

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

ADMINISTRACION DE EMPRESAS CON  
ÉNFASIS EN BANCA Y FINANZAS

PROYECTO DE TESIS

PLAN DE MEJORA PARA EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE LA  
MUNICIPALIDAD DE SANTA BÁRBARA DE HEREDIA PARA EL PRIMER  
TRIMESTRE DEL 2017

PROYECTO DE TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO ACADEMICO DE  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS CON ENFASIS EN BANCA Y  
FINANZAS

ERICK NÚÑEZ AGUILAR

HEREDIA, COSTA RICA

FEBRERO, 2017

## DECLARACIÓN JURADA

Yo **Erick Andrés Núñez Aguilar**, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número **4-0189-0877** egresado de la carrera de **Administración de Empresas con Énfasis en Finanzas y Banca** de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercebido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de **Licenciatura**, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: **"PLAN DE MEJORA PARA EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA BÁRBARA DE HEREDIA PARA EL PRIMER TRIMESTRE DEL 2017"** es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de Heredia, a los 17 días del mes de Febrero del año 2017.

  
\_\_\_\_\_  
Firma del estudiante  
4-0189-0877  
\_\_\_\_\_  
Cédula

## CARTA DEL TUTOR

Heredia 2 de diciembre de 2016.

Srs. Universidad Hispanoamericana  
Carrera Administración de Negocios

Estimados señores:

El estudiante Erick Núñez Aguilar, cédula 401890877, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "Plan de mejora para el área de cuentas por cobrar de la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia para el primer trimestre del 2017", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación, antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos, conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por la postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	Original del Tema	10%	10%
b)	Cumplimiento de entrega de avances	20%	20%
c)	Coherencia entre los objetivos, los instrumentos aplicados y los resultados de la investigación	30%	30%
d)	Relevancia de las conclusiones y recomendaciones	20%	20%
e)	Calidad, detalle del marco teórico.	20%	20%
	TOTAL		100%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,



Lic. Noel Henríquez García.

Cédula. 800730275.

Carné CPCECR. 9641.

**Universidad Hispanoamericana**  
**Sede Heredia**  
**Administración de Negocios**

**Estimado señor**

La estudiante Erick Nuñez Aguilar cedula 4-0189-0877 me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"PLAN DE MEJORA PARA EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA BÁRBARA DE HEREDIA PARA EL PRIMER TRIMESTRE DEL 2017."**, el cual han elaborado para obtener su grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atte.

  
Licda. Jessica Mayers Marin  
Ced 9-0106-0748

## CARTA DE REVISIÓN DEL FILÓLOGO

San José, 18 de febrero del 2017.

**Señores**  
**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**

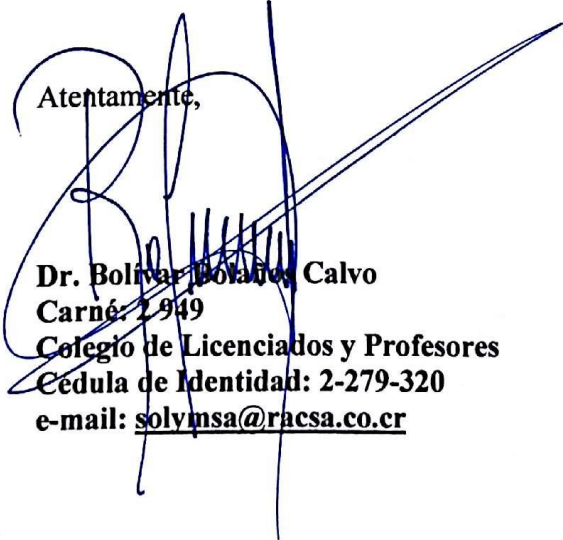
**Estimados señores:**

Hago constar que he revisado el trabajo de **TESIS** del estudiante **ÉRICK NÚÑEZ AGUILAR** denominado **PLAN DE MEJORA PARA EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA BÁRBARA PARA EL PRIMER TRIMESTRE DEL 2017**, para optar por el grado académico de **LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ÉNFASIS EN BANCA Y FINANZAS**.

He revisado errores gramaticales, de puntuación, ortográficos y de estilo que se manifiestan en el documento escrito, y he verificado que estos fueron corregidos por los autora.

Con base en lo anterior, se considera que dicho trabajo cumple con los requisitos establecidos por la **INSTITUCIÓN** para ser presentado como requerimiento final de graduación.

Atentamente,



**Dr. Bolívar Bolados Calvo**  
**Carné: 1.949**  
**Colegio de Licenciados y Profesores**  
**Cedula de Identidad: 2-279-320**  
**e-mail: [solymsa@racsa.co.cr](mailto:solymsa@racsa.co.cr)**

## AGRADECIMIENTOS

- i. A Dios por ser el que siempre está conmigo, por ser el que me da la fuerza para seguir adelante contra todos los problemas que se me presenten.
- ii. A mis padres por el apoyo brindado desde el inicio de mi carrera universitaria.
- iii. A mi hermano por ayudarme en el transcurso de mi carrera con sus consejos y apoyo incondicional.
- iv. A mi tutor y profesor por ayudarme con sus consejos para la culminación de mi carrera universitaria de una manera exitosa.
- v. A la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia por brindarme la información necesaria para realizar la investigación del proyecto de tesis.

## INTRODUCCIÓN

El capítulo uno contiene la información de la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia, institución donde se hará la investigación. Además de los antecedentes del problema principal que se investiga; posteriormente explica la problemática que afecta directamente a la Municipalidad de Santa Bárbara, para lo cual se implementa el objetivo general y los específicos en el capítulo, tomando en cuenta los alcances y limitaciones que presenta la investigación.

En el capítulo dos se encuentra el marco teórico, el cual desarrolla la información tomada de la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia, incluye el contexto histórico de la organización, historia del tema de investigación, conceptos básicos que fundamentan el desarrollo del trabajo, así como el planteamiento de la hipótesis.

El capítulo tres contiene el marco metodológico, esta información se basa en la metodología utilizada para realizar el proyecto de investigación, desarrollando el tipo de investigación, sujetos y fuentes, selección de población y muestra, además de las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el capítulo cuatro se muestra los resultados obtenidos de la investigación realizada mediante cuestionarios y entrevistas, además de tablas y gráficos que representan los valores relativos y absolutos de las opiniones de los contribuyentes y funcionarios municipales.

En el capítulo cinco se presentan las conclusiones y recomendaciones finales que género la investigación de cada una de las variables citadas en el capítulo cuatro.

En el capítulo seis se incluye una propuesta para realizar mejoras en el área administrativa de la municipalidad. Además se encuentra la bibliografía citada de libros para realizar la investigación, además de los anexos que contienen las preguntas y entrevistas aplicadas a los contribuyentes y funcionarios de la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia.

## INDICE DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS .....	II
INTRODUCCIÓN.....	III
INDICE DE IMAGEN.....	XII
INDICE DE TABLAS .....	XIII
INDICE DE GRÁFICOS.....	XV
CAPITULO I .....	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1.1 Antecedentes del problema.....	2
1.1.2 Problematización del problema .....	4
1.1.3 Justificación del problema .....	8
1.2 Formulación del problema .....	10
1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN .....	10
1.3.1 Objetivo General .....	10
1.3.2 Objetivos específicos.....	10
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES.....	11
1.4.1 Alcances .....	11
1.4.2 Limitaciones .....	12

CAPITULO II .....	13
MARCO TEÓRICO.....	13
2.1 EL CONTEXTO HISTORICO.....	14
2.1.1 Contexto Histórico de la Organización.....	14
2.1.2 Contexto histórico del tema.....	18
2.2 CONTEXTO TEORICO CONCEPTUAL.....	21
2.2.1.1 La administración en las organizaciones.....	21
2.2.1.2 Las cuentas por cobrar como instrumento de ventas .....	23
2.2.1.3 Las bases de datos y la toma de decisiones.....	26
2.2.1.4 La morosidad.....	28
2.2.1.5 La evasión de impuestos .....	29
2.2.1.6 El cobro administrativo .....	30
2.2.1.7 El cobro Judicial.....	31
2.3 HIPOTESIS.....	31
2.3.1 Condiciones de la Hipótesis .....	31
2.4 OPERACIONALIZACION DE LA HIPOTESIS.....	32
CAPITULO III .....	33
MARCO METODOLÓGICO .....	33
3.1 TIPO DE INVESTIGACION: .....	34
3.1.1 Investigación cuantitativa .....	34

3.1.2 Investigación Cualitativa .....	34
3.1.3 Investigación Mixta .....	35
3.1.4 Dimensión temporal .....	36
3.1.5 Marco de la investigación .....	36
3.1.6 Condición en la que se hace la investigación.....	37
3.1.7 Carácter de la investigación .....	37
3.1.7.1 Investigación exploratoria.....	37
3.1.7.2 Investigación descriptiva.....	38
3.1.7.3 Investigación correlacional .....	38
3.1.7.4 Investigación explicativa .....	39
3.1.7.4 Investigación causal .....	39
3.1.8 Naturaleza de la investigación .....	40
3.1.8.1 Investigación documental .....	40
3.1.8.2 Investigación de campo .....	41
3.1.8.3 Investigación Mixta .....	41
3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN .....	42
3.2.1 Sujetos de investigación.....	42
3.2.1.2 Fuentes de investigación.....	43
3.2.2 Fuentes de información .....	43
3.2.2.1 Fuentes primarias.....	44

3.2.2.2 Fuentes secundarias.....	45
3.3 SELECCIÓN POBLACION Y MUESTRA.....	45
3.3.1 Muestreo Probabilístico .....	45
3.3.2 Muestreo Aleatorio.....	45
3.3.3 Muestreo por cuotas.....	46
3.3.4 Muestreo de conveniencia.....	46
3.3.5 Muestreo Bola de nieve .....	46
3.3.5 Muestreo no probabilístico por juicio.....	46
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	47
3.4.1 Entrevista .....	48
3.4.2 Análisis de contenido .....	49
3.4.3 Cuestionario .....	49
3.4.4 Observación .....	50
3.4.5 Encuesta .....	51
3.5 DEFINICION CONCEPTUAL, OPERATIVA E INSTRUMENTAL DE LAS VARIABLES.....	51
3.5.1 Variable 1 .....	52
3.5.1.1 Análisis de las cuentas por cobrar.....	52
3.5.1.2 Definición instrumental .....	53
3.5.1.3 Definición operacional .....	53
3.5.2 Variable 2 .....	54

3.5.2.1 Procedimientos de cobro .....	54
3.5.2.2 Definición instrumental .....	54
3.5.2.3 Definición operacional .....	55
3.5.3 Variable 3 .....	55
3.5.3.1 Causas de la morosidad .....	55
3.5.3.2 Definición instrumental .....	55
3.5.3.3 Definición operacional .....	56
3.5.4 Variable 4 .....	56
3.5.4.1 Evasión de pagos municipales.....	56
3.5.4.2 Definición instrumental .....	57
3.5.4.3 Definición operacional .....	57
3.5.5 Variable 5 .....	57
3.5.5.1 Técnicas administrativas de cobro.....	57
3.5.5.2 Definición instrumental .....	58
3.5.5.3 Definición operacional .....	58
3.6 TRATAMIENTO DE LA INFORMACION .....	59
CAPITULO IV .....	60
ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS.....	60
4.1 DIAGNOSTICO DE LA SITUACION VIGENTE .....	61
4.1.1 Análisis de las cuentas por cobrar.....	62

4.1.2 Impuestos bienes inmuebles ley 7729.....	75
4.1.3 Patentes municipales .....	80
4.2 PROCEDIMIENTOS DE COBRO .....	84
4.2.1 Procedimiento de cobro realizado en cajas.....	84
4.2.2 Procedimiento de cobro realizado por morosidad .....	85
4.2.3 Procedimiento de cobro por arreglo de pago.....	86
4.2.4 Problemas detectados en el Sistema de Ingreso Municipal .....	86
4.3 CAUSAS DE LA MOROSIDAD.....	88
4.4 EVASION DE PAGOS MUNICIPALES .....	119
4.5 TECNICAS ADMINISTRATIVAS DE COBRO.....	126
4.5.1 Concientizar a los funcionarios municipales que el sistema de cobros es vital para la recaudación.....	126
4.5.2 Apoyo de la base de datos del Sistema de Ingreso Municipal para los cobros municipales .	127
4.5.3 Medios tecnológicos que ofrece la municipalidad para el pago de impuestos .....	127
4.5.4 Mejorar el servicio de recolección de basura y agua potable para lograr recaudaciones ....	128
4.5.5 Mejorar los sistemas actuales de Hardware y Software para la gestión de cobros .....	129
4.5.6 Envío de los casos a cobro judicial para lograr recaudaciones .....	129
CAPITULO V .....	130
5.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LAS CUENTAS POR COBRAR .....	131
5.1.1 Conclusiones de las cuentas por cobrar.....	131
5.1.2 Recomendaciones de las cuentas por cobrar .....	132

5.2 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRO .....	133
5.2.1 Conclusiones procedimiento de cobro .....	133
5.2.2 Recomendaciones procedimiento de cobro .....	134
5.2.3 Ayuda visual para realizar cobros por morosidad.....	137
5.3 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA MOROSIDAD.....	138
5.3.1 Conclusiones de la morosidad .....	138
5.3.2 Recomendaciones para evitar la morosidad.....	139
5.4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVASION DE PAGOS MUNICIPALES. ....	140
5.4.1 Conclusiones de la evasión de pagos municipales.....	140
5.4.2 Recomendaciones de la evasión de pagos municipales .....	141
5.5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS DE COBRO.....	142
5.5.1 Conclusiones de las técnicas administrativas de cobro .....	142
5.5.2 Recomendaciones de las técnicas administrativas de cobro.....	143
CAPITULO VI.....	146
6.1 PROPUESTA DE MEJORA PARA LA RECAUDACION DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA BARABARA DE HEREDIA .....	147
6.1.1 Presentación .....	147
6.1.2 Justificación.....	148
6.1.3 Objetivos de la propuesta .....	150
6.1.3.1 Objetivo General .....	150
6.1.3.2 Objetivos Específicos.....	150

6.1.4 Meta .....	151
6.1.5 Propuesta .....	151
6.1.5.1 Acta de notificación de pagos municipales .....	151
6.1.5.2 Reporte mensual del cobro administrativo de pagos de Santa Bárbara de Heredia .....	153
INFORME MENSUAL .....	154
MUNICIPALIDAD DE SANTA BARBARA DE HEREDIA .....	154
6.1.5.3 Fortalecer los conocimientos técnicos y administrativos de los funcionarios, para modernizar, simplificar y agilizar los procedimientos de cobros municipales.....	155
6.1.5.4 Cumplimiento de la jornada laboral .....	158
6.2 BIBLIOGRAFIA CITADA.....	1
6.3 BIBLIOGRAFIA CONSULTADA.....	4
6.4 BIBLIOGRAFIA ELECTRONICA .....	4
6.4 ENTREVISTA.....	5

## **INDICE DE IMAGEN**

IMAGEN 1 CONCEJO MUNICIPAL- ORGANIGRAMA DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA BARBARA ..	16
IMAGEN 2 PENDIENTE DE COBRO SERVICIO RECOLECCION DE RESIDUOS 2008-2011 .....	64
IMAGEN 3 PENDIENTE DE COBRO SERVICIO RECOLECCION DE RESIDUOS 2012-2016 .....	67
IMAGEN 4 PENDIENTE DE COBRO SERVICIO DE ASEO, VIAS Y SITIOS PUBLICOS 2008-2011 .....	69
IMAGEN 5 PENDIENTE DE COBRO SERVICIO DE ASEO, VIAS Y SITIOS PUBLICOS 2012-2016 .....	72

IMAGEN 6 PENDIENTE DE COBRO A REGISTRAR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS 2008-2016 .....	73
IMAGEN 7 PENDIENTE DE COBRO IMPUESTOS BIENES INMUEBLES 2008-2010.....	76
IMAGEN 8 PENDIENTE DE COBRO IMPUESTOS BIENES INMUEBLES 2011-2013.....	77
IMAGEN 9 PENDIENTE DE COBRO IMPUESTO BIENES INMUEBLES 2014-2016.....	78
IMAGEN 10 PENDIENTE DE COBRO PATENTES MUNICIPALES 2008-2010.....	81
IMAGEN 11 PENDIENTE DE COBRO PATENTES MUNICIPALES 2011-2013.....	82
IMAGEN 12 PENDIENTE DE COBRO PATENTES MUNICIPALES 2014-2016.....	83

## **INDICE DE TABLAS**

TABLA 1 OPERACIONALIZACION DE LA HIPOTESIS.....	32
TABLA 2 PROBLEMAS DETECTADOS EN EL SISTEMA DE INGRESO MUNICIPAL.....	87
TABLA 3 OPINIÓN DE LA FRECUENCIA DE VISITAS REALIZADAS PARA INFORMARSE DE LAS OBLIGACIONES DE PAGO.....	89
TABLA 4 OPINIÓN DE LA ADMINISTRACION REALIZADA POR LA MUNICIPALIDAD DE LOS IMPUESTOS, PATENTES Y SERVICIOS MUNICIPALES .....	91
TABLA 5 OPINIÓN DEL CONOCIMIENTO DE LOS CONTRIBUYENTES MUNICIPALES SOBRE EL CODIGO MUNICIPAL.....	93
TABLA 6 OPINIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES SOBRE LA EXISTENCIA O NO DE LA EVASION DE PAGOS MUNICIPALES EN EL CANTON DE SANTA BARBARA.....	95
TABLA 7 CONOCIMIENTO DE LOS CONTRIBUYENTES ACERCA DE LOS PLAZOS ESTABLECIDOS POR LEY PARA REALIZAR PAGOS MUNICIPALES.....	97

TABLA 8 OPINIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES MUNICIPALES SOBRE LA ATENCION AL PÚBLICO CUANDO REALIZAN LOS PAGOS.....	99
TABLA 9 OPINIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES SOBRE EL EXISTENTE DE MOROSIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DE SANTA BARBARA .....	101
TABLA 10 SATISFACCION DE LOS CONTRIBUYENTES MUNICIPALES ACERCA DE LAS INVERSIONES REALIZADAS POR LA MUNICIPALIDAD .....	103
TABLA 11 OPINIÓN SOBRE LA CANTIDAD DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS POR LA MUNICIPALIDAD PARA INFORMAR AL PUEBLO .....	105
TABLA 12 FRECUENCIA DE ACTIVIDADES EDUCATIVAS REALIZADAS POR LA MUNICIPALIDAD .....	107
TABLA 13 CONOCIMIENTO DE LOS CONTRIBUYENTES RESPECTO A LOS COBROS JUDICIALES.....	109
TABLA 14 FRECUENCIA DE ACTUALIZACIONES DE DATOS DE LOS CONTRIBUYENTES EN LA MUNICIPALIDAD DE SANTA BARBARA .....	111
TABLA 15 OPINIÓN SOBRE REALIZAR MEJORAS ADMINISTRATIVAS EN LA MUNICIPALIDAD DE SANTA BARBARA .....	113
TABLA 16 PORCENTAJE DE INGRESOS DE LOS CONTRIBUYENTES DESTINADOS A PAGOS MUNICIPALES .....	115
TABLA 17 USO DE PLATAFORMAS BANCARIAS PARA REALIZAR PAGOS MUNICIPALES .....	117
TABLA 18 ACCIONES INMEDIATAS A TOMAR PARA REDUCIR LA MOROSIDAD.....	119
TABLA 19 CAUSAS MAS COMUNES POR LAS QUE SE DEJAN DE REALIZAR LOS PAGOS MUNICIPALES .....	120
TABLA 20 PROCEDIMIENTO A SEGUIR SI UN CONTRIBUYENTE MOROSO SOLICITA UN NUEVO SERVICIO MUNICIPAL .....	121
TABLA 21 DEBILIDADES DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA BÁRBARA DE HEREDIA PARA REALIZAR LOS COBROS DE DINERO .....	122

TABLA 22 MÉTODOS UTILIZADOS POR LA MUNICIPALIDAD DE SANTA BARBARA DE HEREDIA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD.....	123
TABLA 23 PRINCIPALES OBSTACULOS PARA RECAUDAR LOS PENDIENTES DE COBRO .....	124
TABLA 24 PRÁCTICAS PREVENTIVAS PARA EVITAR LA MOROSIDAD .....	125
TABLA 25 CLASIFICACIÓN DE LAS DEUDAS POR RANGOS.....	136

## **INDICE DE GRÁFICOS**

GRÁFICO 1 SERVICIO RECOLECCIÓN DE RESIDUOS PORCENTAJES DE COBROS 2008-2011 .....	66
GRÁFICO 2 SERVICIO RECOLECCIÓN DE RESIDUOS PORCENTAJES DE COBROS 2012-2016 .....	68
GRÁFICO 3 SERVICIO DE ASEO DE VIAS Y SITIOS PÚBLICOS 2008-2016 .....	71
GRÁFICO 4 PENDIENTE DE COBRO DE SERVICIOS MUNICIPALES 2008-2016 .....	74
GRÁFICO 5 PENDIENTE DE COBRO IMPUESTOS BIENES INMUEBLES 2008-2016 .....	79
GRÁFICO 6 OPINIÓN DE LA FRECUENCIA DE VISITAS REALIZADAS PARA INFORMARSE DE LAS OBLIGACIONES DE PAGO.....	90
GRÁFICO 7 OPINIÓN DE LA ADMINISTRACION REALIZADA POR LA MUNICIPALIDAD DE LOS IMPUESTOS, PATENTES Y SERVICIOS MUNICIPALES .....	92
GRÁFICO 8 OPINIÓN DEL CONOCIMIENTO DE LOS CONTRIBUYENTES MUNICIPALES SOBRE EL CÓDIGO MUNICIPAL.....	94
GRÁFICO 9 OPINIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES SOBRE SI EXISTE O NO LA EVASION DE PAGOS MUNICIPALES EL CANTON DE SANTA BARBARA.....	96
GRÁFICO 10 CONOCIMIIENTO DE LOS CONTRIBUYENTES ACERCA DE LOS PLAZOS ESTABLECIDOS POR LEY PARA REALIZAR PAGOS MUNICIPALES.....	98
GRÁFICO 11 OPINIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES MUNICIPALES SOBRE LA ATENCION AL PÚBLICO CUANDO REALIZAN LOS PAGOS.....	100

GRÁFICO 12 OPINIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES SOBRE EL EXISTENTE DE MOROSIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DE SANTA BARBARA .....	102
GRÁFICO 13 SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES MUNICIPALES ACERCA DE LAS INVERSIONES REALIZADAS POR LA MUNICIPALIDAD .....	104
GRÁFICO 14 OPINIÓN SOBRE LA CANTIDAD DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS POR LA MUNICIPALIDAD PARA INFORMAR AL PUEBLO .....	106
GRÁFICO 15 FRECUENCIA DE ACTIVIDADES EDUCATIVAS REALIZADAS POR LA MUNICIPALIDAD .	108
GRÁFICO 16 CONOCIMIENTO DE LOS CONTRIBUYENTES RESPECTO A LOS COBROS JUDICIALES..	110
GRÁFICO 17 FRECUENCIA DE ACTUALIZACIONES DE DATOS DE LOS CONTRIBUYENTES EN LA MUNICIPALIDAD DE SANTA BARBARA .....	112
GRÁFICO 18 OPINIÓN SOBRE REALIZAR MEJORAS ADMINISTRATIVAS EN LA MUNICIPALIDAD DE SANTA BARBARA .....	114
GRÁFICO 19 PORCENTAJE DE INGRESOS DE LOS CONTRIBUYENTES DESTINADOS A PAGOS MUNICIPALES .....	116
GRÁFICO 20 USO DE PLATAFORMAS BANCARIAS PARA REALIZAR PAGOS MUNICIPALES .....	118

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACION**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1.1 Antecedentes del problema**

Costa Rica está dividido en siete provincias; cada una de estas provincias se divide en cantones; Los cantones son la unidad administrativa más importante del país en el ámbito político, debido a que son los únicos en poseer gobiernos locales y corresponden al mandato de municipio por mandato constitucional. Heredia es una de las provincias de Costa Rica y se divide en diez cantones. Entre las municipalidades de Heredia se encuentran municipalidades muy bien organizadas y otras con muchos desordenes administrativos.

El cantón número cuatro de Heredia es Santa Bárbara, conformado por seis distritos, que son: Santa Bárbara, San Pedro, San Juan, Jesús, Purabá y Santo Domingo, con una población total de treinta y ocho mil quinientos noventa y seis habitantes de los cuales existen 148 defunciones en relación a los indicadores demográficos cantonales del Instituto y Censos [INEC](2016).

La Municipalidad de Santa Bárbara fue fundada con la ley N° 4574 donde se promulgo el Código Municipal, el 4 de Mayo de 1970. La cual cumple la tarea de velar

por la administración de un pueblo, además está compuesta por un alcalde y varios concejales para la administración de los intereses del municipio.

Una de las principales fuentes de ingreso de las municipalidades es el impuesto cobrado a los bienes inmuebles y servicios municipales. "Las municipalidades tendrán el carácter de administración tributaria. Se encargarán de realizar valoraciones de bienes inmuebles, facturar, recaudar y tramitar el cobro judicial y de administrar, en sus respectivos territorios, los tributos que genera la presente Ley" (La Asamblea Legislativa, ley 7509, p.1) Ya que el 10% del dinero recaudado de dichos impuestos, la municipalidad lo utiliza para solventar las necesidades del cantón.

.

Hoy día uno de los problemas que afectan a las municipalidades es la morosidad del pago de impuestos, lo cual está provocando un difícil accionar de las municipalidades para hacer frente a las necesidades de la sociedad.

La municipalidad de Santa Bárbara de Heredia atraviesa por varios problemas administrativos que quedan en evidencia pues este gobierno local está en la lista de las peores municipalidades del país en los últimos años según la Contraloría General de la Republica.

La Contraloría General de la República ubicó a 17 municipalidades del país en la lista de las más ineficientes, en aspectos como ejecución presupuestaria, control interno y manejo de residuos sólidos. Guatuso ostenta la menor nota, con 29,81, junto a Santa Bárbara” (Contraloría General de la Republica, 2014-2015, p.31)

Uno de estos problemas administrativos está en el departamento de cobros; donde se realizará este estudio. En el departamento de cobros se pueden encontrar problemas tales como: personas morosas en sus pagos, defunciones sin registrar en la municipalidad, donaciones de propiedades que nunca fueron registradas al dueño actual y gastos por incobrables por los plazos de antigüedad de deudas. Por estos problemas de registros, la base de datos refleja sumas de dinero que no son correctas, que producen inseguridad y desconfianza de la alcaldía en la toma de decisiones.

### **1.1.2 Problematización del problema**

Ante el problema que tiene la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia del mal manejo de las cuentas por cobrar, se puede encontrar que: no se cuenta con una base de datos depurada, ni tampoco se maneja la información de las cuentas por cobrar al día. Lo cual está generando una mayor cantidad de problemas, como: la distorsión de los resultados de los reportes obtenidos por los sistemas actuales y la ausencia de análisis financieros.

Además en la municipalidad existe un problema de centralización, ya que las decisiones de todos los departamentos recaen en la alcaldía municipal. Que al no tener el conocimiento de los análisis financieros, han tomado decisiones incorrectas, los cuales provocan que la Contraloría General de la Republica haga un llamado de atención a la municipalidad.

Además, al no contar con información actualizada de sus montos y porcentajes de recaudación, incurre en la mala administración de los servicios municipales que brinda al cantón de Santa Bárbara de Heredia, obteniendo diariamente quejas de los contribuyentes municipales.

Por ser una base de datos tan extensa como lo es el Sistema de Ingresos Municipal, es necesario realizar un diagnóstico, el cual va a indicar o guiar de una manera más fácil el conocimiento detallado de los pendientes de cobros municipales. Con el propósito de conocer las cifras de morosidad de los contribuyentes.

- ¿Cómo se encuentran estructuradas las cuentas por cobrar de la municipalidad de Santa Bárbara y que cifras son reales en su estructuración?

Uno de los temas principales para este gobierno local y la investigación que se lleva a cabo, es buscar la eficiencia en los cobros de impuestos, patentes y servicios municipales realizados, pues para ello es necesario analizar los procedimientos con los que trabajan los funcionarios del área de cobros, de la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia

- ¿Cuáles son los resultados que genera un análisis del procedimiento actual de cobro de los impuestos, patentes y servicios municipales?

