



CAMPUS SARAPIQUÍ



UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

Análisis comparativo del sistema de cobro administrativo y judicial de la Municipalidad de Pococí y la de Sarapiquí, para los periodos 2011, 2012 y 2013.

Memoria de seminario trabajo de graduación sometido a consideración del tribunal examinador como requisito parcial para optar al Grado de Licenciatura en Administración Financiera.

BACH. CAROLINA HERRERA SOTO
BACH. ELIZABETH OBANDO SOZA
BACH. GRETTEL URBINA GONZÁLEZ

DIRECTOR DEL SEMINARIO
LIC. ALCIDES LÓPEZ CASCANTE

CAMPUS SARAPIQUÍ
SARAPIQUÍ 2015

Tribunal Examinador

Msc. Juan Carlos Rojas Vargas.

Representante del decano de la Facultad de Ciencias Sociales.

Msc. Floribeth Solís Fernández.
Directora de la Escuela
De Administración.

Lic. Alcides López Cascante.
Director del Seminario
De Graduación.

Lic. Andrés Fletes Guido.
Lector interno de tesis.

Msc. José Boanerges Esquivel Solís
Lector externo de tesis.

Sustentantes

Bach. Carolina Herrera Soto.

Bach. Elizabeth Obando Soza.

Bach. Grettel Urbina González.

Trabajo final de Graduación sometido a consideración del Tribunal Examinador para optar por el grado de Licenciatura en Administración con Énfasis en Gestión Financiera. Cumple con los requisitos establecidos por el Reglamento de Trabajos de Graduación de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Costa Rica.

DEDICATORIA

En primera instancia, quiero dedicar este trabajo a mi Dios, porque sin él, sin el niño Jesús, y sin mi Virgencita no hubiese logrado nada, él fue mi guía y quien me brindó la sabiduría para lograr llegar hasta aquí. Por otro lado, a mis padres: Rodolfo Herrera y Margot Soto, por siempre apoyarme en las buenas, en las malas, porque son mi ejemplo a seguir demostrándome excelentes valores, por darme la motivación que necesité para salir adelante, y por demostrarme que con trabajo duro, honradez, pero sobretodo doblando rodilla ante nuestro Dios, todo se puede lograr.

A mi hermano Rodolfo Herrera por ser mi ejemplo a seguir como buen estudiante, esposo y amigo, por inculcarme siempre el éxito y la perseverancia. A mi esposo Juan Alexis Jiménez, por siempre estar a mi lado apoyándome, brindándome ayuda, dándome fortaleza y amor para motivarme, siendo parte de mi guía. Solamente puedo decirles: ¡Gracias por formar parte de esta bellísima etapa! Gracias por cada esfuerzo y apoyo de su parte, por formar parte de mi vida, por ser mi ejemplo a seguir, el motor por el cual me muevo y tiene sentido mi vida. ¡Los amo de todo corazón!

BACH. CAROLINA HERRERA SOTO

DEDICATORIA

Dedico esta investigación primeramente a mi Dios por permitirme levantarme cada día y así llevar a cabo cada actividad programada, sin Él no podría hacer nada. A mi madre Paula Isidora Soza con todo mi cariño por estar ahí siempre en cada momento de mi vida brindándome su apoyo y amor sin condición alguna, porque en cada paso de mi vida ha estado acompañándome y dándome ánimo. A Carlos Daniel, por ser un extraordinario hijo y estudiante, porque ha sido un motor de impulso para mí a seguir adelante, luchando y buscando las metas que tenemos en conjunto. Le agradezco por su paciencia. A mis hermanos y a mi padre por ser parte de mi vida y por su apoyo y palabras de ánimo en este proceso. Muchas gracias a todos, los amo.

BACH. ELIZABETH OBANDO SOZA

DEDICATORIA

Este trabajo deseo dedicarlo en primera instancia a mis padres, a mi madre Lucía González y a mi padre Eliseo Urbina, debido a que sin ellos no sería quien soy, los cuales a través del tiempo me han inculcado los valores que poseo. También a mis hermanos que quiero mucho y en especial a mi novio Gerardo Montero que ha estado a mi lado en todo momento. Agradecida con Dios todos los días.

BACH. GRETTEL URBINA GONZÁLEZ

AGRADECIMIENTOS

En primera instancia queremos agradecer a Dios, por habernos dado la sabiduría necesaria para salir adelante. A nuestros profesores por toda la paciencia que nos tuvieron día a día, contestando nuestras dudas y ayudándonos a terminar nuestros proyectos académicos. A los colaboradores de cada una de las municipalidades sobre las cuales realizamos el estudio, tanto por su paciencia como por su ayuda en cada etapa de la investigación y por sacar parte de su valioso tiempo para dedicarlo a nosotras.

A nuestros lectores: Lic. Andrés Fletes Guido y Lic. José Boanerges Esquivel Solís, por su ayuda en las diferentes etapas del proyecto, respondiendo nuestras dudas y brindándonos su apoyo. A nuestros jefes de trabajo, por otorgarnos los diferentes permisos para realizar las entrevistas en ambas municipalidades y así llevar a cabo las visitas correspondientes. Finalmente, a todas aquellas personas que formaron parte de este maravilloso proyecto, puesto que sin su aporte no lo hubiésemos culminado con éxito. Solamente nos queda decirles: ¡Gracias! y ¡que Dios los bendiga!

Resumen Ejecutivo

La investigación se centrará en la realización de un análisis comparativo del sistema de Cobro Administrativo y Judicial de la Municipalidad de Pococí y la de Sarapiquí, para los períodos que comprenden 2011, 2012 y 2013; de ahora en adelante reconocidas también como Pococí y Sarapiquí para efectos de comprensión. La interrogante de la Investigación se enfoca principalmente en si son eficientes los sistemas de cobro administrativo y judicial de las Municipalidades de Pococí y Sarapiquí durante los años 2011 al 2013.

La inclinación para llevar a cabo esta investigación surge debido a la realización de la práctica profesional en la Municipalidad del cantón de Pococí, que a través de dicha interacción se presentó el interés de conocer sobre el tema municipal ya que son los entes de administración pública más influyentes de la zona tanto política como económicamente.

Para que se pueda resolver dicha interrogante es necesario que se desarrolle una investigación en la que se conozcan los detalles por medio de la observación de documentos aportados por las municipalidades de ambos cantones, con el fin de obtener un criterio y base de conocimiento para entablar posibles estrategias de mejora. Las visitas de campo por lo tanto serán necesarias para la recolección de la información.

Para realizar el cobro se cuenta con un manual, es por esto que es primordial realizar un estudio comparativo con la normativa y lineamientos establecidos para regular el cumplimiento del debido proceso y determinar si se encuentra debidamente actualizado.

Se realizarán recomendaciones respecto al manual de cobros de ambas municipalidades utilizando el Código de Normas y Procedimientos Tributarios

para su correcta aplicación y gestión, que facilite y agilice de esta manera la recaudación. Al establecer instrucciones claras se pretende facilitar el análisis y la interpretación por los funcionarios de aquella información que suministren los contribuyentes afectados como la deuda requerida para un bien inmueble.

La investigación cuenta con varias etapas las cuales se describen a continuación:

1. Solicitar la información en cada uno de los departamentos debido a que es necesaria para realizar la comparación y el análisis respectivo de forma individual o colectiva, para determinar los procesos realizados y los resultados obtenidos.
2. Aplicar una entrevista directamente a la (s) persona (s) encargada (s) del departamento de cobro de cada oficina para obtener la información general que servirá como base para describir el proceso de cobro y elaborar comparaciones entre ambos departamentos para analizar dónde se está cumpliendo con los objetivos de recolección de los tributos, identificando las similitudes, diferencias y logros de los objetivos partiendo del hecho que son los mismos departamentos y tienen el mismo objetivo en común, el cual es ser un medio para que el contribuyente se acerque y pague sus obligaciones tributarias.
3. Se emitirán conclusiones propias del grupo de trabajo, así mismo recomendaciones en caso de que hubiese para cada departamento de gestión de cobro de las respectivas municipalidades.
4. Por último se ofrece una copia de esta investigación a cada municipalidad para el acceso libre del departamento y para que se aplique su contenido en caso que se considere necesario hacerlo.

Tabla de Contenido

Contenido

<i>DEDICATORIA</i>	3
<i>DEDICATORIA</i>	4
<i>DEDICATORIA</i>	5
Resumen Ejecutivo	7
Tabla de Contenido.....	9
ÍNDICE DE CUADROS.....	12
1. CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	15
2. CAPITULO II: ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	20
2.1 Planteamiento del problema.....	20
2.1.1 Descripción del problema.....	20
2.2 Interrogante de la Investigación.....	21
2.3 Justificación de la Investigación.....	21
2.4 Delimitación Temporal, Espacial e Institucional.....	21
2.5 Objetivos de la Investigación.....	22
2.5.1 Objetivo general.....	22
2.5.2 Objetivos específicos.....	22
2.6 Modelo de análisis.....	23
2.6.1 Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de las variables....	23
2.6.2 Relaciones e interrelaciones (Gráfico modelo de análisis).....	26
2.7 Estrategia de investigación aplicada.....	27
2.7.1 Tipo de investigación.....	27
2.7.2 Fuentes de información.....	28
2.8 Población y muestra.....	29
2.8.2 Recopilación de la información.....	30
2.8.3 Análisis e interpretación de la información.....	31
3. CAPITULO III: MARCO DE REFERENCIA.....	34
3.1 Generalidad de la institución, del área o departamento objeto de la investigación.....	34
3.1.1 Reseña histórica Municipalidad de Pococí	34

Misión.....	38
3.1.2 Reseña histórica Municipalidad de Sarapiquí.....	38
Misión.....	42
3.2 Aspectos legales que afectan la investigación.	42
4. CAPÍTULO IV: MARCO TEÓRICO.....	44
4.1. El entorno económico.....	45
4.2. Entorno Social.....	46
4.3. Administración	47
4.4. Proceso Administrativo	48
4.5. Aspectos fundamentales de la Administraciones Tributarias	49
4.6. Funciones básicas de la Administraciones Tributarias	49
4.7. La Administración Tributaria Municipal.....	51
4.8. La Evasión Tributaria	54
4.9. Proceso de gestión de cobro.....	55
4.11. Administración financiera	63
4.12. Política Tributaria Municipal.....	64
4.13. Morosidad.....	66
5 CAPITULO V: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	71
5.1 Análisis descriptivo de la entrevista aplicada al departamento de gestión de cobro de la Municipalidad de Guápiles, Pococí.....	71
5.2 Método de Observación mediante datos suministrados.....	75
5.3 Interpretaciones cuadros Municipalidad de Pococí.....	84
5.4 Interpretaciones cuadros Municipalidad de Sarapiquí.....	91
5.5 Análisis comparativo del estudio realizado en la Municipalidades de Sarapiquí y Pococí.	109
6 CAPITULO VI: CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES.	120
a. Conclusiones.....	120
b. Recomendaciones.....	127
BIBLIOGRAFIA	135
BIBLIOGRAFÍA CITADA	135
LIBROS:.....	136

TESIS:.....	137
PÁGINAS WEB:	137
OTRAS FUENTES:.....	137
BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA	138
LIBROS:.....	138
TESIS:.....	138
PÁGINAS WEB:	138
OTRAS FUENTES:.....	139
ANEXOS.....	141
I. Anexo #1: Entrevista.....	141

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1: CONCEPTUALIZACIÓN, OPERACIONALIZACIÓN E INSTRUMENTALIZACIÓN DE LAS VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN MEDIANTE EL ANÁLISIS DEL ENTORNO DE LA MUNICIPALIDAD DE POCOCÍ Y SARAPIQUÍ, AGOSTO 2014.....	23
CUADRO 2: RELACIONES E INTERRELACIONES DE LAS VARIABLES QUE SE USARÁN EN EL ANÁLISIS DE LA MUNICIPALIDAD DE POCOCÍ Y SARAPIQUÍ, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, AGOSTO 2014.....	26
CUADRO 3: COMPARACIÓN DE ARREGLOS DE PAGO, REALIZADOS EN LA MUNICIPALIDAD DE POCOCÍ, ANALIZANDO CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES, MONTO DE DEUDA PENDIENTE, ENERO 2015.....	76
CUADRO 4: COMPARACIÓN DE EXONERACIONES SOLICITADAS, REALIZADOS EN LA MUNICIPALIDAD DE POCOCÍ, ANALIZANDO EL INCREMENTO ANUAL, PARA LOS PERIODOS 2011,2012 Y 2013.	79
CUADRO 5: COMPARACIÓN DE LAS PRESCRIPCIONES SOLICITADAS, REALIZADAS EN LA MUNICIPALIDAD DE POCOCÍ, ANALIZANDO CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES, BIENES INMUEBLES Y SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE BASURA, PARA LOS PERIODOS 2011,2012 Y 2013.....	81
CUADRO 6: COMPARACIÓN DE LAS PRESCRIPCIONES SOLICITADAS, REALIZADAS EN LA MUNICIPALIDAD DE POCOCÍ, ANALIZANDO LO PUESTO AL COBRO Y EL INGRESO TOTAL, PARA LOS PERIODOS 2011,2012 Y 2013.	82
CUADRO 7: COMPARACIÓN DE LOS INGRESOS RECAUDADOS POR CONCEPTO DE PAGO DE IMPUESTOS EN LA MUNICIPALIDAD DE POCOCÍ, ANALIZANDO EL INGRESO TOTAL Y LA VARIACIÓN ABSOLUTA Y RELATIVA PARA LOS PERIODOS 2011, 2012 Y 2013.	84
CUADRO 8: COMPARACIÓN DE LOS INGRESOS RECAUDADOS POR CONCEPTO DE ARREGLO DE PAGO Y COBRO JUDICIAL DE IMPUESTOS EN LA MUNICIPALIDAD DE POCOCÍ, ANALIZANDO EL MONTO TOTAL Y LA VARIACIÓN ABSOLUTA Y RELATIVA PARA LOS PERIODOS 2011, 2012 Y 2013.....	85
CUADRO 9: RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS SOBRE LA PROPIEDAD, PERTENECIENTES A LOS HABITANTES DEL CANTÓN DE POCOCÍ, SEGÚN EL MONTO TOTAL RECAUDADO ANUALMENTE DESDE EL PERÍODO 2011 HASTA EL PERÍODO 2013.	86
CUADRO 10: RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS DE PATENTES MUNICIPALES, PERTENECIENTES A LOS HABITANTES DEL CANTÓN DE POCOCÍ, SEGÚN EL MONTO TOTAL RECAUDADO ANUALMENTE DESDE EL PERÍODO 2011 HASTA EL PERÍODO 2013.	87
CUADRO 11: RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS DE SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE BASURA, PERTENECIENTES A LOS HABITANTES DEL CANTÓN DE POCOCÍ, SEGÚN EL MONTO TOTAL RECAUDADO ANUALMENTE DESDE EL PERÍODO 2011 HASTA EL PERÍODO 2013.	88
CUADRO 12: RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS DE TRATAMIENTO DE BASURA Y RESIDUOS, PERTENECIENTES A LOS HABITANTES DEL CANTÓN DE POCOCÍ, SEGÚN EL MONTO TOTAL RECAUDADO ANUALMENTE DESDE EL PERÍODO 2011 HASTA EL PERÍODO 2013.	89
CUADRO 13: RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS DE LICENCIAS DE LICORES, PERTENECIENTES A LOS HABITANTES DEL CANTÓN DE POCOCÍ, SEGÚN EL MONTO TOTAL RECAUDADO ANUALMENTE DESDE EL PERÍODO 2011 HASTA EL PERÍODO 2013.	90
CUADRO 14: COMPARACIÓN DE LOS INGRESOS RECAUDADOS POR CONCEPTO DE PAGO DE IMPUESTOS EN LA MUNICIPALIDAD DE SARAPIQUÍ, POR CONCEPTO DE PAGO DE IMPUESTOS PARA LOS PERIODOS 2011, 2012 Y 2013.....	91
CUADRO 15: COMPARACIÓN DE LO PUESTO EN COBRO EN CONDICIÓN DE ARREGLO DE PAGO Y COBRO JUDICIAL INGRESOS POR CONCEPTO DE PAGO DE IMPUESTOS EN LA MUNICIPALIDAD DE POCOCÍ, POR CONCEPTO DE PAGO DE IMPUESTOS PARA LOS PERIODOS 2011, 2012 Y 2013.	93

CUADRO 16: RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS SOBRE LA PROPIEDAD, PERTENECIENTES A LOS HABITANTES DEL CANTÓN DE SARAPIQUÍ, SEGÚN EL MONTO TOTAL RECAUDADO ANUALMENTE DESDE EL PERÍODO 2011 HASTA EL PERÍODO 2013.....	94
CUADRO 17: RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS SOBRE LA PROPIEDAD, PERTENECIENTES A LOS HABITANTES DEL CANTÓN DE SARAPIQUÍ, SEGÚN EL MONTO TOTAL RECAUDADO ANUALMENTE DESDE EL PERÍODO 2011 HASTA EL PERÍODO 2013.....	95
CUADRO 18: RECAUDACIÓN DE ARREGLO DE PAGO SOBRE LA PROPIEDAD, PERTENECIENTE A LOS HABITANTES DEL CANTÓN DE SARAPIQUÍ, SEGÚN EL MONTO TOTAL RECAUDADO ANUALMENTE DESDE EL PERÍODO 2011 HASTA EL PERÍODO 2013.	96
CUADRO 19: RECAUDACIÓN DE PATENTES MUNICIPALES, PERTENECIENTE A LOS LOCALES COMERCIALES DEL CANTÓN DE SARAPIQUÍ, SEGÚN EL MONTO TOTAL RECAUDADO ANUALMENTE DESDE EL PERÍODO 2011 HASTA EL PERÍODO 2013.....	97
CUADRO 20: MONTO PUESTO AL COBRO JUDICIAL EN PATENTES MUNICIPALES, PERTENECIENTE A LOS LOCALES COMERCIALES DEL CANTÓN DE SARAPIQUÍ, SEGÚN EL MONTO TOTAL RECAUDADO ANUALMENTE DESDE EL PERÍODO 2011 HASTA EL PERÍODO 2013.	98
CUADRO 21: RECAUDACIÓN DE ARREGLO DE PAGO EN PATENTES MUNICIPALES, PERTENECIENTE A LOS LOCALES COMERCIALES DEL CANTÓN DE SARAPIQUÍ, SEGÚN EL MONTO TOTAL RECAUDADO ANUALMENTE DESDE EL PERÍODO 2011 HASTA EL PERÍODO 2013.	99
CUADRO 22: RECAUDACIÓN DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE BASURA, PERTENECIENTE A LOS HABITANTES DEL CANTÓN DE SARAPIQUÍ, SEGÚN EL MONTO TOTAL RECAUDADO ANUALMENTE DESDE EL PERÍODO 2011 HASTA EL PERÍODO 2013.	100
CUADRO 23: MONTO PUESTO AL COBRO JUDICIAL SOBRE EL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE BASURA, PERTENECIENTE A LOS HABITANTES DEL CANTÓN DE SARAPIQUÍ, SEGÚN EL MONTO TOTAL RECAUDADO ANUALMENTE DESDE EL PERÍODO 2011 HASTA EL PERÍODO 2013.	101
CUADRO 24: MONTO PUESTO EN ARREGLO DE PAGO SOBRE EL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE BASURA, PERTENECIENTE A LOS HABITANTES DEL CANTÓN DE SARAPIQUÍ, SEGÚN EL MONTO TOTAL RECAUDADO ANUALMENTE DESDE EL PERÍODO 2011 HASTA EL PERÍODO 2013.	102
CUADRO 25: RECAUDACIÓN DEL SERVICIO DE TRATAMIENTO DE BASURA Y RESIDUOS, PERTENECIENTE A LOS HABITANTES DEL CANTÓN DE SARAPIQUÍ, SEGÚN EL MONTO TOTAL RECAUDADO ANUALMENTE DESDE EL PERÍODO 2011 HASTA EL PERÍODO 2013.....	103
CUADRO 26: MONTO PUESTO EN COBRO JUDICIAL PARA EL TRATAMIENTO DE BASURA Y RESIDUOS, PERTENECIENTE A LOS HABITANTES DEL CANTÓN DE SARAPIQUÍ, SEGÚN EL MONTO TOTAL RECAUDADO ANUALMENTE DESDE EL PERÍODO 2011 HASTA EL PERÍODO 2013.	104
CUADRO 27: MONTO PUESTO EN ARREGLO DE PAGO PARA EL TRATAMIENTO DE BASURA Y RESIDUOS, PERTENECIENTE A LOS HABITANTES DEL CANTÓN DE SARAPIQUÍ, SEGÚN EL MONTO TOTAL RECAUDADO ANUALMENTE DESDE EL PERÍODO 2011 HASTA EL PERÍODO 2013.	105
CUADRO 28: RECAUDACIÓN DE PATENTES DE LICORES MUNICIPALES, PERTENECIENTE A LOS HABITANTES DEL CANTÓN DE SARAPIQUÍ, SEGÚN EL MONTO TOTAL RECAUDADO ANUALMENTE DESDE EL PERÍODO 2011 HASTA EL PERÍODO 2013.....	106
CUADRO 29: MONTO PUESTO AL COBRO JUDICIAL SOBRE LAS PATENTES DE LICORES MUNICIPALES, PERTENECIENTE A LOS HABITANTES DEL CANTÓN DE SARAPIQUÍ, SEGÚN EL MONTO TOTAL RECAUDADO ANUALMENTE DESDE EL PERÍODO 2011 HASTA EL PERÍODO 2013.	107
CUADRO 30: RECAUDACIÓN DE ARREGLO DE PAGO EN PATENTES DE LICORES MUNICIPALES, PERTENECIENTE A LOS HABITANTES DEL CANTÓN DE SARAPIQUÍ, SEGÚN EL MONTO TOTAL RECAUDADO ANUALMENTE DESDE EL PERÍODO 2011 HASTA EL PERÍODO 2013.	108

CUADRO 31: CUADRO COMPARATIVO DE LA GESTIÓN DE COBRO Y MOROSIDAD PRESENTADA EN LOS DEPARTAMENTOS DE COBRO TANTO DE SARAPIQUÍ COMO DE POCOCÍ, PARA LOS PERIODOS 2011, 2012 Y 2013.	110
CUADRO 32: TOTAL DE INGRESOS, MONTO PUESTO AL COBRO Y PORCENTAJE DE MOROSIDAD RESPECTIVAMENTE LA MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN DE SARAPIQUÍ Y POCOCÍ PARA EL PERÍODO 2011.	114
CUADRO 33: TOTAL DE INGRESOS, MONTO PUESTO AL COBRO Y PORCENTAJE DE MOROSIDAD RESPECTIVAMENTE LA MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN DE SARAPIQUÍ Y POCOCÍ PARA EL PERÍODO 2012.	115
CUADRO 34: TOTAL DE INGRESOS, MONTO PUESTO AL COBRO Y PORCENTAJE DE MOROSIDAD RESPECTIVAMENTE LA MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN DE SARAPIQUÍ Y POCOCÍ PARA EL PERÍODO 2013.	117

1. CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Actualmente las organizaciones necesitan realizar un análisis para identificar qué se hace y si cada proceso cumple con lo establecido. Es importante que se realice una evaluación para determinar si se trabaja a conciencia y si lo logrado es basado en el trabajo en equipo y al esfuerzo diario del personal como tal en cada uno de los departamentos que conforman a la misma. Es por lo mencionado anteriormente que se planteó el siguiente problema de investigación: *¿Son eficientes los sistemas de cobro administrativo y judicial de las Municipalidades de Pococí y Sarapiquí durante el período 2011 – 2013?*

Este trabajo surge como inquietud de los investigadores para analizar los procesos que se ejecutan en el departamento de gestión de cobro de la Municipalidad de Pococí (ubicada en Guápiles, Pococí, Limón) y de Sarapiquí (ubicada en Puerto Viejo, Sarapiquí, Heredia) (quienes de hoy en adelante serán mencionadas como Pococí y Sarapiquí respectivamente), con el fin de llevar a cabo un análisis comparativo de los procesos que se desarrollan en los dos departamentos y así brindar conclusiones y recomendaciones que emitan un criterio objetivo de la información obtenida y así determinar el nivel de eficiencia en ambos sistemas.

Es por los factores anteriormente mencionados que se planteó como objetivo general: *Evaluar los sistemas de cobro administrativo y judicial aplicados tanto en la Municipalidad de Pococí, como en la de Sarapiquí en el período 2011-2013.* Este estudio se llevará a cabo con la población total de cada uno de los departamentos (la cual será detallada en el capítulo 5 de análisis e interpretación de la información), a la cual se le aplicará entrevistas y se hará un análisis a partir de los datos suministrados por cada uno.

