

Universidad Técnica Nacional

Sede del Pacífico

Contaduría Pública

“Evaluación del proceso de la recaudación del impuesto de recolección de residuos sólidos, en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el segundo semestre del 2023”

**Trabajo final de graduación como requisito para optar por el grado académico de
Licenciatura en Contaduría Pública**

Mauricio Antonio Gutiérrez Jiménez

Jeimy Michel Patiño Martínez

Puntarenas, 2025

ACTA DE APROBACIÓN

En la ciudad de Puntarenas, a los 14 días del mes de agosto del año 2025 al ser las 16:30 horas, estando presentes en el Campus Juan Rafael Mora Porras de la Sede del Pacífico de la Universidad Técnica Nacional, las siguientes personas:

Profesor Tutor: MDE. José Andrés Campos Jiménez
Profesora Lectora Interna: MDU. Grettel Morales Hernández
Profesora Lectora Externa: LICDA. Ana Grace Marín Campos
Presidente del Tribunal Examinador: MBA. Tamy Soto González


En su condición de miembros del Tribunal Evaluador, para evaluar la tesis y optar por el grado de **Licenciatura en Contaduría Pública**, del estudiante Mauricio Antonio Gutiérrez Jiménez, cédula de identidad 604710983.


Reunido el Tribunal Evaluador el aspirante procedió a defender su tesis "Evaluación del proceso de la recaudación del impuesto de recolección de residuos sólidos, en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el segundo semestre del 2023".

Concluida la defensa de la tesis, el Tribunal Evaluador consideró que, de conformidad con la normativa en la materia, el estudiante obtuvo una calificación de 92.50, cumpliendo con las exigencias requeridas para la aprobación de la tesis y le es conferido el grado de **Licenciado en Contaduría Pública**.

No (X) Si () mención honorífica


José Andrés Campos Jiménez
Profesor Tutor


Ana Grace Marín Campos
Profesora Lectora Externa


Grettel Morales Hernández
Profesora Lectora Interna


MBA. Tamy Soto González
Presidente del Tribunal Examinador



Sello

Estudiante:

Mauricio Gutiérrez

ACTA DE APROBACIÓN

En la ciudad de Puntarenas, a los 14 días del mes de agosto del año 2025 al ser las 16:30 horas, estando presentes en el Campus Juan Rafael Mora Porras de la Sede del Pacífico de la Universidad Técnica Nacional, las siguientes personas:

Profesor Tutor: MDE. José Andrés Campos Jiménez
Profesora Lectora Interna: MDU. Grettel Morales Hernández
Profesora Lectora Externa: LICDA. Ana Grace Marín Campos
Presidente del Tribunal Examinador: MBA. Tamy Soto González

En su condición de miembros del Tribunal Evaluador, para evaluar la tesis y optar por el grado de **Licenciatura en Contaduría Pública**, de la estudiante Jeimy Michel Patiño Martínez, cédula de identidad 603560070.

Reunido el Tribunal Evaluador la aspirante procedió a defender su tesis "Evaluación del proceso de la recaudación del impuesto de recolección de residuos sólidos, en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el segundo semestre del 2023".

Concluida la defensa de la tesis, el Tribunal Evaluador consideró que, de conformidad con la normativa en la materia, la estudiante obtuvo una calificación de 92.50, cumpliendo con las exigencias requeridas para la aprobación de la tesis y le es conferido el grado de **Licenciada en Contaduría Pública**.

No (X) Si () mención honorífica


José Andrés Campos Jiménez
Profesor Tutor


Ana Grace Marín Campos
Profesora Lectora Externa


Grettel Morales Hernández
Profesora Lectora Interna


MBA. Tamy Soto González
Presidente del Tribunal Examinador

Estudiante:




Sello

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi familia y a todas las personas que, de alguna forma, me han inspirado y apoyado durante este camino. A quienes confiaron en mí y me motivaron a seguir adelante, incluso en los momentos más difíciles.