Actualmente la Municipalidad de Santa Bárbara tiene problemas en el área de cobros, en cuanto a recaudación de dinero, por lo que es necesario determinar qué factores impiden tener un buen desempeño en cuanto a impuestos y servicios recaudados, pues es fundamental para el progreso de la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia y el cantón.

- ¿Cuáles son los factores que afectan a las cuentas por cobrar de la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia para lograr la eficiencia en sus cobros de impuestos y servicios?

Para lograr un buen resultado en todo trabajo, se debe brindar capacitaciones que ayuden a los funcionarios a obtener el conocimiento de sus labores diarias, pues ayudara a resolver las tareas de una manera adecuada.

- ¿Cuáles son los resultados de evaluar el conocimiento administrativo de los funcionarios responsables del sistema de cobros municipales?

Para lograr satisfacer las necesidades del cantón se deben recaudar los impuestos y servicios municipales en los tiempos establecidos, para lo cual desde el año 2008 se han venido presentando algunos problemas con lo que respecta a las cuentas por cobrar.

No obstante es necesario implementar acciones, que ayuden a la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia a tener un Sistema de Ingreso Municipal con la menor cantidad de montos prescritos de cobro, evitando la morosidad y logrando cumplir con la función principal de lograr el desarrollo del cantón.

- ¿Cuáles son las mejoras administrativas a implementar en el Sistema de Ingreso Municipal para lograr la recaudación monetaria de impuestos y servicios municipales en los plazos establecidos

### **1.1.3 Justificación del problema**

Es importante investigar sobre temas que ayuden al desarrollo del cantón de Santa Bárbara, ya que la morosidad de los impuestos es tema de todos los días en Costa Rica; personas y grandes compañías maquillan mucha información para pagar menos impuestos o no pagarlos del todo. La municipalidad de Santa Bárbara al ser una institución del estado, debe de velar por la claridad en el cumplimiento de sus acciones y deberes con la comunidad, en la medida que cumpla los objetivos para la cual fue creada.

Esta investigación es de gran importancia, ya que la depuración de la base de datos de cuentas por cobrar de la municipalidad, aparece dentro de las diez problemáticas del plan estratégico de la Alcaldía municipal. La cual contiene los puntos estratégicos que da prioridad la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia para el 2016.

Según las personas encargadas del área de contabilidad, una de las prioridades estratégicas de la municipalidad en el año 2016 es la elaboración de un plan funcional en el área de cobros, para evitar la morosidad de impuestos y servicios municipales. Con el fin de adquirir el soporte económico municipal, para realizar una buena administración de los recursos y las decisiones económicas a tomar.

Esta investigación es novedosa, ya que nunca se han hecho investigaciones en la Municipalidad de Santa Bárbara de los informes finales que genera una depuración de la base de datos. Con la nueva administración de este gobierno local llegan nuevas ideas y una de ellas es la depuración de la base de datos; idea que nace de la necesidad municipal de aclarar su capital monetario, con el fin de la toma de decisiones administrativas acertadas.

La investigación es de importancia para la carrera de Administración, pues fortalecerá el conocimiento de la aplicación del código municipal y el tributario, para estimar el monto en colones que genera la morosidad de los servicios municipales e impuestos de la municipalidad de Santa Bárbara., De este modo, se dará a conocer con precisión cuál es el importe económico con el que cuenta el gobierno local para la toma de decisiones que abarca el crecimiento municipal y del cantón.

Este proyecto traerá beneficios a la municipalidad y al cantón, tales como mejorar la imagen de la institución como gobierno local ante la Contraloría General de la Republica, mejorar los sistemas actuales para la gestión de cobros, revisión de las tasas de impuestos y servicios municipales, y además la revisión, depuración y actualización de la base de datos.

## **1.2 Formulación del problema**

¿Qué medidas debe adoptar la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia para mejorar la obtención de recursos y poder cumplir con su ejecución presupuestaria?

## **1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Objetivo General**

Analizar financieramente la base de datos de las personas que se encuentran morosas en los pagos de servicios, impuestos y patentes municipales, a su vez proponer un plan de mejora en el área de cuentas por cobrar de la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de las cuentas por cobrar de la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia.
- Analizar el procedimiento actual de cobro de la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia.

- Determinar los factores que originan los incobrables de los impuestos y servicios municipales en el periodo 2008-2016
- Evaluar el conocimiento administrativo de los funcionarios responsables del sistema de cobros municipales.
- Elaborar el plan de mejora administrativa en el área de las cuentas por cobrar de la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia.

## **1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES**

### **1.4.1 Alcances**

En la siguiente investigación se logran realizar cinco alcances, los cuales detallan el análisis de las cuentas por cobrar, estudios de los procedimientos actuales de cobro y los factores que originan los incobrables de los impuestos y servicios municipales de la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia

También se está evaluando el conocimiento administrativo de los funcionarios responsables del Sistema de Cobros Municipales, además de proponer algunas mejoras para la recaudación del tercer cuatrimestre del 2016 de la Municipalidad de Santa Bárbara.

### 1.4.2 Limitaciones

- Se ha dificultado la investigación por que la información no es de dominio del personal al que se le han realizado las consultas.
  
- Resistencia al cambio por parte de los funcionarios de la municipalidad

En la municipalidad de Santa Bárbara existe personal con muchos años de laborar para la institución, por lo cual son personas que se oponen a que nuevas ideas lleguen al municipio, escondiendo información y no colaboran en entrevistas para poder cumplir de una manera más fácil con la investigación.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

## **2.1 EL CONTEXTO HISTORICO**

### **2.1.1 Contexto Histórico de la Organización**

La municipalidad de Santa Bárbara de Heredia es una persona jurídica estatal, con patrimonio propio y capacidad jurídica para ejecutar todo tipo de actos y contratos necesarios para poder cumplir sus fines. Este gobierno local se rige por normas y reglamentos para la prestación de servicios municipales, los cuales están regulados por la ley No. 7794 de código municipal

La información de la Misión, Visión, Valores, Organigrama Institucional y estrategias de recaudación de impuestos y servicios que se presenta a continuación es tomada del Plan Estratégico Municipal de Santa Bárbara de Heredia.

Misión:

“La Municipalidad de Santa Bárbara es una institución autónoma, que promueve la capacidad y el desarrollo integral de manera innovadora, oportuna con eficiencia institucional y que administra servicios públicos con el propósito de contribuir al bienestar de sus habitantes”. (Plan estratégico municipal de Santa Bárbara, 2009, p. 26)

#### Visión:

“La Municipalidad de Santa Bárbara es protagonista del desarrollo humano local, eleva la capacidad de gestión institucional, integral y efectiva, por su organización y fortalecimiento administrativo-financiero y la prestación de servicios de calidad” (Plan estratégico municipal de Santa Bárbara, 2009, p. 26)

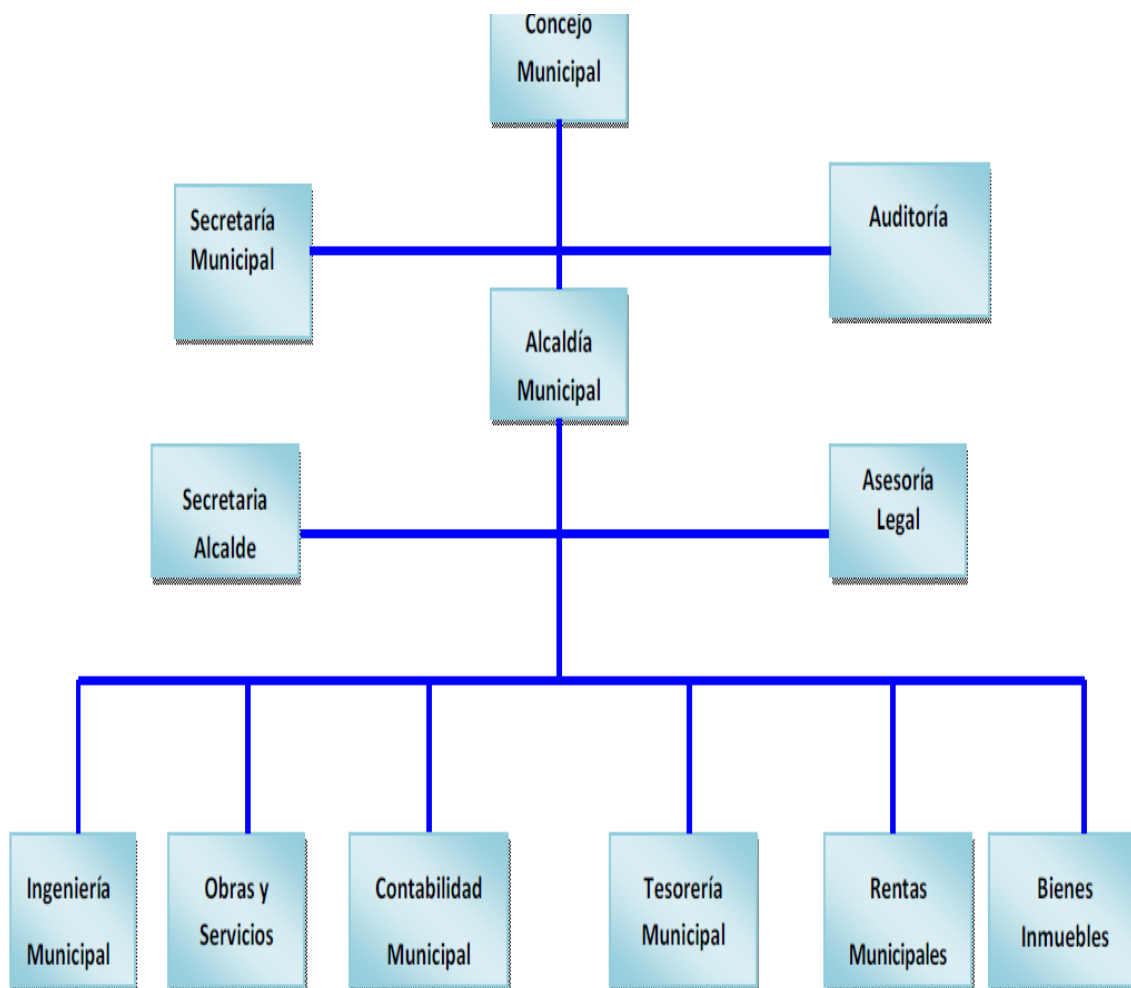
#### Objetivo General de la municipalidad de Santa Bárbara

“Incrementar la capacidad de respuesta política, operativa y financiera de la Municipalidad para liderar eficazmente el desarrollo económico y social del Cantón en concordancia con los lineamientos estratégicos plasmados en el Plan Cantonal de Desarrollo Humano Local” (Plan Estratégico Municipalidad de Santa Bárbara, 2016, p. 27)

#### Los valores del Municipio Santa Bárbara:

- Solidaridad
- Equidad de género
- Honestidad
- Respeto a los derechos individuales, a la diversidad humana y la naturaleza
- Eficiencia
- Justicia
- Tolerancia

IMAGEN 1  
CONCEJO MUNICIPAL  
ORGANIGRAMA DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA BARBARA



Fuente: Plan Estratégico Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia, 2016, p. 8

El departamento de contabilidad de la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia, maneja estrategias para la recaudación de impuestos y servicios de los contribuyentes, las cuales consisten en:

- Concientizar a los funcionarios municipales que el sistema de cobros es vital para la recaudación
- Revisión, depuración y actualización de la base de datos del sistema de cobros acorde a la realidad cantonal.
- Revisión de las tasas de impuestos y servicios municipales.
- Hacer campañas de divulgación e información sobre medios que ofrece la municipalidad para el pago de impuestos y tributos.
- La obligatoriedad por parte del contribuyente de mantenerse al día con el pago de impuestos y tributos municipales.
- Mejorar los servicios de recolección de basura, así como el de aseo de vías, para que el contribuyente se sienta satisfecho y no se niegue a pagar lo justo por los servicios prestados por la municipalidad.
- Ejecutar judicialmente con todos los respaldos legales a aquellos contribuyentes que no atienden el proceso de cobro administrativo.
- Ampliaciones y mejoramiento del servicio prestado por la municipalidad.
- Mejorar los sistemas actuales para la gestión de cobros (Hardware) o del Sistema Tributario Municipal (SITRIMU).
- Establecer convenios con empresas de localización de contribuyentes para la distribución de notificaciones (Correos de Costa Rica o DATUN) del cobro en los procesos administrativo.
- Mejorar la imagen de la institución como gobierno local para que el contribuyente se sienta comprometido e identificado con la misma.
- Estructurar y organizar una administración tributaria con todos sus componentes y funciones definidas; estableciendo las prioridades y las acciones a seguir.
- Contar con personal y equipo idóneo para mejorar la recaudación municipal.

Fuente: Plan Estratégico Municipalidad de Santa Bárbara, 2016

### **2.1.2 Contexto histórico del tema**

La contabilidad llegó junto al descubrimiento de los españoles. En España se utilizaba la partida simple, el cual consistía en llevar las cuentas por cobrar y por pagar. Esta era la forma que determinaban lo que se poseía y lo que adeudaban, de esta forma sabían que ganancias o pérdidas tenían comparándolo con el capital anterior.

El desarrollo histórico de la contabilidad se puede remontar a eras muy antiguas, ya que sus primeras manifestaciones están ligadas a la necesidad del hombre de conocer su economía. ¿Qué tengo? ¿Qué debo? ¿Qué gano o pierdo? Éstas podrían haber sido las primeras cuestiones a las que la contabilidad quiso informar y dar respuesta. (Wanden-Berghe Lozano, 2012, p.15)

En épocas anteriores, los comerciantes anotaban en los antiguos memoriales los registros de sus operaciones, sin ningún orden particular. De esta mala práctica se fue evolucionando hacia un tipo de sistema contable de partida simple, en la medida de que un gran número de registros necesarios aconsejó a los comerciantes y prestamistas ir abriendo el memorial en cuentas varias, en las que anotaban grupos de operaciones comerciales con características comunes, tales como ir referenciadas a una determinada mercadería o bien a una misma persona.

La contabilidad se establece cuando los trapiches de azúcar se convierten en enormes centrales; gracias a la instalación de máquinas movidas a vapor. Los seres humanos a través del tiempo han sentido la necesidad de proteger sus propios recursos, salvaguardarlos de posibles contingencias causadas por la naturaleza y de sus propios semejantes.

El propósito fundamental de la contabilidad es proporcionar la información financiera sobre una entidad económica. Quienes toman decisiones administrativas necesitan información financiera de una empresa para ayudarse en la planeación y el control de las actividades de las organizaciones. Este concepto es conservado y aplicado hoy día. (Wikipedia, 2014)

La contabilidad es un sistema de información, y como tal está encargada del registro, la elaboración y la comunicación de información, fundamentalmente de naturaleza económico-financiera, respecto a una entidad que requieren sus usuarios para la adopción racional de decisiones en el ámbito de las actividades económicas. (Alcarria Jaime,2012, p.12)

Desde que apareció la disciplina contable, ha formado parte inseparablemente en la estructura de todos los negocios. Los adelantos que ha ido logrando la contabilidad han llevado al desarrollo de muchas nuevas teorías y enunciaciones acerca de ésta. Dado lo anterior, hoy y en el futuro, tanto los profesionales y estudiantes del área comprendida por la Contabilidad deben prepararse y estar abiertos y dispuestos al nuevo conocimiento, para así afrontar cualquier supuesto o hipótesis de la práctica contable.

La información económica es vital para la sociedad en la que vivimos. Toda entidad privada, desde una pequeña empresa a una multinacional, necesita procesar información y elaborar informes para tomar decisiones de naturaleza económica. También las entidades públicas precisan de información de carácter económico en el desarrollo de las actividades que tienen encomendadas. (Alcarria Jaime, 2012, p.9)

Hoy en día la Contabilidad mantiene su condición de “lenguaje de los negocios”. Está inmersa en la forma de hacer negocios, en la toma de decisiones y en los cambios que deben hacer las empresas para lograr su misión y visión. A principios de este siglo se han incorporado conceptos nuevos, tanto en el mundo de la actividad empresarial como en el de las entidades estatales, tales como globalización; competitividad; calidad; productividad; alianzas estratégicas; empresas de clase mundial; libre comercio; valor agregado; reingeniería de procesos administrativos (Irigoin, 2009)

## **2.2 CONTEXTO TEORICO CONCEPTUAL**

### **2.2.1.1 La administración en las organizaciones**

La administración son lineamientos que sigue una organización para lograr sus objetivos, los cuales consisten en aprovechar el conjunto de diligencias que se realizan para lograr un fin determinado. Munch, (2010) afirma: "La administración es un proceso través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia, calidad, productividad y competitividad en la consecución de sus objetivos" (p.3)

La administración es una función que integra todos los esfuerzos realizados por una organización la cual es fundamental para el funcionamiento de una empresa, lo que permite generar competitividad simplificando el trabajo y logrando mayor productividad y eficiencia.

Para actuar en dirección hacia el logro de una meta es necesario llevar a cabo tareas, las cuales facilitan el alcance de los objetivos planteados. Una de ellas es crear un ambiente de trabajo en el que los integrantes de la organización puedan dar su máximo esfuerzo. En segundo lugar, se debe planear, integrar, organizar, dirigir y

controlar los objetivos que se quieren alcanzar y por último, saber combinar conocimientos, ambiciones y experiencias de un grupo de trabajo.

La Administración es la herramienta más poderosa para la permanencia y la competitividad de cualquier organización, ya que a través de sus técnicas y procesos se logra mayor rapidez y simplificación en el trabajo, ahorrando tiempo y costo. Cabe señalar que uno de los problemas que está enfrentando el área de cobros de la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia es la falta de administración, lo cual dirige a tomar decisiones incorrectas respecto a la toma de decisiones, de ahí su mal posicionamiento en la calificación de municipalidades con mayor eficiencia. Munch (2011) afirma:

El proceso administrativo es una metodología fundamental para la aplicación de la administración. Independientemente de que esta forme parte del enfoque del proceso administrativo, es una herramienta indispensable en torno a la cual se pueden aplicar los demás enfoques o escuelas administrativas. (p.26)

Para medir el rendimiento del proceso administrativo en el área de cobros de la municipalidad de Santa Bárbara es importante estudiar los objetivos que ha planteado la municipalidad y a cada uno de ellos hay que hacerle seis preguntas fundamentales

¿Qué?, ¿Para qué?, ¿Cómo?, ¿Con quién?, ¿Cuándo?, y ¿Dónde? las cuales son conocidas como preguntas claves del proceso administrativo. :

### **2.2.1.2 Las cuentas por cobrar como instrumento de ventas**

Las cuentas por cobrar son un derecho que adquieren las entidades al otorgar un crédito en la venta de sus productos o servicios, las cuales tienen un plazo determinado para su cancelación.

Las cuentas por cobrar pueden ser pagares, letras de cambio, prendas hipotecas o algún otro documento exigible, que tiene fecha de inicio de la operación , fecha de vencimiento y un tipo de interés, el cual se puede pagar al vencimiento junto con el principal del documento, o en forma mensual o como se llegue a pactar.(Meza,2010,p.76)

Hoy día las compañías para promover las ventas de sus productos utilizan créditos los cuales generan cuentas por cobrar en sus estados financieros, aunque generen riesgo es una de las herramientas más efectivas para generar utilidad.

En la base de datos de la municipalidad de Santa Bárbara se detallan las cuentas por cobrar, provenientes de los impuestos cobrados por bienes inmuebles y al otorgar servicios municipales como recolección de basura, seguridad municipal, aseo de vías, obras públicas municipales, mantenimiento de parques y jardines, los cuales son cobrados a tres meses y cinco meses plazo los impuestos.

Para que la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia tenga un creciente desarrollo es importante mantener un capital que facilite responder a las obligaciones a corto plazo, para ello se debe de respetar los plazos de créditos acordados, ya que gran parte de la liquidez de dineros de una organización están concentrados en las cuentas por cobrar.

Para las municipalidades es importante mantener un buen manejo de las cuentas por cobrar, ya que representan gran parte de sus activos y su evolución es fundamental para el buen funcionamiento de la institución. Es decir, si las municipalidades manejan de forma incorrecta los tiempos estipulados de cobro en sus facturas, correrá el riesgo de poder satisfacer las necesidades del cantón.

Las características más importantes de las cuentas por cobrar en la municipalidad de Santa Bárbara son las siguientes: conforman una gran parte de los activos de la empresa, la toma de decisiones que genera la municipalidad a partir de resultados

contables, implican una proporción grande de empleos y por ultimo si las cuentas por cobrar se manejan de una manera deficiente, provocarían grandes apuros financieros.

Ante el manejo deficiente de los plazos de pago, la Municipalidad de Santa Bárbara incurre en gastos provocados por la morosidad, aumentando los gastos que van asociados a la cobranza normal de la organización, ya que se paga el costo de los recordatorios que se envían por escrito a los contribuyentes municipales y gastos administrativos.

Hoy día la relación de las cuentas por cobrar con la morosidad es importante; ya que cada día aumentan los incumplimientos de pago de los créditos otorgados a las empresas o personas. Es un problema con el que tienen que convivir la mayoría de las empresas y personas al otorgar créditos en sus ventas.

Por consiguiente es necesario hacer un estudio de la persona o empresa antes de brindar un crédito, el cual revele el historial con el que podrá guiarse la organización en la prestación de servicios o venta de sus productos

### **2.2.1.3 Las bases de datos y la toma de decisiones**

Hoy día las bases de datos se usan de manera que se pueden encontrar en organizaciones de todos los tamaños, desde grandes empresas hasta pequeños negocios e incluso en los hogares. Las actividades diarias ponen en contacto a las personas con las bases de datos, las cuales son utilizadas al ingresar a páginas en internet, realizar transacciones mediante una página web bancaria o simplemente guardando un documento de importancia en el disco duro del computador.

Se puede definir una base de datos como la herramienta que permite la recolección de bancos de información estructurada, con el fin de agilizar procesos de búsqueda sobre algún tema en particular. Hueso (2014) concluye: "Una base de datos es un conjunto de datos almacenados entre los que existen relaciones lógicas y ha sido diseñada para satisfacer los requerimientos de información de una empresa u organización " (p.22). La cual permite a su vez editar información en el momento que se requiera, aportando a la empresa mayor rendimiento y utilidad en sus labores diarias.

El propósito de una base de datos es ayudar a las personas a encontrar información, de una manera rápida, permite agilizar el proceso o tareas que se desempeñan en el momento, aportando un historial detallado de la persona u organización que se quiere investigar. Cabe considerar que esta tecnología permite al usuario almacenar gran

cantidad de archivos que en tiempos anteriores ocupaban gran cantidad de espacio en sus oficinas y hogares.

La base de datos es una herramienta muy importante para las empresas ya que, en el constante crecimiento se almacena cada vez más información necesaria para mantener la relación con los clientes. "La base de datos es un conjunto de datos organizados en estructuras que se definen una sola vez y que se utilizan al mismo tiempo por muchos equipos y usuarios" (Hueso, 2014, p.22). Este es el caso de la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia que mantiene una base de datos extensa llamada SIM (Sistema de Ingreso Municipal), en la cual almacena información de una forma desordenada.

Toda base de datos de una institución está estructurada de manera diferente o con características que las distinguen según sus necesidades, El Sistema de Ingreso Municipal se estructura por números de identificación, teléfonos, correo electrónico, propiedades registradas, defunciones y demás información necesaria para proceder a los cobros de impuestos y servicios municipales

El funcionamiento correcto de una base de datos se mide por el desempeño que esta le brinda a la organización y utilidades que le genere. Por ejemplo al tener un buen funcionamiento se puede observar que no hay aislamiento de información, no

hay redundancia de datos, no existen anomalías en el acceso concurrente, es seguro el ingreso y la abstracción de información.

La base de datos tiene mucha relación con la actualidad, hoy día todo se almacena en base de datos, con el fin de poder contar con la información actualizada en el momento que se requiera. Todo ello hace referencia a lograr satisfacer las necesidades de la organización o personas, las cuales tienen metas proyectadas que necesitan agilizar la búsqueda de la información.

#### **2.2.1.4 La morosidad**

La morosidad son incumplimientos en las obligaciones de pago por ley, en créditos otorgados por haber recibido un servicio o bien un artículo a cambio. La morosidad se trata de uno de los mayores peligros con los que se puede encontrar una entidad, ya que si aumentan considerablemente correrá el peligro de no tener liquidez para lograr salir adelante con los objetivos planteados por la entidad.

En efecto, como si se tratara de una “enfermedad” que provocaría una pandemia, de un gran número de empresas, por la falta de liquidez necesaria para continuar con sus negocios. Las pequeñas y medianas empresas al tener más dificultades de

acceso a la financiación bancaria, son las que han notado de forma más inmediata los efectos de este aumento de los plazos de cobro. (Macias, 2013.p.23)

### **2.2.1.5 La evasión de impuestos**

Cuando se hace referencia a la evasión de impuestos, se refiere a la actividad ilícita que se realiza con el fin de ocultar bienes o ingresos para pagar menos dinero exigido por ley. Esta forma de evadir los pagos es realizada por las personas al no querer facturar sus ventas y así evadir el pago de impuestos tributarios.

Es el incumplimiento intencionado en la declaración y pago de las obligaciones tributarias estipuladas en la legislación. Esta acción comprende la aplicación de normas que van desde la sanción, en caso de haber cometido una falta, a la demanda penal en caso al tratarse de un delito. (Hernández, 2005.p.17)

### **2.2.1.6 El cobro administrativo**

El cobro administrativo son todas las acciones que se realizan por parte de una institución para lograr cumplir con las fechas establecidas de pago, que garanticen las cancelaciones oportunas de los clientes en los créditos otorgados. El cobro administrativo de cobro no llega a instancias legales, generalmente se llegan a acuerdos entre la institución y el contribuyente para solventar la duda y así poder limpiar su historial con la institución.

Por cobro Administrativo se entiende toda aquella gestión que se realice para normalizar situaciones irregulares que presenten las contribuciones, tasas e impuestos de los contribuyentes, previo a recurrir a la vía judicial. El cobro Administrativo debe iniciarse a más tardar a partir de los quince días de atraso. Se enviará de ser posible y sin que sea obligatorio un aviso al contribuyente por única vez de su condición de morosidad y se le dará un plazo de quince días naturales a partir de la comunicación para presentarse a realizar el debido pago; después de lo cual se pasará a cobro judicial (Municipalidad Alajuela, 2015)

### **2.2.1.7 El cobro Judicial**

El cobro judicial es cuando un acreedor se asegura de recuperar de un préstamo o un crédito otorgado el dinero prestado mediante la vía legal. El cobro judicial se da cuando un deudor o fiador no se hace responsable por pagar en varias fechas las cuotas calendarizadas y a su vez ha agotado las vías administrativas para hacer los pagos.

La prescripción es la forma de extinción de la obligación que surge como consecuencia de la inactividad de la Administración Tributaria en ejercicio de la acción cobratoria. Los plazos para que esta opere, su interrupción y demás aspectos sustanciales se regirán conforme a la ley. (Municipalidad Alajuela, 2015)

## **2.3 HIPOTESIS**

### **2.3.1 Condiciones de la Hipótesis**

- Debe haber información desactualizada en la base de datos
- Debe haber una mala capacitación en los funcionarios encargados de cobros de servicios municipales
- Debe de existir desmotivación en los funcionarios municipales

La hipótesis de la Investigación es la siguiente:

Si se depura la base de datos municipal mejora significativamente las cuentas por cobrar, porque se tendrá mejor información que ayudara a la toma de decisiones

## 2.4 OPERACIONALIZACION DE LA HIPOTESIS

TABLA 1  
OPERACIONALIZACION DE LA HIPOTESIS

Definición Conceptual	Variables	Indicadores	Escalas	Instrumento	Fuente
<b>Base de Datos</b>  Es una herramienta que permite la recolección de bancos de información estructurada con el fin de agilizar procesos de búsqueda sobre algún tema en particular	Estructura	Tipos de datos	Correctos-Incorrectos	Guía Temática Fichas/Resumen /Cuestionario	Funcionarios de la Municipalidad de Santa Bárbara
	Información	Calidad de información	Excelente-Bueno-Malo	Guía Temática Fichas/Resúmenes/Cuestionario	Funcionarios de la Municipalidad de Santa Bárbara
	Tamaño	Cantidad de registros	Grande - Mediana-Pequeña	Guía Temática Fichas/Resúmenes/Cuestionario	Funcionarios de la Municipalidad de Santa Bárbara
	Desempeño	Grado de desempeño	Excelente-Bueno-Malo	Guía Temática Fichas/Resúmenes/Cuestionario	Funcionarios de la Municipalidad de Santa Bárbara
<b>Cuentas por Cobrar:</b>  Son créditos que se otorgan a personas o empresas que adquieren un producto o servicio después de recibirlo.	Plazos	Cantidad de tiempo	De 3 a 5 meses	Guía Temática Fichas/Resúmenes/Cuestionario	Funcionarios de la Municipalidad de Santa Bárbara
	Montos	Cantidad de dinero	Reales-Incorrectos	Guía Temática Fichas/Resúmenes/Cuestionario	Funcionarios de la Municipalidad de Santa Bárbara
	Morosidad	Nivel de morosidad	Alta-Media-Baja	Guía Temática Fichas/Resúmenes/Cuestionario	Funcionarios de la Municipalidad de Santa Bárbara
	Políticas	Tipo de políticas	Excelente-Buena-Mala	Guía Temática Fichas/Resúmenes/Cuestionario	Municipalidad de Santa Bárbara

Fuente: Elaboración propia

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 TIPO DE INVESTIGACION:**

#### **3.1.1 Investigación cuantitativa**

La investigación cuantitativa está vinculada a la cantidad, utiliza porcentajes y estadísticas, sus variables son siempre medibles. La investigación cuantitativa se aplica también para demostrar una parte abundante de algo con el fin de establecer estadísticas.