Se hará referencia también a la importancia de que las organizaciones deben de tomar en consideración cada aspecto relevante que sea necesario para un adecuado funcionamiento. Se hará mención de apartados que se relacionan

directamente con la planificación dirección y el control, así mismo los demás principios básicos administrativos que deben de estar presentes y que se necesitan para poder evidenciar los escenarios en los cuales podría verse envuelta la institución y el departamento de gestión de cobro de cada una de las municipalidades mencionadas anteriormente.

En este caso de estudio el eje central de los ingresos de ambas entidades proviene de lo que el departamento de cobro ejecuta a través del proceso de notificación y realizando el debido procedimiento administrativo y judicial a la deuda notificada. Cabe mencionar entonces que es de vital importancia llevar a cabo este proceso de forma adecuada y ecuánime para lograr la meta que es hacer llegar los tributos de los contribuyentes (nombre que se asigna a los que brindan sus tributos e impuestos municipales) a las cajas de estas entidades gubernamentales.

Este estudio se analiza por pasos y el primero surge de la idea de hacer una comparación de estos departamentos de la rama financiera debido al énfasis que se relaciona con la carrera que actualmente se está estudiando. Seguidamente se hace una propuesta del tema, el cual fue aceptado y puesto en marcha seguido del planteamiento y análisis de los procesos que se desarrollan en cada cantón municipal de ambos sectores. La investigación cuenta con varias etapas, las cuales se describen a continuación:

1. Solicitar la información en cada uno de los departamentos debido a que es necesaria para realizar la comparación y el análisis respectivo de forma individual o colectiva, para determinar los procesos realizados y los resultados obtenidos.
2. Aplicar una entrevista directamente a la (s) persona (s) encargada (s) del departamento de cobro de cada oficina para obtener la información general que servirá como base para describir el proceso de cobro y elaborar comparaciones entre ambos departamentos para analizar dónde se está

cumpliendo con los objetivos de recolección de los tributos, identificando las similitudes, diferencias y logros de los objetivos partiendo del hecho que son los mismos departamentos y tienen el mismo objetivo en común, el cual es ser un medio para que el contribuyente se acerque y pague sus obligaciones tributarias.

3. Se emitirán conclusiones propias del grupo de trabajo, así mismo recomendaciones en caso de que hubiese para cada departamento de gestión de cobro de las respectivas municipalidades.
4. Por último se ofrece una copia de esta investigación a cada municipalidad para el acceso libre del departamento y para que se aplique su contenido en caso que se considere necesario hacerlo.

La investigación está conformada por los siguientes capítulos: En el primer capítulo se van a mencionar los aspectos metodológicos, en el capítulo segundo se detallarán el planteamiento del problema, su descripción, entre otros elementos; por otro lado se hace explicación respecto a los objetivos generales y específicos, el tipo de investigación y otros datos relevantes. Seguidamente el capítulo tercero es dedicado al marco de referencia en el cual se analizan aspectos relativos a las instituciones sobre las cuales se realiza el estudio, su reseña histórica, la misión y otros aspectos que influyen en su marco de acción.

En el capítulo cuarto se señalará el marco teórico sobre el cual se resaltarán conceptos relacionados directamente con el objetivo de la investigación, es la base conceptual que permite establecer relaciones entre el marco y los hechos o fenómenos analizados, se debe de analizar la gestión de recaudación de los tributos, el proceso administrativo que desarrollan ambas municipalidades, sus objetivos entre otros; además se describen aspectos como la política tributaria, el concepto de morosidad, el proceso de fiscalización que debe darse para realizar una gestión de cobro eficiente y demás factores .

En el capítulo quinto, respecto al análisis e interpretación de la información se hace uso de las variables, entrevistas y método de observación, esto con el fin de realizar las evaluaciones y comparaciones derivadas del análisis que involucra a ambas instituciones, se confeccionan instrumentos para obtener datos que permitan extraer información cruzada de ambos departamentos en cuanto a su ejecución y realizar comentarios que retroalimenten las conclusiones finales.

El último capítulo hace referencia a las conclusiones con base a los objetivos planteados y las recomendaciones con base a las conclusiones con los resultados obtenidos respectivamente. Cabe destacar que cada una de las partes será planteada de forma descriptiva y analítica (según sea necesario) en este contenido para una mayor comprensión de lo que es el proceso de cobro de estos departamentos.

CAPÍTULO II:

Aspectos Metodológicos

2. CAPITULO II: ASPECTOS METODOLÓGICOS.

2.1 Planteamiento del problema.

2.1.1 Descripción del problema.

Esta investigación se ha desarrollado con base al conocimiento de un proceso de cobro administrativo y judicial que se ejecuta tanto en la Municipalidad de Pococí como en la Municipalidad de Sarapiquí, en el período que comprende de 2011-2013, con el fin de identificar elementos comparativos o diferenciadores que se desarrollan en ambas instituciones con la finalidad de determinar los factores claves de éxito en su ejecución; además conocer cómo se ha desarrollado en cada una de ellas el proceso correspondiente.

Es importante determinar la eficiencia y eficacia de estos departamentos tomando en cuenta que los ingresos que se obtienen por dicho proceso serán distintos en ambas municipalidades para invertirlos en proyectos que mejoren tanto a la institución como a la población por la cual está conformada, que al fin y al cabo es la razón de ser de todos los municipios de este país.

Actualmente las municipalidades aunque sean de zonas geográficas y de características sociales muy similares, varían mucho en el aspecto de ejecución y desarrollo de los distintos departamentos que posee. Y de ahí nace la interrogante de determinar cuáles son los elementos diferenciadores que participan específicamente en los departamentos de Cobro Administrativo y Judicial tanto de la Municipalidad de Pococí, como la de Sarapiquí que determinan el éxito o no en el desarrollo de sus actividades.

2.2 Interrogante de la Investigación.

¿Son eficientes los sistemas de cobro administrativo y judicial de las Municipalidades de Pococí y Sarapiquí durante el período 2011 al 2013?

2.3 Justificación de la Investigación.

Esta investigación tiene como objetivo identificar, analizar y estimar los resultados que se obtienen por medio del proceso de investigación de cobro administrativo y judicial, con la finalidad de mostrar el nivel de rentabilidad con respecto a su ejecución en el área de cobro para crear de ser necesarias, las propuestas de mejora que guíen hacia un proceso más eficiente y productivo.

Así mismo, estas entidades se podrán retroalimentar con la información obtenida, para agilizar los procedimientos y mantener un nivel de ejecución que permita la participación en distintos proyectos de interés institucional y social en ambos sectores del país. Además brindar recomendaciones para una gestión de cobros más eficaz, de tal forma que los planes y proyectos de trabajo así como los objetivos establecidos no se vean afectados por este motivo.

2.4 Delimitación Temporal, Espacial e Institucional.

- **Delimitación temporal:** Es definida desde el año 2011 hasta el año 2013.
- **Delimitación espacial:** Será llevado a cabo en los cantones de Sarapiquí y Pococí.
- **Delimitación institucional:** Municipalidad de Pococí y Municipalidad de Sarapiquí.

2.5 Objetivos de la Investigación.

2.5.1 Objetivo general.

Evaluar los sistemas de cobro administrativo y judicial aplicados tanto en la Municipalidad de Pococí, como en la de Sarapiquí en el período 2011-2013.

2.5.2 Objetivos específicos.

2.5.2.1. Reconocer la legislación aplicada a los procesos que se desarrollan tanto en la Municipalidad de Pococí, como la de Sarapiquí durante el período 2011-2013.

2.5.2.2. Analizar los parámetros de similitud o diferencia en la tendencia del proceso de cobro administrativo y judicial durante el período 2011-2013 tanto en la Municipalidad de Pococí, como la de Sarapiquí.

2.5.2.3. Examinar cuáles son los proyectos a los que se destinan los ingresos obtenidos por el proceso de cobro administrativo y judicial tanto en la Municipalidad de Pococí, como la de Sarapiquí durante el periodo 2011-2013.

2.5.2.4. Comparar los ingresos que se han generado tanto en la Municipalidad de Pococí, como la de Sarapiquí durante el período 2011-2013 respecto a los montos que no se percibieron en ese mismo período.

2.6 Modelo de análisis.

2.6.1 Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de las variables.

En este caso, se medirá el sistema de cobros como una variable. La instrumentalización es cual herramienta se utilizará para medir la variable. Para esta investigación el elemento que se aplicará será la entrevista. A continuación, mediante el cuadro N°1 se dará explicación a cada uno de los aspectos anteriormente mencionados.

Cuadro 1: Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de las variables de la investigación mediante el análisis del entorno de la Municipalidad de Pococí y Sarapiquí, agosto 2014.

Variable	Conceptualización	Operacionalización	Instrumentalización
1. Documentos de cobro	Escrito en papel u otro tipo de soporte que prueba o acredita un aspecto relacionado con el área de cobro.	El indicador para esta variable es el documento físico generado por el sistema gráfico.	Se medirá por conteo físico.
2. Notificación	Modalidad formal de aviso que se usa para anunciar un cobro.	El indicador está medido por la entrega de la notificación personal o vía fax.	Se verificará mediante los registros diarios.
3. Sistema de cobro.	Es la previsión, control, conciliación y la organización de los cobros.	El indicador estaría definido por el proceso que se da desde la ubicación de la deuda hasta la notificación de esta.	Se verificará mediante encuesta a encargados del departamento de cobro.
4. Monto de cobro	Cantidad en términos monetarios que hace referencia al cobro.	El indicador se mide por medio del monto adeudado por el contribuyente.	Verificación del sistema de cobro.
5. Período	Trimestralmente.	Se mide a partir de la cantidad de trimestres vencidos a pagar.	Se medirá a través de la ley 8582.

6. Reglamento	Un reglamento es un conjunto ordenado y coherente de preceptos o normas que regirán el trabajo en una organización.	Se mide a partir de los reglamentos que se deben emplear para poder ejecutar bien el proceso.	Encuestas al departamento de cobros.
7. Bien Inmueble	Los bienes inmuebles son aquellos bienes que tienen una situación fija y no pueden ser desplazados. Pueden serlo por naturaleza, por incorporación, por accesión, etc.	Se determina a partir de las propiedades que se encuentren en morosidad.	Encuesta al encargado de valoración y catastro.
8. Tributo	Los tributos son obligaciones dinerarias impuestas unilateralmente y exigidas por la administración pública a partir de una ley, cuyo importe se destina a solventar el gasto público.	Se determina a través del porcentaje dictado por la administración tributaria que se debe cancelar por un bien inmueble.	Ley 7509.
9. Gestión de cobro	Se divide en dos etapas con funciones claramente definidas: el cobro administrativo y el cobro judicial.	Se mide a través de los porcentajes de recuperación.	Verificación de informes anuales.
10. Cobro administrativo	Es toda acción cobratoria que realiza la unidad administrativa.	Se mide a partir la primera etapa de notificación.	Verificación de informes anuales, encuesta al coordinador del departamento de cobro.
11. Cobro Judicial	Es toda acción cobratoria que se acuerde ejecutar mediante los abogados de planta o contratados externamente por medio del proceso licitatorio regido por la ley de contratación Administrativa.	Se mide a través de la cartera que se genera mensualmente.	Verificación de informes anuales y encuesta al coordinador del departamento de cobro.
12. Arreglo de pago	Acto administrativo para normalizar la situación de morosidad de los beneficiarios por concepto de pago de cuotas.	Se mide a partir del porcentaje de arreglos generados por mes.	Revisión de archivos de arreglos de pago.

13. Cuota	Cantidad que corresponde al pago de una obligación por intereses y amortización al principal.	Se mide a partir de la cantidad de cuotas fijadas para el arreglo.	Revisión de archivos de arreglos de pago.
14. Proceso de notificación	Rige bajo la normativa de la Ley de Notificaciones 8687.	Se mide a partir de la rapidez del proceso de notificación.	Encuesta al coordinador del departamento de cobro.
15. Ingresos	Un ingreso es una recuperación voluntaria y deseada del activo, es decir, un incremento de los recursos económicos. Se derivan de las transacciones realizadas por la empresa con el mundo exterior que dan lugar a alteraciones positivas en el patrimonio neto de la misma.	Se mide por medio del reporte mensual de ingreso.	Verificación de informes (anuales), encuesta al departamento de administración tributaria.

Fuente: (Pococí, 2015)(Sarapiquí, 2015).

2.6.2 Relaciones e interrelaciones (Gráfico modelo de análisis).

Mediante el cuadro N°2, se dará explicación respecto a aquellas variables que son independientes e interdependientes según sus características. Esto ayudará a establecer las relaciones e interrelaciones entre las variables y su nivel de dependencia de una hacia la otra, con el fin de comprender de una forma más clara la manera en cómo se determinará su respectivo análisis en la investigación.

Cuadro 2: Relaciones e interrelaciones de las variables que se usarán en el análisis de la Municipalidad de Pococí y Sarapiquí, según sus características, agosto 2014.

Variable	Dependiente	Independiente
Documentos de cobro	Depende de la deuda actual que posea un contribuyente	
Notificación	Depende del hecho generador que motivó a que se realizara la notificación.	
Sistema de cobro.		Existe independientemente de que se realice un documento de cobro o no.
Monto de cobro	Es dependiente a lo que el sistema de cobro le reporte como deuda.	
Período	Depende del plazo que se demore en ejecutar el proceso de cobro.	
Sistema Integra		Existe y se desarrolla sin importar que se dé o no un proceso de cobro
Reglamento		Son de acatamiento obligatorio para toda la Municipalidad.
Bien Inmueble		No depende de que se ejecute o no el proceso de cobro.
Tributo		No depende de que se ejecute o no el proceso de cobro.

Fuente: (Pococí, 2015)(Sarapiquí, 2015).

2.7 Estrategia de investigación aplicada.

2.7.1 Tipo de investigación.

Es una investigación cualitativa. Según Rodrigo Barrantes Echavarría, en su libro “Investigación, Un camino al conocimiento, Un Enfoque Cuantitativo y Cualitativo”, y el Instituto Internacional de Integración, una investigación cualitativa:

“Describe todas aquellas características distintivas en el proceso de investigación. Es un método para generar teorías o hipótesis. Las variables no son susceptibles de medición. Se hacen registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la investigación participante y las entrevistas no estructuradas y la observación de fuentes secundarias como documentos y archivos informáticos.” Fuente:(Integración, 2015)(Echavarría, 2009).

Por otro lado, Taylor S. & Bogdan R. (1986), consideran la investigación cualitativa como aquella *“que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas y la conducta observable”* (p. 20).

Además en cierta medida, esta investigación se caracteriza por tener aspectos cuantitativos debido a que existe el interés de conocer las variaciones en los ingresos reportados por los distintos departamentos en el período 2011-2013. Se considera una investigación de tipo explicativa porque va más allá de la descripción de fenómenos, porque busca responder a la causa de eventos físicos y sociales.

Por medio del trabajo de campo podemos investigar las diferentes teorías planteadas en la investigación referentes a eficiencia y similitudes que se

desarrollan en un departamento y otro. Para realizar el trabajo de campo debe observarse una situación institucional y debe estudiarse las relaciones entre personas y comportamientos de los individuos y grupos en dichas situaciones. Por lo general no se manipulan las variables independientes. Estos estudios son sólidos en cuanto a realismo, significancia, fuerza de las variables, orientación de la teoría y calidad heurística.

2.7.2 Fuentes de información.

A. Fuentes primarias.

Son aquellas que provienen de un testimonio o evidencia directa sobre el tema de investigación, son escritas durante el tiempo que se está estudiando o sobre la persona directamente envuelta en el evento. Ofrecen un punto de vista desde adentro del evento en particular o periodo de tiempo que se está estudiando. Las fuentes primarias son las que *“proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que contienen los resultados de estudios”* (Hernández et al, 2006, p. 66).

Tipos de fuentes primarias:

Entrevistas, apuntes, cartas y discursos.

En esta investigación se utilizarán fuentes primarias como cuestionarios, entrevistas y trabajo de campo, así como leyes y reglamentos propios de las municipalidades correspondientes.

B. Fuentes secundarias.

Interpreta y analiza las fuentes primarias, ejemplos de ellos son artículos de revistas, libros, enciclopedias. Los artículos de internet relacionados con las municipalidades investigadas serán parte de las fuentes secundarias que se utilizarán para este caso. *“Son listas, compilaciones y resúmenes de referencias o fuentes primarias publicadas en un área de conocimiento en particular”*.(Hernández et al, 2006, p. 66).

2.8 Población y muestra.

En algunos casos se trabaja con toda una población, la cual puede definirse como: *“La totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de investigación tienen una característica, la cual se estudia y da origen a la investigación”*.(Tamayo, T. & Tamayo, M.1997, p. 114), es decir, es el conjunto formado por todos los elementos a estudiar, este puede llamarse conjunto completo; en este caso se involucra a los departamentos de Cobro Administrativo y Judicial, por lo tanto se harán uso de la población total (Quince personas, siete de Sarapiquí y ocho de Pococí).

Es por lo anterior que no se estableció una muestra, la cual puede ser definida como: *“Es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”* (Tamayo, T. & Tamayo, M.1997, p.38), al ser la muestra una parte que se toma de la población, no se estableció una muestra debido a que la población total es un número inferior a quince personas en total.

2.8.1 Definición y caracterización de la población de estudio.

Respecto al caso de investigación, como se explicó en el apartado anterior, se determinó que no existe una muestra, ya que el departamento de cobro Administrativo y Judicial de ambas municipalidades es la población total a investigar, debido al número de personas en total, las cuales suman quince distribuidas de la siguiente forma:

- De la población total, siete personas pertenecen al departamento de Sarapiquí (tres inspectores, un jefe del departamento, y tres personas como asistentes de la jefatura, uno por servicios profesionales y dos en el sector de planilla).

- Y ocho personas pertenecen al departamento de Pococí (cuatro inspectores, un jefe de departamento, tres personas como asistentes de la jefatura, dos por servicios profesionales y dos en el sector de planilla).

2.8.2 Recopilación de la información.

a. **Métodos, técnicas e instrumentos utilizados, procedimientos aplicados y presentación.**

Los métodos, técnicas e instrumentos utilizados para esta investigación serán:

1. **Entrevista:** se entrevistará a los jefes de ambos departamentos. A la Sra. Zaida Martínez en la jefatura de Sarapiquí y al Sr. Mauricio Garita en la jefatura de Pococí con el fin de obtener la información necesaria de cada departamento para poder realizar la comparación que permite identificar distintos aspectos de gran relevancia para el análisis.
2. **El método de observación de campo:** es muy importante debido a que por medio de este se verifican los datos suministrados a través de la entrevista, así como los datos que fueron facilitados por medio de documentos, leyes y reglamentos sobre el diario actuar de cada departamento y las directrices que deben cumplirse en cada uno.
3. **Observación de datos informáticos:** ambas municipalidades cuentan con sistemas computarizados los cuales recopilan la información de carácter financiero-contable, que es necesaria para conocer su situación respecto al ingreso, egreso y morosidad.

2.8.3 Análisis e interpretación de la información.

a. Alcances y limitaciones.

Tema: “Análisis comparativo del sistema de Cobro Administrativo y Judicial de la Municipalidad de Pococí y la de Sarapiquí.”

Alcances:

- Conocer el proceso de cobro que se lleva a cabo en la Municipalidad de Pococí.
- Conocer el proceso de cobro que se lleva a cabo en la Municipalidad de Sarapiquí.
- Analizar cuál ha sido la tendencia del proceso de cobro durante los últimos tres años, es decir el período 2011-2013.
- Generar propuestas de mejora en los departamentos de cobro de la Municipalidad de Pococí y la de Sarapiquí.
- Conocer el manual de procedimientos de la Municipalidad de Pococí y de la Municipalidad de Sarapiquí con la intención de verificar su aplicación y dar opciones de mejora.
- Conocer cuál es el porcentaje de recuperación del ingreso respecto a las personas que se les ha aplicado el proceso de cobro.

Limitaciones:

- Poco acceso a la información de cobro administrativo debido a que son tres períodos a analizar.
- Que no cuenten con la información de esos tres períodos registrados, ni con los manuales de procedimientos.
- Que tengan acceso restringido a ese tipo de información.
- Que el actual coordinador del departamento desconozca de los anteriores procesos de cobro.
- El tiempo y costo que se debe incurrir en el traslado a ambas municipalidades.
- El desconocimiento de materia municipal y la negación de recibimiento de la propuesta.

CAPÍTULO III:

Marco de Referencia

3. CAPITULO III: MARCO DE REFERENCIA.

Se informa al lector que toda la información utilizada en este apartado de la investigación fue suministrada directamente tanto por la Municipalidad de Sarapiquí, como la Municipalidad de Pococí. El medio por el cual fue obtenida es en forma verbal mediante consultas, entrevistas e información brindada por parte de los funcionarios y de la página web de ambas instituciones.

3.1 Generalidad de la institución, del área o departamento objeto de la investigación.

3.1.1 Reseña histórica Municipalidad de Pococí

A continuación se citará la reseña histórica de la municipalidad, extraída de la página principal de dicha entidad; con el fin de conocer su historia y el tras fondo de su creación, con dicha reseña histórica se detallarán aspectos esenciales para la comprensión de la misma.

“POCOCÍ SIGNIFICA: “Cerro Humeante”.

El 19 de setiembre, 2011, cumplimos 100 años. Hay 125.000 habitantes (proyección sin el Censo Nacional). El cantón de Pococí conforma parte de la provincia de Limón, establecido este último mediante la Ley No. 44 del 25 de julio de 1892. En la primera administración de don Ricardo Jiménez Oreamuno, el 19 de setiembre de 1911 fue creado el cantón de Pococí, mediante la Ley No. 12, y se le otorgó el título de Villa a la población de Guápiles, cabecera del cantón.

Posteriormente, el 31 de julio de 1966, en el gobierno de don José Joaquín Trejos Fernández se promulgó la Ley No. 3714 que le confirió a la villa la categoría de ciudad.

El 13 de octubre de 1911 se llevó a cabo la primera sesión del Concejo de Pococí, integrado por los regidores propietarios señores: Juan Montero, Luis Espinach, José Quirós Fonseca y José Francisco Martí. El Jefe Político fue don Viriato Espinach Navarro.

El nombre del cantón probablemente se le asignó en recuerdo de la provincia indígena de Pococí, que según don Carlos Gagini en su obra los aborígenes de Costa Rica, era de considerable extensión y población, situada entre las provincias Tariaca y Suerre; la cual estaba constituida por nueve poblados de indígenas.

Guápiles, el punto en el Atlántico que dio origen al cantón Pococí (nombre indígena), se llama así por dos ríos guapes que corren a los lados de la población. Los primeros detalles de este lugar los tenemos a finales del siglo anterior, gracias a la construcción del ferrocarril, que tuvo en las cercanías de Guápiles (en Carrillo), su punto terminal durante unos años.

De aquí viajeros y carga seguían hacia el Valle Central por medio de una carretera empedrada, que se construyó en el año 1882, durante el último año del gobierno de don Tomás Guardia G., tanto Guápiles como otros puntos a lo largo de la vía comenzaron a desarrollarse gracias al cultivo del banano, emprendido por Minor C. Keith, contratista del ferrocarril, con el objeto de que hubiese productos para movilizar por la citada vía férrea.

Cuando se estableció el ferrocarril, Guápiles era en realidad una finca llamada San Salvador. Conforme aumentó la población que trabajaba en las bananeras, así que fue creciendo el pueblo, pero luego llegó al decaimiento por las pestes que azotaban las plantaciones de la fruta y

Guápiles vio mermado su movimiento. Comenzaron a formarse fincas particulares en la región; el Cartago fue inmigrando y se asentaron muchos colonos provenientes de Coronado, Moravia, y otros lugares, los cuales en ocasiones aprovechaban la vieja carretera a Carrillo para movilizarse.

Sin embargo este trayecto ha sido siempre muy difícil por ser zona montañosa, llena de pasos difíciles, con terrenos muy deleznable por las constantes lluvias en la zona Atlántica. Años más tarde se abandonó por completo la llamada carretera a Carrillo, y la línea ferrocarrilera fue por muchos años la única vía de comunicación con el resto del país. Luego llegó la aviación y a partir de la década de 1970 de nuevo se volvió al cultivo del banano, lo que abrió nuevas perspectivas a la economía regional.

Actualmente Pococí tiene un gran movimiento en todos los órdenes; y Guápiles, la ciudad cabecera, es la más activa de la zona. Existen almacenes de todo tipo, tiendas, hoteles, restaurantes; el Templo Católico actualmente remodelado sin perder el diseño original, que evoca dos manos unidas en oración. Fue consagrado el 30 de junio de 2011 y será una fecha especial, porque se celebrará cada año. En este acto transcendental de fe, fueron depositadas en el altar, las reliquias de Santa Rosa de Lima.

La Iglesia Católica cumplió 102 años. La plaza de deportes, Escuela Líder Central emblemática en la educación y centenaria, se unen los demás centros educativos, escuelas, colegios, centro de investigación agrícola en Los Diamantes, así como otras facilidades y servicios. Dos carreteras unen a Guápiles con Siquirres, hacia el sur; y con Puerto

Viejo, Sarapiquí en el norte. Con la construcción de la ruta nacional 32, la autopista Braulio Carrillo, ha dado un gran dinamismo a esta zona.