Este logro es fruto del esfuerzo, la constancia y la pasión por superarme y aprender cada día. Que esta dedicatoria también sea un reconocimiento a todos aquellos que luchan por alcanzar sus metas y transformar su entorno.

Mauricio Antonio Gutiérrez Jiménez

Agradecimiento

Agradezco a Dios por brindarme la fortaleza y la sabiduría necesarias para culminar esta etapa académica con éxito. A mi familia, por su apoyo constante, comprensión y motivación, que fueron fundamentales durante todo el proceso.

Asimismo, expreso mi gratitud a los profesores, al tutor, a los lectores y a la directora de carrera, por su valiosa guía y acompañamiento en el desarrollo de este trabajo. También agradezco a todas las personas e instituciones que colaboraron de alguna manera para la realización de esta investigación.

Mauricio Antonio Gutiérrez Jiménez

Dedicatoria

A Dios, por darme la sabiduría, la fortaleza, la perseverancia y la salud para llegar hasta aquí. Sin su guía, nada de esto hubiera sido posible.

A mis hijos, que son mi razón de ser, mi más grande motor y son mi motivo constante para seguir adelante. Agradezco su paciencia, por las sonrisas que me llenaron de energía en los días más exigentes y por recordarme que todo esfuerzo vale la pena cuando se hace con amor.

A mi esposo, por su amor incondicional, su apoyo silencioso, pero siempre presente en este proceso, y su paciencia en cada día de desvelo y por ser parte de este logro.

Jeimy Michel Patiño Martínez

Agradecimiento

Con profunda gratitud, quiero agradecer a todas las personas que me apoyaron y me acompañaron para hacer realidad de esta tesis.

A mi profesor tutor, agradezco por estar siempre presente con su guía, paciencia y disposición. Su acompañamiento fue fundamental para darle sentido, claridad y profundidad a esta tesis.

A mi lectora interna y a mi lectora externa, les agradezco sinceramente el tiempo que dedicaron y cada una de sus observaciones, que sin duda ayudaron a enriquecer esta investigación y a darle una mejor estructura.

A mi directora de carrera, gracias por liderar con compromiso y por crear un ambiente académico que impulsa la excelencia. Su apoyo constante ha sido un pilar importante a lo largo de esta etapa.

Y, sobre todo a mis hijos y a mi esposo, gracias por estar conmigo en cada desvelo, por comprender mis ausencias y por ser mi motor diario. Este logro no es solo mío, también es de ustedes. Gracias por creer en mí.

Jeimy Michel Patiño Martínez

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Índice de Cuadros.....	xvi
Índice de Gráficos.....	xvii
Índice de Abreviaturas.....	xviii
Resumen Ejecutivo.....	xix
Matriz de Congruencia.....	xxi
Introducción.....	26
CAPÍTULO I.....	29
1. Marco Conceptual.....	30
1.1 Área de Estudio y Delimitación del Problema.....	30
1.2 Justificación.....	32
1.2.1 Social.....	33
1.2.2 Político.....	33
1.2.3 Ambiental.....	33
1.2.4 Tecnológico.....	33
1.2.5 Económico.....	34
1.2.6 Legal.....	34
1.3 Planteamiento del Problema.....	34
1.3.1 Enunciado del Problema.....	34
1.3.2 Formulación del Problema.....	35

1.4 Alcances y Limitaciones	36
1.5 Estado de la Cuestión.....	37
1.5.1 Ámbito Internacional	37
1.5.2 Ámbito Nacional.....	40
1.6 Objetivos	46
1.6.1 Objetivo General.....	46
1.6.2 Objetivos Específicos.....	46
CAPÍTULO II	47
2. Marco Teórico.....	48
2.1 Municipalidad	48
2.1.1 Autonomía y Atribuciones de la Municipalidad.....	49
2.1.2 Funciones de las Municipalidades	49
2.2 Municipalidad de Montes de Oro.....	50
2.2.1 Posición Geográfica	51
2.2.2 Ubicación	51
2.2.3 Misión.....	51
2.2.4 Visión.....	51
2.2.5 Estructura Organizativa	51
2.2.6 Control Interno.....	52
2.3 Impuesto.....	52
2.3.1 Tipos de Impuestos en Costa Rica	53
2.4 Contribuyente.....	54
2.5 Abonado.....	54
2.6 Usuario.....	55

