y población en general, para que realicen el pago del boleto de ornato y así contribuir a las mejoras del municipio.

5.1 Plan de Acción

➤ Objetivo

Maximizar la recaudación del pago del arbitrio de boleto de ornato municipal.

Estrategias	Acciones Inmediatas	Recursos Necesarios	Plazo (Fecha)	Responsable
Para cualquier tipo de trámite que sea realizado en la municipalidad, exigir el boleto de ornato.	Solicitar el boleto de ornato al momento que se realice en el cobro del agua, solvencia municipal, matrimonios.	Humanos	En cualquier momento en el que realicen el trámite.	Dirección administrativa
		Financieros		Dirección financiera
Dar cumplimiento a lo que está establecido en la Ley de arbitrio de ornato municipal establece en el decreto 121-96.	Hacer promoción por medio de los medios masivos (televisivo, radial), medios alternos (carretas, unidades, volantes, para dar a conocer lo que indica la ley de arbitrio de ornato municipal y puntualizar los artículos importantes.	Medios de comunicación	En los meses de noviembre y diciembre.	Dirección financiera
		Ley de arbitrio de ornato municipal		Dirección de comunicación social
Llevar el control de cuantas empresas privadas e instituciones de gobierno existen en el municipio, para visitarlas y sensibilizar a los	Realizar tarea de campo para totalizar las instituciones.	Humanos	Los primeros días del mes de Enero	Dirección financiera
		Tecnológicos		
	Enviar notas para realizar las visitas correspondientes	Financieros		

empleados para que realicen el pago del boleto de ornato.	a las instituciones	Materiales		
Promocionar el boleto de ornato en los centros educativos privados y públicos donde existan jóvenes que se gradúan y así sensibilizar la importancia del pago del boleto de ornato.	Visitar cada centro educativos y sensibilizar con los jóvenes que estudian el último año de carrera para ser profesionales	Materiales	En el mes de Agosto antes que los estudiantes salgan a realizar la práctica supervisada	Dirección financiera
		Medios de comunicación		Dirección de comunicación social
		Humanos		
		Materiales		
Tener un delegado municipal para visitar el área rural y concientizar a las personas a realizar el pago del boleto de ornato y emitirlo en ese momento en la comunidad.	Visitar las 151 comunidades que tiene el municipio para concientizar a los vecinos de la importancia del pago del boleto de ornato e incentivarlos e indicarles que en ese momento se puede realizar el pago.	Humano	En los primeros días del mes de Enero	Dirección financiera
		Financiero		Dirección de servicios públicos
Solicitar apoyo a diversas entidades a pedir el boleto de ornato al momento de	Visitar a las diversas entidades y concientizar a los patronos para apoyar en la	Financiero	En los meses de Noviembre y Diciembre	Dirección financiera

realizar trámites, en la SAT (Superintendencia de Administración Tributaria), OJ (Organismo Judicial), PNC (Policía Nacional Civil), Hábitat, Bancos al momento de solicitudes de créditos.	recaudación de los ingresos del pago del arbitrio de ornato municipal.	Humanos		
		Materiales		

Fuente: elaboración propia

Conclusiones

- 1.** Mediante la investigación realizada a la municipalidad de Salamá del departamento de Baja Verapaz determina que existe una deficiente utilización de procedimientos y mecanismos que provoquen una mejor recaudación del arbitrio de ornato.
- 2.** Es importante tener en cuenta que la municipalidad debe ejercer los mecanismos de cobro que demanda la ley del arbitrio de ornato municipal, al mismo tiempo gestionar el apoyo de otras entidades afines al proceso de capacitación y asesoría.
- 3.** Los medios de recaudación utilizados por la municipalidad de Salamá Baja Verapaz no favorecen en una recaudación óptima del arbitrio del boleto de ornato, debido a que se basa en la voluntad de la población y como requisito para trámites municipales.
- 4.** Se determina que la recaudación ha sido inestable y variable con medidas oscilantes, este es un recaudo que debe tener una fluctuación creciente.