Al norte del cantón se encuentra el Parque Nacional de Tortuguero, uno de los sitios turísticos más visitados de Costa Rica, famoso mundialmente por su belleza escénica, su biodiversidad y por la presencia de las tortugas marinas que llegan cada año y lo convierten así en el sitio de desove más importante del Caribe.

El cantón está comunicado con Limón, capital de la provincia, y con el centro del país a través de región a carretera Braulio Carrillo (ruta 32). Además la ruta 4 le brinda conexión con la Huetar Norte.

Además sigue un distrito muy importante como es Cariari, que posee un gran potencial económico.” Fuente:(Pococí, 2015)

Como se detalló anteriormente, Pococí es uno de los cantones de la provincia de Limón y es uno de los más activos económicamente, por ende era necesaria la creación de una figura que se encargara de la recolección de tributos e impuestos municipales que se generan en el cantón, para que de esta forma se desarrollara eficientemente el cantón a partir de las obligaciones que tiene la Municipalidad ante toda la población que está bajo su jurisdicción con respecto a mejora en caminos y la administración adecuada de los recursos.

La finalidad principal de la recaudación de impuestos es recolectar dinero para lograr el desarrollo en el cantón, a través de mejora en el proceso de cobro administrativo y judicial con la finalidad de crear la cultura tributaria. En términos monetarios Pococí capta y administra mucha

riqueza por medio de los impuestos de ley establecidos, los aprobados bajo reglamento y el cobro que se le realiza a los patentados.

Es de suma importancia verificar que la recaudación se lleve de la forma indicada, esto porque los municipios han sido constituidos con la finalidad de trabajar por y para el pueblo, distribuyendo de la manera más justa y adecuada el ingresos recaudado en los distintos proyectos que se han planificado los cuales pueden ser de diferente índole para el mejoramiento vial y el progreso comunal.

Misión:

“Brindar al cliente un servicio ágil y oportuno, con una estructura administrativa eficiente y responsable que contribuya al desarrollo del cantón”. Fuente: (Pococí, 2015)

Visión:

“Ser una institución con carácter empresarial autosuficiente, dedicada por completo al servicio, desarrollo y bienestar del cantón”. Fuente: (Pococí, 2015)

3.1.2 Reseña histórica Municipalidad de Sarapiquí

A continuación se va a citar la reseña histórica de la municipalidad de Sarapiquí, extraída de la página principal de dicha entidad, con el fin de conocer a fondo el propósito de su creación y el enfoque bajo el cual trabajan para el desarrollo del cantón:

“SARAPIQUÍ - Cantón décimo de la Provincia de Heredia.”

“Creado por ley 4671 de 18 de noviembre de 1970 (37 años de existencia). En la época precolombina el territorio que actualmente

corresponde al cantón de Sarapiquí estuvo habitado por indígenas llamados Votos, que ocuparon las llanuras de Sarapiquí.

Después de nuestra independencia, fue primordial la preocupación de nuestros gobernantes, el establecimiento de un puerto de altura en el litoral Caribe, y una vía de acceso a la región. Se ofrecieron premios a los descubridores de los caminos que pudieran conducir hacia estas costas, por la parte norte del país, hacia San Carlos, hacia Sarapiquí y otros lugares, siempre buscando el río San Juan. Con mil sacrificios fue abierta la vereda de Sarapiquí, partiendo de Heredia y concluyendo en la margen oeste del río Sarapiquí, en el sitio denominado Muelle.

En la demarcación de los distritos parroquiales de la provincia de Heredia, publicada en la Gaceta Oficial, el 30 de diciembre de 1862, la aldea de Sarapiquí formó parte del distrito séptimo de Santa Bárbara del cantón Heredia.

En la administración de don Alfredo González Flores, el 18 de octubre de 1915, en ley No 20 sobre división territorial para efectos administrativos, aparece Sarapiquí como distrito sexto del cantón de Heredia, con la categoría de Barrio.

En la ley No 4671, del 18 de noviembre de 1970, en el segundo gobierno de don José Figueres Ferrer, al convertirse Sarapiquí en el cantón décimo la provincia de Heredia, el barrio Puerto Viejo adquirió el título de Ciudad, al designarse como cabecera del mismo.

El origen del nombre del cantón se debe al río que nace y drena esta región; cuyo nombre correcto según Carlos Gagini es Siripiquí. Aseveración que fundamenta en un documento de 1640 el cual indica

que “un río que tiene por nombre entre los naturales, Jori y comúnmente nombrado por la gente del mar; Siripiquí, que tiene sus nacientes en las cordilleras de dicho poblado de Barva”. La gente del mar eran los Zambos Mosquitos.

Sarapiquí fue uno de los escenarios más importantes en la Campaña Nacional contra los filibusteros, en los años 1856-1857, especialmente en las batallas de Sardinal y la Trinidad, en donde tropas costarricenses al mando del general Máximo Blanco, derrotaron a los invasores liderados por William Walter.

Esta campaña se desarrolló entre diciembre de 1856 y febrero de 1857 y es quizás la más importante de toda la gesta histórica, porque cortó el abastecimiento a las tropas filibusteras que lo recibían por el Río San Juan hasta el Lago de Nicaragua.

Los 700 soldados costarricenses pasaron muchas penurias y terribles dificultades, pues no tenían embarcaciones adecuadas, por lo que debían navegar en balsas y canoas, parapetarse en la ribera de los ríos Sarapiquí y San Juan, protegerse de la lluvia incesante y los mosquitos, además de no contar con alimentos. Sin embargo su arrojo, su valentía y su patriotismo, los llevaron a derrotar al enemigo invasor, que debió dispersarse hasta Granada en Nicaragua.

La Comisión Local de Sesquicentenario de la Campaña Nacional 1856-1857, junto a la Comisión Nacional para el mismo propósito, impulsan, en este momento; acciones tendientes a incorporar en el calendario escolar costarricense la conmemoración de esta importante gesta, porque la historia oficial solo pondera las batallas de Santa Rosa y Rivas y no le confiere importancia a este otro periodo, que preparó, como el gran

ideólogo de esa campaña; el patriota Presidente Juan Rafael Mora Porras.

A los hitos históricos construidos e inaugurados en Sardinal; Muelle y La Trinidad, se unirá pronto el del Estero de Copalchi, además en Noviembre 2007, se bautizaron dos sitios importantes de Sarapiquí, con el nombre de los dos soldados sarapiqueños que participaron en la campaña. El Parque de La Virgen con el nombre de Silvestre Durán Calvo y el Boulevard de Puerto Viejo con el nombre de Salvador Durán Ocampo.” Fuente: (Sarapiquí, 2015).

Sarapiquí en el ámbito territorial es uno de los cantones más grandes del país, no es desarrollado, debido a que no existe mucha actividad comercial y la que existe se concentra principalmente en la actividad agrícola. Es por lo anterior que surgió la necesidad de una entidad que se encargara de llevar a cabo la recaudación de fondos y que pusiera en marcha la gestión municipal que a través del ingreso recaudado logra la satisfacción social por medio de proyectos que involucran las comunidades alejadas de la cabeza de cantón.

La municipalidad de Sarapiquí al paso de los años ha ido regulando el área de patentes tanto así que no se tiene atraso en dicho impuesto y por esto no es necesario que se llegue al trámite engorroso de cierre de locales comerciales. Con el paso de los años se ha ido tratando de invertir todo el tiempo en los distintos distritos.

Misión

"Ser un gobierno local con autonomía propia, para el cumplimiento de sus fines, tal y como lo establece el Código Municipal, gestora del desarrollo integral con capacidad de liderazgo, transparencia en sus acciones, mediante una adecuada organización administrativa, financiera y social, que propicia la participación democrática de sus ciudadanos en procura de una mejor calidad de vida de sus pobladores. "Fuente: (Sarapiquí, 2015).

Visión

"Visualizar un Cantón progresista y saludable que dirige sus acciones a satisfacer las necesidades de sus habitantes y se convierta en el eje principal de desarrollo, garantizando con el apoyo de un recurso humano capacitado, la consolidación administrativa y financiera para una mejor calidad de vida de nuestros habitantes. La Municipalidad se caracterizará por la mística de los funcionarios y los servicios de calidad que propician el desarrollo local sostenible en el Cantón." Fuente: (Sarapiquí, 2015).

3.2 Aspectos legales que afectan la investigación.

A continuación se citan las leyes y códigos bajo los cuales se fundamenta el departamento de cobro:

- A.** La Constitución Política
- B.** El código municipal
- C.** Ley de bienes inmuebles
- D.** Ley de notificaciones
- E.** Ley General de Administración Pública
- F.** Código de Normas y Procedimientos Tributarios
- G.** Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito
- H.** Ley 8582 de impuestos municipales del cantón de Pococí

CAPÍTULO IV:

Marco Teórico

4. CAPÍTULO IV: MARCO TEÓRICO.

En el siguiente capítulo, se exponen conceptos relacionados directamente con el objetivo de la investigación a estudiar, los cuales servirán de apoyo para el desarrollo de la misma. Constituyen la base conceptual que permite establecer relaciones entre el marco y los hechos o fenómenos analizados.

En *“El proceso de la investigación Científica”*, Fideas Arias define el *“marco teórico”* como *“el grupo central de conceptos y teorías que se utilizan para formular y desarrollar un argumento (o tesis)”*. Fuente: (Arias, 2006.) De esta forma, el marco teórico dentro de una investigación puede ser considerado como una revisión exhaustiva de las teorías, libros o artículos más recientes, la cual describe todo lo que se sabe o se ha investigado ya sobre el fenómeno o evento que se debe investigar.

En primera instancia es necesario definir todos aquellos conceptos que sean precisos, paso a paso y desde la perspectiva de varios autores, para comprender el análisis del tema a mayor profundidad. En este apartado se mencionará principalmente aquellas palabras referentes al tema municipal en los cuales el lector pueda presentar algún desconocimiento.

Haciendo una pequeña introducción al tema; para que cada municipalidad cuente con un sistema eficaz de recaudación, es necesario conocer a cabalidad las condiciones sociales, económicas y políticas del medio donde se actúa, así mismo como conceptos básicos de la ciencia administrativa. También el sistema debe ser revisado de manera periódica, con el fin de optimizarlo y adecuarlo al momento en que se está viviendo, también los contribuyentes deben de ser revisados junto con sus pendientes y pagos efectuados.

4.1. El entorno económico

Costa Rica es un país que maneja un sistema económico afectado por fluctuaciones resultantes de otras economías más grandes, en lo que se refiere a los ingresos, estos son en mayor medida adquiridos a través de la recaudación de impuestos por parte de la Administración mediante el Ministerio de Hacienda, quien constantemente lleva a cabo la implementación de mejores prácticas administrativas bajo la asesoría técnica del equipo tributario de este país, lo que ha permitido aumentar la eficiencia con que la Administración de esta rama financiera opera actualmente.

El país lleva a cabo el proceso de recaudación de estos impuestos mediante los gobiernos municipales. El país cuenta con al menos una oficina en cada cantón de las provincias que conforman al mismo, las cuales mediante su gestión de cobro tributario realizan la tarea de obtener este impuesto que corresponde a la Administración Tributaria de esta nación.

Cabe hacer mención que todos los individuos que poseen algún bien ya sea este mueble o inmueble o bien reciben algún servicio por parte de las municipalidades deben de hacerse presente a declarar sus bienes y así pagar los impuestos que les corresponde; lo anterior puede ser consultado tanto en leyes como en códigos de la Administración Municipal. Sin embargo se da el caso de la evasión tributaria y de deudas que en muchas ocasiones se convierten en incobrables para esta entidad, debido al ocultamiento de la información. También se dan los casos de que es de conocimiento pero no acatamiento de la misma.

Estas dos situaciones traen las repercusiones sociales y fiscales, entre los que se pueden destacar los problemas de equidad y eficiencia de la política fiscal, la mala distribución de los tributos debido a la falta de los mismos, mala recaudación y poca credibilidad en el sistema, puesto que si éste tiene altos grados de evasión

termina deteriorando el accionar de la gestión tributaria y por lo tanto genera falta de confianza con el ente recaudador.

Y así, existe la necesidad de una reforma fiscal integral que origine un sistema equitativo de tal manera que aumente los ingresos y exista una eficiente recaudación de impuestos, para solventar la inversión social y la infraestructura de una manera eficiente, simple y llegar al Gobierno mediante la Administración Tributaria. Esto se puede lograr mediante el uso de los sistemas tecnológicos modernos que se han implementado hoy día en estas áreas para mejorar los procesos de recaudación y así lograr una reforma fiscal que aproveche todos los recursos, aumente la carga y mejore la equidad tributaria del país.

4.2. Entorno Social

En este aspecto, es importante mencionar que la inversión social que hace Costa Rica en cada una de las asignaciones presupuestarias para cada órgano que lo forma es significativa, aunque no parcial; sin embargo, con ello ha logrado suplir al menos parte de las necesidades a nivel social que presenta este país, llámese educación, vivienda, salud, seguridad, mejoramiento de la infraestructura vial, entre otras.

Por lo tanto es necesario evaluar y analizar por un momento el hilo de la recaudación tributaria que se está llevando a cabo; estudiar y determinar si la responsabilidad está siendo cumplida o por el contrario, es necesario aumentar el nivel de los procesos para mejorarlos y así lograr la paridad en la distribución de estos recursos.

El estado ha acostumbrado a los ciudadanos únicamente a subsistir mediante las ayudas sociales, lejos de incentivarlos a crear sus propias empresas o tener un empleo. Esto ha propiciado un aumento en los niveles de pobreza, reflejado en un artículo publicado por “El Financiero”, el cual afirma lo siguiente: “*El 2012*

cerrará con un total de 280.000 hogares pobres en el país (20,6%), una disminución de un punto porcentual (21,6%), según la Encuesta Nacional de Hogares del 2012 (Enaho), realizada en junio pasado, cuyos resultados fueron presentados la mañana de este jueves por el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC).” Fuente: (Financiero, 2015)

4.3. Administración

La administración es un proceso que se refiere al establecimiento, búsqueda y logro de objetivos que están bajo la dirección de personas que son asignadas de acuerdo a su nivel de responsabilidad a planear, organizar, dirigir y controlar (según principios de esta ciencia) las diferentes actividades dentro de una organización. En la actualidad, desarrollar una buena administración le permite a las empresas aprovechar sus recursos al máximo y obtener los mayores rendimientos económicos y recursos humanos posibles.

La administración nace a principios del siglo XVIII en el periodo de la Revolución Industrial, por el crecimiento y complejidad de las empresas. La administración como tal es una ciencia y un arte. Se dice que es Ciencia, porque es un cuerpo de conocimientos sistematizados, acumulados y aceptados en referencia con la comprensión de las verdades generales relativas a la administración y arte, porque requiere la habilidad personal para hacer cumplir los planes que se han propuesto.

Harold Koontz en su libro “Administración, una perspectiva global, 11va edición”, define administración de la siguiente manera: *“El uso del conocimiento fundamental y su aplicación a la realidad de una situación, generalmente incluye una regla para obtener resultados prácticos. La administración es un arte, pero el término administración se usa, en forma más acertada, para hacer referencia al cuerpo de conocimientos, ciencia que fundamenta ese arte (p.6).”* Fuente:(Koontz, 1991).

Por lo tanto, la administración es una serie de eventos conjugados que lleva el orden de los esfuerzos. Es un proceso encargado de planear, instrumentar y evaluar las actividades para conseguir aquellas metas propuestas, dentro de cualquier entidad o empresa.

4.4. Proceso Administrativo

El proceso administrativo está conformado por diversas funciones, las cuales “Henri Fayol” en su libro “Administración Industrielle et Generale” de 1916, las definió de la siguiente forma: *“El proceso administrativo está integrado por cinco funciones administrativas que dirigen cada actividad a realizar las cuales son: planeación, organización, coordinación, dirección y control”*. Fuente: (Fayol, 1916).

Dichas funciones se agrupan de una forma determinada y son el fundamento teórico para el desempeño y el desarrollo de las organizaciones y de las que tiene visión para un mejor desarrollo económico bajo lo cual trabajan día con día. Han transcurrido con el paso de los años en el funcionamiento de cada empresa.

Cabe recordar que planeación es la primera pieza para obtener el cuadro completo del proceso y ésta hace referencia al planteamiento de metas, objetivos, estrategias y planes sobre los cuales se trabajará. Por su parte la organización hace mención a la estructura bajo la cual se llevará a cabo la planificación, así mismo toma en cuenta la buena administración de los recursos con los que se cuenta. La dirección en su rama, hace mención a la asignación de las actividades y velar para que estas se realicen, además de re direccionar al equipo de trabajo en caso de que no se estén cumpliendo los objetivos, así mismo la motivación y el liderazgo es parte de sus funciones.

4.5. Aspectos fundamentales de la Administraciones Tributarias

Las administraciones tributarias, al igual que las empresas privadas y otras organizaciones, tienen una actividad esencial, siendo ésta la aplicación y cobranza de impuestos, tareas que deben realizar de acuerdo con la ley.

“Según datos del Ministerio de Hacienda de Costa Rica, hay una amplia variedad de metas estratégicas en la administración tributaria que pueden ser medidas a través de diversos indicadores como: grado de optimización del cumplimiento, nivel de actuación como proveedor de servicios de acuerdo con las metas de cumplimiento, grado de confianza del público en la integridad e imparcialidad de la administración tributaria, garantía de confianza, imparcialidad, equidad e igualdad en la aplicación y cobranza de impuestos, mejoramiento de la productividad, mejoramiento de la calidad de los productos y servicios, prevención óptima del fraude en la sociedad, uso eficiente, efectivo y adecuado de los recursos y personal motivado, competente y bien capacitado”. Fuente:(Tributarios, Código de Normas y Procedimientos Tributarios Ley 4755, 2015)

En lo que respecta a los objetivos que persiguen las administraciones, son los que indican diferentes fines para alcanzar y financiar los gastos del estado a través de la administración eficiente del sistema tributario.

4.6. Funciones básicas de la Administraciones Tributarias

Las Administraciones Tributarias han identificado como funciones básicas: la recaudación, la cual se considerada una función primaria para la organización, pues es el punto de partida de su labor y columna vertebral en la ejecución exitosa de las otras funciones esenciales, fiscalización, cobranza, asistencia e Información al contribuyente por mencionar algunas.

4.6.1 Función de recaudación: consiste en el cobro de los impuestos liquidados, sea por los contribuyentes en sus declaraciones, sea por los procedimientos que ejerce la Administración a través de sus facultades, es decir, la percepción de las cantidades debidas por los contribuyentes, como consecuencia de la aplicación de las leyes y normas tributarias.

Una definición más amplia y detallada podría ser la citada por E.V Pita (1996), al decir: *“las funciones de recaudación comprenderían todo tipo de actividades que se vinculan al cumplimiento espontáneo por los contribuyentes, responsables y terceros, tales como la recepción de pagos y declaraciones, y la expedición de normas sobre deberes formales, etc.; como, así también, aquellas otras actividades de control, liquidación de tributos y requerimientos de pagos de carácter masivas y al requerimiento del cumplimiento de obligaciones formales”*. Fuente:(Pita, 1996)

4.6.2 Función de fiscalización: comprende la revisión y control del cumplimiento de las obligaciones tributarias del contribuyente, realizando un conjunto de acciones y tareas para verificar la correcta aplicación de las leyes y normas tributarias. Implica una revisión con cierto nivel de profundidad de casos detectados por la Administración.

4.6.3 Función de cobranza: faculta a la Administración a exigir que los contribuyentes paguen efectivamente el monto de los tributos al Estado. Puede ser persuasiva o coactiva.

4.6.4 Función de asistencia e información al contribuyente: mediante esta función se realizan acciones para facilitar el cumplimiento voluntario de los contribuyentes, haciendo más cómodo su contacto con la Administración para realizar los procedimientos tributarios que requiera.

4.7. La Administración Tributaria Municipal

La administración tributaria es el órgano que gestiona, administra y distribuye de forma eficiente todo el recurso humano con el que cuenta el municipio, da recomendaciones para mejorar en aspectos de recaudación y ejecución de planes de acción que contribuyan siempre a la máxima eficiencia y eficacia del actuar y el cómo resolver aspectos de interés general que ayude a facilitar a los contribuyentes a que se tengan información veraz con respecto a lo que deben pagar y que tengan presente todo aquello a lo que están sujetos.

4.7.1. Objetivos de la Administración Tributaria

El “*artículo 99 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios*”, conceptualiza el objetivo primordial de la administración tributaria como: “*el órgano administrativo que se encarga de percibir y fiscalizar a aquellos contribuyentes que no cumplan con sus obligaciones tributarias, para reducir al máximo la evasión fiscal, ejecutar la gestión cobratoria oportuna y eficiente y proporcionar una atención pronta y eficaz al contribuyente.*” Fuente:(Tributarios, Sistema Costarricense de Información Jurídica, 2015)

4.7.2. Funciones de la Administración Tributaria

- **Registro de contribuyentes:** comprende su identificación y registro, constituye una importante tarea para la Administración Tributaria. Aunque los departamentos tienden a mejorar la administración de los contribuyentes que ya son conocidos y están registrados, también deben hacer un esfuerzo para incluir en el sistema de declaración de impuestos a todas las personas y compañías que han tenido éxito en pasar inadvertidas.

La inscripción en un registro de contribuyentes que se constituye a través de tres etapas; la primera es el proceso administrativo tributario. La segunda está dada por la presentación de las declaraciones juradas en las que el contribuyente determina sus obligaciones tributarias. Y la tercera se cumple con la extinción de la obligación tributaria.

Lo que busca el registro de contribuyentes, es recaudar toda la información relacionada con los datos de los contribuyentes que facilite su localización, representaciones legales, teléfonos, obligaciones tributarias y actividad económica.

- **Declaración y pago:** El procesamiento de la información de las declaraciones y pagos es una de las actividades que más tiempo requieren en las Administraciones Tributarias. Bien se trate de un sistema de autodeterminación en donde el contribuyente se auto liquida en un formulario el monto para cancelar por concepto de impuestos y lo presenta a la Administración, a través de un tercero (banco), donde cancela los valores que él mismo ha determinado, conforme con la legislación tributaria vigente.

Este pago del impuesto y el valor a cancelar lo hace directamente la Administración con base en la información que posee del contribuyente y que éste le ha proporcionado. Igualmente, la Administración podrá después determinar si esa liquidación es correcta o no conforme a los valores brindados.

4.7.3. Aspectos de la administración tributaria:

- a) Control de obligaciones
- b) Valoraciones
- c) Actualización de tasas
- d) Recaudación
- e) Cobro
- f) Notificación
- g) Inspección
- h) Servicio al contribuyente

4.7.4. Niveles de la administración tributaria:

a) Nivel decisorio:

- Dirección
- Planificación
- Control
- Evaluación
- Resolución
- Gestión de transferencias
- Proposición de proyectos

b) Nivel aprobatorio:

- Presupuestos
- Planes estratégicos
- Políticas
- Normativas
- Convenios
- Resoluciones
- Actualización tasas e intereses moratorios

4.7.5. Ejes de la administración tributaria

- a) **Elementos:** facturación, IBI (Impuesto de Bienes Inmuebles) y valoración, servicios, permisos construcción, cobros, mercado, cementerio, patentes municipales y otros alquileres.
- b) **Fundamentos Legales:** el carácter de administración tributaria fue conferido en forma exclusiva, mediante la ley de Impuestos sobre Bienes Inmuebles, que en su artículo 3 cita lo siguiente: *“... las Municipalidades tendrán el carácter de administración tributaria. Se encargarán de realizar valoraciones, facturar, recaudar y tramitar el cobro judicial y administrar, en sus respectivos*

territorios, los tributos que genera la presente ley...” Fuente: (Inmuebles, 2015)

- c) **Registro de contribuyentes:** Control de obligaciones, valoraciones, actualización de tasas, recaudación, cobro, notificación, inspección y servicio al contribuyente.

4.8. La Evasión Tributaria

4.8.1. ¿Qué es?

La Evasión Tributaria puede definirse como: *“El acto mediante el cual los contribuyentes o sujetos pasivos de un determinado tributo, obtienen un beneficio patrimonial, en perjuicio de la Hacienda Pública, realizado mediante la inducción al error a través de la simulación de datos, deformación u ocultamiento de información verdadera”*. Fuente: (Tributaria L. C., 2015).

La evasión tributaria como tal, ocasiona pérdidas significativas para cada municipalidad, y al mismo tiempo para cada cantón, lo cual impide su desarrollo por completo, debido a que no se obtiene el cien por ciento de las ganancias. Como se mencionaba en la definición, la evasión tributaria se da por varios medios y el más común es el ocultamiento de información verdadera, donde los contribuyentes declaran menos impuestos de los que realmente tienen.

4.8.2. ¿Cuándo y cómo se presenta?