El enfoque cuantitativo se basa en la observación y en la medición de la realidad, es decir, el empirismo, que se fundamenta en la medición o cuantificación de las variables investigadas. La diferencia precisa en forma de intervalo entre unos y otros valores, o dato, no siempre están naturalmente y lógicamente ordenado, es más, muchas realidades observables no están dispuestas previamente en forma numérica (Medina-Castillo, 2012, p.291)

#### **3.1.2 Investigación Cualitativa**

Una investigación cualitativa es aquella que se emplea en nombrar aquello que está vinculado al modo de ser o las características de algo con la investigación cualitativa se pretenden conseguir resultados concretos mediante herramientas como la encuesta, grupos de discusión o entrevistas

Una investigación cualitativa que se puede obtener de una determinada especie es un atributo de cualidad, por ejemplo una determinada especie es hembra o macho, si una determinada especie es pequeña, mediana o grande. Es un valor estadístico que no se genera por una observación medible, si no por una cualidad biológica (Medina-Castillo, 2012, p.291)

### **3.1.3 Investigación Mixta**

Esta investigación tiene una finalidad mixta porque va generar conocimientos reales del capital monetario, montos de prescripción de la base de datos y el problema de la mala administración de la base de datos de la municipalidad; todo esto mediante la depuración del Sistema de Ingreso Municipal. Además con este conocimiento va contribuir en la toma de decisiones financieras y administrativas de la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia.

La investigación mixta es la que combina la investigación documental y la de campo, como parte del proyecto de investigación, implementa un método de investigación usado principalmente en las ciencias sociales, basados en principios teóricos tales como la interacción social, empleando métodos de recolección de datos, con el propósito de explorar las relaciones sociales y describir la realidad tal como la experimentan (Castro, 2012, p. 43).

### **3.1.4 Dimensión temporal**

La dimensión temporal de esta investigación es longitudinal, ya que se investigaran los resultados de nueve años del Sistema de Ingreso Municipal; con el fin de medir los resultados de los impuestos y servicios municipales cobrados por año, a los contribuyentes del cantón de Santa Bárbara de Heredia.

### **3.1.5 Marco de la investigación**

La investigación se va hacer en la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia, la cual se divide en varias áreas administrativas, pero solo se va trabajar en el departamento de contabilidad, específicamente en el proceso de depuración de la base de datos de la municipalidad. Es por esto que el marco de estudio de la investigación es de carácter micro.

Una perspectiva micro requiere estudiar no solo la combinación de factores productivos que utilizan las empresas para obtener su nivel de producción, sino también la evolución de la dinámica empresarial en cada sector, ya que, mediante esta, se produce la reasignación de producción y recursos entre empresas. (Guevara Radoselovics, 2012, p.20)

### **3.1.6 Condición en la que se hace la investigación**

La investigación que se hará es de campo, pues procederá a recolectar información técnica que conforma la base de datos del Sistema de Ingresos Municipal, la cual proviene de las entrevistas que se aplicaran a los funcionarios en la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia; que son los encargados de los cobros de impuestos y servicios en la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia.

### **3.1.7 Carácter de la investigación**

#### **3.1.7.1 Investigación exploratoria**

La investigación exploratoria se realiza cuando un tema de investigación nunca ha sido abordado. Además de darnos una visión general de la investigación. Según Habana (2011) "Los estudios exploratorios tienen por objeto esencial familiarizarnos con un tópico desconocido o poco estudiado o novedoso. Esta clase de investigaciones sirven para desarrollar métodos a utilizar en estudios más profundos" (p.13) Estas clases de estudios son muy dados sobre todo donde no existe mucha información de apoyo para el desarrollo de la investigación

### **3.1.7.2 Investigación descriptiva**

La investigación descriptiva es realizada para describir situaciones y eventos con el fin de poder decir como es y cómo se comporta el tema investigado. Según Habana (2011) "Los estudios descriptivos sirven para analizar como es y se manifiesta un fenómeno y sus componentes (el nivel de aprovechamiento de un grupo, cuantas personas ven un programa televisivo u porque lo ven o no etc.) " (p13) Este tipo de investigación busca describir personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno.

### **3.1.7.3 Investigación correlacional**

Este tipo de investigación se encarga de determinar el grado de relación que existe entre dos o más variables, para luego mediante hipótesis y las pruebas estadísticas se puedan llegar a obtener la información requerida para el desarrollo de la investigación. Según Habana (2011) "Los estudios correlacionales pretenden ver como se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí (o si no se relacionan)" (p.13)

#### **3.1.7.4 Investigación explicativa**

La investigación explicativa es la que por medio de descubrimientos, creencias, afirmaciones se logra interpretar una realidad. Este tipo de investigación se basa en el por qué y en el para que de un fenómeno

Los estudios explicativos buscan encontrar las razones o causas que provocan ciertos fenómenos. A nivel cotidiano y personal sería como investigar por qué Brenda gusta tanto de ir a bailar a un "disco" o por qué se incendió un edificio. (Habana, 2011, p.13)

#### **3.1.7.4 Investigación causal**

Esta investigación es causal, porque lo que se pretende es investigar las causas que generan la mala administración de las cuentas por cobrar del Sistema de Ingreso Municipal, la cual causa efectos en la toma de decisiones financieras de la municipalidad de Santa Bárbara. Según Lefèvre, (2006) "El Modelo Causal se traduce por la representación gráfica de la causalidad de un fenómeno. Permite una comprensión global y sistemática de las causas que se relacionan a este (p.6) " También es una investigación exploratoria; ya que por primera vez se hará el estudio administrativo de las cuentas por cobrar de la municipalidad.

Además es una investigación descriptiva dado que para hacer la investigación primero se hace un diagnóstico estructural de la base de datos, luego se calculan los impuestos y servicios municipales, dejando por último el cálculo de los montos por prescripción de los cobros a los contribuyentes.

### **3.1.8 Naturaleza de la investigación**

#### **3.1.8.1 Investigación documental**

La investigación documental es aquella que se realiza con el apoyo de documentos como libros, revistas, periódicos, anuarios, constituciones, registro, etc. La investigación documental utiliza técnicas muy precisas de los documentos existentes para el aporte en el desarrollo de la investigación.

Se centra en recolectar datos que muestran un evento, una comunidad, un fenómeno, hecho, contexto o situación que ocurre en sus diferentes aspectos, además añade la descripción puede ser más o menos profunda, aunque en cualquier caso se basa en la medición de uno o más atributos del fenómeno descrito, o en la recolección de datos sobre este y su contexto (Sierra Escobar, 2010, p.407)

### **3.1.8.2 Investigación de campo**

La investigación de campo es la que se efectúa en el lugar, la cual permite obtener nuevos conocimientos de la realidad social que se vive, con el propósito de aportar al desarrollo de la investigación información de datos no distorsionados por una situación irreal.

Investigaciones en donde la recopilación de información se realiza enmarcada dentro del ambiente específico en el que se presenta en fenómeno hecho a estudiar, se utilizan métodos específicos de recopilación de datos y la tabulación y análisis de información se utiliza métodos y técnicas estadísticas y/o matemáticas. (Muñoz Razo, 2010)

### **3.1.8.3 Investigación Mixta**

La naturaleza de esta investigación es mixta, ya que se van a calcular, analizar y proyectar datos numéricos sobre las variables investigadas de la base de datos de la municipalidad. Para efecto de saber porcentajes, cantidades y costos totales, que genera la investigación. Según Muñoz, (2010) "Son tesis cuyos métodos de recopilación y tratamiento de datos se conjuntan la investigación documental con la investigación de Campo Generalmente, en la utilización de este método compartido de investigación" (p.12) Además se harán entrevistas a funcionarios de la

Municipalidad de Santa Bárbara para obtener información valiosa que tienen los encargados de cobros.

## **3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN**

### **3.2.1 Sujetos de investigación**

Las siguientes personas son las seleccionadas como principales para la recaudación de información, ya que trabajan directamente en el proceso de estudio de esta investigación

- MPA.Cristian Morales Ugalde, Encargado del departamento de contabilidad de la Municipalidad de Santa Bárbara.
- Lic. Héctor Luis Arias Vargas, Alcalde Municipal de Santa Bárbara.
- Lic. Víctor Hidalgo, Vice Alcalde Municipal de Santa Bárbara.

Los sujetos, objetos, sucesos o comunidades de estudio se les conocen con el nombre de unidades de análisis, lo cual depende del planteamiento de la investigación. Por lo tanto, las "...unidades de análisis son las personas, organizaciones, periódicos, comunidades, situaciones. Eventos, sobre qué o quiénes van a recolectarse datos, depende del planteamiento del problema por investigar y de los alcances del estudio (Hernández R, 2012, p.236)

Estas tres personas se consideran de importancia, porque son informantes claves que brindan la confiabilidad y la validez de la investigación, son personas que cuentan con mucha experiencia. Además de facilitar el tiempo que se requiera para brindar información que se necesite para la investigación.

### **3.2.1.2 Fuentes de investigación**

Para hablar de la importancia del Sistema de Ingresos Municipal de Santa Bárbara, se va extraer del libro de Luis Hueso Ibáñez, titulado Base de datos: grado superior, la importancia de la base de datos. También del libro de Lourdes Munch, titulado Administración, Gestión Organizacional, enfoques y proceso administrativo, se tendrá información del proceso administrativo para lograr la eficiencia en la consecución de los objetivos. Además, del documento de impuestos de bienes inmuebles servirá de guía para la correcta administración de este cobro municipal.

Se va consultar del libro de Carlos Meza, titulado Contabilidad análisis de cuentas, la agilidad e importancia que brindan las cuentas por cobrar para una organización. Finalmente del documento del Plan Estratégico Municipal de Santa Bárbara se va extraer información de las directrices y lineamientos de los cobros municipales.

### **3.2.2 Fuentes de información**

Las fuentes de información han sido y son uno de los centros de interés de cualquier disciplina. Conocer cuáles son las mejores herramientas para informarse, como se utilizan, que beneficios aportan cada una de ellas ha sido objeto de numerosos estudios y trabajos (Gómez, 2013, p.13)

Las fuentes de información son cualquier documento o persona que brinde información necesaria y precisa de documentos claves que ayudaran al desarrollo de la investigación.

### **3.2.2.1 Fuentes primarias**

Consideramos documentos primarios aquellos que tienen un carácter original, que no han sufrido ningún proceso de transformación o cambio, por ejemplo un libro, un periódico, una revista, una página web, el post de un blog, un video, cartas, fotografías, entrevistas, etc. (García, Arévalo, Gómez & Lopez, 2012.p.32)

Las fuentes primarias de esta investigación se van a obtener de las entrevistas que se realicen a los funcionarios de la municipalidad de Santa Bárbara Heredia, Además, de la información que se recaude de los cuestionarios aplicados a los contribuyentes municipales del cantón de Santa Bárbara.

### **3.2.2.2 Fuentes secundarias**

Los documentos secundarios son aquellos que resultan del análisis y del tratamiento de los documentos primarios y dan lugar a un documento diferente, por ejemplo una bibliografía, una base de datos de resúmenes, un directorio de enlaces sobre una materia, etc. (García, Arévalo, Gómez & Lopez, 2012.p.32)

Las fuentes secundarias de esta investigación se van tomar de los documentos como registros administrativos, contables, brindados por la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia para el desarrollo de la investigación.

## **3.3 SELECCIÓN POBLACION Y MUESTRA**

### **3.3.1 Muestreo Probabilístico**

El muestreo probabilístico son aquellos en los que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra que se va tomar para llevar a cabo la investigación

### **3.3.2 Muestreo Aleatorio**

El muestreo aleatorio es aquel que se toma una muestra al azar para después a tomar conclusiones. En este tipo de muestreo cada miembro cada individuo tiene la misma posibilidad de ser seleccionado para la muestra de la investigación

### **3.3.3 Muestreo por cuotas**

El muestreo por cuotas se basa sobre un buen conocimiento de la población que se quiere investigar o bien de los individuos más representativos y adecuados para para lograr los fines de la investigación.

### **3.3.4 Muestreo de conveniencia**

En el muestreo por conveniencia el investigador obtiene muestras representativas mediante la inclusión de grupos, se seleccionan directa o indirectamente los individuos de la población. Generalmente se eligen como muestra los individuos a los que se tienen más fácil acceso.

### **3.3.5 Muestreo Bola de nieve**

Este tipo de muestreo consiste en la localización de unos individuos los cuales conducen a los siguientes y estos a otros. Este proceso se repite hasta conseguir la muestra suficiente para alcanzar la investigación a la que se quiere llegar.

### **3.3.5 Muestreo no probabilístico por juicio**

El muestreo no probabilístico por juicio es la selección de la población que el investigador desee entrevistar, a través de su criterio profesional. Plazas, (2013), afirma: "La investigación exploratoria no requiere del dispositivo físico que contenga todas las unidades de muestreo puesto que simplemente seleccionara al azar aquellas

que por decisión del investigador sean típicas del mercado” (p.120). Este método es aconsejable cuando el entrevistado conoce sobre el tema de investigación.

Las personas seleccionadas como fuentes de información son elegidas por muestreo no probabilístico por juicio, las cuales cumplen con estas características:

- Son personas que trabajan directamente en el proceso de investigación.
- Personas con amplia experiencia en el tema de investigación.
- Son personas que pueden brindar el tiempo necesario al desarrollo de la investigación.

Además, se aplicara un cuestionario por muestreo no probabilístico a juicio de experto a 30 contribuyentes municipales, ya que se requiere de la opinión sobre el rendimiento administrativo que brinda la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia.

### **3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La mejor manera de llevar una investigación a la resolución es recolectar información importante, para que esto se cumpla se debe tener técnicas e instrumentos que faciliten esta tarea. Según Pazos Jiménez & Gutiérrez M, (2012) “ Los instrumentos constituyen un conjunto de diversas piezas combinadas adecuadamente durante el proceso de investigación .Un instrumento es adecuado cuando los datos que recoge reflejan la realidad de las variables que se estudian” (p.75)

Para esta investigación se va utilizar la técnica de entrevista; la razón de plantear esta técnica es obtener información valiosa de las personas directamente encargadas de la base de datos de cobros de la municipalidad. Con base en esta información elaborar un plan de mejora para el área de cobros de la Municipalidad de Santa Bárbara.

Otra técnica a utilizar en la investigación es el análisis de contenido, pues con un instrumento como el cuestionario se podrá analizar la información obtenida; de los funcionarios y contribuyentes de la municipalidad de Santa Bárbara. Además se analizará los resultados de los montos económicos que refleja el Sistema de Ingresos Municipal. El objetivo de esta técnica e instrumento es obtener resultados correctos para la toma de decisiones administrativas y financieras de la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia.

### **3.4.1 Entrevista**

Podríamos añadir que la entrevista es una conversación dirigida por el periodista, casi siempre con un fin predeterminado, que después se trasladará a los lectores u oyentes para su información u orientación, es un encuentro que no se suele dejar que transcurra al azar pues el periodista busca llevar las riendas para obtener el máximo provecho de tal plática. (Cantavella, Juan, 2015, p.23)

Una entrevista es la conversación entre dos o más personas, la cual está basada en una serie de preguntas que plantea el entrevistador sobre un tema en particular. Es utilizada para obtener información de primera mano como por ejemplo opiniones, hábitos, actividades, entre otras.

### **3.4.2 Análisis de contenido**

El análisis de contenido es una actividad muy importante, ya que se analiza y se interpreta los resultados que se obtienen para desarrollar la respuesta del tema investigado. “El objetivo fundamental del análisis de contenido era leer de un modo sistemático textos publicados por los medios de comunicación de masas, concretamente por los periódicos, para obtener datos empíricos con los que evaluar la hipótesis científicas” (Alonso, Volkens, Gómez, 2012, P.11).

### **3.4.3 Cuestionario**

El cuestionario es una de las formas de obtener datos directamente de la gente en una forma sistemática y estandarizada, por lo cual se aplica una serie de preguntas, las cuales deben ser estructuradas previamente. Este es aplicado en la misma forma a todas las personas de una parte de la población. (Quispe Limaylla, 2013, p.11)

Un cuestionario es un instrumento de investigación, el cual está formulado por un conjunto de preguntas con el propósito de obtener información de las personas consultadas.

#### **3.4.4 Observación**

Procedimiento y/o técnica de recogida de información que requiere percibir de forma voluntaria comportamientos previamente determinados y que precisa una anotación sistemática, con el objetivo de crear una red de significado. En sentido amplio, la observación es el resultado codificado del acto a observar seguido del acto a interpretar. (Saiz Manzanares, 2013, p.21)

La observación es la adquisición de información mediante la visión, se puede usar en cualquier tipo de investigación. Además, tiene la ventaja de no depender de terceros ni de registros que alteren la información.

### **3.4.5 Encuesta**

La encuesta es un instrumento de captura de la información estructurada, lo que puede influir en la información recogida y no puede/debe utilizarse más que en determinadas situaciones en las que la información que se quiere capturar está estructurada en la población objeto de estudio (Alvira Martin, 2011. p.14)

Una encuesta es un procedimiento que se hace en una investigación con el objetivo de recaudar información importante, mediante una entrevista realizada por el investigador.

## **3.5 DEFINICION CONCEPTUAL, OPERATIVA E INSTRUMENTAL DE LAS VARIABLES**

Una variable es una palabra que está sujeta algún cambio, se caracteriza por ser inestable, es un elemento no identificado dentro de un grupo determinado. Las variables para esta investigación son las siguientes:

- Análisis de las Cuentas por Cobrar
- Procedimientos de cobro

- Causas de la morosidad
- Evasión de pagos municipales
- Técnicas administrativas de cobro

### **3.5.1 Variable 1**

#### **3.5.1.1 Análisis de las cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar pueden ser pagares, letras de cambio, prendas hipotecas o algún otro documento exigible, que tiene fecha de inicio de la operación , fecha de vencimiento y un tipo de interés, el cual se puede pagar al vencimiento junto con el principal del documento, o en forma mensual o como se llegue a pactar.(Meza,2010,p.76)

Las cuentas por cobrar son créditos que se otorgan a personas o empresas que adquieren un producto o servicio después de recibirlo. Toda empresa que trabaje con créditos tiene cuentas por cobrar, es una herramienta utilizada por las empresas para atraer a sus clientes a comprar de una manera más cómoda sus productos.

Estas cuentas por cobrar son registradas por la parte contable de la organización, con el objetivo de ver los aumentos y disminuciones de las ventas, o bien en el caso

de la municipalidad registrando los montos recaudados y adeudados, por la prestación de servicios otorgados a los contribuyentes municipales

Además, representan parte de los activos de las empresas. Por lo tanto, se deben registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a las cuentas y sobre todo debe controlar que éstos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero en los plazos establecidos por el crédito otorgado.

#### **3.5.1.2 Definición instrumental**

Esta variable va servir para medir los saldos monetarios y porcentajes de recaudación que ha tenido la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia en el periodo 2008-2016, con dineros provenientes de servicios, impuestos y patentes municipales. Además, mediante el análisis de las cuentas por cobrar se obtendrá la información de los montos que se deben recaudar trimestralmente en el área de cobros de la municipalidad, para lograr lo requerido a fin de año.

#### **3.5.1.3 Definición operacional**

Para desarrollar esta variable se va necesitar del Sistema de Ingreso Municipal, el cual es una base de datos que posee la información de las cédulas de antigüedad de

saldos de los servicios, impuestos y patentes municipales. Además se utilizaran documentos como el artículo #74 del Código Municipal de Costa Rica y el artículo #3 de la Ley de Impuestos de Bienes Inmuebles.

### **3.5.2 Variable 2**

#### **3.5.2.1 Procedimientos de cobro**

Los procedimientos de cobro son documentos que sirven de guías para realizar con éxito una función. Estos son creados con el fin de que todas las personas involucradas realicen las funciones de la misma manera y obtener siempre el mismo resultado. (Umaña, 2015, p.46)

#### **3.5.2.2 Definición instrumental**

Esta variable va servir para determinar si a través del periodo que abarca la investigación hasta la fecha actual, se han seguido el cumplimiento de lineamientos o políticas de cobro, que informen al funcionario como utilizar el Sistema de Ingreso Municipal de una manera correcta, esto con el fin de reducir errores en los ingresos de información en la base de datos de la Municipalidad.

### **3.5.2.3 Definición operacional**

Para el desarrollo de esta variable se va necesitar de la observación directa del proceso de cobro que realiza la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia. Además, se necesitaran los documentos que informen los pasos que deben seguir los funcionarios encargados del área de cobros de la municipalidad, para determinar si se están respetando los lineamientos establecidos para el ingreso de información, en el Sistema de Ingreso Municipal.

## **3.5.3 Variable 3**

### **3.5.3.1 Causas de la morosidad**

La morosidad se refiere al incumplimiento de un compromiso. En el libro de Candelario Masis, titulado Estudios e interpretación práctica (2013) dice lo siguiente "Entendida como retraso en el cumplimiento de una obligación o deber" (p.18) generada cuando las personas no cumplen con los pagos establecidos en los créditos otorgados por alguna organización o institución.

### **3.5.3.2 Definición instrumental**

Esta variable servirá para determinar los factores que afectan la morosidad en los pagos de servicios municipales. Además se podrá determinar las opiniones que tienen

los contribuyentes municipales del servicio que presta la municipalidad hacia el cantón de Santa Bárbara.

### **3.5.3.3 Definición operacional**

Para el desarrollo de esta variable se necesita un cuestionario con al menos 15 preguntas, confeccionado de forma adecuada para el fácil entendimiento. Además se utilizarán tablas y gráficos que muestran los resultados del cuestionario aplicado a los contribuyentes de la municipalidad.

### **3.5.4 Variable 4**

#### **3.5.4.1 Evasión de pagos municipales**

Al igual que en la mora, el concepto relevante para la determinación de la recaudación es la evasión neta, es decir la diferencia entre la evasión en la que se incurre por obligaciones que vencen en el periodo y los montos evadidos en periodos anteriores que son pagados en el presente. (Rojas 2012, p.66)

Es la disminución de un monto de tributo producido dentro de un país por parte de quienes estando obligados a abonarlo no lo hacen y en cambio si obtienen beneficios mediante comportamientos fraudulentos.

### **3.5.4.2 Definición instrumental**

Esta variable servirá para evaluar el conocimiento administrativo que tienen los funcionarios responsables del sistema de cobros de la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia, pues se pretende con estos conocimientos adquiridos reducir la morosidad de los pagos municipales.

### **3.5.4.3 Definición operacional**

Para el desarrollo de esta variable se va necesitar de una encuesta que se aplicara a tres funcionarios municipales por medio de entrevista, en la cual se desarrollan siete preguntas abiertas sobre el tema de la morosidad, que se está presentando en la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia. Además se presentaran los resultados de la encuesta por medio de tablas que muestran las respuestas obtenidas.

## **3.5.5 Variable 5**

### **3.5.5.1 Técnicas administrativas de cobro**

Las técnicas administrativas son los métodos utilizados para lograr un proceso efectivo de cobro, con el cual se lleva a la institución a recuperar dineros con pendientes de cobro o mal administrados por los funcionarios. Guirao, (2013)

afirma: "Las técnicas administrativas de cobro giran en el entorno de conseguir el financiamiento necesario para el desarrollo de la actividad empresarial, utilizando tanto los recursos ajenos como los propios" (p.16)

#### **3.5.5.2 Definición instrumental**

Esta variable servirá para hacer recomendaciones a la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia, sobre posibles cambios administrativos que deben realizar en el Sistema de Ingreso Municipal, el cual contiene las cuentas por cobrar de los servicios, impuestos y patentes municipales.

#### **3.5.5.3 Definición operacional**

Para desarrollar esta variable se necesita del análisis del Sistema de Ingreso Municipal. Además de la información que se logra obtener de las cuatro variables anteriores, pues darán los resultados necesarios para poder recomendar a la municipalidad sobre mejoras a aplicar en el sistema de cobros municipal.

### **3.6 TRATAMIENTO DE LA INFORMACION**

Para obtener la información de la investigación, se acudirá a la base de datos que contienen los ingresos de la Municipalidad, además del apoyo de documentos como el Plan Estratégico Municipal. Por otra parte se aplicaran cuestionarios a los contribuyentes municipales, se realizaran entrevistas a funcionarios de la municipalidad y se recaudara información mediante la observación directa.

Para el proceso de la información, se tomaran los montos de las cédulas de antigüedad de saldos de la municipalidad y se calcularan en valores relativos. Se procederá a tabular las respuestas del cuestionario que se aplicara a los contribuyentes municipales y se visitara a tres funcionarios municipales para realizar una entrevista a cada uno de ellos con el objetivo de recaudar información para la investigación.

La información recaudada de las cédulas de antigüedad de saldos se presentara mediante imágenes y gráficos que describirán los montos con pendientes de cobro de la municipalidad de Santa Bárbara. Las opiniones de los contribuyentes y funcionarios municipales se presentaran mediante tablas y gráficos que ayudarán a ordenar de manera relativa y absoluta la opinión de cada una de estas personas.

## **CAPITULO IV**

### **ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS**

## **4.1 DIAGNOSTICO DE LA SITUACION VIGENTE**

Se van a analizar los resultados de los datos obtenidos, mediante las cédulas de antigüedad de saldos municipales, entrevistas y cuestionarios que se aplicaran a los contribuyentes y funcionarios de la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia. En consecuencia, se van a mostrar los resultados de cada uno de los instrumentos utilizados por medio de tablas, gráficos e imágenes.

Además, se van a mostrar las cifras y porcentajes reales con los que cuenta la municipalidad por cada año que abarca la investigación. Es decir, se pondrá en evidencia los montos económicos que ha dejado de percibir la municipalidad de Santa Bárbara a través de 8 años, para efecto de analizar el problema que ha tenido la municipalidad con las cuentas por cobrar.

Además, se cuestionara a los contribuyentes municipales sobre el problema de la morosidad que vive la municipalidad de Santa Bárbara. Es decir, se hará una encuesta sobre el conocimiento acerca de pagos que se deben hacer a la municipalidad sobre los bienes inmuebles, patentes y servicios municipales.

#### **4.1.1 Análisis de las cuentas por cobrar**

La base de datos de la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia cuenta con el Sistema de Ingreso Municipal, denominado SIM 2, otorgado a la Municipalidad por el Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (IFAM). Esta base de datos contiene las cuentas por cobrar de la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia, dichas cuentas se encuentran estructuradas o divididas por los impuestos, patentes y servicios municipales, los cuales se cobran trimestralmente cada año.

Entre los servicios e impuestos al cobro por la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia podemos encontrar:

##### Servicios Municipales:

- Servicios de recolección de residuos
- Servicios de aseo de vías y sitios públicos
- Servicios de mantenimiento de parques y Ornato
- Servicios de venta de agua
- Servicios de derivación e instalación de agua
- Servicio de cementerio
- Derecho de cementerio

## Impuestos Municipales

- Impuestos Bienes Inmuebles Ley 7729
- Patentes Municipales

El artículo 74 del Código Municipal estipula que las municipalidades del país tendrán el derecho de cobrar por los servicios municipales que brinden en sus áreas de cobertura. Se cobrara a los contribuyentes el efectivo que se gaste, más un 10% de utilidad para desarrollar los servicios y desarrollo del cantón.