Referencias

- Ayala Espino, J. (2005). *Economía del Sector Público Mexicano*. México: Esfinge.
- Cervantes Benavides, O., & Corrales Jimenez, G. (1996). *Administración de Instituciones Públicas*, Segunda Parte. San José, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Charles Lusthaus, M. -H. (2002). *Evaluación Organizacional, Marco para Mejorar el desempeño*. Ottawa, Canadá: Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo.
- Código Municipal y Ley de Servicio Municipal*, Decreto 12-2002. (2002). Guatemala: Cultural Guatemalteca.
- Código Tributario, Decreto 6-91*. (2014). Guatemala: Tuncho Granados.
- Constitución Política de la República de Guatemala*. (2006). Guatemala: Asociación de Desarrollo Guatemalteco - Maya, ADEGMAYA.
- Derecho Financiero y Tributario Parte General*, Lecciones de Catedra 9 edición. (2008). España: Lex Nova.
- Diccionario Enciclopédico Color*. (1996). Barcelona : Ediciones Trébol S.L.
- Errazuriz Eguiguren, M. (1988). *Nueva Ley de Municipalidades y Consejos de Desarrollo Comunal*. Chile: Editoria Jurídica de Chile.
- Fischer, G. N. (1992). *Campos de Intervención en Psicología Social*. Madrid: Narcea, S. A. de Ediciones.
- García, C. O. (2002). *Derecho Consuetudinario y Pluralismo Jurídico*. Guatemala: Cholsamaj.
- Hernández Sampieri, R. (1997). *Metodología de la Investigación*. México, Naucalpan, México: Mc Graw-Hill.

Ley del Abitrio de Ornato Municipal, Decreto 121-96. (1996). Guatemala.

López López, M. D. (2010). *Fundamentos de Economía, Empresa, Derecho, Administración y Metodología de la Investigación aplicada a la RSC*. España: Netbiblo S. L.

Merton, R., & Bodie, Z. (s.f.). *Finanzas*. México: Pearson, Educación.

Moreno Bayardo, M. G. (s.f.). *Introducción a la Metodología de la Investigación Educativa*. Progreso.

Pearson, M. (2004). *Economía*, Sexta Edición. México: Pearson Educación.

Piloña Ortiz, G. A. (2012). *Guía práctica sobre métodos y técnicas de investigación documental y de campo*. Guatemala, Guatemala, Guatemala: CIMGRA.

Polo Sabau, J. R. (1997). *El Régimen Jurídico de las Universidades Privadas*. Madrid: Ministerio de Administraciones Públicas.

Rivera, N. A. (2010). *Organización de Empresas*. España: Publicaciones de la Universidad de Deusto.

Rudduck, J., & Hopkins, D. (2004). *La Investigación como base de la Enseñanza*, Quinta Edición. Madrid: Ediciones Morata S. L.

Serie Temática Tributaria CIAT. (2009). Centro Interamericano de Administraciones Tributarias.

Antecedentes e historia de Salamá recuperado de <http://www.munisalama.gob.gt>. (s.f.). Salamá Baja Verapaz.

Ornato, en *glosario de términos municipales de la municipalidad de Guatemala* recuperado de <http://www.portal.muniguate.com>. (s.f.). Guatemala.