Se presenta mediante:

- a) Servicios (usuarios no registrados)
- b) Impuesto sobre bienes inmuebles
- c) Impuesto sobre patentes
- d) Impuesto sobre construcciones (sin permiso o no se ajustan a lo solicitado)

4.9. Proceso de gestión de cobro

4.9.1. ¿Qué es el Cobro?

El concepto de cobro en el Reglamento para el procedimiento de cobro administrativo y judicial de la Municipalidad de Pococí, se define como: *“La actividad de la administración tributaria desplegada con el propósito de compeler al contribuyente y al cliente a cumplir con el pago, oportuno y cabal de sus prestaciones”*. Fuente: (judicial, 2015).

4.9.2. Pasos de una gestión de cobro

Los pasos de una gestión de cobro, en el Reglamento para el procedimiento de cobro administrativo y judicial de la Municipalidad de Pococí, se definen como: *“Los planes comienzan una vez que el coordinador asigna a los funcionarios los casos para gestionar, (entiéndase por casos, la cantidad de períodos pendientes de pago que se encuentran registrada en el sistema de gestión de cobro de la organización por cada contribuyente)*.

El funcionario debe proceder a iniciar la conformación del expediente con la impresión de la información básica de cada contribuyente en el módulo de Registro Único de contribuyentes. Dentro del sistema en este módulo se encuentra contemplada la información del domicilio fiscal, representante legal (en caso de que sea persona jurídica), teléfonos, obligaciones tributarias a las que se encuentra afecto.

Posteriormente el funcionario procede a imprimir la cuenta corriente y a generar en impresión el requerimiento de pago en papel continuo de tres tantos, el original para el contribuyente, una copia para el expediente y una, en caso de que deba ser enviado a otra área. Posteriormente se realiza una llamada telefónica al contribuyente,

informándole sobre la gestión de cobro que se le está efectuando y se corroboran los datos identificativos registrados.

Transcurrido un periodo de tres (3) días posteriores a la llamada telefónica y si el contribuyente no aporta ninguna prueba de descargo que invalide el proceso de cobro, se procede a realizar la notificación personal y/o correo, según considere más conveniente la oficina de gestión de cobro.

De acuerdo con lo anterior, se le concede al contribuyente un periodo de 15 días hábiles según lo estipulado en el Código de Normas y Procedimientos Tributarios para que aporte las pruebas que considere pertinentes para el descargo de las deudas, el funcionario verificará la información que el contribuyente aporte y determinará si el caso se da por concluido, o se debe remitir a otra área para que se continúe con el proceso de cobro". Fuente: (judicial, 2015).

4.9.3. Función de la cobranza

La cobranza es definida por el Centro de Gestión Tributaria como: *"El proceso que tiene por objetivo adoptar las medidas administrativas o iniciar los procedimientos judiciales del cobro coactivo de la deuda tributaria, hasta que esta sea ingresada en forma efectiva en la caja recaudadora de la tesorería y se extinga la deuda tributaria."* Fuente: (Tributaria C. d., 2015).

La cobranza debe cumplir con tres condiciones, las cuales son: debe ser integral, sistemática y rigurosa. Esto con el fin de que se lleve a cabo de la forma indicada.

4.9.4. Recomendaciones generales sobre el cobro

En cuanto a las recomendaciones generales sobre el cobro, el Instituto de Fomento y Asesoría Municipal, advierte las siguientes recomendaciones:

- a) “Investigar en las respectivas municipalidades el origen y las causas de la morosidad y la evasión fiscal. Fuente: (IFAM, 2015).*
- b) Hacer de la gestión de cobro y la lucha contra la evasión fiscal una actividad ordinaria de la municipalidad”. Fuente: (IFAM, 2015).*

4.9.5. Fundamento legal de la gestión de cobro:

El carácter de administración tributaria fue conferido, en forma exclusiva, mediante la ley de Impuesto sobre Bienes Inmuebles, que en su artículo 3, dice: “... las Municipalidades tendrán el carácter de administración tributaria. Se encargarán de realizar valoraciones, facturar, recaudar y tramitar el cobro judicial y administrar, en sus respectivos territorios, los tributos que genera la presente ley...”. Fuente: (Hacienda, 2015).

Luego, en 1998 el Código Municipal, en el artículo 4, inciso e) insta la atribución de: “Percibir y administrar, en su carácter de administración tributaria, los tributos y demás ingresos municipales”. Fuente: (Legislativa, 2015).

4.9.6. Facilidades de las Gestiones de Cobro y Recaudo:

Para llevar a cabo el proceso de recaudación la ley de Impuesto sobre Bienes Inmuebles, recomienda usar los siguientes medios:

- a) Diversificación de medios y sitios de pago*
- b) Simplificación de trámites*
- c) Arreglos de pago*
- d) Uso de sistemas de información*

e) *Establecimiento plataforma de servicios*

f) *Conectividad interbancaria (Internet)*

Fuente: (Legislativa, 2015).

4.9.7. Modalidades de Cobro

El Reglamento de Cobro Administrativo y Judicial de la Municipalidad de Pococí, citan las siguientes modalidades de cobro:

a) **“Cobro ordinario:** *vence el plazo ordinario para pagar. Las municipalidades deben guiarse y desarrollarse de la mejor manera con un proceso de notificación apegado a la ley en el cual se respeten los plazos establecidos y así se eviten las no deseadas prescripciones de deuda que reducen el ingreso.*

b) **Cobro administrativo:** *vence al plazo ordinario para pagar.*

c) **Cobro judicial:** *vence el plazo del procedimiento administrativo. Una vez realizado el proceso normal de cobro ordinario y agotado la vía de notificación es necesario que se desarrolle el cobro judicial el cual presiona al deudor a realizar la cancelación de la deuda y al pago de honorarios a abogados externos con la finalidad de no perder el bien inmueble que se le remataría sino asume el pago correspondiente”.*

Fuente: (Pococí, 2015).

4.9.8. Efectividad de las Gestiones de Cobro y Recaudo:

En cuanto a las gestiones de cobro y recaudo para que resulten efectivas, el Instituto de Fomento y Asesoría Municipal recomienda que sean:

a) **“Proactivas:** *son planes estratégicos que consisten en: aplicar sistemas de información, establecer procedimientos claros y*

sencillos, verificar y actualizar continuamente datos del contribuyente y cliente.

b) **Formales:** *Reglamento moderno, práctico y actualizado, aplicar normativa vigente, políticas de cobro viables, establecer sistema de indicadores de efectividad, aplicar controles y ajustes. Abarca: reglamento moderno, práctico y actualizado; aplicar normativa vigente, políticas de cobro viables, establecer sistema de indicadores de efectividad, aplicar controles y ajustes.” Fuente: (IFAM, 2015).*

4.9.9. Orientación Modelo de Gestión de Cobro

El Instituto de Fomento y Asesoría Municipal indica las direcciones en las cuales un Modelo de Gestión de Cobro moderno debe ir orientado, las cuales son:

- a) *“Mejorar la utilización de instrumentos de análisis de riesgo para identificar correctamente los focos de morosidad*
- b) *Fomentar la inmediatez en el control, buscando una respuesta tan rápida como sea posible a las vías de evasión.”*

Fuente: (IFAM, 2015).

4.9.10. Sistema de Control de la Gestión

El Instituto de Fomento y Asesoría Municipal establece el sistema de control de la gestión, como una estrategia de mejora, estableciéndolo en la siguiente cita:

“Para mejorar el proceso de gestión de cobro dentro de cada campo municipal, se debe de tomar en consideración la propuesta de un modelo para aplicarlo con exactitud, el cual consiste en la mejora continua de la productividad y calidad de la gestión de cobro. Este debe tener como uno de sus pilares fundamentales la implantación en toda la organización de un sistema de control de gestión que se desarrolle en base a las políticas y leyes de la Administración tributaria”. Fuente: (IFAM, 2015).

4.9.11. Unidades que alimentan la información a la administración tributaria para la gestión de cobro

El Código de Normas y Procedimientos Tributarios establece como unidades que alimentan la información para la gestión de cobro en la administración tributaria, a las siguientes: *“Son unidades de la gestión de cobro: Catastro, Contribuciones, Patentes, Zona marítimo terrestre, Servicios públicos y bienes inmuebles. La administración tributaria debe de manejar tres áreas importantes: gestión de cobro, fiscalización, atención al cliente (ventanilla única). Fuente: (Tributarios, Sistema Costarricense de Información Jurídica, 2015).*

4.9.12. Procesos normativos

El Código de Normas y Procedimientos Tributarios establece los siguientes procesos normativos:

- a)** *Contar al menos con un funcionario de tiempo completo para la Asesoría Legal*
- b)** *Implementación y aprobación de un reglamento de cobro por cada Municipalidad”*

Fuente: (Tributarios, Sistema Costarricense de Información Jurídica, 2015).

El Código Municipal hace referencia a la Gestión de cobro de la siguiente forma:

Artículo 70: *“Las deudas por tributos municipales constituirán hipoteca legal preferente sobre los respectivos inmuebles.”*

Artículo 73: *“Los tributos municipales prescribirán en cinco años y los funcionarios municipales que los dejen prescribir responderán por su pago personalmente.”*

Fuente: (Legislativa, 2015)

Por otro lado, es importante mencionar que es necesario diferenciar las gestiones de cobro y recaudo, la segunda es producto de la primera. Ambas revisten una especial importancia para una sana administración de las finanzas municipales. Requieren de una adecuada organización municipal, con planes de acción articulados entre las diferentes dependencias. El apoyo de las autoridades municipales es determinante en la eficacia de sus resultados.

4.9.13. Sistematizar y automatizar el proceso de Gestión de Cobro:

Las funciones con las que cumple son: clasificar las cuentas diversificadas, evaluación del pendiente de cobro, por rangos de deuda, antigüedad de saldos, por condición de la deuda, por incobrables o irrecuperables, gestión de cobro administrativo, implementación de diversas acciones, gestión de cobro extrajudicial y judicial, y arreglos o facilidades de pago. Además de proveer: formularios para cada acción, manual de instrucciones de los procesos operativos, un manual que contenga sub procesos y procedimientos.

4.9.14. Modelo final gestión de cobro

Pasos básicos a seguir en el proceso de cobro:

- a) El proceso inicia con la obtención de la información que se genera en el sistema informático
- b) Se clasifica la información por saldos
- c) Se notifica en dos ocasiones (Art 150, Ley General de Administración Pública). Se cumplen formalidades de notificación (Art 137, Código de Normas y Procedimientos Tributarios y Ley Notificaciones)
- d) El notificador debe ser juramentado por el Alcalde y publicado en el diario oficial La Gaceta para que adquiera fe pública su actuación

Fuente: (Legislativa, 2015)(Tributarios, Sistema Costarricense de Información Jurídica, 2015).

4.9.15. Proceso de prescripción en la gestión de cobro:

En primera instancia, *“se define el concepto de prescripción, el cual hace referencia a que es un instituto jurídico por el cual en el transcurso del tiempo produce el efecto de consolidar las situaciones de hecho, permitiendo la extinción de estos derechos o la adquisición de las cosas ajenas”*. Fuente: (Tributarios, Sistema Costarricense de Información Jurídica, 2015).

Código Tributario, ARTÍCULO 55.- Prescripción de intereses: La prescripción de la obligación tributaria extingue el derecho al cobro de los intereses. Fuente: (Tributarios, Sistema Costarricense de Información Jurídica, 2015).

Las deudas por tributos municipales también pueden terminar de las formas dichas, pero en este caso se hace referencia a la última forma, que es la prescripción; las obligaciones a favor de los municipios se originan en leyes distintas, también distinto es el plazo de la prescripción; éstas pueden ser por mandato del Código Municipal o la Ley de Impuesto sobre Bienes Inmuebles, o por otras leyes en caso de los intereses.

a) En cuanto al impuesto sobre bienes inmuebles.

“El artículo número 8 de la Ley No.7509 dispone que los impuestos a que la ley se refiere se extingan por prescripción, al cabo de tres años. En este caso se vienen cobrando esos extremos desde abril del año 2003. Evidentemente se encuentran prescritas todas las sumas que superen los tres años a esta fecha y solicito que así se declare en sentencia”. Fuente: (Inmuebles, 2015).

b) En lo relativo a servicios municipales.

“El artículo número 73 del Código Municipal decreta la prescripción de los tributos municipales que superen los cinco años desde su origen. En este caso se tienen como vigentes intereses que superan el término de la prescripción y se está cobrando desde enero del año 1995”.Fuente: (Legislativa, 2015).

c) En lo relativo a intereses cobrados.

El artículo número 870 del Código Civil y el artículo 984, inciso b) del Código de Comercio se establece la prescripción de todas aquellas sumas que excedan un año. Teniendo claro este concepto, se puede mencionar que producto de las notificaciones que se les hace llegar a los contribuyentes, se pueden generar reacciones por su parte y una de éstas es la prescripción. Para llevar a cabo este proceso se toman en consideración los siguientes puntos que corresponde a la parte legal de la gestión de cobros:

- Artículo 73, Código Municipal y sus responsabilidades
- Artículo 8, Ley de Bienes Inmuebles
- Artículo 52 y 53, Código de Normas y Procedimientos Tributarias
- Llevar a cabo y hacer entrega de la resolución del proceso de prescripción al contribuyente.

Fuente: (Legislativa, 2015)(Inmuebles, 2015)(Tributarios, Sistema Costarricense de Información Jurídica, 2015).

4.9.16. Fraccionamientos o pagos parciales: las solicitudes de arreglos de pago son muy comunes; éstas se llevan a cabo a través de la elaboración de un formulario de solicitud, se establecen requisitos accesibles y se mantiene una tabla actualizada con los porcentajes de intereses. Fuente: (Legislativa, 2015)(Inmuebles, 2015)(Tributarios, Sistema Costarricense de Información Jurídica, 2015).

4.11. Administración financiera

La Constitución Política, artículo 169, establece que “La administración de los intereses y servicios locales en cada cantón, estará a cargo del Gobierno Municipal” y el Código Municipal, artículo 4 agrega “*Percibir y administrar, en su carácter de administración tributaria, los tributos y demás ingresos*”. Fuente:(Legislativa, 2015)

4.10.1 Elementos del sistema de información de gestión de la administración financiera

Municipal:

- a) *Procesos macro*
- b) *Proceso diagnóstico*
- c) *Proceso de sistemas y tecnología de información.*
- d) *Procesos operativos*
- e) *Proceso servicio al cliente*
- f) *Proceso de fiscalización*
- g) *Procesos de apoyo*

Procesos operativos

- a) *Sub proceso de cobro*
- b) *Creación unidad de gestión de cobro*
- c) *Gestión de cobranza del periodo actual (recaudación)*
- d) *Manejo de incobrables o irrecuperables*

Fuente:(IFAM, 2015).

4.12. Política Tributaria Municipal

4.11.1. ¿Qué es la política tributaria municipal?

“Conjunto de directrices, orientaciones, criterios y lineamientos para determinar la carga impositiva directa e indirecta a efecto de financiar la actividad del municipio”. Fuente:(IFAM, 2015).

4.11.2. Objetivos fundamentales de la Política Tributaria Municipal:

- a) *Contribuir a la obtención de una asignación de recursos lo más eficiente posible desde el punto de vista social*
- b) *Proporcionar los recursos necesarios para cubrir los gastos fiscales en que se decida incurrir, sin generar déficit ni superávit*
- c) *Contribuir a una mejor distribución del ingreso.* Fuente:(IFAM, 2015).

4.11.3. Contexto Externo:

- a) *Economía Nacional*
- b) *Situación del Contribuyente (nivel externo)*

Fuente:(IFAM, 2015).

4.11.4. Contexto Interno:

- a) *Elaboración de manuales de organización, procesos y procedimientos, adecuados a las necesidades reales y según las condiciones de cada Gobierno Local*
- b) *Con la expedición de reglamentos para su aplicación e implementación. De igual manera el mercadeo del concepto de pago de impuesto y su beneficio*
- c) *De los recursos de la administración tributaria: tecnológicos, humanos, materiales, financieros así como legales*
- d) *De la organización: los aspectos de cultura y clima organizacional*
- e) *Falta de información: en la administración expedita, falta información y por ende de calidad en el servicio para el contribuyente*

Fuente:(IFAM, 2015).

4.11.5. Lineamientos de Políticas al no cumplir:

- a) *No más tributos*
- b) *Drástico con el evasor: el código y las leyes tributarias deben ser drásticas y ejemplares para con el evasor de la ley*
- c) *Simplificación administrativa: deben eliminarse todas las barreras y trabas burocráticas injustificadas e irracionales, que limitan el acceso o permanencia de las empresas en el mercado*
- d) *Justicia tributaria: la política tributaria debe respetar y conceder buen trato al contribuyente que cumple con sus obligaciones fiscales (servicio al cliente)".*

Fuente:(IFAM, 2015).

4.11.6. Políticas:

“Se deben de implementar políticas para mejorar el servicio tanto para percibir los tributos cabal y oportunamente así como para fiscalizar el cumplimiento tributario de los contribuyentes y su buen uso por parte de la administración en todas las áreas y los departamentos existentes dentro de la entidad municipal”. Fuente:(IFAM, 2015).

4.11.7. El Código Municipal:

El artículo 108 establece que: *“Todos los ingresos municipales entrarán directamente a la tesorería municipal respectiva, por medio de cajas instaladas para el efecto. Las municipalidades están autorizadas a celebrar convenios de recaudación con cualquier ente del Sistema Financiero y Bancario Nacionales...”* Fuente: (Legislativa, 2015).

4.13. Morosidad

4.12.1. ¿Qué es la Morosidad?

“Es producto de la evasión por parte del contribuyente en el cumplimiento del pago de sus obligaciones fiscales y otras prestaciones municipales. Se puede presentar de tres formas: falta de pago, pago atrasado y pago inferior”. Fuente: (IFAM, 2015).

4.12.2. Origen de la Morosidad

a) Causas a nivel interno de la morosidad: *“Inadecuada organización municipal, deficiente sistema de apoyo, inadecuada aplicación de ingresos, calidad de obras y servicios, la aplicación de leyes y reglamentos, carencias de campañas de publicidad, débil organización administrativa, inadecuado recurso humano, insuficiente apoyo político, deficiencia del sistema normativo, ausencia o deficiente capacitación del recurso humano, insuficiencia del*

personal, falta de motivación y recargo y atomización de funciones.”

Fuente: (IFAM, 2015).

b) Nivel externo (respecto al contribuyente):*“Inadecuada actitud del contribuyente, inexistencia del factor riesgo, poca capacidad de pago, no paga por conveniencia, falta de conciencia tributaria, ausencia de identidad con el municipio y desconfianza en las autoridades y funcionarios municipales.”* Fuente: (IFAM, 2015).

c) Respecto a las obras y servicios municipales

- *Deficiente calidad de los servicios y obras comunales*
- *Mal servicio al cliente*

Fuente: (IFAM, 2015).

d) Respecto a la organización municipal

- *Ausencia de políticas y programas*
- *Deficiente organización administrativa*
- *Sistemas de procedimientos desvinculados entre sí*
- *Deficiente calidad de la información*
- *Ausencia de reglamentos municipales*
- *Procedimientos lentos y engorrosos*

Fuente: (IFAM, 2015).

e) Respecto a la publicidad

- *Ausencia de campañas divulgativas*
- *Inexistencia de programas de promoción de la cultura tributaria*

Fuente: (IFAM, 2015).

f) Respecto a las leyes y reglamentos

- *Diversidad y disparidad en la interpretación de las leyes*
- *Difícil aplicación de las leyes*

- *Ausencia de legislación específica municipal*

Fuente: (IFAM, 2015).

g) Proceso servicio al cliente:

- *Creación de unidad o dependencia de servicio al cliente orientada a apoyar unidad de gestión de cobro*
- *Proyecto de plataforma de servicios (ventanilla única) conforme a lo establecido en la ley 8220 de agilización de trámites en el sector público.*

Fuente: (IFAM, 2015).

h) Se recomienda:

“En forma coordinada y articulada, que las municipalidades deben investigar y tratar de eliminar las causas que originan la morosidad a fin de minimizar la evasión fiscal y lograr sostenibilidad en la justicia tributaria y en el cumplimiento de sus fines. Las municipalidades como parte del estado costarricense deben, entre otros fines, satisfacer las necesidades de interés colectivo, salvaguardar la paz y el orden jurídico, fomentar el desarrollo económico, administrar eficientemente los recursos públicos con justicia y equidad”. Fuente: (IFAM, 2015).

i) Manual de instrucciones del proceso de servicio al cliente

- **Proceso de fiscalización**
- **Procesos de apoyo**
 - ✓ *Sub proceso de valoración de bienes inmuebles*
 - ✓ *Sistematización y automatización de la valoración*
 - ✓ *Sistematización y automatización del proceso de declaración de bienes inmuebles*
 - ✓ *Sub proceso de fiscalización de las declaraciones del impuesto de patente*

- ✓ *Control cruzado con la Dirección General de Tributación Directa y la Caja Costarricense del Seguro Social*
- ✓ *Auditoria de las declaraciones de patentados*
- ✓ *Permisos de Construcción y Servicios Públicos (urbanos)*
- ✓ *Catastro y Procesos normativos*
- ✓ *Manual de Instrucciones del proceso de fiscalización*
- ✓ *Sub proceso de estadística tributaria*
- ✓ *Sub proceso registro único de contribuyente (ruc) y cuenta tributaria (corriente)*

- **Procesos normativos**

- ✓ *El contar con al menos un funcionario de tiempo completo para la Asesoría Legal*
- ✓ *El aprobar un reglamento de cobro por cada Municipalidad.*

Fuente: (IFAM, 2015).

Habiendo conocido a través de este preámbulo la información que se desarrollará en esta investigación y tomando en cuenta todos los conceptos y definiciones sobre la administración tributaria, el sistema de gestión de cobro, la morosidad, además de conceptos y definiciones legales y sistemáticas. Se hará una descripción de cada uno de estos conceptos establecidos, así mismo la información sobre la cual se sustenta para llevar a cabo un análisis de la misma en base a conclusiones y recomendaciones brindadas al final de este trabajo de investigación, con el objetivo de que sean tomadas en cuenta para mejorar la gestión de este departamento y así llevar a cabo un proceso de recaudación eficiente, en donde contribuyentes y oficinas municipales cumplan cada uno su respectiva responsabilidad y los resultados sean positivos, acorde a las leyes y lineamientos que para ello establece la administración tributaria de este país.

CAPÍTULO V:
Análisis e Interpretación
de la Información

5 CAPITULO V: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

Para el análisis del tema central de la investigación, se hace uso de variables como entrevistas, métodos de observación participante, entre otros. A continuación se describirán las respuestas tanto de la Municipalidad de Pococí, como de la Municipalidad de Sarapiquí, que se obtuvieron a partir de la aplicación de la entrevista (ver anexo #1). En ambas Municipalidades se aplicó el mismo instrumento, con el fin de realizar un análisis comparativo a partir de las respuestas obtenidas de parte de cada integrante de los diferentes departamentos implicados, seguidamente se detallarán dicha información:

5.1 Análisis descriptivo de la entrevista aplicada al departamento de gestión de cobro de la Municipalidad de Guápiles, Pococí

Según la información brindada en la entrevista aplicada a la asistente de cobro administrativo y judicial del departamento de cobros de la Municipalidad de Pococí; ella detalla que este departamento es el responsable de velar por las obligaciones de los contribuyentes ya vencidas y hacerles saber a través de información directa su situación de morosidad. Este departamento corresponde a la unidad de cobro de esta institución y dentro de las funciones que éste debe de cumplir están:

Velar por el buen cumplimiento de las responsabilidad que tienen los contribuyentes con el pago de sus tributos, así mismo llevar a cabo actividades que involucren procesos eficientes de recuperación y recaudación donde se practiquen los principios administrativos (planificación, coordinación, control) sin dejar de lado el objetivo principal de este departamento, el cual es estimular al contribuyente al pago voluntario y mediante el buen servicio hacer crecer la recaudación de los tributos para de esta forma bajar en la medida de lo posible el nivel de morosidad.

Este departamento da inicios en el mes de enero del año 2008. Su organigrama está compuesto por ocho personas laborando de forma fija, para llevar a cabo el proceso de recaudación de las cuentas por cobrar y tres personas de forma temporal que cumplen con asignaciones específicas para agilizar el proceso de cobro y disminuir así la morosidad, para un total de once personas.

El nivel de ingresos que ha tenido este departamento en el periodo que va del año 2011 al año 2013 ha sido variable, sin embargo, se hace mención que cada año la recaudación de los tributos aumenta en la gestión de cobros a excepción del año 2013 en el cual no se tienen reportes por cambios en los sistemas de la institución.

Según el sistema de recaudación que tiene la Municipalidad, los contribuyentes pueden acudir a los diferentes puntos a realizar sus depósitos; de esta forma se les facilita el proceso de pago y la morosidad disminuye eficientemente, lo cual es el objetivo.