La municipalidad de santa Bárbara de Heredia para hacer el cobro inicial de cada año, recurre al cálculo por unidad habitacional, comercial, industrial y sector gobierno registrados en la Municipalidad. Estos cálculos anteriores más el 10% que estipula la ley, para el desarrollo de los servicios.

Para comprender los cálculos de las cifras monetarias recaudadas, es necesario hacer un análisis de las cédulas de antigüedad de saldos, pues dará a conocer el pendiente de cobro de los servicios brindados e impuestos cobrados, desde el año 2008 hasta la fecha actual.

## IMAGEN 2

## PENDIENTE DE COBRO SERVICIO RECOLECCION DE RESIDUOS 2008-2011

SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS	Puesto al Cobro: ₡143.122.140		Puesto al Cobro: ₡318.205.096		Puesto al Cobro: ₡174.105.334		Puesto al Cobro: ₡179.815.796	
	Recaudo-2008		Recaudo-2009		Recaudo-2010		Recaudo-2011	
I Trimestre	₡35.780.535	₡64.306.993	₡79.551.274	₡87.005.206	₡43.526.334	₡85.178.885	₡44.953.949	₡92.136.224
II Trimestre	₡35.780.535	₡27.493.170	₡79.551.274	₡29.156.663	₡43.526.334	₡35.171.571	₡44.953.949	₡34.548.869
III Trimestre	₡35.780.535	₡28.667.351	₡79.551.274	₡28.454.875	₡43.526.334	₡31.538.537	₡44.953.949	₡31.597.103
IV Trimestre	₡35.780.535	₡28.329.486	₡79.551.274	₡32.518.974	₡43.526.334	₡37.550.946	₡44.953.949	₡37.345.506
<b>TOTAL RECAUDADO</b>	<b>₡148.797.001</b>		<b>₡177.135.718</b>		<b>₡189.439.940</b>		<b>₡195.627.703</b>	
<b>PENDIENTE DE COBRO</b>	<b>-₡5.674.861</b>		<b>₡141.069.377</b>		<b>-₡15.334.606</b>		<b>-₡15.811.907</b>	

Fuente: Cedula antigüedad de saldos Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia, 2016

La imagen anterior representa el servicio de recolección de residuos, en ella podemos observar el puesto al cobro por ₡143.122.140 colones, monto en el cual se inician los cálculos para el año 2008. Este monto es dividido por los cuatro trimestres del año, a lo cual se le asigna un monto de ₡35.780.535 colones por cada uno de los trimestres.

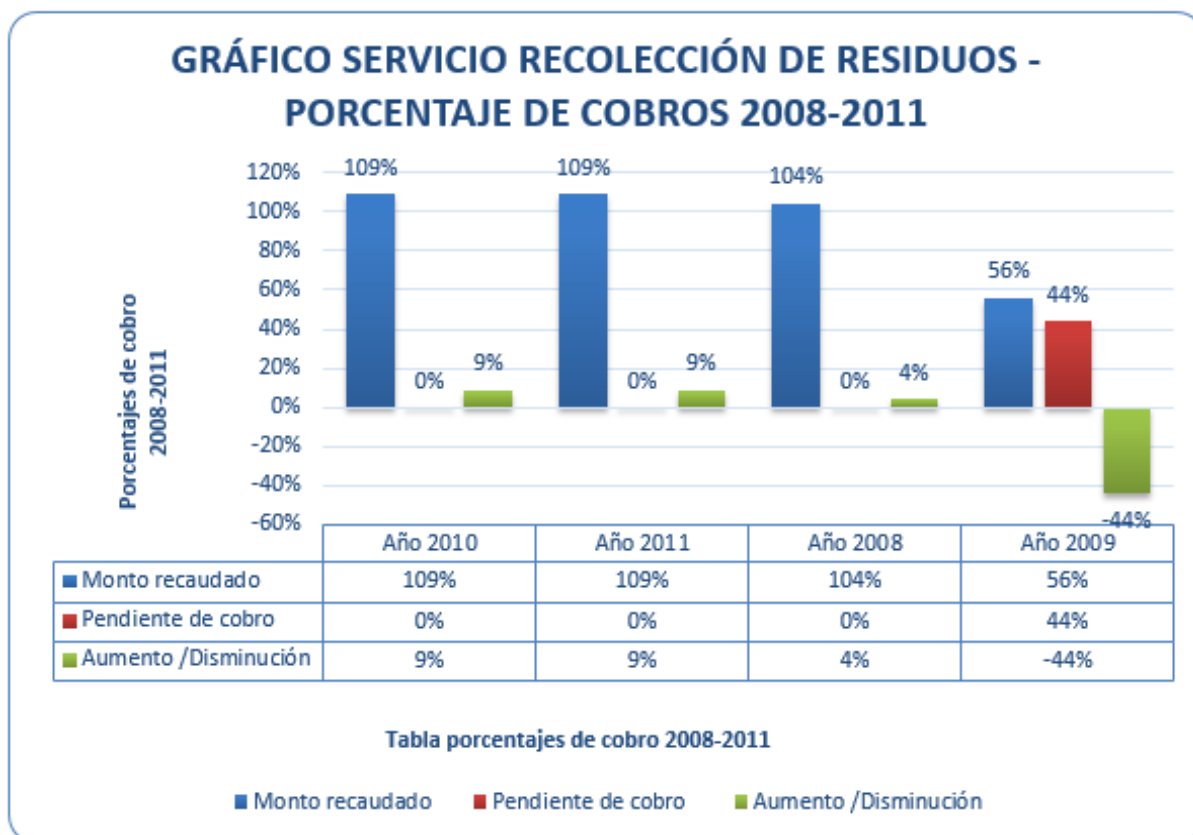
Es importante notar que para el año 2008 no hay pendiente de cobro, ya que el monto total recaudado excede al monto del puesto al cobro, con una suma de ₡5.674.861 colones, representando un 4% de aumento en la recaudación de este servicio municipal para el año 2008.

Para el año 2009 ocurre lo contrario que en el 2008, pues se hace el cálculo del monto puesto al cobro por ₡318.205.096 colones, recaudando un total de ₡177.135.718 colones, representando 56% del total de recaudación que se esperaba, para un monto por cobrar de ₡141.069.377 colones.

Para el periodo 2010-2011 según los cálculos hechos en las cédulas de antigüedad de saldos hay excedente de cobro, por un monto de ₡15.334.606 colones para el 2010 y para el 2011 ₡15.811.907 colones. Ahora se hace el cálculo del total de los montos recaudados de los cinco años y los pendientes de cobro, lo cual da como pendiente de recaudar ₡104.248.003,90 colones del periodo 2008-2011.

## GRÁFICO 1

## SERVICIO RECOLECCIÓN DE RESIDUOS PORCENTAJES DE COBROS 2008-2011



Fuente: Cuadro de imagen 2

Este gráfico indica cómo han aumentado o disminuido porcentualmente las cuentas por cobrar de la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia en el servicio de recolección de residuos, en el periodo 2008-2011 calificado como prescrito de cobro. Con base en este gráfico se puede determinar el problema de recaudación que tuvo en el año 2009 con una disminución de 44%, no siendo así para los otros años que abarca este plazo investigado.

## IMAGEN 3

## PENDIENTE DE COBRO SERVICIO RECOLECCION DE RESIDUOS 2012-2016

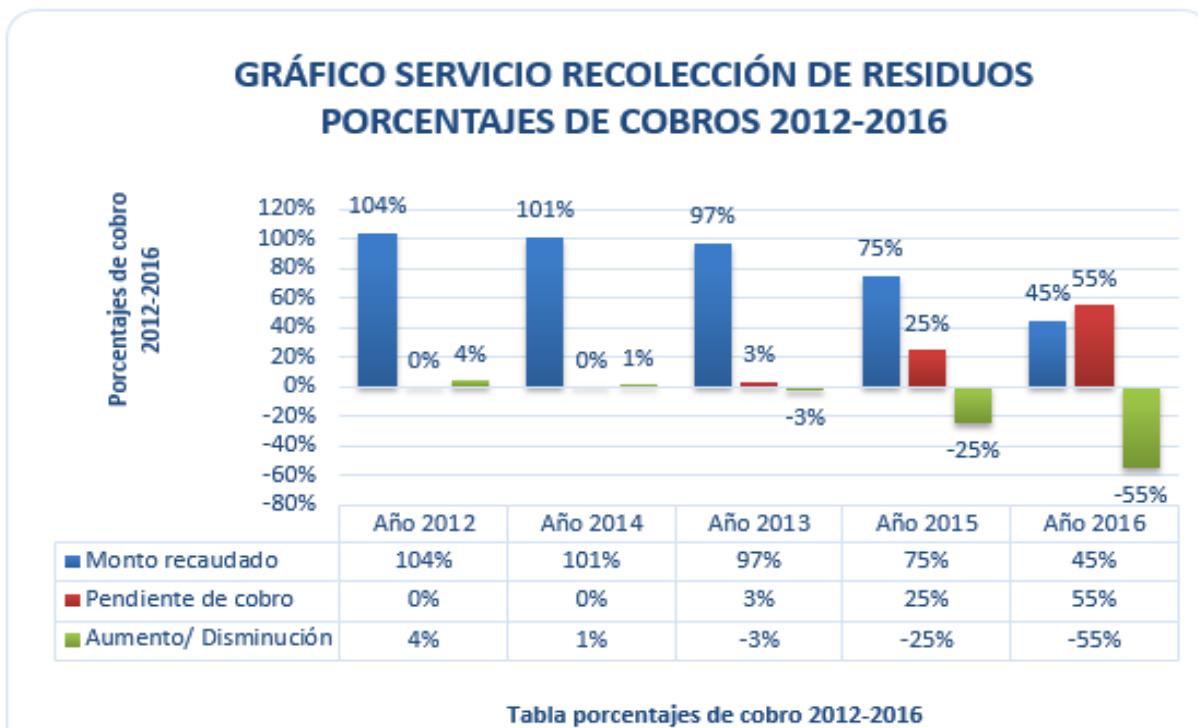
Puesto al Cobro Recaudo-2012		Puesto al Cobro Recaudo-2013		Puesto al Cobro Recaudo-2014		Puesto al Cobro Recaudo-2015		Puesto al Cobro Recaudo-2016	
Q190.000.000	Q80.156.987	Q210.000.000	Q70.156.369	Q230.000.000	Q99.989.894	Q220.000.000	Q50.263.254	Q225.000.000	Q101.361.432
Q47.500.000	Q34.399.486	Q52.500.000	Q44.567.776	Q57.500.000	Q41.021.898	Q55.000.000	Q49.235.632	Q56.250.000	Q0
Q47.500.000	Q32.358.304	Q52.500.000	Q39.252.447	Q57.500.000	Q39.743.360	Q55.000.000	Q35.636.987	Q56.250.000	Q0
Q47.500.000	Q50.289.823	Q52.500.000	Q48.910.209	Q57.500.000	Q51.188.018	Q55.000.000	Q30.123.589	Q56.250.000	Q0
Q197.204.600		Q202.886.801		Q231.943.170		Q165.259.462		Q101.361.432	
-Q7.204.600		Q7.113.199		-Q1.943.170		Q54.740.538		Q123.638.568	

Fuente: Cedula de antigüedad de saldos de la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia, 2016.

Para los años vigentes de cobro del servicio de recolección de residuos, se observa que en los años 2012 y 2014 se ha recaudado más que el monto requerido por la municipalidad, dado el caso beneficia el crecimiento del cantón en estos dos años, caso contrario para el 2013, 2015 y el primer trimestre del 2016, donde se deja de recaudar mucho dinero.

## GRÁFICO 2

## SERVICIO RECOLECCIÓN DE RESIDUOS PORCENTAJES DE COBROS 2012-2016



Fuente: Cuadro de imagen 3

Podemos observar en el gráfico anterior, que la municipalidad de Santa Bárbara para el servicio de recolección de residuos, tiene problemas en recaudación de dineros, en la mayoría de los años calculados. Indicando porcentajes con verdaderos problemas de recaudación, en los años 2015 y el primer trimestre del 2016.

Otro servicio de la municipalidad de Santa Bárbara Heredia a considerar, es el Servicio de Aseo de Vías y sitios públicos, pues presenta pendientes de cobros en la

mayoría de años calculados. Este cobro se realiza por la necesidad de cubrir los gastos de mantenimiento de parques, vías públicas, juegos infantiles, facilidades comunales y servidumbres en las condiciones idóneas.

#### IMAGEN 4

#### PENDIENTE DE COBRO SERVICIO DE ASEO, VIAS Y SITIOS PUBLICOS 2008-2011

SERVICIO DE ASEO DE VIAS Y SITIOS PUBLICOS	Puesto al Cobro: ₡10.843.771,52		Puesto al Cobro: ₡ 24.286.346,00		Puesto al Cobro: ₡13.600.000		Puesto al Cobro: ₡20.576.373	
	Recaudo-2008		Recaudo-2009		Recaudo-2010		Recaudo-2011	
I Trimestre	₡2.710.942,88	₡2.000.000,00	₡6.071.587	₡5.696.455	₡3.400.000	₡6.162.963	₡5.144.093	₡4.555.000
II Trimestre	₡2.710.942,88	₡1.918.778,54	₡6.071.587	₡2.342.012	₡3.400.000	₡2.828.370	₡5.144.093	₡3.894.553
III Trimestre	₡2.710.942,88	₡2.875.547,35	₡6.071.587	₡2.358.526	₡3.400.000	₡2.564.350	₡5.144.093	₡4.570.138
IV Trimestre	₡2.710.942,88	₡2.050.366,81	₡6.071.587	₡2.935.333	₡3.400.000	₡2.690.437	₡5.144.093	₡4.160.626
<b>TOTAL RECAUDADO</b>	<b>₡8.844.693</b>		<b>₡13.332.326</b>		<b>₡14.246.120</b>		<b>₡17.180.317</b>	
<b>PENDIENTE DE COBRO</b>	<b>₡1.999.079</b>		<b>₡10.954.020</b>		<b>-₡646.120</b>		<b>₡3.396.056</b>	

Fuente: Cedula antigüedad de saldos Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia, 2016

El servicio de aseo de vías y sitios públicos es uno de los principales que brinda la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia, al cual se debe prestar atención; pues al igual que otros servicios municipales se presentan problemas en la recaudación de dineros.

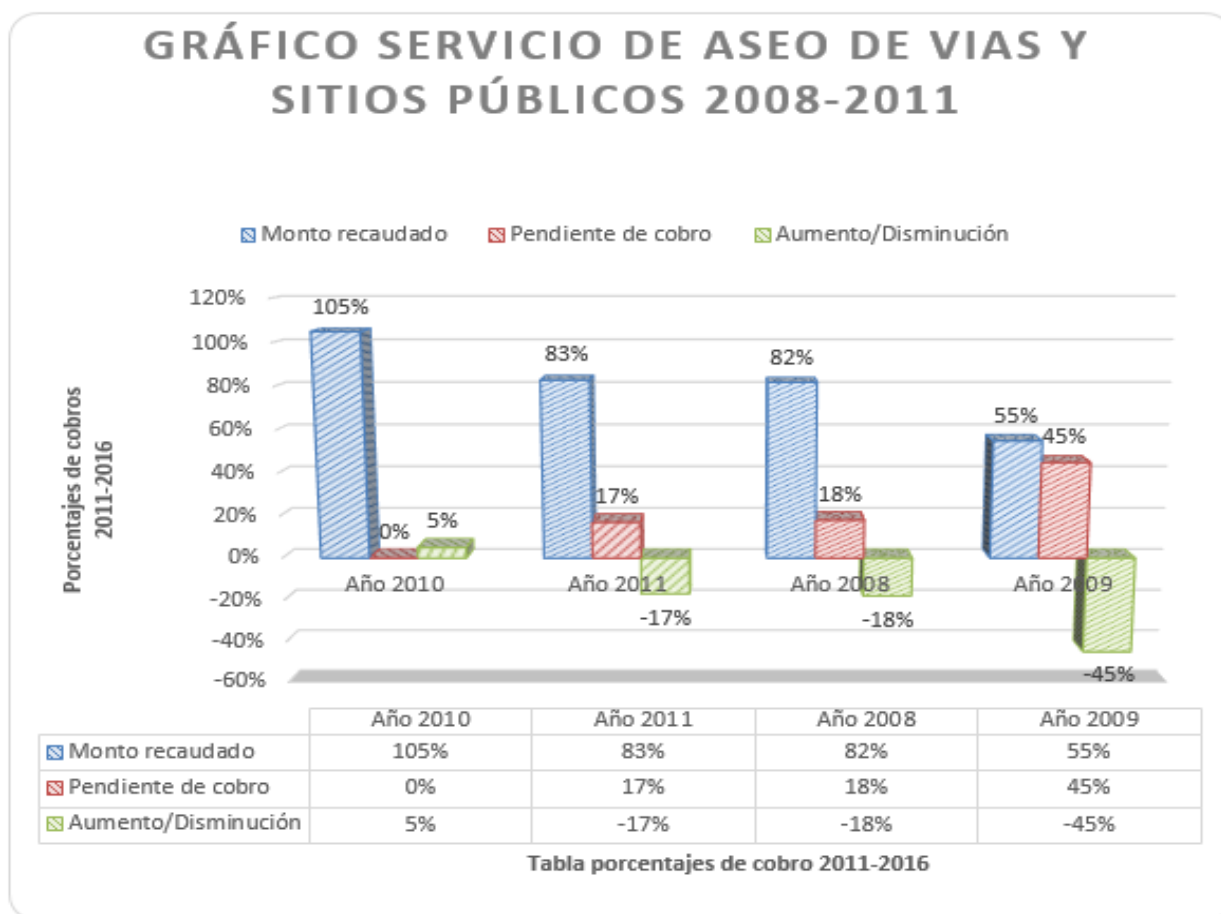
En el periodo 2008-2011 se puede apreciar en la imagen anterior de la cedula de antigüedad de saldos, que no se recaudaron un total de ₡15.703.036 colones, los cuales representan la suma de los pendientes de cobro de estos años. Estos datos provocan problemas en la administración del servicio municipal, dado que se cuenta con este dinero para agilizar los procesos del mantenimiento del cantón.

Para el año 2010 se inicia de una manera diferente a los años anteriores, se puede determinar en la imagen número 4, donde el monto a recaudar por trimestre es de ₡3.400.000 colones y se logra recaudar la suma de ₡6.162.963 colones, logrando más dinero de lo requerido para la administración del servicio municipal.

Para los otros tres trimestres siguientes no se recaudó el monto esperado, pero se logró al final del año ₡646.120 colones más que el monto requerido por la municipalidad. Lo cual implica un 5% de incremento en la recaudación de dinero, con la que cerró el año 2010. Para el 2011 vuelve el problema de recaudación y se ve de nuevo afectado el servicio municipal.

## GRÁFICO 3

## SERVICIO DE ASEO DE VIAS Y SITIOS PÚBLICOS 2008-2016



Fuente: Cuadro imagen 4

Para tener un panorama más claro se realizó el gráfico anterior, donde muestra cada año los porcentajes de la recaudación de dinero y de ahí visualizar de una mejor manera en términos porcentuales, las cantidades que se han dejado de percibir en el periodo 2008-2011.

#### IMAGEN 5

#### PENDIENTE DE COBRO SERVICIO DE ASEO, VIAS Y SITIOS PUBLICOS 2012-2016

Puesto al Cobro ₡22.000.000		Puesto al Cobro ₡21.700.000		Puesto al Cobro ₡31.000.000		Puesto al Cobro ₡31.000.000		Puesto al Cobro: ₡31.000.000	
Recaudo-2012		Recaudo-2013		Recaudo-2014		Recaudo-2015		Recaudo-2016	
₡5.500.000	₡10.092.360	₡5.425.000	₡5.100.369	₡7.750.000	₡6.000.562	₡7.750.000	₡6.500.568	₡7.750.000	₡13.302.090
₡5.500.000	₡4.724.295	₡5.425.000	₡3.556.000	₡7.750.000	₡6.075.526	₡7.750.000	₡7.027.503	₡7.750.000	₡0
₡5.500.000	₡4.200.119	₡5.425.000	₡6.890.171	₡7.750.000	₡6.759.174	₡7.750.000	₡6.121.383	₡7.750.000	₡0
₡5.500.000	₡5.292.434	₡5.425.000	₡4.050.632	₡7.750.000	₡7.139.664	₡7.750.000	₡7.563.727	₡7.750.000	₡0
₡24.309.207		₡19.597.172		₡25.974.925		₡27.213.181		₡13.302.090	
-₡2.309.207		₡2.102.828		₡5.025.075		₡3.786.819		₡17.697.910	

Fuente: Cedula antigüedad de saldos Municipalidad de Santa Bárbara, 2016

Para el periodo vigente de cobro que abarca del 2012-2016 se vive una situación similar a los años anteriores, pues la imagen de la cedula de antigüedad de saldos municipales, muestra donde se deja de recaudar la suma de ₡26.303.425 colones, proveniente de la sumatoria de pendientes de cobros.

**IMAGEN 6**  
**PENDIENTE DE COBRO A REGISTRAR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS 2008-2016**

	Año 1 (2016)		Año 2 (2015)		Año 3 (2014)	
Servicio de recolección de residuos	₡123.638.568	36%	₡54.740.538	93%	-₡1.943.169,54	-25%
Servicios de Aseo de Vías y Sitios Públicos General	₡17.697.910	5%	₡3.786.819	6%	₡5.025.074,67	65%
Servicio Mantenimiento de parques y obras de ornato	₡8.296.962	2%	-₡1.923.057	-3%	-₡1.593.198,33	-21%
Servicio de Venta de Agua	₡171.936.537	50%	₡2.381.849	4%	₡6.730.406,73	87%
Servicio de Derivación e Instalación Agua	₡9.864.284	3%	₡229.011	0%	₡18.287,59	0%
Servicio de Cementerio	₡8.158.907	2%	-₡2.421.106	-4%	-₡403.996,07	-5%
Derechos de Cementerio	₡2.204.204	1%	₡1.850.000	3%	-₡80.000,00	-1%
<b>Saldo Pendiente de Cobro al 31-12</b>	<b>₡341.797.372</b>	<b>100%</b>	<b>₡58.986.149</b>	<b>99%</b>	<b>₡7.753.405</b>	<b>100%</b>

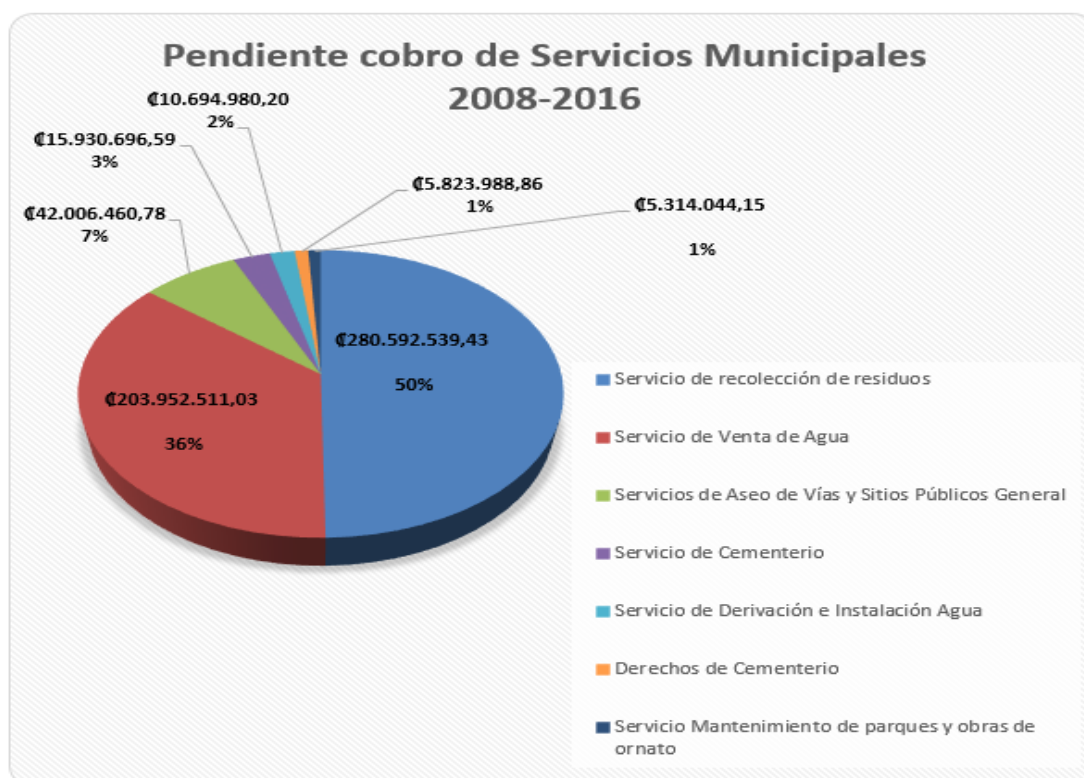
	Año 4 (2013)		Año 5 (2012)		Periodos (2008 AL 2011)	
Servicio de recolección de residuos	₡7.113.199	58%	-₡7.204.599,53	-273%	₡104.248.004	68%
Servicios de Aseo de Vías y Sitios Públicos General	₡2.102.828	17%	-₡2.309.207,43	-88%	₡15.703.036	10%
Servicio Mantenimiento de parques y obras de ornato	-₡1.027.487	-8%	₡1.560.824,00	59%	₡12.762.052	8%
Servicio de Venta de Agua	₡4.044.258	33%	₡10.589.859,10	402%	₡8.269.601	5%
Servicio de Derivación e Instalación Agua	₡352.653	3%	-₡443.151,81	-17%	₡673.896	0%
Servicio de Cementerio	₡168.970	1%	₡566.473,99	21%	₡9.861.448	6%
Derechos de Cementerio	₡350.000	3%	₡1.499.785,00	57%	₡756.865	0%
<b>Saldo Pendiente de Cobro al 31-12</b>	<b>₡12.232.798</b>	<b>107%</b>	<b>₡2.636.876</b>	<b>162%</b>	<b>₡152.274.901</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cedula antigüedad de saldos Municipalidad de Santa Bárbara, 2016

En la imagen anterior se puede observar todos los servicios que la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia brinda a los contribuyentes, representando los montos y porcentajes reales con los que cuenta este gobierno local para la administración de los servicios municipales.

GRÁFICO 4

## PENDIENTE DE COBRO DE SERVICIOS MUNICIPALES 2008-2016



Fuente: Cuadro de imagen 6

En el gráfico anterior de pendientes de cobro de servicios, indica las sumas y porcentajes que se han dejado de recaudar, de todos los servicios que brinda la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia, el monto que predomina es el Servicio de Recolección de Residuos, pues el periodo 2008-2016 no recaudo ₡280.592.539,43 colones, representando el 50% de la totalidad de pendiente de cobro.

#### **4.1.2 Impuestos bienes inmuebles ley 7729**

En la estructura del Sistema de Ingreso Municipal, se encuentra el cobro de bienes inmuebles, los cuales son recaudados trimestralmente por la municipalidad, estos impuestos municipales de acuerdo al artículo 3 de la ley de impuestos de bienes inmuebles, tienen un plazo de prescripción de tres años.