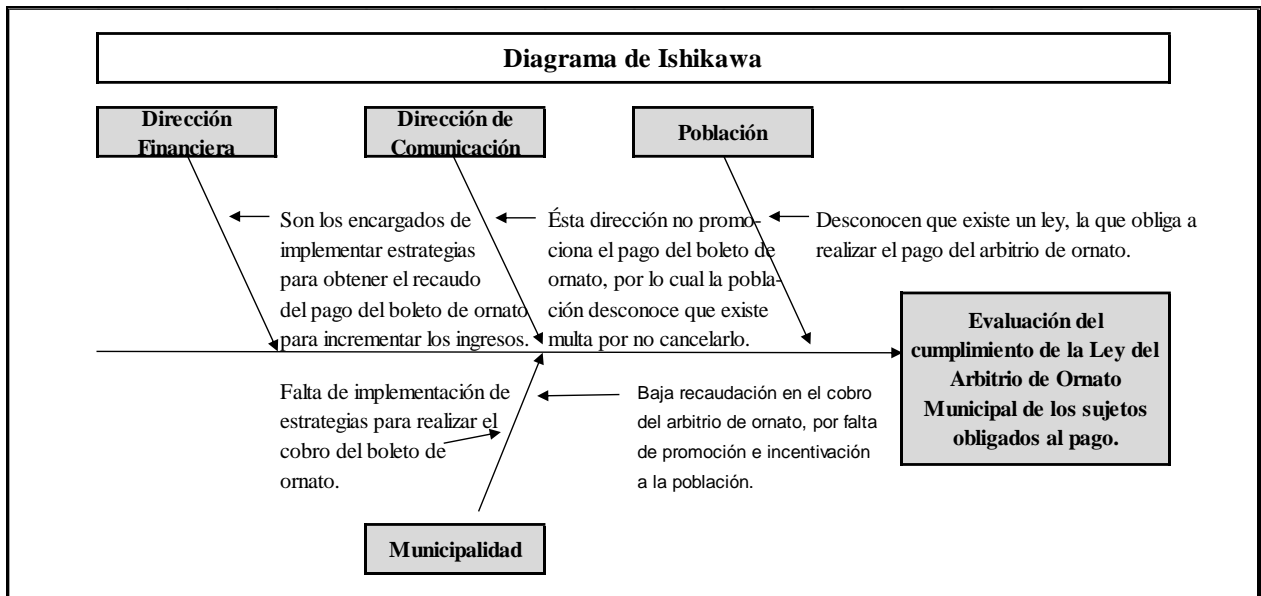
ANEXOS

Anexo 1.FODA

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Cuenta con un plan de desarrollo municipal	Asignación de presupuesto e ingresos descentralizados	Endeudamiento propio trascendental	Colapso de instalaciones de servicio vital para la población (agua potable y drenajes)
Coordinación con entidades estatales de la localidad.	Apoyo de instituciones de gobierno en beneficio de la población	Plan de acción para mitigar efectos del cambio climático.	Inundaciones por su geografía territorial, sequías prolongadas por su pertenencia al corredor seco e incendios forestales.
Cuenta con propiedades municipales en ubicaciones estratégicas para el desarrollo del municipio.	Gestión de ayudas internacionales para el desarrollo municipal.	Falta de instalaciones adecuadas para el funcionamiento del mercado municipal.	Contaminación urbana que genera descontento en la población con posibilidad de crearse un foco de conflicto.
Implementación y participación conjunta en programas sociales.	Desarrollo de programas sociales por el gobierno central.	Falta de atención y prioridad al 100% de la población necesitada.	Conflictos sociales en oposición a las autoridades municipales, atentar contra sus instalaciones y recurso humano.