El proceso de recaudación de fondos en aspectos de morosidad se aprecia como muy bueno, sin embargo no es eficiente, debido a que no se ha logrado erradicar la morosidad al cien por ciento; sin embargo, se trata de que los procesos y la recaudación que conlleva este departamento sean cada vez mejor.

Se considera que la cantidad de personas que trabaja en la gestión de cobros es la suficiente y el número adecuado, puesto que cada uno tiene su función asignada.

Los objetivos de recaudación se cumplen y hasta se sobrepasan, sin embargo se menciona que aún existe cierto grado de complicación en la recaudación completa, pues existen muchas dificultades en algunos casos con propiedades por ejemplo, las cuales no se encuentran bien registradas ni inscritas en la Municipalidad. Se reconoce que los recursos financieros y humanos completos son importantes para desarrollar ciertas actividades del departamento. La

planificación en todo siempre es importante, y acá se reconoce que no existe la misma.

Por otro lado, se hace mención a los planes de trabajo elaborados para una gestión de cobro adecuada y se denota que no existe; se menciona que se presentó una idea y una iniciativa estratégica para disminuir el nivel de morosidad, sin embargo no se han determinado aún planes y políticas estratégicas en pos de la misma para el buen manejo del cobro.

Se desconoce por parte de la encargada de la entrevista si existe un presupuesto bien elaborado con base a las proyecciones de los ingresos, debido a que esta parte no corresponde a su departamento; así mismo no es de su conocimiento la distribución de los recursos dentro de este departamento.

Las metas de recaudación van en aumento, se hizo una propuesta para este año 2015 en comparación al año anterior de recuperar la gestión de cobro hasta en un 50% más. Se considera que el departamento lleva a cabo una gestión de cobro eficiente ante el proceso de emitir las notificaciones necesarias a los contribuyentes.

Por otro lado se toma como base que la gestión de cobro ha sido satisfactoria y se ha cumplido con las metas. Sin embargo, no se percibe por parte del departamento que se tenga un superávit debido a que la morosidad aún no ha sido eliminada de forma completa. El proceso de gestión de cobro obtendrá siempre resultados. En este caso se miden a través de los informes mensuales que genera el sistema sobre lo que se logró recaudar entre los contribuyentes.

El departamento de cobro no cuenta con datos estadísticos financieros exactos para medir el margen de utilidad, pérdidas o recuperación de deudas. Los datos que se generan son muy generales y la proyección de ingresos es fluctuante. Sin embargo, se analizan los resultados mensuales para ver si fueron los deseados y si son satisfactorios para seguir bajo esa misma metodología.

De igual forma, se comparan los resultados de manera anual para analizar si éstos salieron conforme a lo planificado y presupuestado y así tomar medidas correctivas al respecto en caso de que fuesen necesarias.

La Municipalidad si cuenta con un organigrama definido y cada uno de los colaboradores en este departamento tiene bien claras sus funciones a realizar y sabe cuál es su participación y su rol; sin embargo cuando se hace presente una necesidad adicional, los colaboradores del mismo departamento la cubre para sacar adelante el trabajo asignado y cumplir con las metas.

Como uno de los puntos fuertes de este departamento se analiza que el equipo de trabajo se identifica con un gran sentido de responsabilidad y esfuerzo para ir en busca de los mejores resultados. Se reconoce como punto débil que las bases de datos con información importante para este departamento se encuentran desactualizadas y esto limita que la gestión en algún momento sea efectiva para con los contribuyentes.

Es de consideración que la mejor estrategia para ejercer de forma eficiente una gestión de cobros debería de ser el trabajo en equipo, en donde todas las unidades y secciones participen dentro del proceso de cobro; sin embargo, en ocasiones se le pretende recargar las responsabilidades solo a este departamento.

El proceso de auditoría lo lleva directamente la Administración Tributaria, pero existe un departamento de auditoría interna quien es el que vigila junto a su equipo de trabajo que las funciones en este se lleven a cabo de la manera correcta. Se hace mención a que no se han realizado auditorías de ninguna índole, ni de forma interna o externa, pero todas las recomendaciones en cuanto a control interno emitidas por la Auditoría cuando se han dado se aplican según las indicaciones de esta administración

5.2 Método de Observación mediante datos suministrados.

Datos de arreglo de pago suministrados por la encargada del departamento de Cobro Administrativo y Judicial de la Municipalidad de Pococí, el pasado 22 de abril del año en curso.

Por medio del método de la observación a los documentos brindados el pasado 22 de abril del año dos mil quince en la municipalidad de Guápiles Pococí, Limón, se pueden determinar los siguientes aspectos:

Según listado de contribuyentes (proporcionado por la encargada del departamento de cobro administrativo y judicial a través del sistema gráfico municipal) en estado de morosidad pero con arreglo de pago que contempla los periodos desde el 01 de enero del año 2011 al 31 de diciembre del año 2013 y con base a ello se pueden analizar los siguientes datos:

- a) Para el año 2011 existían 241 contribuyentes en estado de morosidad con un monto total de cuarenta y un millones ochocientos veinte cinco mil setecientos siete colones con dos céntimos pendientes al día de la actualización del sistema, y como pendiente en el día de la nota se suma un monto total de cincuenta y cinco millones seiscientos treinta mil doscientos cincuenta y dos colones, cabe mencionar que para este año los contribuyentes que adeudaban esta suma a la municipalidad pertenecen a distritos diferentes aledaños al cantón de Pococí, pero que al fin y al cabo, todos corresponden a éste cantón.

- b) Consecutivamente para el año 2012 existían 656 contribuyentes, con una deuda total de sesenta y cuatro millones cuatrocientos un mil ciento once colones con veintidós céntimos pendientes al día de la actualización de los datos. Pero al momento en que se hace entrega de la nota de cobro, existía un monto total de ciento diecinueve millones doscientos sesenta y cuatro mil doscientos cuarenta y seis colones.

c) Por último, para el año 2013 se encuentra un registro de 705 contribuyentes, con un monto total de ciento once millones ochocientos setenta y un colones con catorce céntimos, pendientes al día de la actualización. Al momento de la entrega de la nota de cobro con arreglo de pago la municipalidad brinda un dato con un monto de cuarenta y un millones diecisiete mil quinientos diez colones.

Cabe mencionar que estas cuentas por pagar en estos tres años correspondían al cobro de los bienes inmuebles de los contribuyentes, así como de los servicios brindados por parte de la municipalidad.

Por otro lado, los datos y la información reflejan que los arreglos de pago que se llevaron a cabo con estos contribuyentes en cada año, corresponden exactamente para ese año como tal, es decir no se hace un arreglo de pago por más de un año a la fecha que corresponda la deuda.

Cuadro 3: Comparación de arreglos de pago, realizados en la Municipalidad de Pococí, analizando cantidad de contribuyentes, monto de deuda pendiente, enero 2015.

Periodo	Cantidad de contribuyentes	Monto total de la deuda pendiente al día de la actualización	Monto total pendiente en el día de la nota
2011	241	¢41.825.707,02	¢55.630.252,00
2012	656	¢64.401.111,22	¢119.264.246,00
2013	705	¢111.871.000,14	¢41.017.510,00

Fuente: (Pococí, 2015)

Es importante mencionar que la información del cuadro anterior hace referencia al monto total de deuda por concepto de arreglos de pago que se dio por año de cada uno de los periodos de estudio para este caso 2011, 2012 y 2013.

Por medio del método de observación a los documentos brindados el pasado 22 de abril del año en curso, en la Municipalidad de Pococí, Limón, se puede determinar los siguientes aspectos:

En el oficio CAJ 0106-14 la encargada del departamento de cobro administrativo y judicial le informa a la encargada de Administración Tributaria que le adjunta un pequeño cuadro estadístico sobre las exoneraciones, donde la misma detalla que se da un comportamiento de incremento a través de los años. Siendo que para del año 2011 pasó de ₡12.990.373,79 a ₡91.521.766,38 en el 2012, y para el 2013 incrementó a ₡158.774.948,71.

**LEY 7509, LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPUBLICA DE COSTA RICA
DECRETA: IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES EN SU CAPÍTULO II, SE
REFIERE A LOS BIENES NO GRAVADOS**

ARTÍCULO 4.- Inmuebles no afectos al impuesto.

No están afectos a este impuesto:

- a) Los inmuebles del Estado, las municipalidades, las instituciones autónomas y semiautónomas que por ley especial gocen de exención.
- b) Los inmuebles que constituyan cuencas hidrográficas o hayan sido declarados, por el Poder Ejecutivo, reserva forestal, indígena o biológica, parque nacional o similar.
- c) Las instituciones públicas de educación y de salud.

d) Los parceleros o los adjudicatarios del Instituto de Desarrollo Agrario (IDA), durante los primeros cinco años de la adjudicación.

e) Los inmuebles que constituyan bien único de los sujetos pasivos (personas físicas) y tengan un valor máximo equivalente a cuarenta y cinco salarios base; no obstante, el impuesto deberá pagarse sobre el exceso de esa suma. El concepto de "salario base" usado en esta Ley es el establecido en el artículo 2 de la Ley No. 7337, de 5 de mayo de 1993.

(Así reformado por el artículo 1º, inciso b), de la ley No.7729 de 15 de diciembre de 1997)

f) DEROGADO.- (Derogado por el artículo 3º, inciso a), de la ley No.7729 de 15 de diciembre de 1997)

g) Los inmuebles pertenecientes a iglesias y organizaciones religiosas pero sólo los que se dediquen al culto; además, los bienes correspondientes a las temporalidades de la Iglesia Católica: la Conferencia Episcopal de Costa Rica, la Arquidiócesis y las diócesis del país.

h) Las sedes diplomáticas y las casas de habitación de los agentes diplomáticos y consulares, con las limitaciones que se generen al aplicar en cada caso el principio de reciprocidad sobre los beneficios fiscales.

i) Los organismos internacionales que en el convenio de sede aprobado por ley anterior, estén exonerados del impuesto territorial o de tributos en general.

j) La Cruz Roja y los inmuebles destinados a los bomberos.

k) Los bienes de uso común, propiedad de las personas jurídicas amparadas a la Ley No. 3859 y sus reformas.

l) Los inmuebles pertenecientes a las asociaciones declaradas de utilidad pública por las autoridades correspondientes.

(Así adicionado este inciso por el artículo 2º, inciso a), de la ley No.7729 de 15 de diciembre de 1997).

Cuadro 4: Comparación de exoneraciones solicitadas, realizados en la Municipalidad de Pococí, analizando el incremento anual, para los periodos 2011,2012 y 2013.

EXONERACIONES INCREMENTO ANUAL			
AÑO	ANUAL	HISTORICO	EXONERADO TOTAL
2011	¢12.990.373,79	¢7.583.073,79	¢20.573.447,58
2012	¢91.521.766,38	¢13.123.763,74	¢104.645.530,12
2013	¢142.726.229,54	¢49.933.198,56	¢192.659.428,10

Fuente: (Pococí, 2015).

Por medio del método de observación que se realizó el día 22 de abril del 2015 en el edificio de la Municipalidad de Pococí, ubicado en Guápiles, Altos de Plaza Talamanca, se tuvo la oportunidad de verificar gracias a la encargada del Departamento de Cobro Administrativo y Judicial, la información referente a la petición que realizó la Contraloría General de la República en el oficio N° 03853, específicamente concerniente al punto cinco, sobre el cobro Judicial y las Prescripciones.

La encargada del departamento de Cobro Administrativo y Judicial redactó el oficio CAJ 0109-14 del 08 de agosto del 2014 debido a la solicitud que le realizó la Administradora Tributaria en el cual detalla que respecto a las prescripciones solamente le puede brindar información a partir del año 2012 hasta el día de hoy,

ya que esa gestión era realizada anteriormente por otros departamentos, en coordinación con el antiguo administrador tributario, por lo que solo podía brindar información de las que se encuentran bajo el control del departamento a la fecha indicada, puesto que en la actualidad todos los expedientes se remiten directamente al departamento de cobros Administrativo y Judicial para realizar la gestión de cobro, de los cuales llevan un listado que contempla: la fecha, número de resolución, nombre del contribuyente y monto prescrito detallado según sean inmuebles o servicios.

La prescripción es un instituto jurídico por el cual el transcurso del tiempo produce el efecto de consolidar las situaciones de hecho, permitiendo la extinción de los derechos o la adquisición de las cosas ajenas. Muchas veces la utilización de la palabra prescripción en derecho no se limita a la acepción de prescripción extintiva o liberatoria, mediante la cual no se pierde el derecho de ejercer una acción por el transcurso del tiempo.

Un medio legal de extinción de deuda es la prescripción, que castiga la falta de cobro oportuno al acreedor por el paso del tiempo, con la pérdida de su derecho a cobrar. Sin embargo para que ese derecho lo pierda el que cobra, el deudor debe alegar la prescripción por escrito y dirigida al mismo deudor, o al tribunal que conozca del cobro.

Las deudas por tributos municipales también pueden terminar de las formas dichas, pero en este caso se hace referencia a la última forma, que es la prescripción.

Como las obligaciones a favor de los municipios se originan en leyes distintas, también distinto es el plazo de la prescripción.

Puede ser por mandato del Código Municipal o la Ley de Impuesto sobre Bienes Inmuebles o por otras leyes en caso de los intereses.

En cuanto al impuesto sobre bienes inmuebles. El artículo 8 de la Ley No.7509 dispone que los impuestos a que la ley se refiere se extingan por prescripción al cabo de tres años. En este caso se vienen cobrando esos extremos desde abril del año 2003. Evidentemente se encuentran prescritas todas las sumas que superen los tres años a esta fecha. Entonces se solicita que así se declare en un proceso llamado sentencia.

En lo relativo a servicios municipales, el artículo 73 del Código Municipal decreta la prescripción de los tributos municipales que superen los cinco años desde su origen.

En este caso se tienen como vigentes intereses que superan el término de la prescripción. Se está cobrando desde enero del año 1995.

Cuadro 5: Comparación de las prescripciones solicitadas, realizadas en la Municipalidad de Pococí, analizando cantidad de contribuyentes, Bienes Inmuebles y servicio de recolección de basura, para los periodos 2011,2012 y 2013.

Año	Cantidad	Inmuebles	Basura	Total
2012	49	¢3.633.070,00	¢1.710.835,00	¢5.343.905,00
2013	76	¢9.969.885,50	¢1.707.493,82	¢11.677.379,32
Total		¢13.602.955,50	¢3.418.328,82	¢17.021.284,32

Fuente:(Pococí, 2015).

Por otro lado, se manifiesta que respecto a las cuentas por cobrar trasladadas a cobro judicial, hay ausencia de información por las causas que se detallan a continuación:

a) En lo que respecta al ingreso anteriormente descifrado, los pagos que realizaban los contribuyentes que se encontraban en cobro judicial, no quedaban como ingreso de cobro judicial, ya que el procedimiento era que el cajero no podía recibir ningún pago, si había bloqueo rojo (cobro judicial). Por lo tanto, cuando el contribuyente se presenta a cancelar la deuda, primero se le quita el bloqueo, para luego realizar el pago. En la actualidad a partir del año 2013 tal y como se refleja en el sistema, el bloqueo se mantiene al momento de hacer el pago; por lo cual el contribuyente lo puede realizar mediante una autorización del departamento de cobro y reportado a esta unidad se procederá el levantamiento y desbloqueo.

b) Sobre la ausencia de información suministrada por el sistema de lo puesto en cobro durante el 2011, indico que durante este periodo no había abogado externo contratado, solo se tenía información de la licitación del nuevo contrato a partir del 23 de agosto del 2011, el cual se encuentra vigente al día de hoy.

Cuadro 6: Comparación de las prescripciones solicitadas, realizadas en la Municipalidad de Pococí, analizando lo puesto al cobro y el ingreso total, para los periodos 2011,2012 y 2013.

Año	Puesto en cobro	Ingreso
2010	¢16.724.747,11	
2011	¢56.956.180,41	¢46.423.95,00
2013	¢54.647.777,61	¢46.857.451,00
Total	¢128.328.705,13	¢46.857.451,00

Fuente: (Pococí, 2015).

Para el año 2012 según la información anteriormente suministrada se llevó al proceso de cobro judicial a un monto de 231 personas del periodo que comprende del 01 de enero del 2012 al 31 de diciembre del 2012, información que el departamento de cobro administrativo y judicial toma del Sistema Grafico Municipal.

Para el año 2013 según la información anteriormente suministrada se llevó al proceso de cobro judicial a un monto de 227 personas que comprende del periodo del 01 de enero del 2013 hasta el 31 de diciembre del 2013, información que el departamento de cobro administrativo y judicial toma del Sistema Grafico Municipal.

5.3 Interpretaciones cuadros Municipalidad de Pococí

En este apartado del documento se detallará toda aquella información suministrada por parte de la Municipalidad de Pococí, para conocer las variaciones que ha sufrido respecto a la recaudación del ingreso en los períodos 2011, 2012 y 2013, y de esa forma determinar su nivel de eficiencia. Por otra parte cabe destacar que toda la información obtenida en los siguientes cuadros tiene su origen en estos cuadros principales.

Cuadro 7: Comparación de los ingresos recaudados por concepto de pago de impuestos en la Municipalidad de Pococí, analizando el ingreso total y la variación absoluta y relativa para los periodos 2011, 2012 y 2013.

Impuesto	Puesto al Cobro	INGRESOS TOTAL	Porcentaje de Morosidad	Puesto al Cobro	INGRESOS TOTAL	Porcentaje de Morosidad	Puesto al Cobro	INGRESOS TOTAL	Porcentaje de Morosidad
	Año Actual 2011	2011	2011	Año Actual 2012	2012	2012	Año Actual 2013	2013	2013
Imp. sobre la propiedad de BI, Ley No 7729	0,00	660.484.011,39		1.238.281.628,02	728.200.839,13	41,20%	1.901.483.968,00	943.206.367,51	50,40%
Patentes Municipales	0,00	950.935.142,60		1.177.934.276,53	993.433.705,48	16,00%	1.357.639.600,00	1.049.448.674,74	22,80%
Servicio de recolección de basura	0,00	172.394.250,28		522.610.936,29	338.991.397,93	36,00%	800.893.285,00	417.195.205,72	47,91%
Tratamiento de basura	0,00						300.057.118,00	165.411.226,20	45,00%
Licencias de Licores	0,00						287.539.687,15	155.653.533,46	46%
TOTALES	0,00	1.783.813.404,27			2.060.625.942,54	93%	5.847.842.130,15	2.730.915.007,63	916%

Fuente: (Pococí, 2015).

Se puede observar en el cuadro #7, que a la Municipalidad de Pococí los rubros que le generan ingresos significativos son Impuestos sobre la propiedad de Bienes Inmuebles y Patentes Municipales, esto se puede analizar debido a que los montos obtenidos en ambos rubros son superiores a todos los demás años para

cada uno de los períodos. Es importante destacar que de los tres periodos de estudio, se pudo evidenciar que debido a que no contaban con información respecto al año 2011 se desconoce el porcentaje de morosidad que se presentó, así como lo que se pasó a cobro en ese momento, sin embargo si se identificó que para los años correspondientes a 2012 y 2013 los principales impuestos y servicios a cobrar mostraron una tendencia a la alza respecto a la morosidad.

Cuadro 8: Comparación de los ingresos recaudados por concepto de arreglo de pago y cobro judicial de impuestos en la Municipalidad de Pococí, analizando el monto total y la variación absoluta y relativa para los periodos 2011, 2012 y 2013.

Municipalidad de Pococí					Municipalidad de Pococí				
Arreglos de Pago					Cobro Judicial				
Año	Monto total	Variación Absoluta	Variación Relativa	Ingreso Total	Año	Monto total	Variación Absoluta	Variación Relativa	Ingreso Total
2011	55.630.252,00				2011				
2012	119.264.246,00	€63.633.994,00		€26.241.154,00	2012	56.956.180,41	€56.956.180,41		€352.250,00
2013	41.017.510,00	(€78.246.736,00)	-65,60%	€85.439.540,00	2013	54.647.777,61	(€2.308.402,80)	-4,10%	€28.895.777,00

Fuente: (Pococí, 2015).

De acuerdo a la información obtenida en el cuadro #8, se puede deducir que la situación de Pococí respecto a los arreglos de pago para los periodos 2011, 2012 y 2013 han ido en aumento lo que implica una gestión de cobro enfocada a la estrategia de fraccionamiento de pagos que implica una recaudación de los impuestos más lenta pero que le permite movilizar y bajar los porcentajes de morosidad.

El cobro judicial registra información para los periodos 2012 y 2013 donde se evidencia una disminución en la recaudación de impuestos por esta vía con una

variación negativa, indicador de que la gestión de cobro se ha realizado de forma administrativa por medio del proceso de dos notificaciones únicamente o apoyándose como se observa anteriormente en los arreglos de pago. En el periodo 2011 no se muestra información debido a que no se contaba en ese momento con un encargado de esta gestión, por lo que no se llevaba un control de la cartera de cobro judicial para entonces.

A continuación se va a realizar un análisis de cada uno de los impuestos, específicamente para los tres períodos contemplados, en donde se detallarán aspectos de crecimiento o decrecimiento en cada rubro año tras año.

Impuesto sobre la propiedad, ley No 7729

Cuadro 9: Recaudación de impuestos sobre la propiedad, pertenecientes a los habitantes del cantón de Pococí, según el monto total recaudado anualmente desde el período 2011 hasta el período 2013.

Municipalidad de Pococí			
Recaudación Imp. sobre la propiedad de BI, Ley No 7729			
Año	Ingreso Total	Variación Absoluta	Variación Relativa
2011	660.484.011,39		
2012	728.200.839,13	₴ 67.716.827,74	10,3%
2013	943.206.367,51	₴ 215.005.528,38	29,5%

Fuente: (Pococí, 2015).

Interpretación:

Según los datos obtenidos en el cuadro #9 se puede determinar que para el periodo del 2011 se tuvo un ingreso de ₴660.484.011,39, del cual no se puede conocer la variación absoluta o relativa debido a que no se cuenta con la información del periodo anterior para realizar el análisis.

En cuanto al año 2012 la situación cambia y se refleja en la gestión de cobro una variación del ingreso tendiente a la alza, obteniendo una variación absoluta respecto al año anterior equivalente a ¢67.716.827,74, es decir que se logró aumentar el ingreso para el 2012 con un porcentaje de variación relativa del 10,3%. El escenario para el periodo 2013 es más significativo respecto al año anterior ya que el ingreso obtiene una variación absoluta del 29,5% que en términos generales indica una buena captación del ingreso para lo puesto al cobro por impuesto sobre la propiedad de BI para esos periodos específicos.

Patentes Municipales Ley 8582

Cuadro 10: Recaudación de impuestos de patentes municipales, pertenecientes a los habitantes del cantón de Pococí, según el monto total recaudado anualmente desde el período 2011 hasta el período 2013.

Municipalidad de Pococí			
Patentes Municipales			
Año	Ingreso Total	Variación Absoluta	Variación Relativa
2011	950.935.142,60		
2012	993.433.705,48	¢ 42.498.562,88	4,5%
2013	1.049.448.674,74	¢ 56.014.969,26	5,6%

Fuente: (Pococí, 2015).

Interpretación:

Según los datos obtenidos en el cuadro #10 se puede determinar que para el 2011 el ingreso tuvo una variación absoluta de ¢42.498.562,88 que representa un aumento de un 4,5% relativamente de un periodo a otro, este evento permite un incremento del ingreso respecto al impuesto de patentes manteniéndose en el 2012 y continuando hasta el año 2013 siempre tendiente a una recaudación de mayor peso en cuanto al porcentaje de captación.

Servicio de recolección de basura

Cuadro 11: Recaudación de impuestos de Servicio de recolección de basura, pertenecientes a los habitantes del cantón de Pococí, según el monto total recaudado anualmente desde el período 2011 hasta el período 2013.

Municipalidad de Pococí			
Servicio de recolección de basura			
Año	Ingreso Total	Variación Absoluta	Variación Relativa
2011	₡ 172.394.250,28		
2012	₡ 338.991.397,93	₡ 166.597.147,65	96,6%
2013	₡ 417.195.205,72	₡ 78.203.807,79	23,1%

Fuente: (Pococí, 2015).

Interpretación:

Según los datos obtenidos en el cuadro #11 analizando el ingreso por servicio de recolección de basura, se puede observar que en el año 2011 correspondía a ₡172.394.250,28, sin embargo al pasar del año 2011 al 2012 se presenta un aumento importante respecto al año anterior equivalente a un 96,6%; evidencia de que lo puesto al cobro fue un porcentaje mucho mayor y que la recuperación del ingreso a través de la gestión de cobro estuvo bien enfocada a este servicio, la tendencia para el 2013 sigue manteniendo un ritmo creciente pero no tan significativo como el que se dio en los dos años anteriores.

Tratamiento de basura y residuos

Cuadro 12: Recaudación de impuestos de Tratamiento de basura y residuos, pertenecientes a los habitantes del cantón de Pococí, según el monto total recaudado anualmente desde el período 2011 hasta el período 2013.