## IMAGEN 7

## PENDIENTE DE COBRO IMPUESTOS BIENES INMUEBLES 2008-2010

IMPUESTO BIENES INMUEBLES LEY 7729	Puesto al Cobro: 150.000.000,00 Recaudo-2008	Puesto al Cobro: 170.000.000,00 Recaudo-2009	Puesto al Cobro: 221.000.000,00 Recaudo-2010
I Trimestre	₡37.500.000,00    ₡30.232.000,00	₡42.500.000    ₡55.000.363	₡55.250.000    ₡51.000.368
II Trimestre	₡37.500.000,00    ₡35.269.369,00	₡42.500.000    ₡42.687.865	₡55.250.000    ₡55.526.697
III Trimestre	₡37.500.000,00    ₡36.894.928,14	₡42.500.000    ₡37.921.698	₡55.250.000    ₡56.159.753
IV Trimestre	₡37.500.000,00    ₡35.916.195,23	₡42.500.000    ₡37.739.356	₡55.250.000    ₡51.860.964
<b>TOTAL RECAUDADO</b>	<b>₡138.312.492,37</b>	<b>₡173.349.282,60</b>	<b>₡214.547.781,39</b>
<b>PENDIENTE DE COBRO</b>	<b>₡11.687.508</b>	<b>-₡3.349.283</b>	<b>₡6.452.219</b>

Fuente: Cedula antigüedad de saldos Municipalidad de Santa Bárbara, 2016

La imagen 7 muestra cómo se han dejado de pagar los impuestos de bienes inmuebles de los contribuyentes municipales. Solamente para el año 2009 se recaudó un monto superior al requerido por un total de ₡3.349.282,60 colones. Para ser exactos del periodo 2008-2010 se han dejado de recaudar un total de ₡14.790.443,64 colones, monto estimado de los pendientes de pago anuales

## IMAGEN 8

## PENDIENTE DE COBRO IMPUESTOS BIENES INMUEBLES 2011-2013

Puesto al Cobro: 251.000.000,00 Recaudo-2011		Puesto al Cobro: 265.000.000,00 Recaudo-2012		Puesto al Cobro: 300.000.000,00 Recaudo-2013	
¢62.750.000	¢60.235.852	¢66.250.000	¢57.895.698	¢75.000.000	¢76.236.522
¢62.750.000	¢55.237.934	¢66.250.000	¢61.926.531	¢75.000.000	¢74.236.963
¢62.750.000	¢60.158.456	¢66.250.000	¢57.512.733	¢75.000.000	¢79.039.766
¢62.750.000	¢61.235.951	¢66.250.000	¢75.758.960	¢75.000.000	¢74.236.523
<b>¢236.868.193,05</b>		<b>¢253.093.922,22</b>		<b>¢303.749.774,10</b>	
<b>¢14.131.807</b>		<b>¢11.906.078</b>		<b>-¢3.749.774</b>	

Fuente: Cedula antigüedad de saldos Municipalidad de Santa Bárbara, 2016

Para el periodo de recaudación 2011-2013 representado en la imagen # 8, muestra como en el pasar de los años se ha ido incrementando el monto de puesto al cobro para los impuestos de bienes inmuebles. Siendo así, se dejó de recaudar un total de ¢22.288.110,63 colones, monto estimado de los pendientes de pago anuales.

## IMAGEN 9

## PENDIENTE DE COBRO IMPUESTO BIENES INMUEBLES 2014-2016

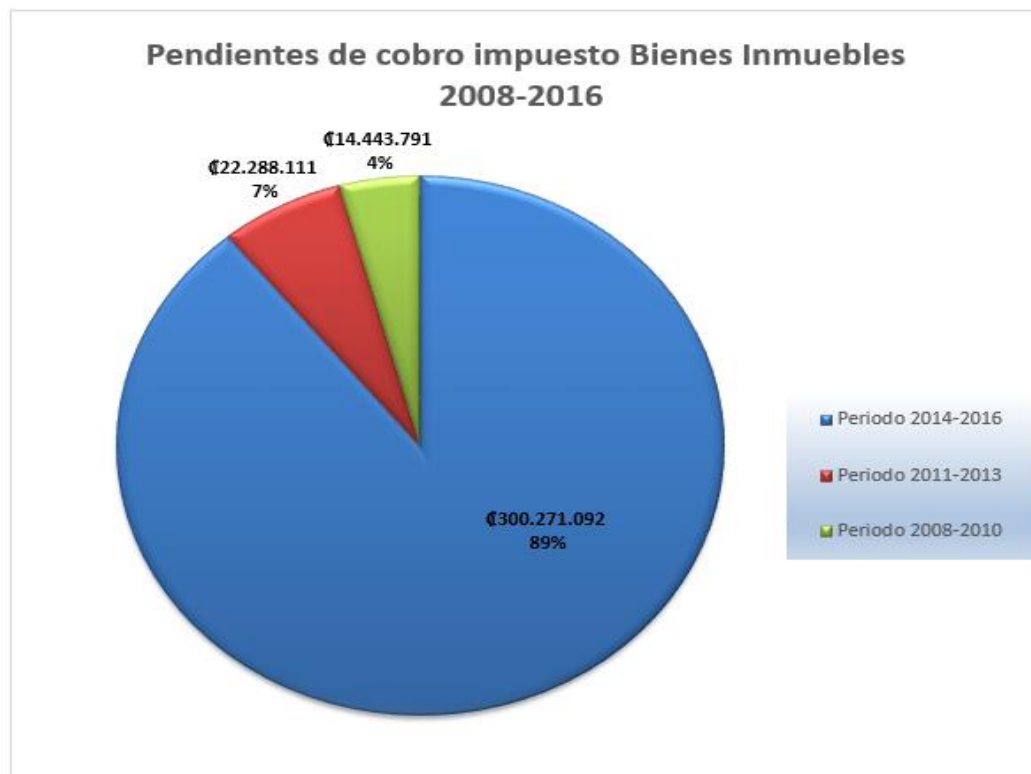
Puesto al Cobro 420.000.000,00 Recaudo-2014		Puesto al Cobro 450.000.000,00 Recaudo-2015		Puesto al Cobro 525.000.000,00 Recaudo-2016	
₡105.000.000	₡104.236.852	₡112.500.000	₡112.654.896	₡131.250.000	₡218.317.022
₡105.000.000	₡98.726.331	₡112.500.000	₡120.380.771	₡131.250.000	₡0
₡105.000.000	₡103.771.430	₡112.500.000	₡116.960.478	₡131.250.000	₡0
₡105.000.000	₡107.157.431	₡112.500.000	₡112.523.698	₡131.250.000	₡0
₡413.892.043,62		₡462.519.842,85		₡218.317.022,00	
₡6.107.956,38		-₡12.519.842,85		₡306.682.978,00	

Fuente: Cedula antigüedad de saldos Municipalidad de Santa Bárbara, 2016

La imagen #9 muestra los tres años que están vigentes de cobro para la Municipalidad de Santa Bárbara. Se puede observar que del año 2008 al 2016 se mantienen los mismos problemas con los pendientes de cobro, solo en algunos años se recauda el monto requerido por la municipalidad. Se deberá de concluir el año 2016 para determinar si habrá pendiente de cobro o mejora la recaudación para la municipalidad.

## GRÁFICO 5

## PENDIENTE DE COBRO IMPUESTOS BIENES INMUEBLES 2008-2016



Fuente: Cuadro de imagen 9

En el gráfico anterior se muestra los montos que se dejaron de recaudar en el periodo 2008-2016 para los impuestos de Bienes Inmuebles. Es importante notar que por cada tres años incrementa el monto de pendientes de cobro, por ₡7.497.666,99 colones (diferencia entre el periodo 2008-2010 y 2011-2013). Para el periodo 2014-2016 se espera recaudar lo requerido por la municipalidad.

### **4.1.3 Patentes municipales**

En la estructura de las cuentas por cobrar de la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia se encuentra también el cobro de patentes, estos cobros son realizados a los contribuyentes, pues tienen negocios que requieren de este permiso municipal para poder ejercer, siendo así la municipalidad bajo el artículo 79 del Código Municipal, tiene el derecho de la administración de cobro de patentes.

IMAGEN 10  
PENDIENTE DE COBRO PATENTES MUNICIPALES 2008-2010

PATENTES MUNICIPALES	Puesto al Cobro: ₡50.000.000,00		Puesto al Cobro: ₡65.039.000,00		Puesto al Cobro: ₡90.039.000,00	
	Recaudo-2008		Recaudo-2009		Recaudo-2010	
I Trimestre	₡12.500.000	₡12.525.000	₡16.259.750	₡16.300.124	₡22.509.750	₡22.596.365
II Trimestre	₡12.500.000	₡12.412.946	₡16.259.750	₡16.589.000	₡22.509.750	₡22.589.369
III Trimestre	₡12.500.000	₡12.510.000	₡16.259.750	₡16.300.589	₡22.509.750	₡21.744.054
IV Trimestre	₡12.500.000	₡12.526.920	₡16.259.750	₡16.260.000	₡22.509.750	₡24.440.222
<b>TOTAL RECAUDADO</b>	<b>₡49.974.866</b>		<b>₡65.449.713</b>		<b>₡91.370.010</b>	
<b>PENDIENTE DE COBRO</b>	<b>₡25.134</b>		<b>-₡410.713</b>		<b>-₡1.331.010</b>	

Fuente: Cedula antigüedad de saldos Municipalidad de Santa Bárbara, 2016

La situación vigente con las cédulas de antigüedad de saldos de la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia indica, que para el periodo 2008-2010 se recaudó ₡1.716.589 colones más de lo requerido, este monto es calculado de las sumas de los pendientes de cobro. Solo en el año 2008 se falló con la recaudación requerida por la municipalidad, pues se dejó de cobrar ₡25.138 colones.

IMAGEN 11  
PENDIENTE DE COBRO PATENTES MUNICIPALES 2011-2013

Puesto al Cobro: ₡106.000.000,00 Recaudo-2011		Puesto al Cobro: ₡120.000.000,00 Recaudo-2012		Puesto al Cobro: ₡140.000.000,00 Recaudo-2013	
₡26.500.000	₡26.985.222	₡30.000.000	₡31.256.359	₡35.000.000	₡30.528.965
₡26.500.000	₡24.649.147	₡30.000.000	₡35.002.368	₡35.000.000	₡31.598.222
₡26.500.000	₡26.177.088	₡30.000.000	₡31.981.129	₡35.000.000	₡40.089.484
₡26.500.000	₡27.200.634	₡30.000.000	₡25.326.532	₡35.000.000	₡33.698.521
<b>₡105.012.092</b>		<b>₡123.566.388</b>		<b>₡135.915.192</b>	
<b>₡987.908</b>		<b>-₡3.566.388</b>		<b>₡4.084.808</b>	

Fuente: Cedula antigüedad de saldos Municipalidad de Santa Bárbara, 2016

Para el periodo 2011-2013 no se corre con la misma suerte que en el periodo anterior, donde se recaudó más de lo requerido, ya que para este periodo vuelve el pendiente de cobro con la suma de ₡1.506.328 colones, monto que proviene de la suma de los pendientes de cobro de estos tres años que se encuentran clasificados por su antigüedad como prescritos de cobro.

IMAGEN 12  
PENDIENTE DE COBRO PATENTES MUNICIPALES 2014-2016

Puesto al Cobro ₡316.000.000,00		Puesto al Cobro ₡166.000.000,00		Puesto al Cobro: ₡166.000.000,00	
Recaudo-2014		Recaudo-2015		Recaudo-2016	
₡79.000.000	₡79.236.589	₡41.500.000	₡42.365.222	₡41.500.000	₡66.342.357
₡79.000.000	₡70.963.654	₡41.500.000	₡47.560.958	₡41.500.000	₡0
₡79.000.000	₡73.205.986	₡41.500.000	₡38.956.823	₡41.500.000	₡0
₡79.000.000	₡71.236.987	₡41.500.000	₡40.123.654	₡41.500.000	₡0
<b>₡294.643.216</b>		<b>₡169.006.657</b>		<b>₡66.342.357</b>	
<b>₡21.356.784</b>		<b>-₡3.006.657</b>		<b>₡99.657.643</b>	

Fuente: Cedula antigüedad de saldos Municipalidad de Santa Bárbara, 2016

La imagen anterior representa el plazo que está vigente de cobro para la municipalidad, al igual que en años anteriores se deja de recaudar sumas importantes de dinero. Aunque no se ha terminado el año 2016, se está obteniendo un pendiente de cobro de ₡118.007,770 colones a falta de tres trimestres por registrar, este monto se obtuvo de la suma de los pendientes de cobro del periodo 2014-2016.

## **4.2 PROCEDIMIENTOS DE COBRO**

Actualmente al no contar la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia con procedimientos o ayudas visuales que ayuden a utilizar de una manera adecuada la base de datos del Sistema de Ingreso Municipal, se recurre a la observación directa y a la información de la base de datos del Sistema de Ingresos Municipal, los cuales serán analizados para verificar los procedimientos que los funcionarios responsables de cobros de la municipalidad están realizando.

### **4.2.1 Procedimiento de cobro realizado en cajas**

- El funcionario municipal ingresa a la base de datos llamada SIM por medio de su clave personal dada por la municipalidad y mediante el número de cedula del contribuyente, verifica que el adeudo este en periodo vigente de cobro
- Mediante la Base de datos de la municipalidad se levanta un inventario automático del contribuyente municipal, donde describe el nombre del contribuyente, número de cédula, período, monto adeudado, tipo de obligación, origen de la deuda y ubicación geográfica de las propiedades registradas.

- En caso se refleje morosidad, el funcionario le recuerda al contribuyente del pendiente de cobro y multas a las que se ve expuesto de no hacer el pago en el plazo estimado por el artículo #5 del código municipal.
- Se muestra al contribuyente la información que se presenta en la base de datos, pues debe de estar de acuerdo con las cuentas y periodos por cobrar para hacer el pago correspondiente.
- Realizado el pago, se imprime la factura para el contribuyente municipal y se registra automáticamente en la base de datos, pues debe de estar inmediatamente registrado para el área de contabilidad de la municipalidad.

#### **4.2.2 Procedimiento de cobro realizado por morosidad**

- Se realizan los avisos a los contribuyentes mediante notificaciones, llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes. El cobro administrativo por morosidad se iniciara 15 días después del plazo normal de pago.
- A los quince días de atraso si la obligación o deuda no se ha cancelado, debe ser enviada a Cobro Judicial, la preparación de la documentación será parte del procedimiento del cobro administrativo

### **4.2.3 Procedimiento de cobro por arreglo de pago**

Actualmente la municipalidad esta implementado el arreglo de pago con los contribuyentes municipales. Para que esto se cumpla el cobro deberá estar en la etapa de cobro administrativo, se concederán si se han presentado circunstancias que impidan el cumplimiento normal del pago municipal, además el contribuyente municipal debe de manifestarlo por escrito para llegar al acuerdo.

### **4.2.4 Problemas detectados en el Sistema de Ingreso Municipal**

Son varios los problemas que está viviendo la municipalidad de Santa Bárbara pues en el periodo 2008-2016 se han detectado algunos. En la siguiente tabla se describirán algunos de ellos mediante la observación directa y los informes que brinda la base de datos de la municipalidad.

TABLA 2  
PROBLEMAS DETECTADOS EN EL SISTEMA DE INGRESO MUNICIPAL

PROBLEMAS DETECTADOS EN EL SISTEMA DE INGRESO MUNICIPAL	
Ingreso de información incorrecta en el SIM	Se detectan fallos en el ingreso de información como números de cedula y nombres de los contribuyentes municipales
Cancelaciones mal aplicadas	Cancelaciones de trimestres de servicios municipales mal aplicados por los funcionarios responsables de los cobros administrativos de la municipalidad
Registro indebido de recargos	Se detectan contribuyentes con recargos en los pagos de bienes inmuebles. Deben de realizar la corrección, aplicarla en el sistema y eliminar la deuda.
Plazos de cobro vencidos sin notificar	Deudas con plazos vencidos, mayores a los 15 días hábiles sin ser notificados a los contribuyentes municipales
Datos de contribuyentes desactualizados	Se aprecia información desactualizada de muchos contribuyentes municipales en la base de datos de la municipalidad de Santa Bárbara.

Falta instrumentos con más tecnología	Los instrumentos de trabajo en la municipalidad de Santa Bárbara no son los adecuados para agilizar los proceso administrativo de cobro
---------------------------------------	---

Fuente: Elaboración propia a partir de la observación del SIM

La tabla # 2 muestra los problemas más comunes que ha tenido la municipalidad de Santa Bárbara en los últimos años en el Sistema de Ingreso Municipal. Estos problemas han traído muchos descontrol en la información para el debido proceso de recaudación de dineros que se hacen trimestralmente a los contribuyentes municipales.

### **4.3 CAUSAS DE LA MOROSIDAD**

A continuación se presenta la interpretación de los datos obtenidos mediante la encuesta realizada a 30 contribuyentes municipales del cantón de Santa Bárbara de Heredia, Estas personas fueron seleccionadas mediante el muestreo no probabilístico por juicio, la cual se define como la selección que el investigador desee entrevistar para el desarrollo de la investigación, a través de su criterio profesional. Plazas, (2011), afirma: "La investigación exploratoria no requiere del dispositivo físico que contenga todas las unidades de muestreo puesto que simplemente seleccionara al azar aquellas

que por decisión del investigador sean típicas del mercado” (p.120). Este método es aconsejable cuando el entrevistado conoce sobre el tema de investigación.

En este cuestionario se analizan las causas que probablemente están influyendo en los contribuyentes municipales a no realizar sus pagos en los tiempos acordados. Se pretende recaudar opiniones que tienen los contribuyentes acerca de la administración actual de la municipalidad, y la evasión de pagos municipales.

TABLA 3

OPINIÓN DE LA FRECUENCIA DE VISITAS REALIZADAS PARA INFORMARSE DE  
LAS OBLIGACIONES DE PAGO

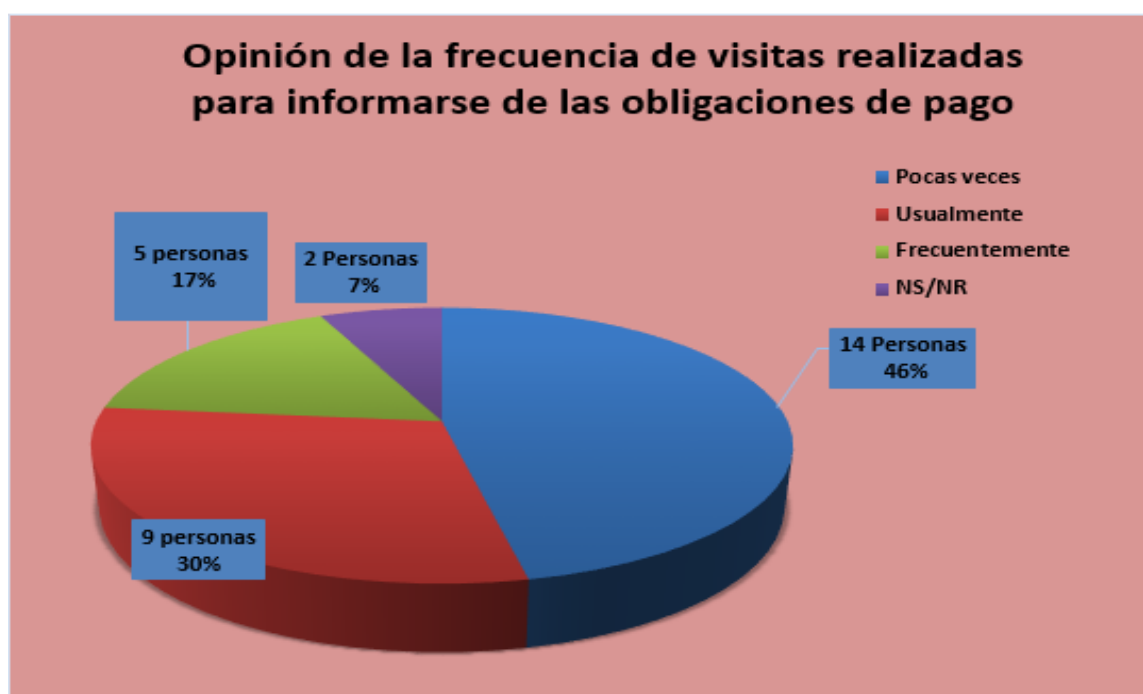
OPINIÓN DEL CONTRIBUYENTE	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
POCAS VECES	14	46%
USUALMENTE	9	30%
FRECUENTEMENTE	5	17%

NS/NR	2	7%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes municipales, Setiembre, 2016

GRÁFICO 6

OPINIÓN DE LA FRECUENCIA DE VISITAS REALIZADAS PARA INFORMARSE DE LAS OBLIGACIONES DE PAGO



Fuente: Tabla 3

En este gráfico se observa que de los 30 contribuyentes municipales que se les aplicó el cuestionario, 14% de las personas visitan pocas veces la municipalidad para informarse sobre sus pagos municipales, 30% de ellos usualmente lo hacen, 17% lo realizan usualmente y un 7% de ellos decidieron no responder la pregunta planteada.

TABLA 4

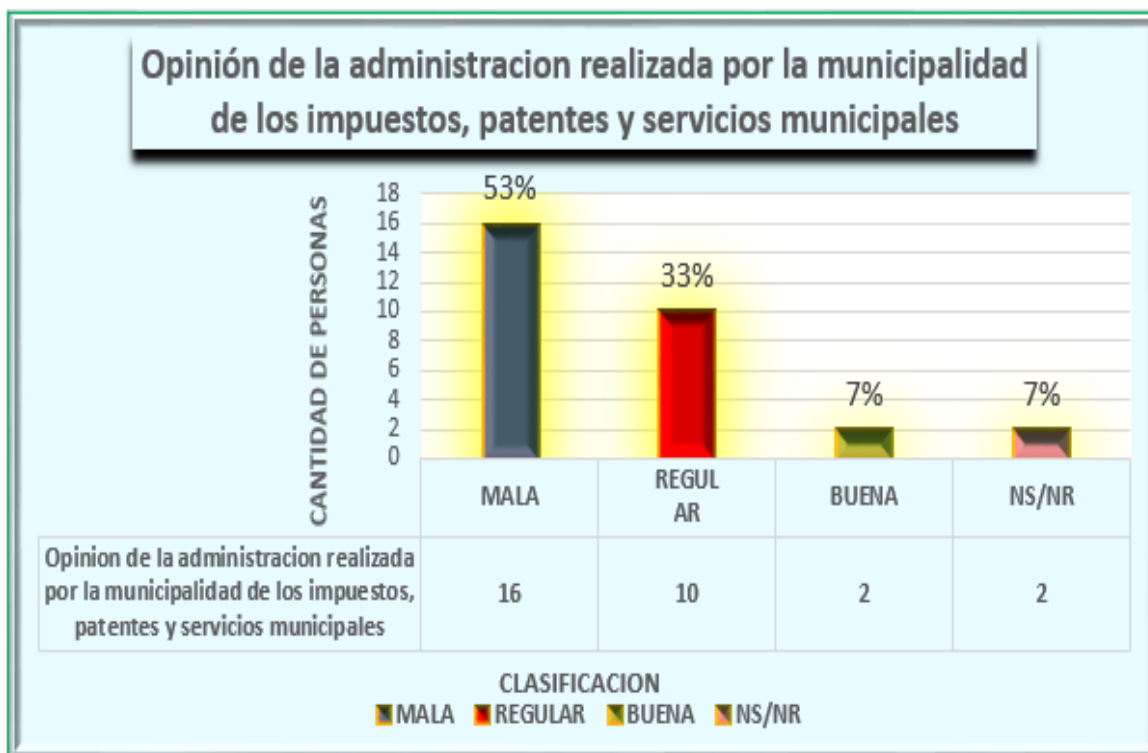
OPINIÓN DE LA ADMINISTRACION REALIZADA POR LA MUNICIPALIDAD DE LOS  
IMPUESTOS, PATENTES Y SERVICIOS MUNICIPALES

OPINIÓN DEL CONTRIBUYENTE	CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES	PORCENTAJE DE CONTRIBUYENTES
MALA	16	53%
REGULAR	10	33%
BUENA	2	7%
NS/NR	2	7%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes municipales, Setiembre, 2016

GRÁFICO 7

OPINIÓN DE LA ADMINISTRACION REALIZADA POR LA MUNICIPALIDAD DE LOS  
IMPUESTOS, PATENTES Y SERVICIOS MUNICIPALES



Fuente: Tabla 4

En el gráfico 7 se puede observar que 53% de los contribuyentes municipales tienen una mala imagen de lo que representa la administración municipal en cuanto a impuestos, patentes y servicios municipales, 33% de ellos opinan que la administración es regular, 7% que es buena y 7% no respondieron a la pregunta realizada.

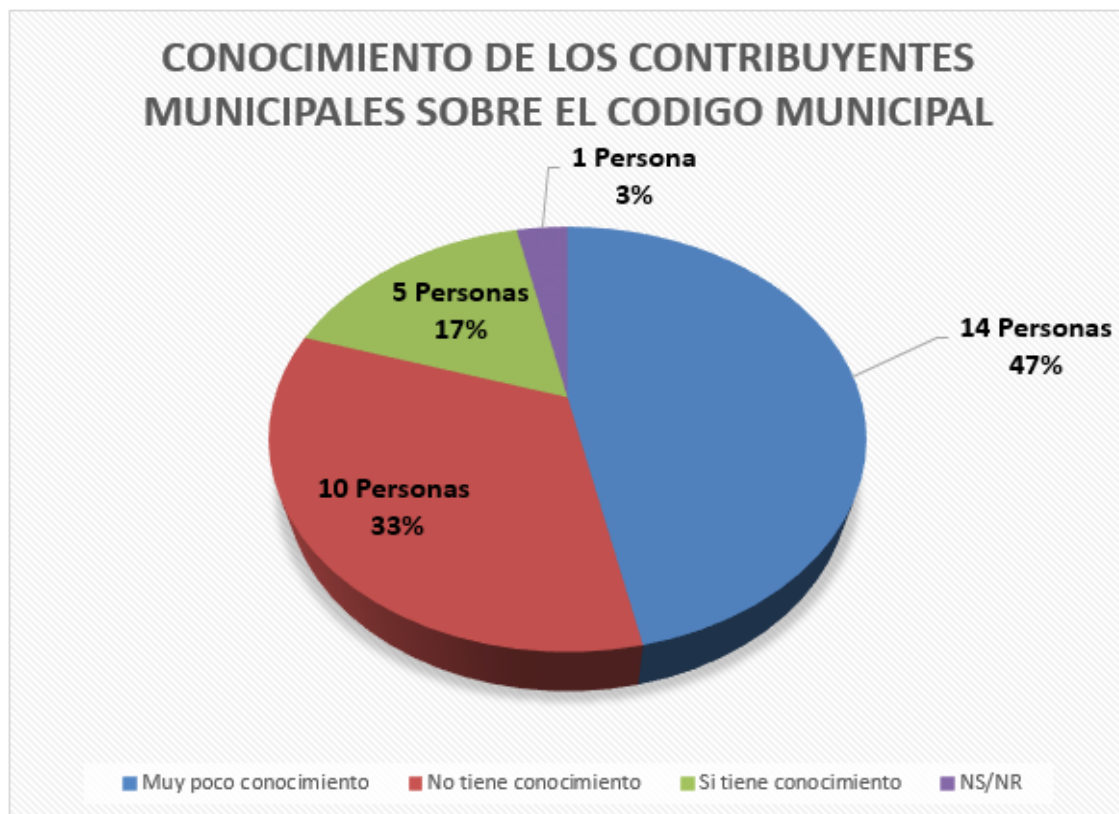
TABLA 5

OPINIÓN DEL CONOCIMIENTO DE LOS CONTRIBUYENTES MUNICIPALES SOBRE EL  
CODIGO MUNICIPAL

OPINIÓN DEL CONTRIBUYENTE	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
Si tiene conocimiento	5	17%
No tiene conocimiento	10	33%
Muy poco conocimiento	14	47%
NS/NR	1	3%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes municipales, Setiembre, 2016

GRÁFICO 8

OPINIÓN DEL CONOCIMIENTO DE LOS CONTRIBUYENTES MUNICIPALES SOBRE EL  
CÓDIGO MUNICIPAL

Fuente: Tabla 5

El gráfico 8 representa el conocimiento sobre el código municipal que tienen 30 contribuyentes municipales que realizaron el cuestionario, de los cuales 47% tienen muy poco conocimiento sobre el código municipal, 33% de ellos no conocen sobre el código municipal, 17% de ellos dicen tener conocimiento y no respondió 1 persona para un 3% del total.