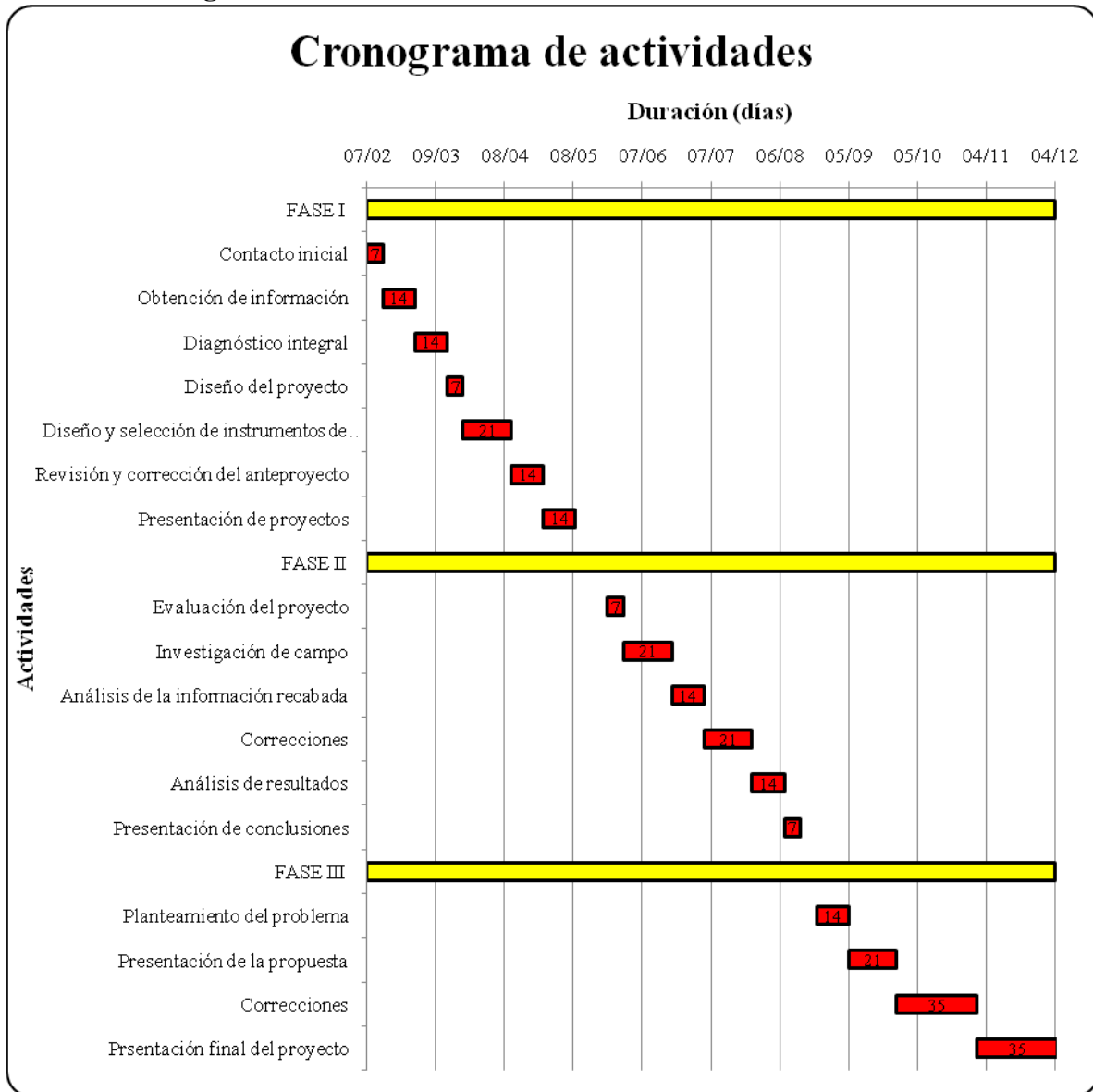
Fuente: elaboración propia

Anexo 2. Diagrama de Ishikawa



Fuente: elaboración propia

Anexo 3 Cronograma de actividades



Fuente: elaboración propia

Anexo 4 Modelo de encuesta



UNIVERSIDAD PANAMERICANA
TESIS DE LICENCIATURA
CONTADURIA PÚBLICA Y AUDITORÍA

Evaluación del cumplimiento de la ley del arbitrio de ornato municipal de los sujetos obligados al pago, residentes en el municipio de Salamá del departamento de Baja Verapaz.

Instrucciones: En base a la información pública de la municipalidad de Salamá del departamento de Baja Verapaz, relacionada con el arbitrio de ornato municipal, se solicita que conteste la siguiente encuesta. Dicha información será utilizada para la elaboración del proyecto de tesis.

1. ¿Conoce el porcentaje total de recaudo por el boleto de ornato?

Sí _____

No _____

2. ¿Indique que medio de comunicación utiliza la municipalidad para promover el pago del boleto de ornato?

Televisivo: _____

Radial: _____

Escrito: _____

Otros: _____

3. ¿Cuántos tipos de procedimientos conoce para el recaudo del boleto de ornato?

0 _____

1 _____

2 _____

+2 _____

4. ¿Tiene conocimiento de la cantidad de dinero que ha dejado de percibir la municipalidad por no tener un control adecuado en la recaudación del boleto de ornato?

Sí _____

No _____

5. ¿Indique a cuánto equivale la mora por el pago del boleto de ornato extemporáneo?

50% valor del boleto de ornato _____

75% valor del boleto de ornato _____

100% valor del boleto de ornato _____

6. ¿Realizó el pago del boleto de ornato correspondiente al año 2015?

Sí _____

No _____

7. ¿Existe alguna multa por no pagar el boleto de ornato en el tiempo establecido?

Sí _____

No _____

8. ¿Indique el rango de años que deben tener las personas obligadas a pagar el boleto de ornato?

18 a 50 años _____

18 a 65 años _____

18 a 75 años _____

9. ¿Por qué paga el boleto de ornato?

Lo exigen en el trabajo _____

Para contribuir con el
ornato de la ciudad _____

Para realizar algún
trámite _____

10. ¿Le gustaría obtener su boleto de ornato en el sistema bancario del municipio?

Sí _____

No _____