Municipalidad de Pococí			
Tratamiento de basura y residuos			
Año	Ingreso Total	Variación Absoluta	Variación Relativa
2011			
2012			
2013	165.411.226,20		

Fuente: (Pococí, 2015).

Interpretación:

Según los datos obtenidos en el cuadro #12 se puede observar que para los periodos 2011 y 2012, el departamento no realizó la gestión de cobro administrativo debido a que según información aportada por la oficina, fue hasta el periodo 2013 donde se incorporó por medio de una ley el cobro de este servicio para la municipalidad; el cual refleja un monto de ingreso por $\text{¢}165.411.226,20$ por lo que no se tiene dato de comparación para realizar un análisis de variación absoluta o relativa.

Licencias de licor ley 9047

Cuadro 13: Recaudación de impuestos de Licencias de licores, pertenecientes a los habitantes del cantón de Pococí, según el monto total recaudado anualmente desde el período 2011 hasta el período 2013.

Municipalidad de Pococí			
Licencias de Licores			
Año	Ingreso Total	Variación Absoluta	Variación Relativa
2011			
2012			
2013	₡ 100.051.342,80	₡ 100.051.342,80	

Fuente: (Pococí, 2015).

Interpretación:

Debido a la modificación de la ley de licores número 13 que buscaba una nueva modalidad de cobro para las distintas categorías de licencias de licor, fue que se creó a partir del 8 de agosto del 2012 la Ley sobre la Regulación y Comercialización de Bebidas con Contenido Alcohólico 9047 en el Cantón de Pococí, repercutiendo en el aspecto de que antes de la nueva ley no se ponía al cobro este impuesto y por tanto se cuenta con la información únicamente del periodo 2013 por ₡100.051.342,80 que corresponde al ingreso obtenido por la recaudación que se desarrolló para ese periodo.

5.4 Interpretaciones cuadros Municipalidad de Sarapiquí

En este apartado del documento se detallará toda aquella información suministrada por parte de la Municipalidad de Sarapiquí para conocer las variaciones que ha sufrido respecto a la recaudación del ingreso en los períodos 2011, 2012 y 2013 y de esa forma determinar su nivel de eficiencia. Por otra parte cabe destacar que toda la información obtenida en los siguientes cuadros tiene su origen en estos cuadros principales.

Cuadro 14: Comparación de los ingresos recaudados por concepto de pago de impuestos en la Municipalidad de Sarapiquí, por concepto de pago de impuestos para los periodos 2011, 2012 y 2013.

Impuesto	Puesto al Cobro	INGRESOS TOTAL	Porcentaje	Puesto al Cobro	INGRESOS TOTAL	Porcentaje	Puesto al Cobro	INGRESOS TOTAL	Porcentaje
	Año Actual 2011	2011	2011	Año Actual 2012	2012	2012	Año Actual 2013	2013	2013
Imp. propiedad de BI, No 7729	811.240.202,42	497.145.852,26	38,72%	972.022.426,28	643.587.591,34	33,79%	1.096.979.263,22	754.789.688,24	31,19%
Patentes Municipales	264.150.414,01	249.061.319,26	5,71%	270.825.486,98	262.153.160,98	3,20%	311.275.358,51	300.221.892,51	3,55%
Servicio de recolección de basura	161.694.527,65	72.330.165,16	45,14%	158.816.833,74	100.658.552,45	42,89%	170.029.461,70	105.530.258,37	43,89%
Tratamiento de basura	30.423.886,89	23.190.547,49	38,30%	31.100.382,76	21.760.299,91	36,51%	33.275.981,56	22.611.570,08	38,09%
Patentes de Licores	30.488,80	27.938,80	8%	9.269.314,00	796.639,00	91,41%	102.034.680,30	78.002.785,94	23,55%
TOTALES	1.469.228.441,83	963.189.050,68	136%	1.641.239.682,62	1.184.267.228,25	208%	1.926.057.211,13	1.422.452.889,01	140%

Fuente: (Sarapiquí, 2015).

Interpretación:

Se puede observar en el cuadro #14 que en la Municipalidad de Sarapiquí los rubros que le generan ingresos significativos son Impuestos sobre la propiedad de Bienes Inmuebles y Patentes Municipales, esto se puede analizar debido a que los montos obtenidos en ambos rubros son superiores en todos los demás impuestos o servicios para cada uno de los períodos.

Para el caso de Sarapiquí el departamento de cobro tiene una tendencia porcentual respecto a la morosidad muy particular, en el sentido de que si se observa en el caso específico de las patentes municipales, la gestión de cobro logró reducir el porcentaje de morosidad de un 5% en el 2011 a un 3 % para los años 2012 y 2013, no así en los demás tributos a cancelar donde las variaciones relativas a la morosidad varían. Por ejemplo en el servicio de recolección de basura y las patentes de licores aumentan la morosidad en el 2012 sin embargo para el 2013 vuelve a reducirse.

Las licencias de licor justifican ese aumento de la morosidad para el 2012 debido a las modificaciones que sufrió la ley para ese periodo, por lo que es hasta en el 2013, donde los contribuyentes retoman el pago de este impuesto y se refleja en la baja de la morosidad.

Cuadro 15: Comparación de lo puesto en cobro en condición de arreglo de pago y cobro judicial ingresos por concepto de pago de impuestos en la Municipalidad de Pococí, por concepto de pago de impuestos para los periodos 2011, 2012 y 2013.

Municipalidad de Sarapiquí				Municipalidad de Sarapiquí			
Arreglo de pago				Cobro Judicial			
Recaudación Imp. sobre la propiedad de BI, Ley No 7729				Recaudación Imp. sobre la propiedad de BI, Ley No 7729			
Año	Monto total	Variación Absoluta	Variación Relativa	Año	Monto total	Variación Absoluta	Variación Relativa
2011	₡3.867.864,48			2011	₡26.481.492,31		
2012	₡5.668.281,32	₡1.800.416,84	46,50%	2012	₡22.557.267,81	(₡3.924.224,50)	-14,80%
2013	₡5.835.621,91	₡167.340,59	3,00%	2013	₡41.221.289,66	₡18.664.021,85	82,70%

Fuente: (Sarapiquí, 2015).

Interpretación:

Se puede observar en el cuadro #15 que la gestión de cobro de Sarapiquí también ha apostado por la estrategia de arreglos de pago; tanto así que para los tres periodos de estudio se dio una variación del ingreso positivamente y tendiente a la alza.

El cobro judicial presentó una disminución del ingreso del 2011 al 2012, sin embargo para el 2013 se da un aumento de aproximadamente el doble del ingreso que se tuvo para el año anterior.

A continuación se va a realizar un análisis de cada uno de los impuestos, específicamente, para los tres períodos contemplados, en donde se detallará aspectos de crecimiento o decrecimiento en cada rubro, año tras año.

Impuesto sobre la propiedad, ley No 7729

Cuadro 16: Recaudación de impuestos sobre la propiedad, pertenecientes a los habitantes del cantón de Sarapiquí, según el monto total recaudado anualmente desde el período 2011 hasta el período 2013.

Municipalidad de Sarapiquí Recaudación Imp. sobre la propiedad de BI, Ley No 7729						
Año	Monto total	Variación Absoluta	Variación Relativa	Ingreso Total	Variación Absoluta	Variación Relativa
2011	₡ 557.947.428,63			₡497.145.852,26		
2012	₡ 711.820.880,71	₡ 153.873.452,08	27,6%	₡643.587.591,34	₡146.441.739,08	29,5%
2013	₡ 802.941.984,98	₡ 91.121.104,27	12,8%	₡754.789.688,24	₡111.202.096,90	17,3%

Fuente: (Sarapiquí, 2015).

Interpretación:

Según los datos obtenidos en el cuadro #16 respecto a la recaudación de bienes inmuebles, se puede observar que ha tenido una tendencia ascendente respecto al ingreso desde el primer año de estudio que es el 2011 hasta el 2013. Y al obtenerse una variación relativa del 27,6% al pasar del 2011 al 2012. El escenario que muestra al trasladarse del 2012 al 2013 refleja un aumento del ingreso sin embargo con una variación relativa menor de un 12,8%, es decir se ha venido presentando un aumento del ingreso pero relativamente inferior de un periodo a otro.

En condición de Cobro Judicial, Bienes Inmuebles.

Cuadro 17: Recaudación de impuestos sobre la propiedad, pertenecientes a los habitantes del cantón de Sarapiquí, según el monto total recaudado anualmente desde el período 2011 hasta el período 2013.

Municipalidad de Sarapiquí			
Cobro Judicial			
Recaudación Imp. sobre la propiedad de BI, Ley No 7729			
Año	Monto total	Variación Absoluta	Variación Relativa
2011	₡ 26.481.492,31		
2012	₡ 22.557.267,81	₡ (3.924.224,50)	-14,8%
2013	₡ 41.221.289,66	₡ 18.664.021,85	82,7%

Fuente: (Sarapiquí, 2015).

Interpretación:

Según los datos obtenidos en el cuadro #17 se puede evidenciar que el cobro judicial obtuvo para el 2011 un ingreso de ₡ 26.481.492,31 que al compararlo con el 2012 sufre una variación de un -14,8% presentando una disminución del ingreso. Para el 2013 se vuelve a incrementar el ingreso por cobro judicial en casi el doble, por lo que se puede entender que la gestión de cobro tuvo que recurrir nuevamente a dicho proceso para poder recuperar los montos adeudados por los contribuyentes.

En condición de Arreglo de Pago, Bienes Inmuebles.

Cuadro 18: Recaudación de arreglo de pago sobre la propiedad, perteneciente a los habitantes del cantón de Sarapiquí, según el monto total recaudado anualmente desde el período 2011 hasta el período 2013.

Municipalidad de Sarapiquí				
Arreglo de pago				
Recaudación Imp. sobre la propiedad de BI, Ley No 7729				
Año	Monto total	Variación Absoluta	Variación Relativa	
2011	₡ 3.867.864,48			
2012	₡ 5.668.281,32	₡ 1.800.416,84	46,5%	
2013	₡ 5.835.621,91	₡ 167.340,59	3,0%	

Fuente: (Sarapiquí, 2015).

Interpretación:

Según los datos obtenidos en el cuadro #18 respecto a los arreglos de pago, se puede ver que tiene una tendencia del ingreso creciente de un periodo a otro ya que del 2011 al 2012 presenta una variación relativa de un 46,5% y aunque para el 2013 la variación fue menor en un 3,0% el ingreso aumento en ₡167.340,59.

Patentes Municipales

Cuadro 19: Recaudación de patentes municipales, perteneciente a los locales comerciales del cantón de Sarapiquí, según el monto total recaudado anualmente desde el período 2011 hasta el período 2013.

Municipalidad de Sarapiquí						
Patentes Municipales						
Año	Monto total	Variación Absoluta	Variación Relativa	Ingreso Total	Variación Absoluta	Variación Relativa
2011	₡ 253.724.919,76			₡ 249.061.319,26		
2012	₡ 263.861.842,23	₡ 10.136.922,47	4,0%	₡ 262.153.160,98	₡ 13.091.841,72	5,3%
2013	₡ 304.881.232,51	₡ 41.019.390,28	15,5%	₡ 300.221.892,51	₡ 38.068.731,53	14,5%

Fuente: (Sarapiquí, 2015).

Interpretación:

Según los datos obtenidos en el cuadro #19, podemos observar que la gestión de cobros respecto a patentes municipales ha presentado un crecimiento desde el 2011 hasta el 2013, analizando lo que se puso al cobro para esos tres periodos y lo que se obtuvo de ingreso total. Al analizar 2011 al 2012 vemos que la variación relativa fue de un 5,3 % mientras que del 2012 al 2013 fue de un 14, 5%, siendo representativo el ingreso absoluto que se tuvo de un año a otro.

Cuadro 20: Monto puesto al cobro judicial en patentes municipales, perteneciente a los locales comerciales del cantón de Sarapiquí, según el monto total recaudado anualmente desde el período 2011 hasta el período 2013.

Municipalidad de Sarapiquí			
Cobro Judicial			
Patentes Municipales			
Año	Monto total	Variación Absoluta	Variación Relativa
2011	₡ 190.000,00		
2012	₡ 174.000,00	₡ (16.000,00)	-8,4%
2013	₡ 30.000,00	₡ (144.000,00)	-82,8%

Fuente: (Sarapiquí, 2015).

Interpretación:

Según la información suministrada en el cuadro #20 que brinda la información respecto a los montos puestos al cobro en el área de patentes, podría concluirse que del año 2011 al año 2012 hubo una reducción en la morosidad, por tanto, el monto de lo puesto a cobro judicial se redujo lo cual indica que hubo mayor cantidad de personas que pagaron sus deudas con la Municipalidad y este aspecto destaca la eficiencia de la misma. Por otro lado, si se analiza el paso del año 2012 al año 2013 se da una reducción significativa respecto al año anterior de un 82,8%, que podría tomarse como una gestión de cobro más severa para atacar la morosidad de las patentes municipales, esto se ve reflejado en la disminución de la cartera de cobro judicial para esos tres periodos de estudio.

Arreglo de pago

Cuadro 21: Recaudación de arreglo de pago en patentes municipales, perteneciente a los locales comerciales del cantón de Sarapiquí, según el monto total recaudado anualmente desde el período 2011 hasta el período 2013.

Municipalidad de Sarapiquí			
Arreglo de pago			
Patentes Municipales			
Año	Monto total	Variación Absoluta	Variación Relativa
2011	₡ 40.700,00		
2012	₡ -	₡ (40.700,00)	-100,0%
2013	₡ -	₡ -	₡ -

Fuente: (Sarapiquí, 2015).

Interpretación:

Según los datos suministrados en el cuadro #23 que brinda información respecto a los arreglos de pago en la Municipalidad de Pococí en el área de patentes, se puede concluir que del año 2011 al año 2012 se logró obtener 40.700 colones en arreglo de pago, los cuales se venían arrastrando de períodos anteriores. Por otra parte, del año 2012 al año 2013 no hay una evolución ya que la recaudación en arreglo de pago fue de 0 colones, por ende se concluye que ese año no se logró negociar con los deudores o bien la recolección fue tan eficiente que no hubo necesidad de llegar a ningún arreglo.

Servicio de Recolección de Basura.

Cuadro 22: Recaudación del Servicio de Recolección de Basura, perteneciente a los habitantes del cantón de Sarapiquí, según el monto total recaudado anualmente desde el período 2011 hasta el período 2013.

Municipalidad de Sarapiquí						
Servicio de Recoleccion de Basura						
Año	Monto total	Variación Absoluta	Variación Relativa	Ingreso Total	Variación Absoluta	Variación Relativa
2011	¢111.594.836,40			¢ 89.829.282,41		
2012	¢111.140.483,69	¢ (454.352,71)	-0,4%	¢ 100.658.552,45	¢ 10.829.270,04	12,1%
2013	¢117.027.652,20	¢ 5.887.168,51	5,3%	¢ 105.530.258,36	¢ 4.871.705,91	4,8%

Fuente: (Sarapiquí, 2015).

Interpretación:

Según los datos suministrados en el cuadro #22 se puede determinar que de lo proyectado como ingreso para el 2011 se obtuvo ¢89.829.282,41, mientras que para el 2012 se da una variación del 12,1 % lo que implica que el ingreso reflejó un aumento referente a la gestión de cobro realizada. Para el año 2013 se repite el aumento en el incremento del ingreso, sin embargo, varía respecto a su variación relativa, la cual no fue tan significativa respecto al año anterior ya que solo alcanzó el 4,8%, por tanto la tendencia de los tres periodos es de incremento.

Servicio de Recolección de basura

Cuadro 23: Monto puesto al cobro judicial sobre el Servicio de Recolección de Basura, perteneciente a los habitantes del cantón de Sarapiquí, según el monto total recaudado anualmente desde el período 2011 hasta el período 2013.

Municipalidad de Sarapiquí			
Cobro Judicial			
Servicio de recolección de basura			
Año	Monto total	Variación Absoluta	Variación Relativa
2011	₡ 8.463.049,64		
2012	₡ 6.851.089,50	₡ (1.611.960,14)	-19,0%
2013	₡ 11.703.946,13	₡ 4.852.856,63	70,8%

Fuente:(Sarapiquí, 2015).

Interpretación:

Según los datos suministrados en el cuadro #23 se puede determinar que del año 2011 al año 2012 hubo una disminución significativa del ingreso por cobro judicial debido a que representa un -19% de un año a otro, surgiendo una disminución de 1.611.960,14 colones. Al tomar en cuenta el año 2013, se denota un crecimiento significativo debido a que se da un aumento en 4.852.856,63 colones; este aumento puede considerarse significativo si se compara con el período anterior, el cual era de un menor porcentaje. El cobro judicial para los periodos 2011-2012 tuvo variaciones de disminución y hasta el 2013 presento un incremento, lo que evidencia que hasta ese periodo se ejecutó efectivamente el proceso judicial.

Arreglo de pago del Servicio de Recolección de Basura

Cuadro 24: Monto puesto en arreglo de pago sobre el Servicio de Recolección de Basura, perteneciente a los habitantes del cantón de Sarapiquí, según el monto total recaudado anualmente desde el período 2011 hasta el período 2013.

Arreglo de pago			
Servicio recolección de basura			
Año	Monto total	Variación Absoluta	Variación Relativa
2011	₡ 2.368.997,55		
2012	₡ 1.768.495,45	₡ (600.502,10)	-25,3%
2013	₡ 1.801.390,70	₡ 32.895,25	1,9%

Fuente:(Sarapiquí, 2015).

Interpretación:

Según los datos suministrados en el cuadro #24 se puede determinar que se tenía un ingreso por gestión de arreglo de pago de ₡2.368.997,5 para el 2011; sin embargo para el 2012 este ingreso decayó en un 25,3% y para el 2013 los ingresos registrados por esta gestión aumentaron en un 1,9% que no es significativo respecto al ingreso del año anterior.

Tratamiento de basura y residuos.

Cuadro 25: Recaudación del Servicio de tratamiento de basura y residuos, perteneciente a los habitantes del cantón de Sarapiquí, según el monto total recaudado anualmente desde el período 2011 hasta el período 2013.

Municipalidad de Sarapiquí						
Tratamiento de basura y residuos						
Año	Monto total	Variación Absoluta	Variación Relativa	Ingreso Total	Variación Absoluta	Variación Relativa
2011	₡ 22.629.699,35			₡ 18.770.647,49		
2012	₡ 23.677.563,34	₡ 1.047.863,99	4,6%	₡ 21.757.592,91	₡ 2.986.945,42	15,9%
2013	₡ 24.710.787,22	₡ 1.033.223,88	4,4%	₡ 22.611.570,08	₡ 853.977,17	3,9%

Fuente:(Sarapiquí, 2015).

Interpretación:

Según los datos suministrados en el cuadro #25 se puede determinar que respecto a la recaudación por tratamiento de basura y residuos se dio para los tres periodos de estudio un ingreso significativo y de tendencia creciente respecto a lo puesto al cobro total, dándose una variación relativa del 2011 al 2012 de un 15,9% y del 2012 al 2013 de un 3,9%, es decir que la gestión de cobro logró para los tres periodos aumentar al ingreso.

Monto de cobro judicial de Tratamiento basura y residuos.

Cuadro 26: Monto puesto en cobro judicial para el tratamiento de basura y residuos, perteneciente a los habitantes del cantón de Sarapiquí, según el monto total recaudado anualmente desde el período 2011 hasta el período 2013.

Municipalidad de Sarapiquí			
Cobro Judicial			
Tratamiento de Basura y Residuos			
Año	Monto total	Variación Absoluta	Variación Relativa
2011	₡ 897.794,45		
2012	₡ 877.672,09	₡ (20.122,36)	-2,2%
2013	₡ 1.845.566,32	₡ 967.894,23	110,3%

Fuente:(Sarapiquí, 2015).

Interpretación:

Según los datos suministrados en el cuadro #26 se puede determinar que lo que se colocó en cobro judicial referente al tratamiento de basura y residuos para el 2011 representaba un monto de ₡ 897.794,45, sin embargo para el 2012 se produjo una disminución del ingreso no tan significativa de un 2,2% y para el 2013 se presenta un incremento de un 110,3% de la situación de cobro judicial para ese periodo.

Arreglo de pago de Tratamiento de basura y residuos

Cuadro 27: Monto puesto en arreglo de pago para el tratamiento de basura y residuos, perteneciente a los habitantes del cantón de Sarapiquí, según el monto total recaudado anualmente desde el período 2011 hasta el período 2013.

Municipalidad de Sarapiquí			
Arreglo de pago			
Tratamiento de Basura y Residuos			
Año	Monto total	Variación Absoluta	Variación Relativa
2011	₡ 327.607,61		
2012	₡ 246.379,35	₡ (81.228,26)	-24,8%

Fuente:(Sarapiquí, 2015).

Interpretación:

Según los datos suministrados en el cuadro #27 se puede determinar que el 2011 fue el año con el mayor ingreso referente a lo puesto en arreglo de pago por Tratamiento de Basura y Residuos, ya que para el 2012 disminuyó el ingreso en un 24,8% y en el 2013 sufrió la misma tendencia a que vuelve a disminuir en un 8% decayendo la gestión de cobro por arreglo de pago.

Patentes de Licores

Cuadro 28: Recaudación de patentes de licores municipales, perteneciente a los habitantes del cantón de Sarapiquí, según el monto total recaudado anualmente desde el período 2011 hasta el período 2013.

Municipalidad de Sarapiquí Licencias de Licores						
Año	Monto total	Variación Absoluta	Variación Relativa	Ingreso Total	Variación Absoluta	Variación Relativa
2011	¢ 29.888,80			¢ 27.938,80		
2012	¢ 9.268.414,00	¢ 9.238.525,20	30909,7%	¢ 796.639,00	¢ 768.700,20	2751,4%
2013	¢ 100.051.342,80	¢90.782.928,80	979,5%	¢78.002.785,94	¢ 77.206.146,94	9691,5%

Fuente:(Sarapiquí, 2015).

Interpretación:

Según la información brindada en el cuadro # 28, se puede hacer mención a que la tendencia respecto a las licencias de licor en cuanto a la gestión de cobro a mostrado un aumento relativamente importante de un periodo a otro ya que inicialmente en el 2011 el monto de ingreso por este rubro era de ¢29.888,80; debido a que para ese tiempo se contaba con otra ley que no establecía un tope de cobro sino que fijaba una tarifa significativa, sin embargo una vez aprobada la ley para el 2012 se refleja el incremento que fue de un 2751,4 % y para el 2013 ya afianzada la misma, alcanza un ingreso de ¢100.051.342,80.

Cobro judicial sobre patente de licores

Cuadro 29: Monto puesto al cobro judicial sobre las patentes de licores municipales, perteneciente a los habitantes del cantón de Sarapiquí, según el monto total recaudado anualmente desde el período 2011 hasta el período 2013.

Municipalidad de Sarapiquí			
Cobro Judicial			
Licencias de Licores			
Año	Monto total	Variación Absoluta	Variación Relativa
2011	₡ -		
2012	₡ -	₡ -	₡ -
2013	₡ -	₡ -	₡ -

Fuente:(Sarapiquí, 2015).

Interpretación:

Según la información brindada en el cuadro # 29 se puede observar que para los tres periodos de estudio dicho departamento no realizó el proceso de cobro judicial referente a las licencias de licor.

Arreglo de pago de patentes

Cuadro 30: Recaudación de arreglo de pago en patentes de licores municipales, perteneciente a los habitantes del cantón de Sarapiquí, según el monto total recaudado anualmente desde el período 2011 hasta el período 2013.

Municipalidad de Sarapiquí			
Arreglo de pago			
Licencias de Licores			
Año	Monto total	Variación Absoluta	Variación Relativa
2011	₡ -		
2012	₡ -	₡ -	₡ -
2013	₡ -	₡ -	₡ -

Fuente:(Sarapiquí, 2015).

Interpretación:

Según la información suministrada en el cuadro #30 por parte de la Municipalidad de Sarapiquí, para los períodos 2011, 2012, y 2013 en el rubro de arreglo de pago, no hubo montos puestos al cobro ni recaudados en ninguno de los períodos.

5.5 Análisis comparativo del estudio realizado en la Municipalidades de Sarapiquí y Pococí.

En este apartado del capítulo se procede a realizar un análisis comparativo de ambas municipalidades, con base a las respuestas obtenidas en la entrevista realizada a cada municipalidad, así como la información brindada por cada una de ellas; de lo cual se resaltarán aquellos aspectos que alguna tenga y que a la otra le resulte productivo implementar. A continuación se llevará a cabo el análisis:

5.6 Análisis de la información y datos suministrados.

Según la información obtenida a partir del análisis de los datos suministrados, se van a describir los siguientes indicadores de forma comparativa, logrando determinar aquellos aspectos en que ambas municipalidades deban mejorar, y los más sobresalientes detalles de ambas, se representan en la siguiente página.