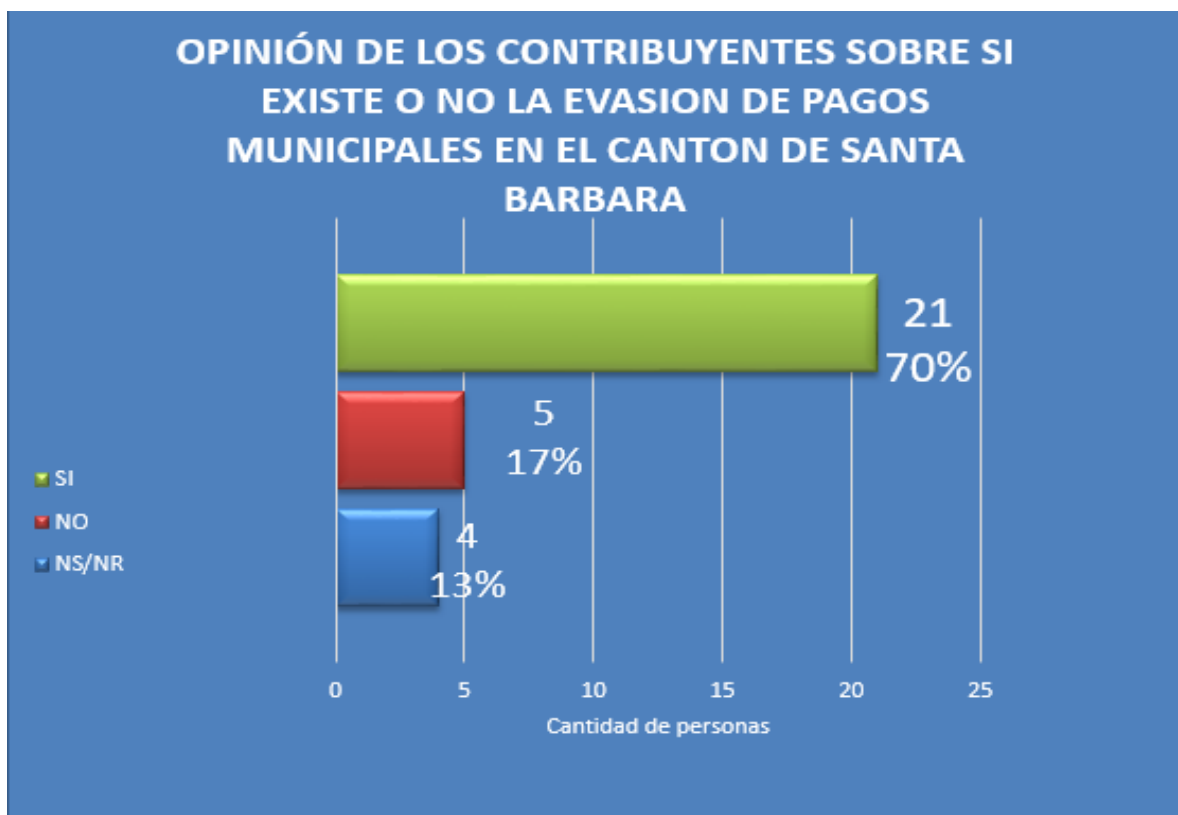
TABLA 6

OPINIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES SOBRE LA EXISTENCIA O NO DE LA EVASION  
DE PAGOS MUNICIPALES EN EL CANTON DE SANTA BARBARA

OPINIÓN DEL CONTRIBUYENTE	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
SI	21	70%
NO	5	17%
NS/NR	4	13%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes municipales, Setiembre, 2016

## GRÁFICO 9

OPINIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES SOBRE SI EXISTE O NO LA EVASION DE PAGOS  
MUNICIPALES EL CANTON DE SANTA BARBARA

Fuente: Tabla 6

Según se observa en el gráfico 9, de los 30 contribuyentes municipales dieron respuesta afirmativa 70% de ellos sobre la evasión de pagos municipales en el cantón de Santa Bárbara de Heredia, 17% creen que no hay evasión y 13% no quisieron dar respuesta a la pregunta planteada en el cuestionario.

TABLA 7

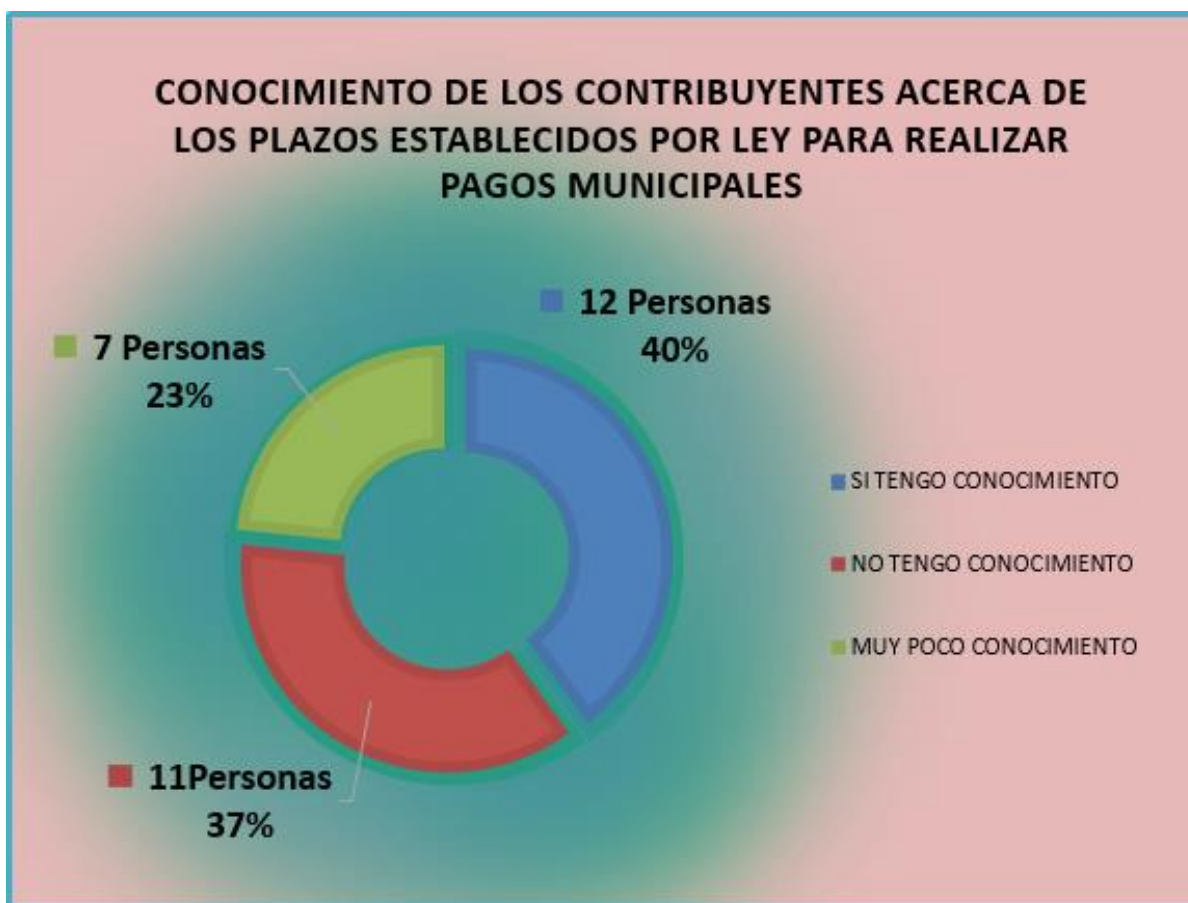
CONOCIMIENTO DE LOS CONTRIBUYENTES ACERCA DE LOS PLAZOS  
ESTABLECIDOS POR LEY PARA REALIZAR PAGOS MUNICIPALES

OPINIÓN DEL CONTRIBUYENTE	CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES	PORCENTAJE DE CONTRIBUYENTES
SI	12	40%
NO	11	37%
Muy poco	7	23%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes municipales, Setiembre, 2016

GRÁFICO 10

CONOCIMIENTO DE LOS CONTRIBUYENTES ACERCA DE LOS PLAZOS ESTABLECIDOS POR LEY PARA REALIZAR PAGOS MUNICIPALES



Fuente: Tabla 7

En el gráfico 10 se puede observar que el 40% de los contribuyentes municipales tienen conocimiento sobre los plazos establecidos por ley para realizar los pagos municipales, 37% de ellos desconocen del tema y un 23% están poco enterados sobre estos plazos que da la municipalidad.

TABLA 8

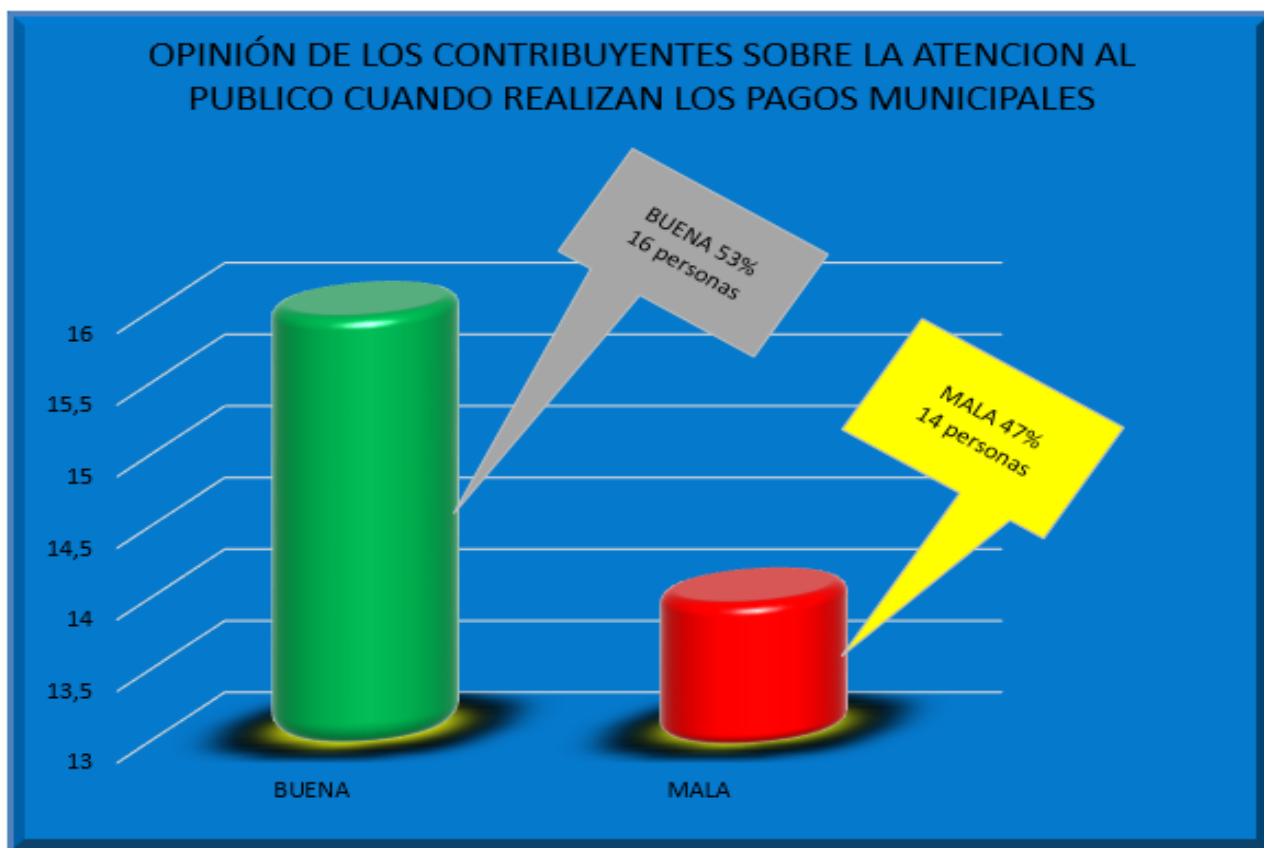
OPINIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES MUNICIPALES SOBRE LA ATENCIÓN AL  
PÚBLICO CUANDO REALIZAN LOS PAGOS

OPINIÓN DEL CONTRIBUYENTE	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
BUENA	16	53%
MALA	14	47%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes municipales, Setiembre, 2016

GRÁFICO 11

OPINIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES MUNICIPALES SOBRE LA ATENCIÓN AL PÚBLICO CUANDO REALIZAN LOS PAGOS



Fuente: Tabla 8

En el gráfico anterior se representa la opinión de 30 contribuyentes de la municipalidad de Santa Bárbara acerca del criterio que tienen sobre la atención al público que les brindan cuando realizan los pagos municipales. Hay 53% de las personas que opinan estar satisfechos con la atención que les dan y un 47% les parece que la atención al público no ha sido la mejor.

TABLA 9

OPINIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES SOBRE EL EXISTENTE DE MOROSIDAD EN LA  
MUNICIPALIDAD DE SANTA BARBARA

OPINIÓN DEL CONTRIBUYENTE	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
SI EXISTE	12	40%
MUY POCO	9	30%
NO EXISTE	7	23%
NS/NR	2	7%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes municipales, Setiembre, 2016

## GRÁFICO 12

## OPINIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES SOBRE EL EXISTENTE DE MOROSIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DE SANTA BARBARA



Fuente: Tabla 9

El gráfico 12 muestra la opinión de los 30 contribuyentes, de los cuales el 40% de ellos piensan que en la municipalidad de Santa Bárbara si existe morosidad, 30% de las personas piensan que hay muy poca morosidad en la municipalidad, 23% de ellos piensa que no existe morosidad y 7% de las personas no dieron respuesta a la pregunta planteada.

TABLA 10

SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES MUNICIPALES ACERCA DE LAS  
INVERSIONES REALIZADAS POR LA MUNICIPALIDAD

OPINIÓN DEL CONTRIBUYENTE	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
NO	19	63%
MUY POCO	6	20%
SI	5	17%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes municipales, Setiembre, 2016

GRÁFICO 13

SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES MUNICIPALES ACERCA DE LAS  
INVERSIONES REALIZADAS POR LA MUNICIPALIDAD



Fuente: Tabla 10

El gráfico anterior muestra la opinión de los contribuyentes municipales, ya que se pretende saber si ellos están satisfechos con las inversiones realizadas por la municipalidad en los últimos años. De las 30 personas que contestaron el cuestionario, 63% de las personas no están satisfechos, 20% están muy poco satisfechas, 17% de las personas están satisfechas con las inversiones realizadas.

TABLA 11

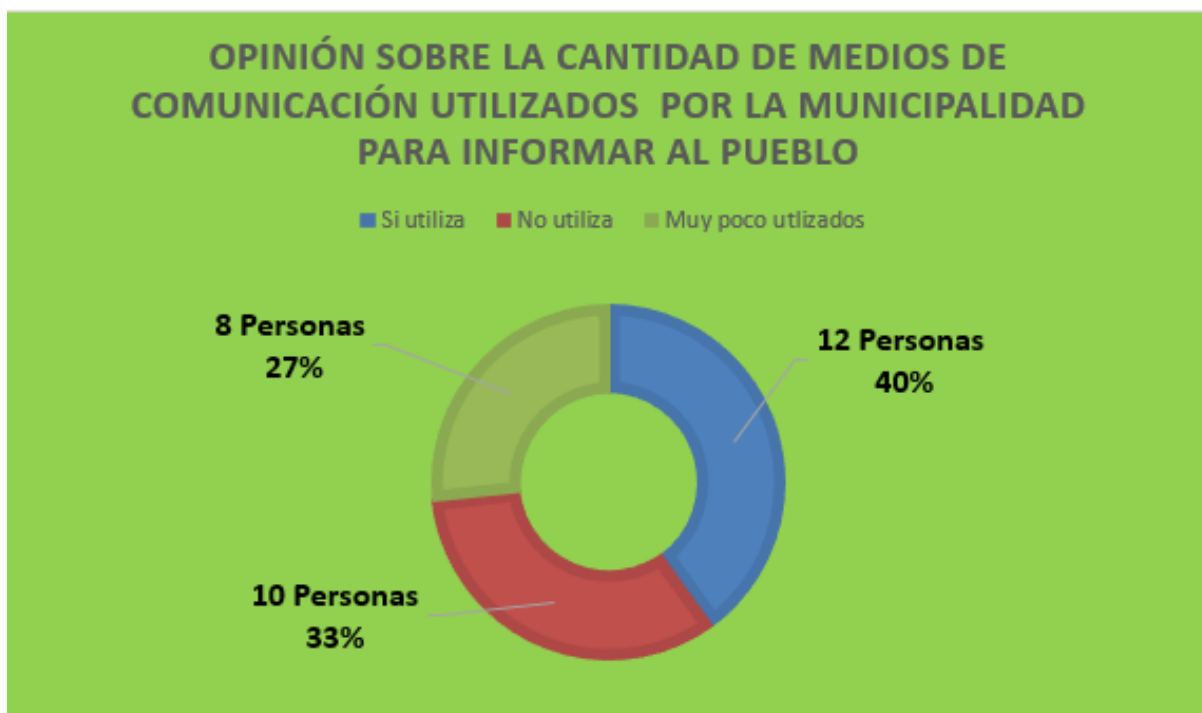
OPINIÓN SOBRE LA CANTIDAD DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS POR LA MUNICIPALIDAD PARA INFORMAR AL PUEBLO

OPINIÓN DEL CONTRIBUYENTE	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
Si utiliza	12	40%
No utiliza	10	33%
Muy poco utilizados	8	27%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes municipales, Setiembre, 2016

GRÁFICO 14

OPINIÓN SOBRE LA CANTIDAD DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS POR LA MUNICIPALIDAD PARA INFORMAR AL PUEBLO



Fuente: Tabla 11

El gráfico 14 muestra la opinión de los contribuyentes municipales sobre la cantidad de medios que ha utilizado la municipalidad de Santa Bárbara para informar al cantón sobre los pagos municipales. La opinión está dividida entre los 30 contribuyentes, pues un 40% de ellos dice que si se han usado los suficientes medios para informar, pero un 33% dice que no lo han hecho y un porcentaje de 27% dice que los ha visto pero en pocos medios de comunicación

TABLA 12

## FRECUENCIA DE ACTIVIDADES EDUCATIVAS REALIZADAS POR LA MUNICIPALIDAD

OPINIÓN DEL CONTRIBUYENTE	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
POCAS VECES	18	60%
NUNCA	9	30%
NS/NR	3	10%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes municipales, Setiembre, 2016

GRÁFICO 15

## FRECUENCIA DE ACTIVIDADES EDUCATIVAS REALIZADAS POR LA MUNICIPALIDAD



Fuente: Tabla 12

En el gráfico anterior se detalla las opiniones de los 30 contribuyentes municipales que realizaron la encuesta. En la pregunta planteada sobre la frecuencia que realiza la municipalidad de Santa Bárbara actividades educativas respondieron: 60% de las personas opinan que pocas veces son realizadas, 30% de ellos respondieron que nunca han visto que se realicen y un total de 10% de las personas no dieron su opinión.

TABLA 13

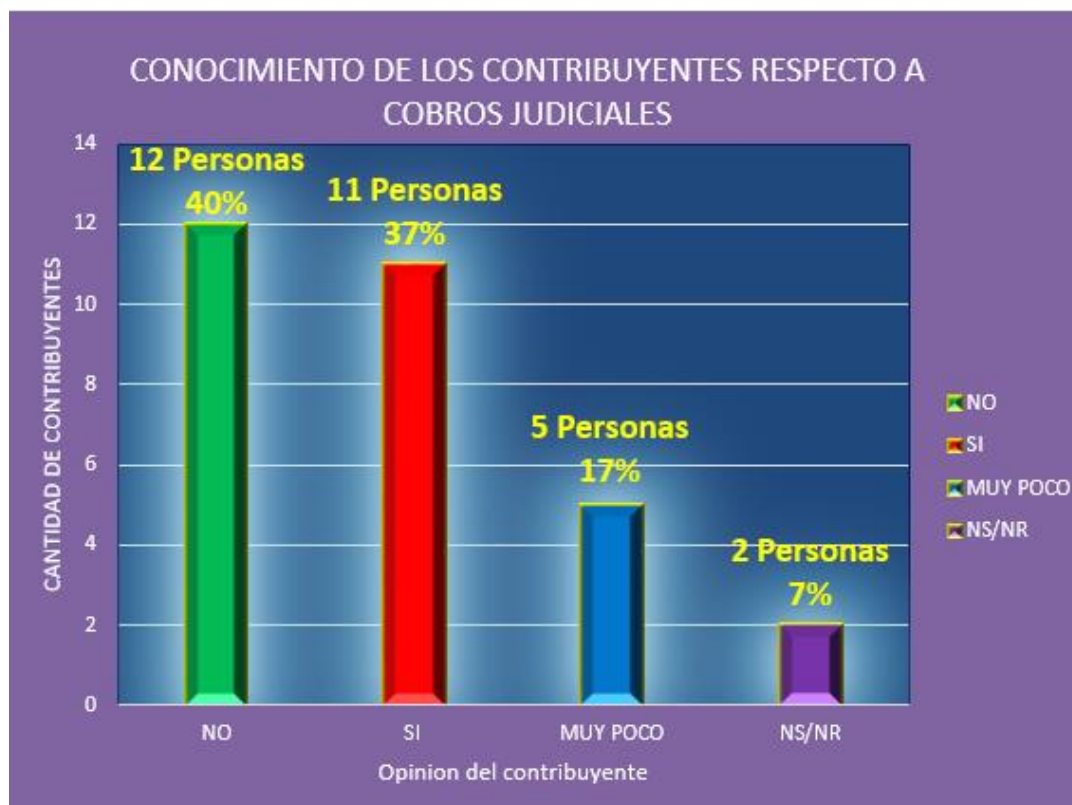
## CONOCIMIENTO DE LOS CONTRIBUYENTES RESPECTO A LOS COBROS JUDICIALES

OPINIÓN DEL CONTRIBUYENTE	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
NO	12	40%
SI	11	37%
MUY POCO	5	17%
NS/NR	2	7%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes municipales, Setiembre, 2016

GRÁFICO 16

## CONOCIMIENTO DE LOS CONTRIBUYENTES RESPECTO A LOS COBROS JUDICIALES



Fuente: Tabla 13

En el gráfico 16 se muestran las respuestas obtenidas de la pregunta planteada sobre el conocimiento que tienen los contribuyentes sobre el cobro judicial. Con base en la investigación se muestra que 40% de ellos no tiene conocimiento sobre cobros judiciales que realiza la municipalidad, 37% de los encuestados dicen si saber sobre estos cobros, 17% dicen tener un leve conocimiento acerca del tema y el 7% decidieron no contestar.

TABLA 14

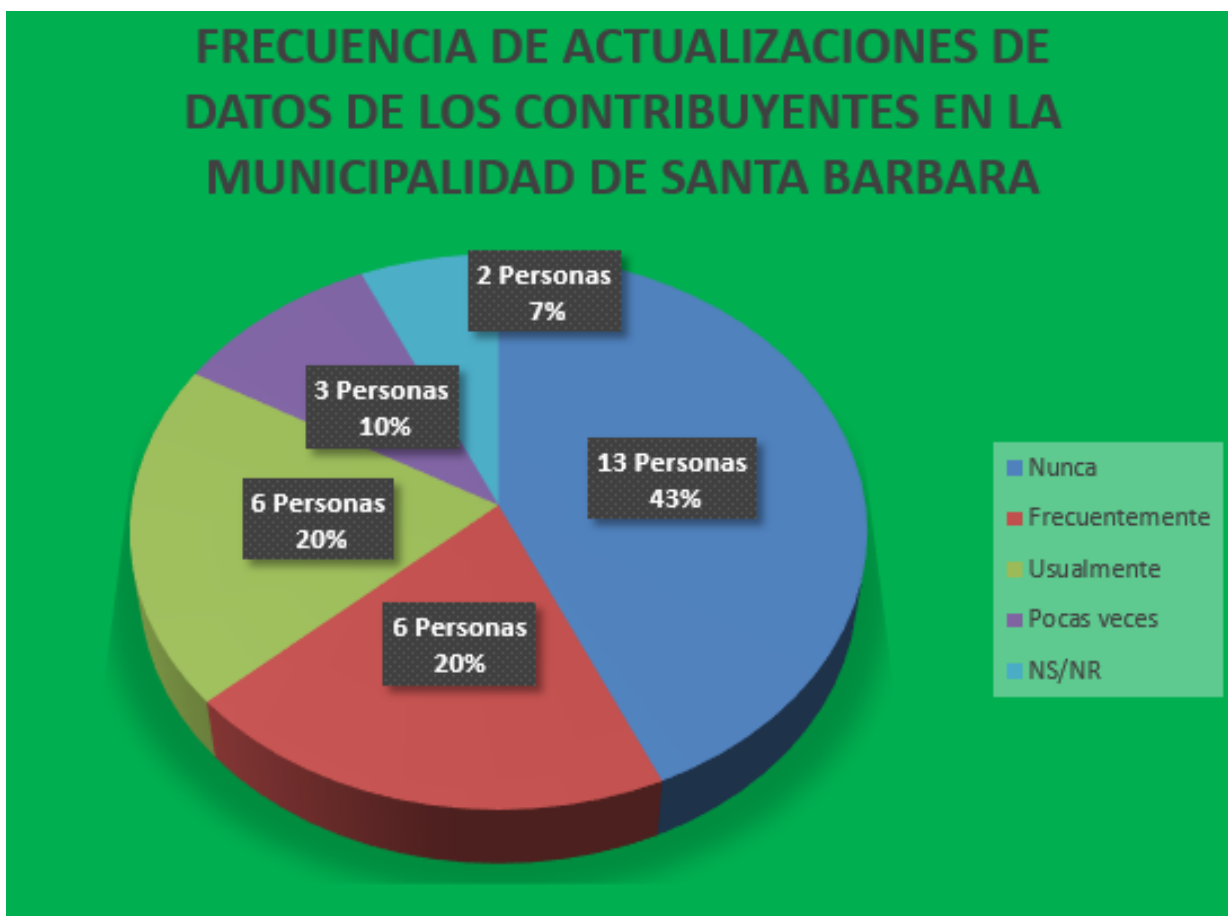
FRECUENCIA DE ACTUALIZACIONES DE DATOS DE LOS CONTRIBUYENTES EN LA  
MUNICIPALIDAD DE SANTA BÁRBARA

OPINIÓN DEL CONTRIBUYENTE	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
Nunca	13	43%
Frecuentemente	6	20%
Usualmente	6	20%
Pocas veces	3	10%
NS/NR	2	7%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes municipales, Setiembre, 2016

GRÁFICO 17

FRECUENCIA DE ACTUALIZACIONES DE DATOS DE LOS CONTRIBUYENTES EN LA  
MUNICIPALIDAD DE SANTA BÁRBARA



Fuente: Tabla 14

En el gráfico anterior indica el porcentaje y cantidad de contribuyentes que acuden a las instalaciones de la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia a realizar actualizaciones de datos de sus nuevos bienes inmuebles adquiridos. En la investigación describe que 43% de los encuestados nunca van a realizar actualizaciones de datos, 20% acuden frecuentemente, 20% usualmente lo hacen, 10% de ellos pocas veces lo han realizado y un 7% decidieron no dar su opinión.

TABLA 15

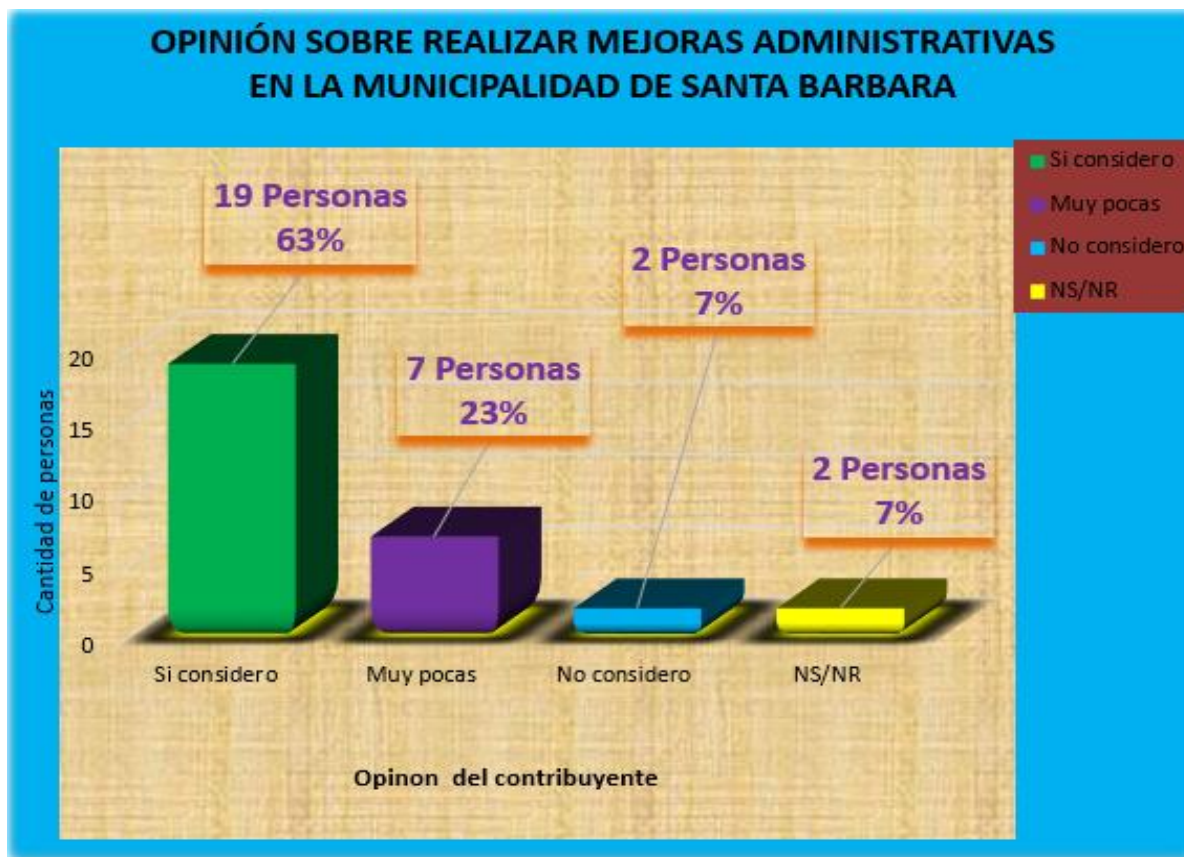
OPINIÓN SOBRE REALIZAR MEJORAS ADMINISTRATIVAS EN LA MUNICIPALIDAD DE  
SANTA BÁRBARA

OPINIÓN DEL CONTRIBUYENTE	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
SI CONSIDERO	19	63%
MUY POCAS	7	23%
NO CONSIDERO	2	7%
NS/NR	2	7%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes municipales, Setiembre, 2016

GRÁFICO 18

OPINIÓN SOBRE REALIZAR MEJORAS ADMINISTRATIVAS EN LA MUNICIPALIDAD  
DE SANTA BÁRBARA



Fuente: Tabla 15

En este gráfico se presenta las opiniones de los 30 contribuyentes municipales, 63% de ellos creen que la municipalidad de Santa Bárbara debe de hacer cambios en su administración en el área de cobros, 23% consideran deben de hacer muy pocas mejoras administrativas, 7% consideran que no se deben de hacer cambios, 7% decidieron no contestar la pregunta realizada.

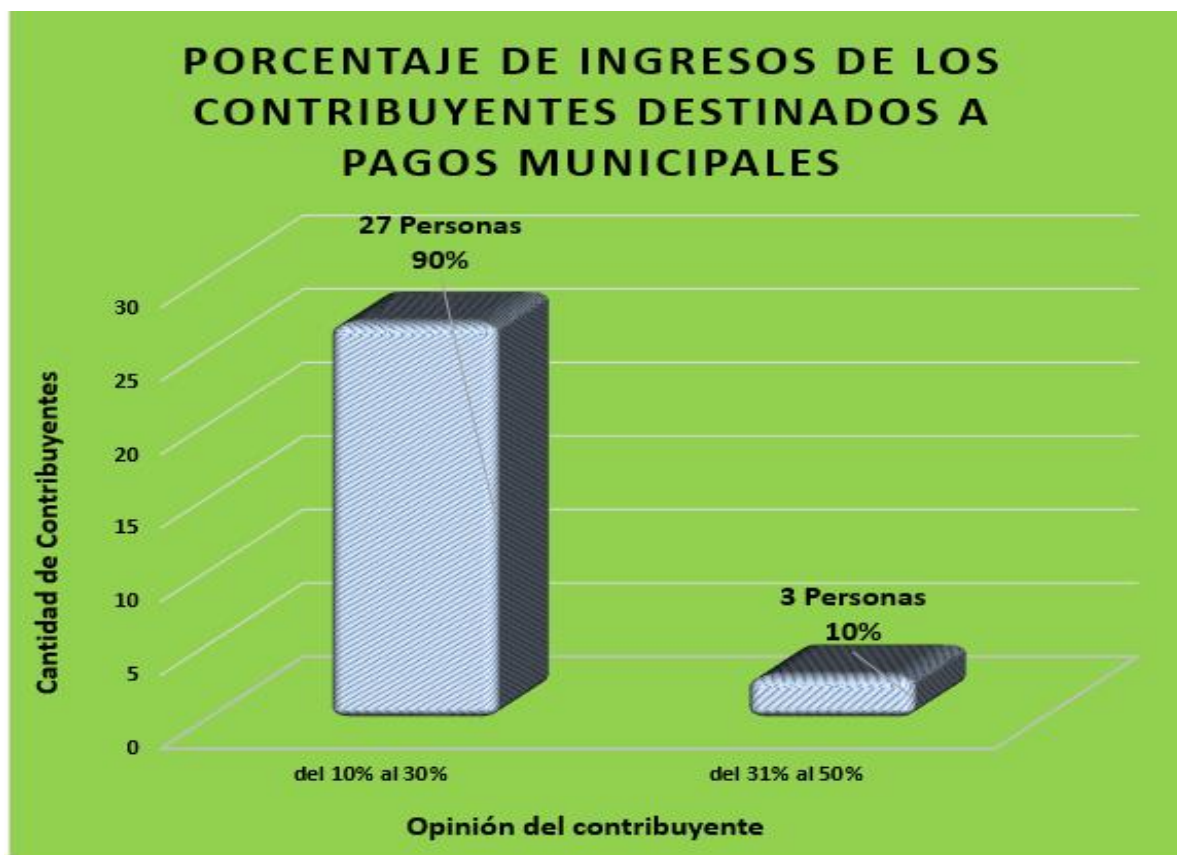
TABLA 16  
 PORCENTAJE DE INGRESOS DE LOS CONTRIBUYENTES DESTINADOS A PAGOS  
 MUNICIPALES

OPINIÓN DEL CONTRIBUYENTE	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
Del 10% al 30%	27	90%
Del 31% al 50%	3	10%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes municipales, Setiembre, 2016

GRÁFICO 19

PORCENTAJE DE INGRESOS DE LOS CONTRIBUYENTES DESTINADOS A PAGOS  
MUNICIPALES



Fuente: Tabla 16

En el gráfico 19 se representa la opinión de los 30 contribuyentes municipales, respecto al porcentaje que invierten de los ingresos, para poder pagar las obligaciones municipales, 90% de estos contribuyentes destinan del 10% al 30% de sus ingresos y solamente 10% de ellos dicen destinar del 31% al 50% de sus ingresos.

TABLA 17

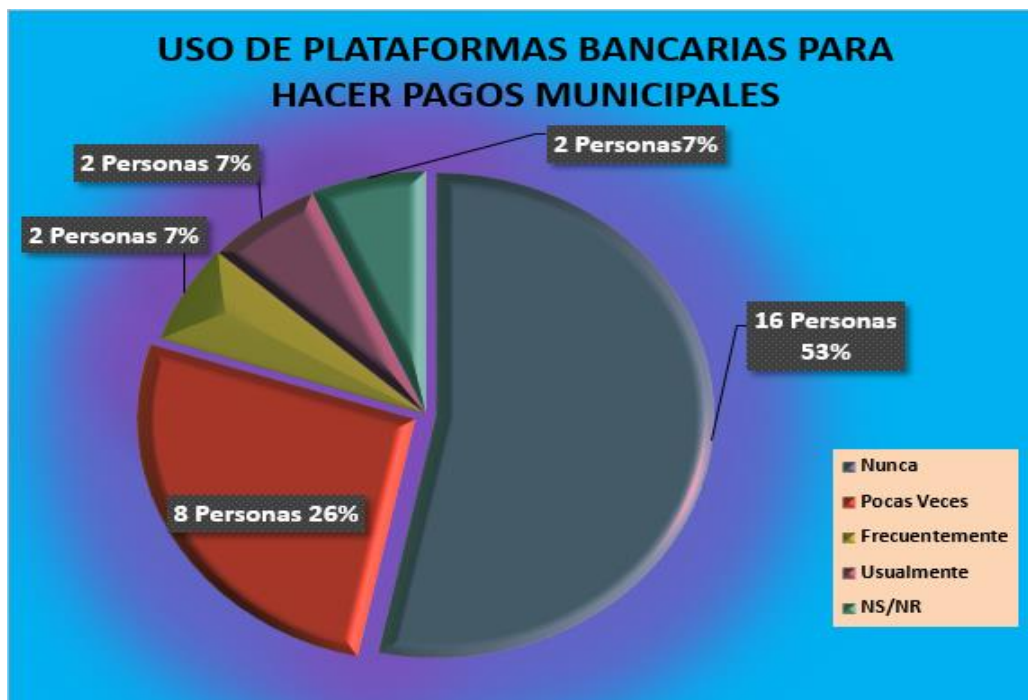
## USO DE PLATAFORMAS BANCARIAS PARA REALIZAR PAGOS MUNICIPALES

OPINIÓN DEL CONTRIBUYENTE	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
Nunca	16	53%
Pocas veces	8	26%
Frecuentemente	2	7%
Usualmente	2	7%
NS/NR	2	7%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes municipales, Setiembre, 2016

GRÁFICO 20

## USO DE PLATAFORMAS BANCARIAS PARA REALIZAR PAGOS MUNICIPALES



Fuente: Tabla 17

El gráfico 20 representa el uso que le da los 30 contribuyentes de la municipalidad de Santa Bárbara a plataformas bancarias para realizar los pagos municipales. El 53% de ellos dicen nunca usar las plataformas bancarias para hacer sus pagos municipales, 26% de ellos dicen hacerlo pocas veces, 7% lo hacen frecuentemente, un 7% dicen hacerlo usualmente y 7% no respondieron a la pregunta.

## 4.4 EVASION DE PAGOS MUNICIPALES

A continuación se presenta los datos obtenidos de la entrevista aplicada a tres funcionarios de la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia, con el fin de evaluar el conocimiento que tienen sobre cómo tratar de evadir la morosidad. Se utilizaran tablas que muestran las opiniones de los tres funcionarios de la municipalidad.

TABLA 18 ACCIONES INMEDIATAS A TOMAR PARA REDUCIR LA MOROSIDAD

Según la información suministrada por las cédulas de antigüedad de saldos de la municipalidad, hay pendientes de cobro en los servicios municipales ¿Qué acciones inmediatas cree usted que se puedan tomar para reducir estos montos de las cuentas por cobrar de la municipalidad?	
FUNCIONARIO 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentar el proceso de cobranza con procedimientos y políticas claras por parte del órgano superior</li> <li>• Establecer un ABC para la depuración de la base de datos</li> <li>• Generar un proceso de conciliación mensual del pendiente de cobro general</li> <li>• Contratación de personal profesional, para el análisis y planteamiento de propuestas a seguir para una mejor recaudación</li> </ul>
FUNCIONARIO 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se pueden realizar procedimientos regulatorios para la gestión de cobranza interna</li> <li>• Realizar los procedimientos de cobros judiciales que están pendientes</li> <li>• Realizar planes de depuración de la base de datos</li> </ul>
FUNCIONARIO 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar capacitaciones en el área de cobros</li> <li>• Brindar más información a los contribuyentes sobre fechas de pago</li> <li>• Se requiere contratar personal en el área de cobros para dar un mejor servicio al público</li> <li>• Se debe de extender el horario de cobros una hora mas</li> </ul>

Fuente: Entrevista aplicada a los funcionarios municipales, Setiembre, 2016

TABLA 19 CAUSAS MAS COMUNES POR LAS QUE SE DEJAN DE REALIZAR LOS PAGOS MUNICIPALES

Según su criterio ¿Cuáles son las causas más comunes por las que se dejan de realizar los pagos municipales en el cantón de Santa Bárbara?	
FUNCIONARIO 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por cobros incorrectos</li> <li>• Falta de liquidez de los contribuyentes</li> <li>• Horarios no flexibles para pagos</li> <li>• Mal servicio al cliente</li> </ul>
FUNCIONARIO 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No hay confianza de los contribuyentes en la municipalidad</li> <li>• Los contribuyentes se quejan de las malas administraciones de dinero en la municipalidad</li> <li>• Por incumplimientos de la municipalidad con el cantón</li> </ul>
FUNCIONARIO 3	<p>Los contribuyentes municipales dejan de pagar debido a que no ven avance en infraestructuras del cantón, tienen desconfianza en las inversiones que realiza la municipalidad.</p>

Fuente: Entrevista aplicada a los funcionarios municipales, Setiembre, 2016

TABLA 20 PROCEDIMIENTO A SEGUIR SI UN CONTRIBUYENTE MOROSO SOLICITA UN NUEVO SERVICIO MUNICIPAL

<p>¿Qué sucede si un contribuyente municipal con pendiente de cobro realiza solicitud para recibir un nuevo servicio?</p>	
FUNCIONARIO 1	Se le exige pagar los intereses moratorios y de esta forma se hace el arreglo de pago
FUNCIONARIO 2	En este caso se le pide al contribuyente municipal ponerse al día en los pendientes de pago, para hacer efectiva la solicitud del servicio.
FUNCIONARIO 3	Se le explica que debe de pagar los pendientes de cobro para poder realizar la nueva solicitud a la municipalidad

Fuente: Entrevista aplicada a los funcionarios municipales, Setiembre, 2016

TABLA 21 DEBILIDADES DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA BÁRBARA DE HEREDIA PARA REALIZAR LOS COBROS DE DINERO

¿Cuáles debilidades cree usted que tiene la municipalidad de Santa Bárbara para tratar de recuperar los montos con pendiente de cobro?	
FUNCIONARIO 1	Incompetencia en la cobranza interna a través de un plan financiero de recaudación en apego a las metas institucionales y a la rendición de cuentas hacia el pueblo.
FUNCIONARIO 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carencia de procesos y planificaciones para lograr los cobros</li> <li>• Información no actualizada para la toma de decisiones</li> <li>• No ser una municipalidad de prestigio</li> </ul>
FUNCIONARIO 3	No existen procedimientos de cobro administrativo y judicial que ayuden a los funcionarios a realizar las recaudaciones de una manera eficiente y en los plazos establecidos.

Fuente: Entrevista aplicada a los funcionarios municipales, Setiembre, 2016

TABLA 22 MÉTODOS UTILIZADOS POR LA MUNICIPALIDAD DE SANTA BARBARA DE HEREDIA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD

¿Qué método utiliza la municipalidad de Santa Bárbara actualmente para reducir la morosidad que no se realizaba en años anteriores?	
FUNCIONARIO 1	Contratar abogados externos para lograr realizar los cobros vía judicial ya que no se lograron hacer en la etapa voluntaria y administrativa.
FUNCIONARIO 2	Se está tratando con la incorporación del nuevo gobierno municipal lograr un mejor control interno, que ayude a levantar la imagen de la municipalidad ante el cantón y de esta forma incentivar a hacer los pagos municipales.
FUNCIONARIO 3	Buscar realizar lo antes posible la depuración de la base de datos de la municipalidad, para determinar los montos y porcentajes reales que reflejan los pendientes de cobro, de esta forma realizar mediante abogados externos el cobro judicial.

Fuente: Entrevista aplicada a los funcionarios municipales, Setiembre, 2016

TABLA 23 PRINCIPALES OBSTACULOS PARA RECAUDAR LOS PENDIENTES DE COBRO

¿Cuáles son los principales obstáculos por los que pasa actualmente la municipalidad para poder recaudar los pendientes de cobro?	
FUNCIONARIO 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La jornada de trabajo de lunes a viernes es insuficiente para que los contribuyentes realicen los pagos municipales, se debería trabajar sábados</li> <li>• Problemas con la depuración de la base de datos</li> <li>• Incredibilidad de los contribuyentes en la municipalidad</li> </ul>
FUNCIONARIO 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe el debido compromiso de muchos funcionarios en realizar las tareas municipales de la forma correcta.</li> <li>• Falta realizar una actualización de datos de los contribuyentes para estimar las tarifas reales por la cual se le va aplicar el cobro.</li> <li>• No contar con las suficientes estrategias de cobro.</li> </ul>
FUNCIONARIO 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No darle la debida atención a las etapas administrativas y judiciales de cobro.</li> <li>• Falta de personal para realizar inspecciones municipales en el cantón.</li> <li>• La falta de comunicación interna de los departamentos municipales.</li> </ul>

Fuente: Entrevista aplicada a los funcionarios municipales, Setiembre, 2016

TABLA 24 PRÁCTICAS PREVENTIVAS PARA EVITAR LA MOROSIDAD

¿Cuáles prácticas preventivas podría sugerir a la municipalidad de Santa Bárbara para evitar la morosidad?	
FUNCIONARIO 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratación de una auditoria externa</li> <li>• Capacitar a los funcionarios municipales en una gestión de cobranza efectiva</li> <li>• Se debe dar mayor involucramiento de la parte legal para la recaudación de dineros.</li> </ul>
FUNCIONARIO 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar contrataciones de personal profesional para la administración del área de cobros de la municipalidad</li> <li>• Solicitar al Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (IFAM) realizar mejoras o actualizaciones en el Sistema de Ingreso Municipal (SIM), para lograr agilizar los procesos de cobros municipales.</li> </ul>
FUNCIONARIO 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar un historial en general a los nuevos contribuyentes que se ingresen a la base de datos de la municipalidad.</li> <li>• Se deben de realizar capacitaciones a los funcionarios de la municipalidad sobre el puesto de servicio al cliente</li> </ul>

Fuente: Entrevista aplicada a los funcionarios municipales, Setiembre, 2016

## **4.5 TECNICAS ADMINISTRATIVAS DE COBRO**

En la municipalidad de Santa Bárbara para tratar de recuperar los pendientes de pago de los contribuyentes se basan en algunas técnicas administrativas de cobro, las cuales han ayudado a la municipalidad en muchas ocasiones. Mediante la observación realizada y el análisis del Plan Estratégico Municipal, se detallan las principales técnicas administrativas de cobro que está implementando la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia.

### **4.5.1 Concientizar a los funcionarios municipales que el sistema de cobros es vital para la recaudación**

Entre las principales estrategias de cobro que utiliza la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia, es tratar que los funcionarios encargados de la sección de cobros municipales realicen sus tareas de forma responsable, pues depende del desempeño de estos funcionarios la recaudación de los montos con pendientes de cobro.

Estos funcionarios municipales realizan las tres etapas de cobro, ya que recaudan dineros de los contribuyentes que voluntariamente realizan los pagos, notifican en la

etapa administrativa a los contribuyentes con atrasos en los pagos y deben de informar de los contribuyentes que se encuentran en etapa de cobro judicial.

#### **4.5.2 Apoyo de la base de datos del Sistema de Ingreso Municipal para los cobros municipales**

Se puede decir que esta técnica administrativa es una de las principales que utiliza la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia para informarse de una manera más detallada y con mayor rapidez de los contribuyentes que se encuentran en la etapa administrativa de cobro. Esta técnica es implementada para extraer la información del contribuyente municipal y de esta forma mandar las notificaciones correspondientes del monto adeudado por los servicios brindados por la municipalidad.

#### **4.5.3 Medios tecnológicos que ofrece la municipalidad para el pago de impuestos**

En pocas ocasiones, la Municipalidad de Santa Bárbara con el fin de mejorar la recaudación de dineros, ha utilizado la tecnología como estrategia administrativa de cobro, pues con las distintas entidades bancarias se crearon acuerdos para poder realizar los pagos municipales mediante las plataformas bancarias. Esto se realizó

para incentivar al contribuyente municipal a pagar desde la comodidad del hogar los recibos municipales.

#### **4.5.4 Mejorar el servicio de recolección de basura y agua potable para lograr recaudaciones**

Como estrategia de cobro la municipalidad se ha propuesto mejorar en la administración de servicios municipales, pero en especial el servicio de recolección de basura y el mejoramiento de la cobertura de agua potable en sectores rurales, pues existen muchas quejas de los contribuyentes municipales del mal servicio que brinda la municipalidad en el cantón de Santa Bárbara.

Se decide contratar los servicios de la WPP para realizar dos días a la semana la recolección de basura en los distintos sectores del cantón. Esta estrategia se incorpora con el nuevo gobierno municipal con el fin de satisfacer las necesidades del cantón y hacer que los contribuyentes se sientan satisfechos por el servicio municipal y no se niegue a pagar.

#### **4.5.5 Mejorar los sistemas actuales de Hardware y Software para la gestión de cobros**

Una estrategia administrativa de la municipalidad de Santa Bárbara es agilizar el sistema de cobro, mediante equipo idóneo para mejorar la recaudación municipal, para ello la municipalidad decidió cambiar algunas máquinas que se encuentran en el área de cajas, ya que estaban obsoletas y no funcionaban de la mejor manera para realizar los cobros municipales.

#### **4.5.6 Envío de los casos a cobro judicial para lograr recaudaciones**

Esta técnica administrativa de cobro se implementa por la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia, mediante la contratación de abogados externos que son los encargados que el proceso se ejecute, para esto el funcionario municipal debe determinar los casos que serán pasados a cobro judicial, en razón de que el contribuyente no atendió la instancia administrativa.

## **CAPITULO V**

## **5.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LAS CUENTAS POR COBRAR**

### **5.1.1 Conclusiones de las cuentas por cobrar**

- En conclusión se determina que se ha logrado realizar el análisis de datos pertinente a las cuentas por cobrar de la municipalidad de Santa Bárbara, para hacer la evaluación de los saldos con pendientes de cobro. Análisis que determina grandes problemas en la recaudación de impuestos, servicios y patentes municipales.
- En las patentes municipales existen problemas de recaudación, pero no de la misma forma que en los servicios municipales e impuestos de bienes inmuebles, donde se dejaron pendientes de cobro con montos muy elevados.
- En si el problema de pendientes de cobro de las cuentas municipales viene de la mala planeación, organización, integración, dirección y control que toda organización debería de manejar para tener una administración adecuada de las cuentas por cobrar.

- Se concluye que en los últimos años se han dado problemas en las cuentas por cobrar, pero nunca se ha realizado algún plan estratégico para lograr recuperar el pendiente de cobro.
- Como conclusión es importante destacar que el personal responsable de las cuentas por cobrar de la municipalidad no están dispuestos al cambio, ya que son personas que han estado trabajando mucho tiempo de una misma manera y es difícil que trabajen con métodos modernos y eficientes.

#### **5.1.2 Recomendaciones de las cuentas por cobrar**

- Se recomienda brindar reportes de manera frecuente de las cuentas por cobrar a la alcaldía municipal, podrían reportarse vía correo electrónico o bien reportes escritos de los ingresos y pendientes de cobro de cada mes
- Se recomienda a la municipalidad de Santa Bárbara cumplir con todas las inversiones municipales planeadas en el cantón en los tiempos estimados, ya que esto ayudara a determinar el monto por cobrar real de cada año.

- Se debe de hacer un análisis a las patentes con pendientes de cobro que ha brindado la municipalidad a los contribuyentes municipales, pues se debe de estar al día en los pagos para poder hacer uso de la patente municipal.

## **5.2 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRO**

### **5.2.1 Conclusiones procedimiento de cobro**

- Se puede concluir que la municipalidad de Santa Bárbara para la recaudación de dineros no utilizan ayudas visuales, las cuales son medios que se emplean para guiar visualmente a los funcionarios a realizar sus tareas de recaudación de dineros, de forma eficiente y ordenada.
- No existe una persona asignada por la municipalidad para administrar el área de cobros, encargándose diariamente del buen funcionamiento y guiando a los funcionarios municipales a realizar las tareas asignadas por la municipalidad de la manera correcta.

- Existen problemas en el ingreso de información que realizan los funcionarios de la municipalidad de Santa Bárbara, lo cual genera confusión en el momento de realizar las notificaciones de los contribuyentes municipales que están con pendiente de cobro.
- Existe desinterés de algunos funcionarios de la Municipalidad de Santa Bárbara Heredia en realizar sus funciones de la manera correcta para ayudar a la recaudación.

### **5.2.2 Recomendaciones procedimiento de cobro**

- Se recomienda nombrar un líder encargado del área de cobros de la municipalidad, pues se necesita una persona con experiencia y con nivel académico acorde al puesto, para ejercer esta función administrativa.
- Fomentar en los funcionarios municipales a no oponer resistencia al cambio, explicando la importancia de mantener el orden en el ingreso de datos, respetando la estructuración por la que está conformada, para agilizar las labores de ellos mismos.

- Se recomienda que los funcionarios responsables del departamento de cobros de la municipalidad de Santa Bárbara realicen informes trimestrales sobre las gestiones realizadas, clasificando los contribuyentes por categorías según la morosidad.
- En los informes realizados deben incluir las cuentas recuperadas, los montos percibidos, medidas realizadas para hacer el cobro respectivo y actualizaciones de información logradas de los contribuyentes municipales.
- Se debe de mantener orden en las oficinas de cobro, pues los comprobantes de facturas no están debidamente archivados en los ampos correspondientes y puede ser causa de extravió del documento físico.
- Se recomienda a la municipalidad hacer un llamado de atención sobre el cumplimiento de horarios laborales, por lo cual se debe elaborar una circular que describa los tiempos de descanso, responsabilidades de los puestos, horas de entrada y salida que deberán de respetar los funcionarios, ya que llegan contribuyentes municipales a pagar las obligaciones municipales 30 minutos antes de finalizar la jornada laboral y no están las cajas habilitadas.
- Por el bien de la municipalidad deben de adquirir personal académicamente calificado, el cual se comprometa a cumplir las obligaciones, respetando la misión y visión de la Municipalidad de Santa Bárbara.

- Se recomienda a la municipalidad pedir a los funcionarios una bitácora semanal, donde detalle las funciones realizadas.
- Se recomienda tener la siguiente ayuda visual en el área de cajas, que faciliten los pasos a seguir el buen funcionamiento del Sistema de Ingresos de la Municipalidad de Santa Bárbara. A si como tablas que den la información de las prioridades de cobro, rangos de deuda y los tipos de notificación que se deben aplicar ante la morosidad.

TABLA 25 CLASIFICACIÓN DE LAS DEUDAS POR RANGOS

<b>Prioridad</b>	<b>Rango de deuda</b>	<b>Tipo de notificación</b>
1	Más de - ¢ 500.000	Notificación Personalizada
2	De ¢100.001 a ¢500.000	Notificación Personalizada
3	De ¢ 25.001 a ¢100.000	Notificación Personalizada
4	De ¢ 10.001 a 25.000	Notificación Personalizada
5	De 0 a ¢ 10.000	Correo, llamadas telefónicas y mensajes

Fuente: Elaboración propia

### 5.2.3 Ayuda visual para realizar cobros por morosidad



Fuente: Elaboración propia

Mediante la tabla de deudas clasificada por rangos y la ayuda visual del procedimiento de cobro de morosidad, el funcionario municipal podrá tener una ayuda en los pasos que debe de seguir para lograr un proceso efectivo de cobro.

## **5.3 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA MOROSIDAD**

### **5.3.1 Conclusiones de la morosidad**

- Se concluye que muchos de los contribuyentes municipales no quieren realizar sus pagos municipales debido a que consideran que la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia no hace una buena administración de los servicios brindados al cantón
- Algunos contribuyentes municipales creen que la municipalidad no tiene problemas en la recaudación de dineros y que estos son destinados a otros intereses y no para lo que deberían de utilizarlos.
- Se concluye que no se aprovechan medios tecnológicos para realizar los pagos municipales mediante plataformas bancarias, esto ayudaría mucho a la recaudación de dinero si se aprovechara.

- Se concluye que existen problemas económicos en los contribuyentes municipales, lo cual provoca que el contribuyente no pueda realizar en los tiempos estimados los pagos.

### **5.3.2 Recomendaciones para evitar la morosidad**

- Se recomienda a la municipalidad empezar a realizar campañas educativas, donde muestren la importancia a los contribuyentes municipales de realizar sus pagos en los tiempos estimados y los beneficios que traerían al cantón de Santa Bárbara si así lo realizaran.
- Es recomendable presentar en la página web de la municipalidad los gastos que se realizan cada trimestre y los montos pendientes de cobro, esto con el fin de aprovechar este medio tecnológico para informar a los contribuyentes municipales de las inversiones y los gastos realizados.
- Se recomienda a la municipalidad respetar los plazos de cobro administrativo y judicial que indica el código de trabajo, pues respetando estos plazos se podrá recaudar dineros de manera más rápida para ser utilizados en la administración municipal.

## **5.4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVASION DE PAGOS MUNICIPALES.**

### **5.4.1 Conclusiones de la evasión de pagos municipales**

- Se concluye que los tres funcionarios entrevistados tienen conocimiento sobre la morosidad que vive la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia y las posibles soluciones que se necesitan para evitarla.
- Se concluye que las causas de morosidad antes descritas por los funcionarios municipales son verdaderas, pues bajo la observación directa y opiniones de los contribuyentes municipales se logran detectar.
- Se concluye que el área de cobros de la municipalidad es uno de los departamentos de la municipalidad con mayores problemas, la cual requiere de atención, ya que no hay confianza de los contribuyentes, en lo que respecta a la administración de dineros municipales.