Cuadro 31: Cuadro comparativo de la Gestión de Cobro y Morosidad presentada en los departamentos de cobro tanto de Sarapiquí como de Pococí, para los periodos 2011, 2012 y 2013.

Municipalidad de Pococí

Impuesto	Puesto al Cobro	INGRESOS TOTAL	Porcentaje	Puesto al Cobro	INGRESOS TOTAL	Porcentaje	Puesto al Cobro	INGRESOS TOTAL	Porcentaje
	Año Actual 2011	2011	2011	Año Actual 2012	2012	2012	Año Actual 2013	2013	2013
Imp. propiedad de BI, No 7729	811.240.202,42	497.145.852,26	38,72%	972.022.426,28	643.587.591,34	33,79%	1.096.979.263,22	754.789.688,24	31,19%
Patentes Municipales	264.150.414,01	249.061.319,26	5,71%	270.825.486,98	262.153.160,98	3,20%	311.275.358,51	300.221.892,51	3,55%
Servicio de recolección de basura	161.694.527,65	72.330.165,16	45,14%	158.816.833,74	100.658.552,45	42,89%	170.029.461,70	105.530.258,37	43,89%
Tratamiento de basura	30.423.886,89	23.190.547,49	38,30%	31.100.382,76	21.760.299,91	36,51%	33.275.981,56	22.611.570,08	38,09%
Patentes de Licores	30.488,80	27.938,80	8%	9.269.314,00	796.639,00	91,41%	102.034.680,30	78.002.785,94	23,55%
TOTALES	1.469.228.441,83	963.189.050,68	136%	1.641.239.682,62	1.184.267.228,25	208%	1.926.057.211,13	1.422.452.889,01	140%

Municipalidad de Sarapiquí

Impuesto	Puesto al Cobro	INGRESOS TOTAL	Porcentaje	Puesto al Cobro	INGRESOS TOTAL	Porcentaje	Puesto al Cobro	INGRESOS TOTAL	Porcentaje
	Año Actual 2011	2011	de Morosidad 2011	Año Actual 2012	2012	de Morosidad 2012	Año Actual 2013	2013	de Morosidad 2013
Imp. sobre la propiedad de BI, Ley No 7729	0,00	660.484.011,39		1.238.281.628,02	728.200.839,13	41,20%	1.901.483.968,00	943.206.367,51	50,40%
Patentes Municipales	0,00	950.935.142,60		1.177.934.276,53	993.433.705,48	16,00%	1.357.639.600,00	1.049.448.674,74	22,80%
Servicio de recolección de basura	0,00	172.394.250,28		522.610.936,29	338.991.397,93	36,00%	800.893.285,00	417.195.205,72	47,91%
Tratamiento de basura	0,00						300.057.118,00	165.411.226,20	45,00%
Licencias de Licores	0,00						287.539.687,15	155.653.533,46	46%
TOTALES	0,00	1.783.813.404,27			2.060.625.942,54	93%	5.847.842.130,15	2.730.915.007,63	916%

Fuente: (Pococí, 2015)(Sarapiquí, 2015).

A continuación se detallan uno a uno los rubros en los cuales ambas municipalidades pueden ser comparadas en cuanto a ingresos totales, puesto al cobro y morosidad:

- **Impuesto sobre Bienes Inmuebles I.B.I**

Al realizar el análisis comparativo entre ambas municipalidades respecto al Impuesto sobre la propiedad I.B.I, podemos determinar que en Sarapiquí para el periodo 2011-2012 hubo una variación del 29,5% respecto al ingreso total, mientras que en Pococí en el mismo periodo dicha variación fue mucho menor en un 10,3%.

Al analizar la variación relativa del 2012 al 2013 en Sarapiquí se presentó en un 17,3%, es decir que bajó el nivel de ingreso recaudado por esa municipalidad, mientras que en Pococí para ese mismo periodo la variación relativa aumentó a un 29,5%, indicador de que dicho impuesto en Sarapiquí sufrió una baja en la recaudación total, mientras que en Pococí al paso de tres años ha logrado aumentar su ingreso total a través de la gestión de Cobro.

- **Patentes Municipales.**

Las patentes municipales que reflejan el ingreso generado por la recaudación de los impuesto pagados por los contribuyentes evidencia que: para el periodo 2011-2012 referente al ingreso total para el caso de Sarapiquí tuvo una variación relativa del 5,3%, mientras que el municipio de Pococí para el mismo periodo presentó una variación relativa del 4,5%, es decir un crecimiento porcentual inferior.

El periodo que comprende 2012-2013, Sarapiquí mostro una variación relativa del 14,5%, es decir que aumentó casi el doble de un periodo a otro, para el municipio de Pococí esta variación relativa

del 2012-2013 fue de un 5,6% por lo que de un periodo a otro no se dinamizó dicho impuesto en ese cantón, es decir que la gestión de cobro respecto al ingreso total en Sarapiquí presentó una mejoría constantes, mientras que en Pococí se mantuvo muy similar el porcentaje de ingreso respecto a las patentes municipales.

- **Servicio de recolección de basura.**

El servicio de recolección de basura del municipio de Pococí presentó del período 2011 al 2012 una variación relativa del 96,6%, mientras que para Sarapiquí en este mismo período fue de un porcentaje del 12,1%, lo que evidencia que para este período el ingreso recaudado por el departamento de cobro administrativo y judicial presentó un aumento más significativo en Pococí.

Para el período que comprende 2012 – 2013, el municipio de Sarapiquí presentó una variación relativa tendiente a la baja que corresponde al 4,8%. Para este mismo período en el cantón de Pococí el ingreso total sufrió una variación del 23,1% lo que implica que ambos departamentos de cobro administrativo y judicial tuvieron una tendencia a una disminución significativa del ingreso respecto a los años anteriores.

- **Servicio de tratamiento de basura y residuos.**

Al analizar el servicio de tratamiento de basura y residuos referente a la municipalidad de Sarapiquí, se evidencia que del período 2011 al 2012 se presentó una variación relativa del 15,9%, del período 2012 al 2013. El ingreso total percibido por el tratamiento de basura y residuos tuvo una disminución significativa referente al ingreso total obtenido expresado en un 3,9%; por tanto la gestión de cobro que dicha institución realizó se mantuvo relativamente constante si se analiza el ingreso total obtenido.

Por otra parte, cuando se analiza la gestión de cobro de Pococí referente al ingreso total obtenido, según la información suministrada por la municipalidad, podemos observar que cuentan únicamente con el ingreso total obtenido por el tratamiento de basura y residuos concerniente al período 2013, que es equivalente a ¢165.411.226,20 colones, por lo que no permite conocer la variación relativa que pudo haber presentado referente a los años anteriores.

- **Licencias de Licor Ley 9047, referente a la Regulación y Comercialización de Bebidas con contenido Alcohólico.**

Analizando la licencia de licor a través de la gestión de cobro realizada por la municipalidad de Sarapiquí, se muestra que para el período 2011-2012 se presentó una variación relativa de 2751,4%, para el período que comprende 2012-2013 la variación relativa del ingreso total sufrió un aumento significativo de 9691,5% esto debido a la modificación que se dio respecto a la ley de licores el 8 de agosto del 2012.

Con respecto a Pococí el departamento de cobro administrativo y judicial debido a que se dio esta modificación de la ley nos brindó información únicamente referente al período 2013, para el cual se determinó que cada licencia de licor tendría un costo diferenciador según la categoría para la comercialización, por lo que el ingreso total asciende a la suma de 100.051.342,80.

5.7 Análisis del total de ingresos, monto puesto al cobro y porcentaje de Morosidad respectivamente de la Municipalidad del Cantón de Sarapiquí y Pococí para el período 2011.

Cuadro 32: Total de ingresos, monto puesto al cobro y porcentaje de Morosidad respectivamente de la Municipalidad del Cantón de Sarapiquí y Pococí para el período 2011.

MUNICIPALIDAD DE SARAPIQUI			
Impuesto	Puesto al Cobro Año Actual 2011	INGRESOS TOTAL 2011	Porcentaje morosidad 2011
Imp. sobre la propiedad de BI, Ley N	811.240.202,42	497.145.852,26	38,72%
Patentes Municipales	264.150.414,01	249.061.319,26	5,71%
Servicio de recolección de basura	161.694.527,65	72.330.165,16	45,14%
Tratamiento de basura	30.423.886,89	23.190.547,49	38,30%
Patentes de Licores	30.488,80	27.938,80	8%
TOTALES	1.469.228.441,83	963.189.050,68	136%
MUNICIPALIDAD DE POCOCI			
Impuesto	Puesto al Cobro Año Actual 2011	INGRESOS TOTAL 2011	Porcentaje de Morosidad 2011
Imp. sobre la propiedad de BI, Ley No 7729	0,00	660.484.011,39	
Patentes Municipales	0,00	950.935.142,60	
Servicio de recolección de basura	0,00	172.394.250,28	
Tratamiento de basura	0,00		
Licencias de Licores	0,00		
TOTALES	0,00	1.783.813.404,27	

Fuente: (Pococí, 2015)(Sarapiquí, 2015).

Interpretación: Como se puede observar el porcentaje de morosidad para el año 2011 respecto al Impuesto de bienes Inmuebles no puede ser comparado respecto a la gestión realizada, debido a que no se cuenta con la información referente al porcentaje de morosidad que obtuvo Pococí ya que no contaban con los datos ni los registros respectivos para que se pudiera realizar el análisis comparativo, sin embargo se puede mencionar que en Sarapiquí los dos impuestos para el 2011 que elevaban el porcentaje de morosidad, son el impuesto de Bienes Inmuebles y el tratamiento de basura con un 38,72% y un 38,30% respectivamente.

5.8 Análisis del total de ingresos, monto puesto al cobro y porcentaje de Morosidad respectivamente de la Municipalidad del Cantón de Sarapiquí y Pococí para el período 2012.

Cuadro 33: Total de ingresos, monto puesto al cobro y porcentaje de Morosidad respectivamente de la Municipalidad del Cantón de Sarapiquí y Pococí para el período 2012.

MUNICIPALIDAD DE SARAPIQUI			
Impuesto	Puesto al Cobro Año Actual 2012	INGRESOS TOTAL 2012	Porcentaje morosidad 2012
Imp. sobre la propiedad de BI, Leg N	972.022.426,28	643.587.591,34	33,79%
Patentes Municipales	270.825.486,98	262.153.160,98	3,20%
Servicio de recolección de basura	158.816.833,74	100.658.552,45	42,89%
Tratamiento de basura	31.100.382,76	21.760.299,91	36,51%
Patentes de Licores	9.269.314,00	796.639,00	91,41%
TOTALES	1.641.239.682,62	1.184.267.228,25	208%
MUNICIPALIDAD DE POCOCI			
Impuesto	Puesto al Cobro Año Actual 2012	INGRESOS TOTAL 2012	Porcentaje de Morosidad 2012
Imp. sobre la propiedad de BI, Leg No 7729	1.238.281.628,02	728.200.839,13	41,20%
Patentes Municipales	1.177.934.276,53	993.433.705,48	16,00%
Servicio de recolección de basura	522.610.936,29	338.991.397,93	36,00%
Tratamiento de basura			
Licencias de Licores			
TOTALES		2.060.625.942,54	93%

Fuente: (Pococí, 2015)(Sarapiquí, 2015).

Interpretación: Como se puede observar en cuanto al porcentaje de morosidad para el año 2012 respecto al Impuesto de bienes Inmuebles en la Municipalidad de Sarapiquí se tiene que corresponde a un 33,79%, mientras que para la Municipalidad de Pococí equivale al 41,20%, es decir que la gestión de cobro en Pococí no tuvo el éxito de recaudación con respecto a ese impuesto, sin embargo se dio una disminución de la morosidad en Sarapiquí respecto al año 2011.

Referente al impuesto de patentes municipales se observa que en Pococí existe un porcentaje de morosidad del 16%, mientras que en Sarapiquí representa un 3,20%, por lo que en Pococí se debe de realizar una gestión más efectiva para la recaudación de este impuesto. El servicio de recolección de basura es un impuesto que para el 2012 se redujo en un 2,29% respecto al año anterior.

En cuanto al tratamiento de recolección de basura en el caso de Pococí, se desconoce cuál fue el porcentaje de morosidad, mientras que en Sarapiquí equivale a un 36,51%. No se puede por lo tanto en ese periodo realizar un análisis comparativo sobre la recaudación de ese impuesto. En Sarapiquí al realizar la gestión de cobro para ese periodo disminuyó la morosidad en aproximadamente un 1,79%.

Las licencias de licor han sufrido reformas en la ley, por lo que también varía el precio o costo de dicho tributo, Pococí no cuenta con información de morosidad para el periodo 2012; mientras que en Sarapiquí contaban con un porcentaje de morosidad del 91,41% respecto a ese rubro. Esto por la entrada de la modificación de la nueva ley de licores en el escenario nacional con sus respectivas tarifas.

5.9 Análisis del total de ingresos, monto puesto al cobro y porcentaje de Morosidad respectivamente de la Municipalidad del Cantón de Sarapiquí y Pococí para el período 2013.

Cuadro 34: Total de ingresos, monto puesto al cobro y porcentaje de Morosidad respectivamente de la Municipalidad del Cantón de Sarapiquí y Pococí para el período 2013.

MUNICIPALIDAD DE SARAPIQUI			
Impuesto	Puesto al Cobro Año Actual 2013	INGRESOS TOTAL 2013	Porcentaje morosidad 2013
Imp. sobre la propiedad de BI, Ley N	1.096.979.263,22	754.789.688,24	31,19%
Patentes Municipales	311.275.358,51	300.221.892,51	3,55%
Servicio de recolección de basura	170.029.461,70	105.530.258,37	43,89%
Tratamiento de basura	33.275.981,56	22.611.570,08	38,09%
Patentes de Licores	102.034.680,30	78.002.785,94	23,55%
TOTALES	1.926.057.211,13	1.422.452.889,01	140%
MUNICIPALIDAD DE POCOCI			
Impuesto	Puesto al Cobro Año Actual 2013	INGRESOS TOTAL 2013	Porcentaje morosidad 2013
Imp. sobre la propiedad de BI, Ley No 7729	1.901.483.968,00	943.206.367,51	50,40%
Patentes Municipales	1.357.639.600,00	1.049.448.674,74	22,80%
Servicio de recolección de basura	800.893.285,00	417.195.205,72	47,91%
Tratamiento de basura	300.057.118,00	165.411.226,20	45,00%
Licencias de Licores	287.539.687,15	155.653.533,46	46%
TOTALES	5.847.842.130,15	2.730.915.007,63	916%

Fuente: (Pococí, 2015)(Sarapiquí, 2015).

Interpretación: Para el periodo 2013 se muestra que respecto al Impuesto de Bienes Inmuebles en Sarapiquí se dio una reducción de la morosidad ya que se disminuyó en un 2,6% respecto al año 2012 aproximadamente aspecto que beneficia a la gestión de cobro; en cuanto a la Municipalidad de Pococí, tuvo una tendencia contraria ya que paso de tener en el 2012 un 41,20% de morosidad a un 50,4%, lo que representa un aumento de casi un 10%.

El impuesto de patentes presento una morosidad del 3,55% para Sarapiquí, lo que evidencia una disminución de pago enfocada a los rubros correspondientes a patentes ya que aumentó el porcentaje comparándolo con el 2012. Pococí presento la misma situación de aumento de la morosidad en aproximadamente 6,8%, por lo que la gestión de cobro debe enfocar sus esfuerzos en realizar medidas para que se paguen los impuestos en las fechas establecidas.

La recolección de basura no presenta mayor variación en el porcentaje de morosidad, por lo que se podría decir que se ha dejado rezagada la correcta captación de los impuestos en ambos departamentos. El tratamiento de basura en Sarapiquí sufrió un variación tendiente a la alza de la morosidad. Por otro lado en Pococí se evidencia un grado de morosidad casi del 100%, lo que demuestra la reducida capacidad de acción de los departamentos con la finalidad de gestionar los cobros correspondientes.

Las licencias de licor para el periodo 2013 muestran porcentajes significativos de morosidad, esto ya que le sigue afectando a los departamentos la reciente modificación de la ley de licores, tanto así que para el 2013 en Pococí casi el 10% de lo puesto al cobro estaba en situación de morosidad. Sarapiquí por otro lado debe reducir en gran manera el porcentaje de morosidad, pues a pesar de los aspectos legales que influyeron se modificaron los derechos de los poseedores de licencias de licor.

CAPÍTULO VI:

Conclusiones y

Recomendaciones

6 CAPITULO VI: CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES.

a. Conclusiones.

La realización de este proyecto de tesis tuvo la finalidad primordial de elaborar un análisis comparativo del departamento de cobro administrativo y judicial tanto de la Municipalidad de Pococí como en la de Sarapiquí en los periodos 2011, 2012 y 2013, por ser estas dos instituciones de carácter autónomo las encargadas de administrar los impuestos que cada ciudadano de la región de Sarapiquí y la de Pococí deben pagar para contribuir de esta manera con el desarrollo social de ambos cantones. Con la intención de dar a conocer el procedimiento que desarrollan ambos departamentos y sus características similares.

Por tanto una vez realizado este análisis comparativo en ambas municipalidades se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

Conclusiones respecto a la entrevista:

Analizando las repuestas brindadas por las personas a las que se les realizó la entrevista, podemos concluir que coinciden y difieren en muchos aspectos entre los cuales podemos citar:

Difieren en la conceptualización del departamento de cobro administrativo, ya que Pococí lo considera como el responsable de determinar las obligaciones tributarias para proceder al cobro de los mismos, mientras que Sarapiquí lo considera una gestión administrativa para recordar a los contribuyentes de sus impuestos, finalmente ambos departamentos si realizan las dos tareas con la finalidad de recaudar los impuestos.

Según el departamento de cobro administrativo y judicial de Pococí, entre sus funciones están la de planificar, coordinar y controlar el material que va a ser notificado. Mientras que Sarapiquí especifica únicamente que la función del departamento de cobro es la de categorizar las deudas para poder notificarlas.

Según la perspectiva del encargado del departamento de Pococí, su objetivo principal es estimular el pago de los impuestos municipales, mientras que Sarapiquí enfoca sus objetivos a reducir la morosidad, procurando no estar en un rango superior de morosidad que vaya a comprometer las arcas municipales.

Existe gran diferencia analizando la estructura del departamento de cobro de una municipalidad a otra, ya que mientras en Sarapiquí colaboran únicamente tres personas en Pococí actualmente cuentan con ocho, distribuidas cada una con distintas tareas tanto administrativas, como de visitas al campo.

Coinciden para beneficio de los contribuyentes en el aspecto de que trabajan bajo la modalidad conectividad ya sea con el Banco de Costa Rica o el Banco Nacional; además de las modalidades de pago en efectivo, con tarjetas o depósitos.

Pococí a pesar de ser una institución con mayor presupuesto para ejecutar, carece de una planificación adecuada para desarrollarse y que esto le permita tener una guía oportuna de por dónde encaminarse.

La principal meta con la que cuenta la municipalidad de Pococí se enfoca en aumentar la recaudación en un porcentaje similar al del año anterior y en Sarapiquí la meta se enfoca en que la morosidad no supere el 25%, esto porque la Contraloría General de la República ha establecido este indicador como parámetro óptimo.

Se concluye que como un factor determinante a favor es que la creación de los departamentos para el caso de Pococí tiene fecha de inicio en enero del 2008, mientras que el departamento de Sarapiquí empezó labores para el año 2002 creación del departamento de cobro de Sarapiquí, beneficio respecto a mayor manejo del proceso a realizar.

Se puede inferir que están bien definidos y detallados cuáles son los días hábiles para realizar notificaciones de cobro administrativo, el domicilio al que debe ser notificado y los diversos medios que se pueden emplear para dar por notificada a una persona, por ejemplo vía fax o correo electrónico. Esto con la finalidad que todo cobro o resolución que tenga que ser notificada pueda tomarse en cuenta para cualquier proceso judicial, debido a que se desarrolló de la manera adecuada un proceso de notificación.

El caso específico de Pococí trabaja con el SI.GRA.MU, es decir Sistema Gráfico Municipal, para el caso de Sarapiquí, emplean el S.I.M, entiéndase Sistema Integrado Municipal, ambos sistemas con sus distintas capacidades que influyen positivamente en el proceso de la gestión de cobro.

Para el 2012 y 2013 en Pococí se dio un aumento de las prescripciones lo que no es un buen indicador de la gestión de cobro, dado que significa que la Administración no hace bien su trabajo, lo cual puede traerle consecuencias según el Código Municipal en el artículo 73; esto porque en primer instancia las prescripciones llegan a sustentarse cuando no ha habido ninguna notificación de por medio durante un periodo establecido revelando un proceso de cobro débil e ineficiente.

Conclusiones respecto al objetivo 2.5.2.1:

Cada departamento de cobro administrativo y judicial de ambas municipalidades es una rama de la administración tributaria, coordinación que vela por el desempeño de varios departamentos entre ellos el de cobro administrativo y judicial. Este busca que cada uno de ellos se desarrolle apegado a la ley según las disposiciones establecidas en el código Municipal, organización municipal, hacienda municipal, el personal municipal, recursos contra los actos municipales, los comités cantonales de deportes y disposiciones finales así como transitorias.

Las similitudes de los departamentos de cobro administrativo y judicial de ambas municipalidades en el campo jurídico, tienen un área de acción delimitada por el Código Municipal, Código de Normas y procedimientos Administrativos, la Ley General de Administración Pública N°6227, Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N°8422 y las distintas leyes relacionadas con los impuestos municipales, que al pasar del tiempo han sufrido modificaciones.

En el campo jurídico encontramos que los distintos reglamentos para el caso de Pococí , la Ley de Impuestos Municipales del Cantón de Pococí N°8582 del 06 de marzo del 2007 y la Ley 7321 del 15 de diciembre de 1992 sobre los impuestos municipales del Cantón de Sarapiquí, poseen un rango de creación de 15 años aproximadamente, por lo que en cuanto a su aplicación se puede observar la gran diferencia respecto a la posibilidad de ejecución pegado a la ley que tuvo el departamento de cobro administrativo y judicial de Sarapiquí respecto a Pococí.

Conclusiones respecto al objetivo 2.5.2.2:

Una de las principales estrategias para ayudar a reducir la morosidad y que ha sido muy utilizada en los últimos tres periodos por el departamento de cobro administrativo y judicial tanto de Pococí como en Sarapiquí en los periodos 2011, 2012 y 2013, es el arreglo de pago; ambas municipalidades cuentan con un manual de procedimientos en el que se establece la forma en que se debe desarrollar y aplicar dicha herramienta para el beneficio de los contribuyentes que no tienen la posibilidad de cancelar la totalidad de la deuda.

Los departamentos de cobro administrativo y judicial tanto de Pococí como Sarapiquí, realizan todo su proceso de notificación, redacción de documentos, dar respuesta a recursos de apelación, arreglos de pago y preparación de cartera para cobro judicial tomando la información de un sistema informático que almacena todos los datos de carácter tributario en una nube y de la cual se

obtiene la información actualizada de pagos, últimos pagos realizados, situación actual del contribuyente entre otros.

Se concluye que ambas municipalidades coinciden en la misión de que son responsables de velar por las finanzas municipales para poder desarrollar los proyectos que generen un impacto positivo en las comunidades, realizando su labor de forma transparente y guiándose en el Código Municipal, donde también exista la participación de los contribuyentes para que se logre una integración sana. Por otra parte analizando su visión coinciden en el motor principal para una adecuada gestión municipal tanto de cobro como de las demás funciones, las cuales son: la calidad en el servicio y atención al público, creando una cultura tributaria.

Las modalidades de cobro que ambas municipalidades deben emplear, se enfocan en dos aristas, el cobro ordinario en el cual se notifica a las personas y una vez vencido el plazo, seguidamente se realizaría el cobro judicial en el cual se somete a la persona a cancelar la totalidad de la deuda anteriormente notificada. En este punto se determinó que existen diferencias entre ambas municipalidades ya que para el caso de Pococí existe un abogado externo el cual participa en una licitación como proveedor municipal, mientras que la municipalidad de Sarapiquí emplea únicamente a sus abogados de planta.

Analizando el porcentaje de prescripciones, el cual se detalla en el artículo 73 del Código Municipal, vemos que en el caso de Pococí ha venido en aumento por lo que en cuanto a este aspecto se refiere, Pococí ha tenido una gestión ineficiente lo que refleja que no se ha desarrollado de la mejor manera el proceso de notificación y la actualización de datos de los contribuyentes, esto por falta de la inspección de campo, avalúos entre otros. Por tanto la municipalidad está dejando de percibir una cantidad significativa de ingreso por no realizar la gestión anteriormente mencionada.

El departamento de cobro administrativo y judicial de la Municipalidad de Pococí, tiene una gestión ineficiente porque las exoneraciones históricas han venido en aumento. Aunque como ya se ha conocido, es un derecho adquirido de los contribuyentes y está establecido en la ley, sin embargo junto con lo que se puede exonerar que es el impuesto de bienes inmuebles se ha dejado de cobrar los demás impuestos que no están exentos de pago. Y es ahí donde se recurre al arreglo de pago que beneficia al administrado no así a la administración.

A partir de la interrogante de la investigación que hace mención a que si son eficientes ambos departamentos de Cobro Administrativo y Judicial; si se observa el proceso, es evidente que poseen manuales de procedimientos establecidos que les dictan las pautas a seguir, ya sea en el proceso de notificación, arreglo de pago y cobro judicial pero son deficientes en aspectos de cobro de impuestos específicos.

Conclusiones respecto al objetivo 2.5.2.3:

Los departamentos de cobro administrativo y judicial de las municipalidades de Pococí y Sarapiquí realizan la gestión de recaudación de los impuestos municipales, con el fin de que la administración activa pueda a partir del ingreso realizar distintos proyectos que promuevan el desarrollo del Cantón, específicamente construcción de puentes, caminos, arreglo de calles, pavimentación de las rutas municipales, el mantenimiento de vías de difícil acceso, facilitar a la población la obtención de los servicios básicos, realizar un ordenamiento constructivo, proteger áreas de conservación, entre otros.

Conclusiones respecto al objetivo 2.5.2.4:

En cuanto al aspecto de la morosidad por medio del análisis comparativo que se realizó a ambos departamentos se obtuvo como resultado que para la Municipalidad de Sarapiquí aunque se dan porcentajes significativos en los tres periodos de estudio 2011, 2012 y 2013 son relativamente inferiores a los

porcentajes obtenidos en Pococí en los cuales son muy elevados principalmente en la recaudación de los impuestos que tienen mayor ingreso. Por ejemplo para el de Bienes Inmuebles y Patentes Municipales, se concluye que en Sarapiquí el departamento de cobro ha logrado crear una cultura tributaria.

Al analizar el proceso de cobro de la Municipalidad de Pococí y Sarapiquí con respecto a la gestión de cobro específicamente en el Impuesto de Bienes Inmuebles, se pudo observar que en ambas municipalidades las variaciones han presentado altas y bajas de un periodo a otro por lo que se puede concluir que para el cambio de periodo del 2011 al 2012 tendió a la baja, mientras que para el 2012 al 2013 su variación fue positiva.

Para el caso de las patentes municipales los departamentos difieren en su gestión en el sentido de que en Sarapiquí dicho impuesto sufrió una tendencia a la alza en los tres periodos de estudio, mientras que en Pococí aunque sufrió un aumento en la variación, esta no fue relevante ya que se puede hasta indicar que presentó una variación casi constante.

El servicio de recolección de basura, en ambas municipalidades en cuanto a la gestión de cobro presentó una disminución en el ingreso percibido por dicho impuesto, sin embargo en Pococí fue donde se evidencia la mayor disminución porcentual al pasar del 2011 al 2012 y del 2012 al 2013.

El servicio de tratamiento de basura y residuos evidenció en Sarapiquí una tendencia a la alza en los tres períodos de estudio, 2011 al 2013, mientras que en Pococí no se pudo realizar un análisis amplio, esto porque en la base de datos que se nos suministró no contaban con dicha información para realizar la comparación respecto a las variaciones que este presentó.

Las licencias de licor presentaron variaciones por las modificaciones a la ley 9047 respecto a las tarifas que debían cancelar aquellas personas que poseían una

licencia de licor, ya que por una parte se dejaba de lado la antigua ley de licores y se debían ajustar a las nuevas disposiciones que la ley establezca. Sarapiquí creció gradualmente y de forma significativa del 2011 al 2013 en su ingreso por este impuesto, mientras que en Pococí fue imposible realizar comparación respecto a los periodos 2011 y 2012 ya que no se cuentan registro de ingreso para esos años, solamente del 2013 en el que se observa un ingreso por licencias de licor significativo.

Se puede concluir que muchas son las variables que juegan en el buen desarrollo de un proceso de cobro administrativo y judicial, entre las cuales podemos mencionar en primer lugar sería la atención al público que se brinda desde que el contribuyente se aproxima a la ventanilla de cajas a cancelar lo que tenga pendiente o a solicitar un arreglo de pago, exoneración entre otros; esto porque conforme sea entendido se llevara una buena o mala impresión, lo que puede generar una indisposición de presentarse al municipio a cumplir con sus obligaciones tributarias.

b. Recomendaciones.

Este proyecto de investigación que se elaboró con la finalidad de realizar un análisis comparativo del Departamento de Cobro Administrativo y Judicial tanto de la Municipalidad de Pococí como en la de Sarapiquí para los periodos 2011, 2012 y 2013, permitió que por medio de la conclusión de la información analizada proporcionada por ambas municipalidades, se llegara a considerar ciertas recomendaciones. Las cuales van enfocadas a las tareas diarias que realiza el departamento, aspectos de legalidad, servicio al cliente, apoyo e integración con otras unidades, entre otras. A continuación se detallan las mismas:

Las municipalidades son instituciones que por medio de las actividades que realizan generan una dinamización de la económica y promueven el desarrollo de su población a través de los proyectos que realizan; sin embargo, para poder dar ejecución a estos planes deben anualmente cumplir con las metas planteadas de

recaudación de impuestos y si es posible superarlas. Por tanto deben contar con departamentos eficientes y eficaces que promuevan la cooperación entre sí para que el resultado final sea el deseado y esté acorde o supere las expectativas anteriormente definidas.

Los departamentos de Cobro Administrativo y Judicial de la Municipalidad de Pococí y Sarapiquí cuentan con el Manual de Procedimientos para la Gestión de Cobro que involucra tanto el proceso de arreglo de pagos, solicitudes de exención de impuestos, exoneración de bienes inmuebles y prescripción. Se detalla además desde principio a fin los pasos que debe realizar el encargado de cobro para que se dé una gestión tanto eficiente como eficaz. Sin embargo el manual de procedimientos de la Municipalidad de Sarapiquí a través del método de observación y por medio de los documentos que nos facilitaron se considera como más completo y fácil de comprender aunque no se trabaje directamente en esa área.

Pococí por otra parte debe mejorar dicho manual para que sea más explícito y que abarque todas las áreas que comprende el departamento de Cobro Administrativo y Judicial. Se recomienda que ambos departamentos realicen con la ayuda de la administración tributaria actualizaciones de dichos manuales entendiéndose que las actividades del departamento se deben adecuar a las leyes las cuales son cambiantes.

La mejor manera de cobrar, es brindando servicios oportunos, eficientes y de calidad, así el contribuyente pagaría de forma puntual y voluntariamente tanto los impuestos como servicios. Esto no depende del área de cobros, sino que es más una gestión integral de la institución, dado que participan muchas áreas y sobre todo deben contar con apoyo político (Alcalde y Concejo Municipal).

Los encargados de los departamentos de cobro Administrativo y Judicial de ambas municipalidades deben promover una interacción cercana con los demás departamentos que conforman la administración tributaria, con la finalidad principal de que todo trámite que realice cualquier contribuyente sea revisado

tomando en cuenta aspectos tales como la actualización de la base de datos, depuración de la misma, minimización de los tramites a realizar, buscando la reducción en el tiempo de espera para ser atendido por el empleado municipal, quedando este satisfecho al momento en que realizó su visita al municipio.

Se recomienda que el departamento de cobro de la Municipalidad de Pococí debe actualizar a mayor brevedad el reglamento de cobros ya que no han realizado una revisión o mejora del mismo y esto como se conoce toma su tiempo y debe ser publicado en el diario oficial de la gaceta, por tanto, esto puede repercutir en vicios por falta de la información y que incurriría en los recursos de revocatoria tanto de procesos administrativos como de aspectos de legalidad.

Se debe sistematizar y automatizar el sistema de cobro administrativo y judicial realizando una clasificación de las cuentas diversificadas, para poder evaluar el pendiente de cobro según rango de deuda, antigüedad de saldos y por condición de la deuda y así realizar una gestión de cobro eficiente y eficaz, implementando diversas acciones que estimulen al contribuyente a realizar el pago de los impuestos, realizando una gestión de cobro judicial y extrajudicial.

El personal de ambas municipalidades debe de estar en constante innovación, debido a que las leyes sufren modificaciones que pueden llegar a afectar o beneficiar los intereses de los contribuyentes. Es por esto que recomendamos que los funcionarios sean incluidos en capacitaciones que se enfoque en la actualización de la información de carácter legal que rige el actuar municipal y de esta forma estén en condiciones de ofrecer un buen servicio.

Deben emplear frecuentemente mecanismos que promuevan el conocimiento de los impuestos que se deben cancelar y así mismo indicar las fechas de pago establecidas dependiendo del impuesto que se vaya a pagar.

Un departamento que tenga buenas bases para realizar su gestión debe contar con reglamentos internos y manuales de procedimientos que sean las armas para

poder resolver todas las apelaciones y poder contestar recursos que se presenten. Es por esto que para el caso de Pococí recomendamos que la Municipalidad publique el reglamento de su oficina, de Cobro Administrativo y Judicial y el de Patentes que a la fecha no lo han realizado, por lo tanto se encuentra indefenso contra los distintos recursos de apelación que se puedan enfrentar en algún momento.

El nivel de morosidad en ambas municipalidades es elevado, por lo que se recomienda que ambos departamentos programen inspecciones para el caso de patentes que éstas sean diarias y de esta forma poder reducir el porcentaje de pendientes de cobro realizando procesos judiciales tanto hipotecario como monitorio para poder recuperar esos ingresos que no han sido pagados.

Ambos departamentos deben de estar orientados hacia un modelo de gestión de cobro enfocado en dos direcciones; primeramente en mejorar la utilización de instrumentos de análisis de riesgo para identificar correctamente los focos de morosidad y fomentar la inmediatez en el control, buscando una respuesta tan rápida como sea posible a las vías de evasión.

Estos departamentos de gestión de cobro administrativo y judicial deben de trabajar de forma coordinada y articulada, realizando un proceso de investigación y de este modo tratar de eliminar las causas que originan la morosidad, a fin de minimizar la evasión fiscal y lograr sostenibilidad en la justicia tributaria y en el cumplimiento de sus fines.

Deben realizar convenios con instituciones públicas que les permita la actualización de la base de datos de sus contribuyentes, así como contar con un contacto cercano con las Oficinas de Tributación Directa para realizar la fiscalización de las declaraciones presentadas en el caso de patentes.

Las municipalidades como parte del estado costarricense deben entre otros fines, satisfacer las necesidades de interés colectivo, salvaguardar la paz y el orden jurídico, fomentar el desarrollo económico, administrar eficientemente los recursos públicos con justicia y equidad. Por tanto, es importante que ambos departamentos de cobro tomen como prioridad cumplir con las metas que les establecen sus jefaturas por medio de los programas operativos anuales, puesto que de su eficiente recaudación depende que se ejecute o no un proyecto de carácter comunal.

Se deberían sistematizar y automatizar el proceso de gestión de cobro, ya que en primer lugar deben clasificar las cuentas diversificadas por tipo de contribuyentes para así analizar cuáles serán de mayor facilidad en la recaudación, otra forma sería tomando en consideración una evaluación del pendiente de cobro por rangos de deuda, antigüedad de saldos, condición de la deuda, incobrables o irrecuperables. Así mismo aplicar los arreglos o facilidades de pago, esto por medio de las ventanillas de plataforma de servicios, descifrando detalladamente cuales son las implicaciones de llegar a un arreglo de pago.

Se deben de aplicar elementos que condicionan el diseño e implantación de un modelo de gestión de cobro primeramente con una cultura organizacional eficiente y que sea progresiva con el paso de los años, con una estructura organizativa que se apegue a las leyes. Ambos departamentos deben luchar por contar con presupuestos acorde a las necesidades que tengan para cumplir con los objetivos planteados así como planes estratégicos que fomenten prácticas de rápida recuperación.

Se considera que en el caso del departamento de Cobro Administrativo y Judicial de la Municipalidad de Pococí, éste debe exigir a la administración tributaria (que es la coordinación encargada de brindar las facilidades y las herramientas tanto económicas, de capital humano como las tecnológicas) que de un soporte adecuado en cuanto al sistema que se emplea en la institución para resguardar la

información de carácter tributario de los contribuyentes que son personas tanto físicas como jurídicas. Esto es crucial para no confundir al mismo ni dar información errónea cuando éste lo solicite.

En el caso de la oficina de cobro de la municipalidad de Pococí, es necesario que se tenga un fácil acceso para toda la población. Por lo tanto, se debe de buscar un local apropiado y no estar tan alejados del centro de la Ciudad.

Es necesario que se realicen valoraciones y se actualicen las tasas en cuanto a los montos de cobro según lo indica el Ministerio de Hacienda. De esta forma esta gestión de cobranza irá acorde a lo que establece la ley y con los registros que corresponde a cada persona tanto física como jurídica.

La cultura tributaria comienza desde pequeños, es por esto que ambas administraciones tanto la de Pococí como la de Sarapiquí por medio de sus departamentos de cobro administrativo y Judicial deben realizar charlas en las escuelas y colegios sobre el pago de impuestos y cuáles son los derechos y obligaciones con los que cuentan para que se vaya formando una cultura de responsabilidad en los futuros contribuyentes.

Se debe hacer la observación de que Pococí presenta los índices más elevados de morosidad si lo comparamos con Sarapiquí. Por tanto la administración tributaria debe ejecutar estrategias de recuperación del ingreso evitando de esta manera que se siga acumulando el monto de pendiente, podemos mencionar entre las estrategias aumentar el personal para el proceso de capacitación y si no se puede optar por más colaboradores, se debe de capacitar al que ya existe y darles las herramientas adecuadas para toda la gestión de cobro desde el momento en que oficinas se prepara la notificación hasta el momento que se trasladan al domicilio fiscal de la persona física o jurídica a notificar.

Como parte de las recomendaciones que emitió la Contraloría General de la República a la Municipalidad de Pococí respecto a la reducción de la morosidad en el período 2013, se destaca la tarea que le encomendó específicamente al Señor Alcalde Municipal de buscar soluciones a dicho problema. Esto porque Pococí se coloca como uno de los cantones de la provincia de Limón con mayor porcentaje de morosidad.

Por último el aspecto económico y el recurso humano en Sarapiquí no son tan necesarios, sin embargo necesitan más apoyo de las otras jefaturas, Pococí difiere en el aspecto de que tanto recurso humano como financiero es parte de lo que se está necesitando.

Bibliografía

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFÍA CITADA

- (s.f.).
- Arias, F. G. (2006.). *El Proceso de la Investigación Científica. Quinta Edición*. Caracas.: Episteme.
- Echavarría, R. B. (2009). *Investigación, Un Camino al Conocimiento, Un Enfoque Cuantitativo y Cualitativo*. San José: Universidad Estatal a Distancia.
- Fayol, H. (1916). *Administración Industrielle et Generale*.
- Financiero, E. (15 de agosto de 2015). *elfinancierocr.com*. Obtenido de elfinancierocr.com: <http://www.elfinancierocr.com/>
- Hacienda, M. d. (2015). *Ministerio de Hacienda*. Obtenido de Ministerio de Hacienda: www.hacienda.go.cr
- IFAM. (2015). *Instituto de Fomento y Asesoría Municipal IFAM*. Obtenido de Instituto de Fomento y Asesoría Municipal IFAM: www.ifam.go.cr
- Inmuebles, L. d. (2015). *Ministerio de Hacienda*. Obtenido de Ministerio de Hacienda: [www.hacienda.go.cr/centro/datos/Ley/Ley 7509](http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/Ley/Ley%207509)
- Integración, I. I. (1 de mayo de 2015). *Instituto Internacional de Integración*. Obtenido de Instituto Internacional de Integración: www.iiicab.org.bo
- judicial, R. p. (2015). *Municipalidad de Pococi*. Obtenido de Municipalidad de Pococi: www.munipococi.go.cr
- Koontz, H. (1991). *Administración una perspectiva global, 11va Edición*.
- Legislativa, A. (2015). *Asamblea Legislativa*. Obtenido de Asamblea Legislativa: www.asamblea.gob.sv
- Pita. (1996).
- Pococí, M. d. (25 de Junio de 2015). *Municipalidad de Pococí*. Obtenido de Municipalidad de Pococí: www.munipococi.go.cr

- Sarapiquí, M. d. (25 de Junio de 2015). *Municipalidad de Sarapiquí*. Obtenido de Municipalidad de Sarapiquí: www.Sarapiquí.go.cr
- Tributaria, C. d. (2015). *Centro de Gestión Tributaria*. Obtenido de Centro de Gestión Tributaria: <http://www.satch.gob.pe/>
- Tributaria, L. C. (2015). *Servicio de Impuestos Internos*. Obtenido de Servicio de Impuestos Internos: <http://www.sii.cl/evasion/evaluacion.pdf>
- Tributarios, C. d. (20 de mayo de 2015). Código de Normas y Procedimientos Tributarios Ley 4755.
- Tributarios, C. d. (2015). *Sistema Costarricense de Información Jurídica*. Obtenido de Sistema Costarricense de Información Jurídica: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=6530&nValor3=89974&strTipoM=TC

LIBROS:

- Rodrigo Barrantes Echavarría, Investigación un camino al conocimiento un enfoque cuantitativo y cualitativo, decimoquinta reimpresión, Editorial Universidad Estatal a Distancia, San José, Costa Rica, 2009.
- Cortes, M & Iglesias, M, (2004). *Generalidades sobre metodología de la investigación*. México: Universidad Autónoma del Carmen.
- Tamayo, T. & Tamayo, M. (1997). *El proceso de la investigación científica*. México: Editorial Limusa S.A.
- Taylor S. & Bogdan R. (1986). *Introducción a los métodos cualitativos de la investigación*. Barcelona. España: Paidós.
- Fidiás G. Arias. (2006). El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica. (5°. Ed). Venezuela: Editorial Episteme C.A.
- Henri Fayol.(1916). *Administration Industrielle et Generale*.
- Harold Koontz. (1991). *Administración una perspectiva global*. (11°. Ed).

TESIS:

- Tesis de Yohanna Margaret Quirós Fonseca, Análisis del proceso de Cobro Administrativo para impuesto a la propiedad de vehículos, aeronaves y embarcaciones de la Administración Tributaria de San José, Universidad Metropolitana Castro Carazo, San José-Costa Rica- octubre, 2010

PÁGINAS WEB:

- www.muniPococí.go.cr, el día lunes 25 de agosto del 2014, a las 6:00 pm.
- www.Sarapiquí.go.cr, el día lunes 25 de agosto del 2014, a las 6:30 pm.
- www.iiicab.org.bo, el día lunes 25 de agosto del 2014, a las 7:00 pm
- www.expansion.com, el día lunes 02 de febrero del 2015, 4: 28 pm.
- www.sai.com.ar, el día martes 17 de febrero del 2015, a las 5: 45 pm.
- www.elfinancierocr.com, el día martes 17 de febrero del 2015, a las 6: 45 pm.
- www.iiicab.org.bo, el día viernes 06 de marzo, 2014 a las 2: 55 pm.
- www.muniPococí.go.cr, el día martes 05 de junio 2015 a las 4:40 pm.
- www.webyempresas.com, el día martes 05 de junio 2015 a las 5:40 pm.
- www.sii.cl/evasion/evaluacion.pdf, el día martes 05 de junio 2015 a las 5:40 pm.

OTRAS FUENTES:

- Información de carácter municipal proporcionado por Lic. Andrés Fletes Guido, ex consultor municipal.
- Información brindada por el departamento de Cobro Administrativo y Judicial del oficio CAJ 0109-14, el día miércoles 22 de abril del 2015 a las 7: 05 pm.

- Datos suministrados por la Municipalidad de Pococí, el día lunes 18 mayo del 2015 a las 8: 58 pm.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

LIBROS:

- Ley de notificaciones 8687, el día miércoles 21 de enero del 2015, a las 11:00 am.

TESIS:

- Tesis de Allan Enrique Arguello, Cristian Cortés Porras, Bernardo Montero Zumbado. Análisis del Clima Organizacional en la Sucursal del Banco Nacional en Pavas, Universidad Nacional, Heredia-Costa Rica, 2005.

PÁGINAS WEB:

- <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu>, el día lunes 24 de noviembre del 2014, a las 8: 24 pm.
- <http://definicion.de/proyecto/> , el día lunes 26 de enero del 2015, a las 4:05 pm.
- http://www.ceibal.edu.uy/contenidos/areas_conocimiento/mat/estadistica/po_blaicin_y_muestra.html, el día martes 27 de enero del 2015 a las 4:40 pm.
- <http://www.revistaindice.com/numero13/p16.pdf>, el día miércoles 11 de febrero del 2015, a las 6:40 pm.
- http://www.Sarapiquí.go.cr/images/Files/requisitos_exencionibi.pdf, el día miércoles 06 de mayo del 2015 a las 3: 49 pm.

OTRAS FUENTES:

- Manual de procedimientos facilitado por departamento de cobro municipal de la Municipalidad de Pococí, elaborado por Jorge Solano y Elena Sancho Blanco, el día viernes 14 de diciembre del 2011.
- Reglamento Cobro administrativo y Judicial, el día miércoles 19 de noviembre del 2014, a las 6: 21pm.

Anexos

ANEXOS.

I. Anexo #1: Entrevista.



Universidad Nacional
Vicerrectoría Académica, Campus Sarapiquí
Facultad de Ciencias Sociales



Las estudiantes del curso de Trabajo de Investigación II, de la Licenciatura en Gestión Financiera de la Universidad Nacional, Campus Sarapiquí, están interesadas en realizar esta entrevista a los funcionarios del área financiera de la Municipalidad, con el fin de que sus respuestas enriquezcan dicho trabajo de investigación, por ende se solicita que las respuestas sean lo más extensas posibles. Solicitamos que las respuestas sean transparentes y que reflejen la realidad de la institución, pues cualquier dato falso podría traducirse a un sesgo en la información. De antemano se les agradece su tiempo y colaboración. Toda la información brindada será confidencial y anónima.

1. ¿Qué es el departamento de cobro?
2. ¿Qué funciones lleva a cabo el departamento de cobro?
3. ¿Cuál o cuáles son los objetivos del departamento de cobro?, ¿Cómo se logra el cumplimiento de esos objetivos?
4. ¿Hace cuánto existe el departamento de cobro? ¿En qué fecha se creó?
5. ¿Cuál es la estructura del departamento de cobro?

6. ¿Cuál ha sido el comportamiento de los ingresos del departamento de cobro desde el período 2011 hasta el período 2013?
7. ¿Cuál o cuáles métodos de recaudación de ingresos son usados?
8. ¿Existe una eficiente recaudación de fondos? ¿Sí? ¿No? ¿Y por qué?
9. Según su experiencia ¿Con cuántos inspectores de cobro debería contar su departamento?; ¿La cantidad con la que cuenta actualmente es la suficiente?
10. ¿Se está cumpliendo con los objetivos planteados inicialmente?
11. ¿Se cuenta con los recursos humanos y financieros necesarios para la eficiente gestión de cobro?

12. ¿Considera usted que los recursos humanos y financieros con los que cuenta actualmente son los suficientes para una eficiente gestión de cobro?
 13. ¿Considera usted que existe una planificación adecuada?
 14. ¿Cuentan con un elaborado plan de trabajo?
 15. ¿Existe un presupuesto bien elaborado, con base en la proyección de ingresos?, En caso de no haber un presupuesto establecido, ¿qué pasa si no se llega a la meta de recaudación?
 16. ¿Son distribuidos los recursos de la forma adecuada?
 17. ¿Se tiene definido cuál es la meta a recaudar y se recauda eficientemente?
 18. ¿Considera usted que su departamento está realizando una gestión eficientemente?
 19. ¿Durante los últimos años (2011-2013) ha presentado déficit o superávit su departamento en cuanto a recaudación de ingresos?
 20. ¿Cómo se miden los resultados en su departamento?
 21. ¿El departamento dispone de estadísticas financieras, y datos respecto a: margen de utilidad, pérdidas, y recuperación de deudas? Si se respuesta es afirmativa indique desde que año se cuenta con registros.
 22. ¿Podrían facilitarnos esos datos para que sean analizados en el trabajo de investigación?

 23. ¿Su departamento compara mensualmente los resultados económicos presupuestados con los reales y toman acciones correctivas?
 24. ¿Su departamento compara anualmente los resultados económicos presupuestados con los reales y toman acciones correctivas?
 25. ¿Su departamento cuenta con un organigrama definido?
 26. ¿Están claramente definidas las funciones en su departamento?
 27. ¿Cuáles, según su perspectiva y experiencia, son los puntos fuertes y débiles de su departamento y cómo los mejoraría?
 28. ¿Cuál es la mejor estrategia para ejercer una eficiente gestión de cobros?
 29. ¿Quién se encarga de realizar el proceso de auditoría en su departamento?
 30. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de auditoría en su departamento?
¿Son aplicadas las recomendaciones que surgen producto de la auditoría?
- Muchas gracias por su colaboración en esta entrevista.