#### **5.4.2 Recomendaciones de la evasión de pagos municipales**

- Se recomienda mejorar la comunicación del máximo órgano superior municipal con los funcionarios encargados del área de cobros de la municipalidad, pues es fundamental tener buenas relaciones entre los funcionarios municipales para realizar de forma efectiva las tareas asignadas y así administrar el cantón de la manera correcta.
- Se recomienda a los funcionarios municipales entrevistados brindar capacitaciones a los funcionarios del área de cobros sobre las soluciones para regular la morosidad.
- Se recomienda a los funcionarios entrevistados realizar campañas educativas en distintos sectores del cantón de Santa Bárbara de Heredia, pues con el conocimiento que tienen podrían evacuar muchas dudas de los contribuyentes municipales y de esta forma mejorar la recaudación de los pendientes de cobros.

## **5.5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS DE COBRO.**

### **5.5.1 Conclusiones de las técnicas administrativas de cobro**

- Se concluye que la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia está tratando de crear una buena imagen, pero no hay los suficientes recursos para lograrlo a corto plazo.
- Se concluye que algunos de los funcionarios tienen buenas ideas para mejorar la recaudación de las cuentas por cobrar de la municipalidad, pero por la falta de liquidez no se han realizado muchas de las mismas.
- En conclusión las técnicas administrativas de cobro que está implementando la municipalidad son buenas, pero no son suficientes para lograr la recaudación de dineros de los pendientes de cobro.

### 5.5.2 Recomendaciones de las técnicas administrativas de cobro

- Se recomienda realizar un procedimiento regulatorio para la gestión de la cobranza interna.
- Se recomienda auditar la base de datos del Sistema de Ingreso Municipal cada año.
- Se debe de conciliar los montos del pendiente de cobro que describen las cédulas de antigüedad de saldos, con la realidad de la base de datos, para lograr cobros justos a los contribuyentes.
- Se recomienda la actualización de las tarifas establecidas en la base de datos para realizar los cobros correctamente de los servicios, patentes e impuestos de bienes inmuebles.
- Se recomienda hacer un descuento del 5% a los contribuyentes que realicen los pagos por adelantados de sus obligaciones municipales.
- Se recomienda realizar anuncios publicitarios donde incentiven al contribuyente a utilizar los medios tecnológicos para realizar los pagos con mayor facilidad.

- Se recomienda incorporar la Ley N° 8687, Ley de Notificaciones judiciales, pues la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia podría agilizar los procesos de notificación de todos aquellos contribuyentes municipales que se encuentren con pendientes de cobro de impuestos, servicios y patentes municipales.

Esta ley se podría implementar no solo en la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia, si no en todas las municipalidades del país. Ya que es una ley que permite a los gobiernos locales ayudar a los contribuyentes del país a recibir las notificaciones de cobro de una manera más ágil y sencilla, a su vez logrando un mejor rendimiento en la administración de los cobros municipales.

El propósito de la ley de Notificaciones Judiciales es garantizar el acto de comunicación con el contribuyente, lo cual se aprovechan medios tecnológicos como correos electrónicos, fax, audios o bien mediante una cedula que tendrá que elaborar el gobierno local con la información del contribuyente.

Esta cedula podrá ser recibida por un menor de edad que sea mayor de quince años en caso de no poder contactar a la persona a quien va dirigida la notificación. Además esta ley ayudaría a personas discapacitadas, considerando las particularidades de cada una y garantizando sus derechos y deberes en igualdad de condiciones. (Tribunal Supremo de Elecciones, 2009)

## **CAPITULO VI**

**PROPUESTA DE MEJORA PARA LA RECAUDACION DE LAS  
CUENTAS POR COBRAR DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA  
BARABARA DE HEREDIA**

## **6.1 PROPUESTA DE MEJORA PARA LA RECAUDACION DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA BARABARA DE HEREDIA**

### **6.1.1 Presentación**

Actualmente, uno de los grandes problemas de las instituciones es el ingreso de dineros en los tiempos estimados, no obstante las empresas se ven en la necesidad de tratar de recuperar los dineros otorgados en créditos a los clientes, de manera que implementando técnicas administrativas de cobro de dinero, se logre la recuperación de los mismos. Hoy en día con los avances tecnológicos y la implementación de nuevas leyes, las instituciones tratan de desarrollar sus técnicas para la pronta recuperación de sus cuentas por cobrar y así lograr el buen funcionamiento de la institución.

En la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia, no existe un adecuado control en el área de cobros de dineros de impuestos, patentes y servicios municipales. Dado este problema, con el pasar de los años la municipalidad ha caído en su prestigio ante el país, pues es la penúltima municipalidad de Costa Rica con peor rendimiento en lo que respecta a la administración municipal.

Por ende se ve en la necesidad de encontrar y analizar los factores administrativos que están generando este problema de morosidad a la municipalidad, para así poder complementar con distintas técnicas administrativas de cobro que ayuden a la recaudación de dineros que están pendientes de cobro en el periodo 2008-2016.

Es importante que la municipalidad inicie con este proceso de recuperación de dineros, implementando nuevas capacitaciones a los funcionarios municipales, donde abarquen nuevos procedimientos de cobro, que ayuden a regular la morosidad. La finalidad de esta propuesta es facilitarle a la administración municipal las distintas formas a utilizar para la recaudación de dineros en el área de cuentas por cobrar.

La mano de obra primordial de la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia la realizan los funcionarios municipales, por esta razón, reforzando el conocimiento con nuevas ideas a implementar en el área de cobros, es que se podrá regular los pendientes de cobro y realizar una administración que ayude a recuperar la credibilidad de los contribuyentes municipales en la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia.

### **6.1.2 Justificación**

En la actualidad, instituciones como las municipalidades brindan créditos por la prestación de servicios, por lo que enfrentan un reto cada vez mayor al tener que

satisfacer las necesidades de un cantón que quiere tener un constante crecimiento. Es por esto que las instituciones deben de tener la capacidad para hacerle frente a estas necesidades de los contribuyentes que quieren ver su cantón progresar, para este caso sería la implementación de nuevas ideas para lograr reducir la morosidad, logrando mejorar la recaudación de las cuentas por cobrar de la municipalidad.

Mantener las cuentas por cobrar depuradas donde no existan pendientes de cobro es importante para que una institución como la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia se mantenga con una administración que pueda ser responsable en sus deberes con el cantón y así lograr recuperar una imagen que resalte el compromiso con el cantón de Santa Bárbara de Heredia.

Lo que se quiere con esta propuesta es capacitar a los funcionarios municipales con nuevos procedimientos de cobro, que van ayudar a la municipalidad a tener una mejor administración de las cuentas por cobrar de los impuestos, patentes y servicios municipales prestados, así como la importancia de conocer leyes que ayuden a realizar los cobros administrativos.

### **6.1.3 Objetivos de la propuesta**

#### **6.1.3.1 Objetivo General**

Proponer un plan de mejora administrativa de las cuentas por cobrar de la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia, mediante procedimientos de cobro que faciliten la recuperación de dineros de contribuyentes municipales morosos.

#### **6.1.3.2 Objetivos Específicos**

- Elaborar mejoras en las notificaciones de cobro de los impuestos, patentes y servicios municipales de la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia.
- Brindar mensualmente un informe a la alcaldía municipal de las cuentas por cobrar recaudadas.
- Fortalecer la municipalidad en los conocimientos técnicos y administrativos, para modernizar, simplificar y agilizar los procedimientos de cobro.
- Fortalecer el servicio y atención que brinda la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia, con la ampliación del horario para beneficiar y atender la demanda de la comunidad

### **6.1.4 Meta**

Presentar un plan de mejora en la administración de las cuentas por cobrar de la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia, con el fin de que se pueda poner en práctica a partir del año 2017, el cual consiste en regular la morosidad en los pagos de impuestos, patentes y servicios municipales.

### **6.1.5 Propuesta**

#### **6.1.5.1 Acta de notificación de pagos municipales**

Para realizar mejoras de los procedimientos de cobro a seguir, es importante implementar nuevas formas de notificar a un contribuyente municipal. Para realizarlo se necesita la redacción de nuevos documentos donde detallen el tipo de notificación que se le envía a la persona, montos por cobrar, periodo fiscal por cobrar y demás detalles de los cuales deben de estar informados los contribuyentes municipales al recibir la notificación, ya sea utilizando medios tecnológicos, plataformas bancarias o bien de manera personal mediante mensajeros de la municipalidad.



## ACTA DE NOTIFICACION DE PAGOS MUNICIPALES

MUNICIPALIDAD DE \_\_\_\_\_

NO.DOC: \_\_\_\_\_

NOMBRE COMPLETO: \_\_\_\_\_

CÉDULA: \_\_\_\_\_ TEL. \_\_\_\_\_ FAX: \_\_\_\_\_

DISTRITO: \_\_\_\_\_ BARRIO: \_\_\_\_\_

**FECHA DE EMISIÓN:** \_\_\_\_\_ SI HA CANCELADO CON POSTERIORIDAD A ESTA FECHA, HAGA CASO OMISO DE ESTE AVISO.

La Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia le informa de los adeudos vencidos a la fecha de emisión del presente documento y lo insta para que cancele a más tardar el \_\_\_\_\_. Caso contrario su cuenta será trasladada a cobro judicial y se incrementará con cargos adicionales por concepto de intereses y honorarios.

Tipo de Impuesto	Numero de documento	Periodo al cobro	Monto del Impuesto	Interés por cobrar	Total a pagar

Favor presentarse en las oficinas de esta Municipalidad o en la Agencia Bancaria, a realizar la cancelación requerida. Si ya canceló, sírvase enviarnos fotocopia de la misma, al Área de Cobro de esta Administración Tributaria para eliminar su deuda.

Atentamente,

\_\_\_\_\_

**Alcalde Municipal**

S F I I O

**Objetivo General del acta de notificación de pagos municipales:**

Incentivar a los funcionarios a utilizar las actas de notificaciones de pagos municipales, respetando los plazos de cobro administrativo, con el fin de informar con mayor agilidad a los contribuyentes de la municipalidad.

**Población meta:** Contribuyentes de la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia

**Duración:** Los funcionarios municipales deberán de enviar a los contribuyentes un acta de notificación de pago, 15 días después del plazo normal de cobro establecido.

**6.1.5.2 Reporte mensual del cobro administrativo de pagos de Santa Bárbara de Heredia**

Es recomendable informar al pueblo de Santa Bárbara de Heredia sobre lo que acontece en lo que respecta a recaudaciones de pagos de impuestos, patentes y servicios municipales, por lo que es bueno que cada funcionario encargado de la recaudación de estos dineros, brinde un reporte mensual a la alcaldía, donde describa si se cumplen las metas de cobro o bien si no se cumplieran.

Para lograr esto es importante que la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia mediante la página web municipal informe al cantón de los pendientes de cobro que hay mes a mes, con la finalidad de informar detalladamente a los contribuyentes

municipales de la situación que se da, logrando una transparencia en temas de dinero para lograr una buena imagen a la municipalidad.



## INFORME MENSUAL

### MUNICIPALIDAD DE SANTA BARBARA DE HEREDIA

#### REPORTE DE LA SITUACIÓN DE CASOS EN COBRO ADMINISTRATIVO

#### MUNIICIPALIDAD DE SANTA BARBARA DE HEREDIA

DETALLE	No. de Casos	Monto
TOTAL ASIGNADO		
TOTAL NOTIFICADO		
CASOS TERMINADOS		
RECAUDACION EFECTIVA		
CORRECCION DE ERRORES		
ENVIADO A COBRO JUDICIAL		
NUEVO PENDIENTE		
EN ESPERA DE RESULTADOS		
CASO EN ESTUDIO		

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

NOMBRE Y FIRMA DEL FUNCIONARIO \_\_\_\_\_

FECHA \_\_\_\_\_

Fuente: Elaboración propia

**Objetivo General sobre el informe mensual de cobros administrativos**

Informar a los contribuyentes municipales mediante la página web de la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia, los ingresos que se realizan cada mes de los impuestos, patentes y servicios municipales en el cantón.

**Población meta:** Contribuyentes de la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia

**Duración:** La Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia deberá de informar en la última semana de cada mes el informe con las recaudaciones y gastos que se realizaron.

**6.1.5.3 Fortalecer los conocimientos técnicos y administrativos de los funcionarios, para modernizar, simplificar y agilizar los procedimientos de cobros municipales.**

Para la recaudación de dineros es importante que los funcionarios municipales estén capacitados en los procedimientos de cobro, los cuales permiten modernizar, simplificar, y agilizar el proceso de cobranza. Es importante que los funcionarios responsables del área de cobros estén conscientes de las metas que se deben de cumplir en los plazos requeridos para que la municipalidad cumpla con una buena administración.

Entre los principales conocimientos que se tienen que adquirir por medio de capacitaciones anuales y diarias son: disminuir la morosidad en un 10% anual, actualización de tarifas establecidas para los pagos de servicios municipales prestados, incorporar en la etapa administrativa de cobro la ley de notificaciones judiciales N° 8687 y realizar capacitaciones anuales para modernizar procedimientos de cobro de impuestos, patentes y servicios municipales.

Para conseguir estas metas es importante tener en cuenta que se debe de tener una persona encargada en el área de cobros, la cual debe de contar con experiencia en el tema y así poder capacitar a los demás funcionarios. Pues el departamento de cobros es una de las áreas con mayor responsabilidad para el buen funcionamiento de la administración municipal.



Fortalecer los conocimientos técnicos y administrativos de los funcionarios, para modernizar, simplificar y agilizar los procedimientos de cobros municipales.

METAS POR CONSEGUIR				
Indicador	Cantidad	Tiempo de aplicación	Ubicación	Fuente de verificación
Capacitación a funcionarios	48 horas Anuales	Anual	Funcionarios encargados del área de cobros	Informes y listas de asistencia
Disminución de la morosidad de los contribuyentes.	Bajar a un índice de morosidad de un 10% anual o menos	Anual	Tasas e impuestos de los cobros municipales	Informes Contables Municipales
Actualización de las tarifas establecidas en la base de datos	100%	Diario	Base de datos municipal	Informes y base de datos municipales
Ley de Notificaciones judiciales, Ley N° 8687	100%	Diario	Etapas de cobro administrativo	Contribuyentes municipales morosos

Fuente: Elaboración propia

### **Objetivo General sobre el informe mensual de cobros administrativos**

Fomentar a la Municipalidad de Santa Bárbara Heredia a fortalecer los conocimientos de los funcionarios municipales, con el fin de modernizar, agilizar y simplificar los procedimientos de cobro

**Población meta:** Funcionarios de la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia

**Duración:** Para el cumplimiento de las metas se deberá implementar capacitaciones anuales y diarias a los funcionarios municipales por parte del encargado del área de cobros.

#### **6.1.5.4 Cumplimiento de la jornada laboral**

Algunos de los contribuyentes municipales se quejan de la mala atención que brinda el departamento de cobros de la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia en cuanto al incumplimiento de horarios de atención. Pues algunos de los contribuyentes aclaran haber ido a realizar un pago de prestación de servicio municipal y encontrar las ventanillas de cobro cerradas, cuando aún deberían de estar en tiempo laboral.

Es por esta razón que se debe de redactar una bitácora con la cual los funcionarios municipales describan diariamente los trabajos realizados durante su jornada laboral, donde indiquen las distribuciones de horas que le dieron a sus tareas diarias. Esta bitácora tendrá que ser enviada cada semana a la alcaldía municipal con el fin de llevar

un control más estricto sobre las horas laborales asignadas por los funcionarios municipales.

## Bitácora jornada laboral Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia



**NOMBRE:**

**AÑO: 2017**

**CARNET #:**

HORA	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Anotaciones
7:00 am						
8:00 am						
9:00 am						
10:00 am						
11:00 am						
12:00 md						
1:00 pm						
2:00 pm						
3:00 pm						

Fuente: Elaboración propia

**Objetivo General sobre el cumplimiento de la jornada laboral**

Realizar un control de las horas laborales de los funcionarios de la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia, con el fin de lograr y respetar la jornada de trabajo.

**Población meta:** Funcionarios de la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia

**Duración:** Los funcionarios municipales deberán de enviar la bitácora laboral semanalmente a la alcaldía municipal mediante un correo electrónico.

El propósito de esta propuesta es realizar cambios en la administración de la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia, especialmente en el área de cobros de impuestos, patentes y servicios municipales. Con estos cambios se podrá obtener: ahorro de tiempo, ahorro de costos, satisfacción de los contribuyentes municipales, procesos de cobro completados, agilidad, productividad y modernización de procedimientos.

## 6.2 BIBLIOGRAFIA CITADA

Alcarria Jaime, J. (2012). *Introduccion a la contabilidad*. Universitat Jaume.

Alvira Martin, F. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodologica*. Madrid: CIS-Centro de Investigacion Sociologicas.

Barbara, M. d. (2015). *Plan Estrategico Municipal de Santa Barbara*. Costa Rica .

Cantavella, J. (2015). *La entrevista como conversacion dirigida*. Barcelona : Editorial UOC.

Castro, M. G. (2012). *Estudio de mercado para la introducción de una empresa fotográfica en el cantón central de Heredia, Costa Rica, 2012*. Heredia: Universidad Hispanoamericana.

Chable, M. I. (2012). *Metodologia de la Investigación*. Mexico: Editorial Pearson.

Cuesta, M. J. (2013). *Manual operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales:tecnicas administrativas basicas de oficina*. Madrid : Editorial CEP,S.L.

Delgado, S. r. (2012). *Analisis de las metodologias de estimaciones de los ingresos tributarios para el instituto del desarrollo agrario*. Costa Rica : Universidad Hispanoamericana.

Garcia, J. A., Arevalo, J. A., Gomez , R. D., & Lopez, J. L. (2012). *Las nuevas fuentes de informacion* . Madrid : Ediciones piramide.

Guevara Radoselovics, J. F. (2012). *La productividad sectorial en España: una perspectiva micro*. Bilbao: ProQuest ebrary.

Habana, U. d. (2011). *Metodología de la Investigación. En: Selección de Guías de Estudio: Tronco común.*  
Cuba: Editorial Universitaria.

Hernández R, F. C. (2012). *Metodología de la investigación.* Mexico: Editorial Mc Graw Hill  
Interamericana, 4a edición,.

Hernández, C. (2005). *Evasión fiscal: un problema a resolver.* B - EUMED.

Ibañez, L. H. (2014). *Base de datos: grado superior.* España: RA-MA S.A Editorial y Publicaciones.

Julio Herminio. (2011,). *Metodología de la Investigación,*. México,,: Editorial Pearson .

Masias, C. (2013). *Estudios e interpretacion practica de la legislacion sobre la morosidad.* Valencia:  
Editorial Tirant Lo Blanch.

Medina-Castillo, J. B. (2012). *La medición de datos cualitativos, una tendencia en investigación social.*  
Mexico.

Meza, C. (2010). *Contabilidad analisis de cuentas .* San Jose : Universidad Estatal a Distancia.

Munch., L. (2010). *Administración, Gestión Organizacional, enfoques y proceso administrativo,*.  
México,,: Editorial Pearson.

Munch., L. (2011). *Administración, Proceso administrativo, clave del éxito empresarial, (Vols. segunda  
edición,).* México,,: Editorial Pearson.

Muñoz Razo, C. (2010). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis.* El Cid Editor | apuntes,  
2009.

Plazas, F. (2011). *Investigacion de Mercados: Un enfoque Gerencial.* Ediciones de la U.

- Lefèvre, P. S.-È. (2006). *Investigación socio-antropológica clásica, focus groups y Modelo Causal: experiencias y reflexiones sobre algunas combinaciones metodológicas innovadoras desarrolladas en Bolivia y Perú*. Peru: Red Cinta de Moebio.
- Quispe Limaylla, A. (2013). *El uso de la encuesta en las ciencias sociales*. Ediciones diaz de Santos .
- R. G. (2013). *Fuentes de Información especializadas de la documentación: Análisis y criterios de calidad*. España: Ediciones Universales de Salamanca.
- Republica, C. G. (2014-2015). *Resultados del Índice de Gestión Municipal*. Costa Rica: Decimo Informe.
- S. A., Volkens , A., & Gomez, B. (2012). *Análisis de contenido de textos políticos*. Madrid: CIS-Centro de Investigaciones Sociológicas .
- Saiz Manzanares, M. (2013). *Observación Sistemática e Investigación en contextos educativos*. Universidad de Burgos.
- Sierra Escobar, L. F. (2010). *La terminología archivística en Colombia: investigación documental y lexicométrica*. Bogotá,. Colombia: ProQuest ebrary.
- Umaña, G. M. (2015). *Propuesta de control y seguimiento de la morosidad*. Universidad Hispanoamericana .
- Vargas, H. L. (10 de 06 de 2016). *Programa Anual del Gobierno*. Obtenido de <http://santabarbara.go.cr/>
- Wanden-Berghe Lozano, J. L. (2012). *Introducción a la contabilidad*. Larousse - Ediciones Pirámide.

## 6.3 BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

Republica, C. G. (2014-2015). *Resultados del Índice de Gestión Municipal*. Costa Rica: Decimo Informe.

RICA, L. A. (1995). *LEY 7509*.

Barbara, M. d. (2015). *Plan Estrategico Municipal de Santa Barbara(PEM)*.2015 Costa Rica .

## 6.4 BIBLIOGRAFIA ELECTRONICA

Wikipedia. (01 de 05 de 2014). *Historia de las cuentas por cobrar*. Obtenido de Cuentas por Cobrar:

Disponible en:

[https://es.wikipedia.org/wiki/Cuentas\\_por\\_cobrar](https://es.wikipedia.org/wiki/Cuentas_por_cobrar)

Hacienda, M. d. (1997). *La Asamblea Legislativa de la Republica de Costa Rica*. Obtenido de Ley 7509:

Disponible en:

<https://www.google.com/?ion=1&espv=2#q=LEY+7509>

Vargas, H. L. (10 de 06 de 2016). *Programa Anual del Gobierno*. Disponible en:

<http://santabarbara.go.cr/>

Elecciones, T. S. (29 de Enero de 2009). *Ley de Notificaciones Judiciales*. Obtenido de Ley de

Notificaciones Judiciales. Disponible en:

<http://www.tse.go.cr/pdf/normativa/leydenotificaciones.pdf>

## 6.4 ENTREVISTA

### UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

#### ENTREVISTA

Se realiza la siguiente entrevista con el fin de evaluar el conocimiento administrativo de tres funcionarios municipales responsables del área de cobros, sobre las posibles soluciones a la morosidad en la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia.

Su información es muy valiosa y además su uso guarda toda discreción.

Agradecemos su colaboración.

1. Según la información suministrada por las cédulas de antigüedad de saldos de la municipalidad, hay pendientes de cobro en los servicios municipales ¿Qué acciones inmediatas cree usted que se puedan tomar para reducir estos montos de las cuentas por cobrar de la municipalidad?
2. Según su criterio ¿Cuáles son las causas más comunes por las que se dejan de realizar los pagos municipales en el cantón de Santa Bárbara?
3. ¿Qué sucede si un contribuyente municipal con pendiente de cobro realiza solicitud para recibir un nuevo servicio?

4. ¿Cuáles debilidades cree usted que tiene la municipalidad de Santa Bárbara para tratar de recuperar los montos con pendiente de cobro?
5. ¿Qué método utiliza la municipalidad de Santa Bárbara actualmente para reducir la morosidad que no se realizaba en años anteriores?
6. ¿Cuáles son los principales obstáculos por los que pasa actualmente la municipalidad para poder recaudar los pendientes de cobro?
7. ¿Cuáles prácticas preventivas podría sugerir a la municipalidad de Santa Bárbara para evitar la morosidad?

# UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

CUESTIONARIO

N ° \_\_\_\_\_

Con el presente cuestionario se pretende conocer la opinión de los contribuyentes municipales del cantón de Santa Bárbara de Heredia, sobre las principales causas que afectan la morosidad

Su información es muy valiosa y además su uso guarda toda discreción.

Agradecemos su colaboración.

1. ¿Con que frecuencia visita la Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia para informarse de sus obligaciones de pago?

- 1. ( ) Frecuentemente (\_\_\_)
- 2. ( ) Usualmente (\_\_\_)
- 3. ( ) Pocas veces (\_\_\_)
- 4. ( ) Nunca (\_\_\_)
- 5. ( ) NS/NR (\_\_\_)

2. ¿Cómo considera usted la administración realizada por la Municipalidad de Santa Bárbara Heredia de los impuestos, patentes y servicios municipales?

- 1. ( ) Buena (\_\_\_)
- 2. ( ) Regular (\_\_\_)
- 3. ( ) Mala (\_\_\_)
- 4. ( ) NS/NR (\_\_\_)

3. ¿Tiene usted conocimiento del código municipal? ¿Lo ha leído o consultado en alguna ocasión?

- 1. ( ) Si tiene conocimiento ( )
- 2. ( ) No tiene conocimiento ( )
- 3. ( ) Muy poco conocimiento ( )
- 4. ( ) NS/NR ( )

4. ¿Cree usted que las personas que pertenecen al cantón de Santa Bárbara de Heredia, tratan de evadir el pago de impuestos, servicios y patentes municipales?

- 1. ( ) SI ( )
- 2. ( ) No ( )
- 3. ( ) NS/NR ( )

5. ¿Tiene usted conocimiento de los plazos establecidos por la ley para hacer los pagos municipales?

- 1. ( ) SI ( )
- 2. ( ) NO ( )
- 3. ( ) Muy poco ( )
- 4. ( ) NS/NR ( )

6. ¿Cómo califica la atención al público que brinda la municipalidad en el momento de realizar sus pagos?

1. ( ) Excelente ( )
2. ( ) Buena ( )
3. ( ) Mala ( )
4. ( ) NS/NR ( )

7. ¿Cree usted que exista un alto nivel de morosidad en la municipalidad de Santa Bárbara de Heredia?

1. ( ) SI ( )
2. ( ) NO ( )
3. ( ) Muy poco ( )
4. ( ) NS/NR ( )

8. ¿Está usted satisfecho con las inversiones hechas en los últimos años por la municipalidad de Santa Bárbara?

1. ( ) SI ( )
2. ( ) NO ( )
3. ( ) Muy poco ( )
4. ( ) NS/NR ( )

9. ¿Cree usted que la municipalidad de Santa Bárbara ha utilizado suficientes medios de comunicación para informar al pueblo sobre los cobros municipales?

1. ( ) SI UTILIZA ( )
2. ( ) NO UTILIZA ( )
3. ( ) MUY POCO UTILIZADOS ( )
4. ( ) NS/NR ( )

10 ¿Con que frecuencia observa usted actividades educativas de la municipalidad para enseñar al pueblo la importancia de no evadir los pagos municipales?

1. ( ) Frecuentemente ( )
2. ( ) Usualmente ( )
3. ( ) Pocas veces ( )
4. ( ) Nunca ( )
5. ( ) NS/NR ( )

11. ¿Tiene usted conocimiento o ha escuchado hablar sobre los cobros judiciales por incumplimiento de pagos municipales?

1. ( ) SI ( )
2. ( ) NO ( )
3. ( ) Muy poco ( )
4. ( ) NS/NR ( )

12. ¿Con que frecuencia actualiza sus datos de sus bienes en la Municipalidad de Santa Bárbara?

1. ( ) Frecuentemente (\_\_\_)
2. ( ) Usualmente (\_\_\_)
3. ( ) Pocas veces (\_\_\_)
4. ( ) Nunca (\_\_\_)
5. ( ) NS/NR (\_\_\_)

13. ¿Considera usted necesario realizar mejoras administrativas en el área de cobros de la municipalidad de Santa Bárbara?

1. ( ) SI (\_\_\_)
2. ( ) NO (\_\_\_)
3. ( ) Muy pocas (\_\_\_)
4. ( ) NS/NR (\_\_\_)

14. ¿Qué porcentaje cree usted que destina de sus ingresos a pagar las obligaciones municipales?

1. ( ) del 10% al 30% (\_\_\_)
2. ( ) del 31% al 50% (\_\_\_)
3. ( ) del 51% al 70% (\_\_\_)
4. ( ) del 71% al 100% (\_\_\_)
5. ( ) NS/NR (\_\_\_)

15. ¿Con que frecuencia utiliza usted una plataforma bancaria para pagar sus recibos municipales?

1. ( ) Frecuentemente ( )
2. ( ) Usualmente ( )
3. ( ) Pocas veces ( )
4. ( ) Nunca ( )
5. ( ) NS/NR ( )