2.7 Tasa	55
2.8 Tributo.....	55
2.9 Tarifas Municipales.....	56
2.10 Categorización	58
2.11 Tarifas para el Servicio de Recolección de Basura.....	60
2.12 Modelo de Estudio Tarifario del Servicio de Recolección de Residuos Sólidos	61
2.12.1 Datos Generales y Estimaciones	61
2.12.1.1 Datos de Producción	62
2.12.1.2 Datos Cantonales.	62
2.12.1.3 Estimación de la Producción de Desechos.....	62
2.12.1.4 Estimación de la Producción de Desechos de la Unidad Habitacional.....	63
2.12.2 Muestras y Ponderaciones.....	63
2.12.2.1 Muestreo General de Pesajes de Desechos Sólidos.	63
2.12.2.2 Ordenamiento de Contribuyentes.....	63
2.12.2.3 Rangos de Producción de Desechos Semanales.	63
2.12.2.4 Clasificación por Peso Categoría Residencial.	64
2.12.2.5 Clasificación por Peso Categoría Comercial.	64
2.12.2.6 Clasificación por Peso Categoría Gobierno.....	64
2.12.3 Categorización de Contribuyentes	64
2.12.3.1 Categorías Actuales según Municipalidad.....	64
2.12.3.2 Categorías Propuestas según Producción de Desechos.....	65
2.12.3.3 Contribuyentes por Categoría.	65

2.12.3.4 Contribuyentes Equivalentes.....	65
2.12.4 Estructura General de Egresos	65
2.12.4.1 Estructura de Egresos de Servicios Personales.....	65
2.12.4.1.1 Remuneraciones Básicas.....	66
2.12.4.1.2 Remuneraciones Eventuales.	67
2.12.4.1.3 Incentivos Salariales.	67
2.12.4.1.4 Contribuciones.	67
2.12.4.2 Estructura de Egresos de Servicios No Personales.....	67
2.12.4.2.1 Estimación del Costo de Operación.....	68
2.12.4.2.2 Costo de Operación del Recolector.....	68
2.12.4.2.3 Costo de Operación Anual.....	68
2.12.4.2.4 Clasificación Presupuestaria.	69
2.12.4.2.5 Estimación del Costo Anual de los Seguros.	69
2.12.4.2.6 Estimación del Costo del Tratamiento de Desechos.....	69
2.12.4.3 Estructura de Egresos de Materiales y Suministros.....	69
2.12.5 Consolidación de Costos y Tarifas	70
2.12.5.1 Gastos Totales del Servicio.....	70
2.12.5.2 Determinación de la Tasa Base.....	71
2.12.5.3 Tasas Propuestas.....	71
2.12.6 Comparaciones Finales	71
2.12.6.1 Cuadro Comparativo Tasas Actuales vs Tasas Propuestas.....	71
2.13 Aportes del Modelo Tarifario a la Sostenibilidad y Equidad Municipal	72
2.14 Utilidad del Desarrollo.....	73

2.15 Relación entre el Consumo de Agua Potable y el Cobro por Residuos Sólidos	74
2.16 Residuos Sólidos	75
2.17 Producción de Desechos Sólidos en Costa Rica	76
2.18 Relleno Sanitario	76
2.18.1 Parque Ecoindustrial Miramar	77
CAPÍTULO III.....	78
3. Marco Metodológico.....	79
3.1 Enfoque de la Investigación.....	79
3.2 Tipo de Investigación.....	79
3.3 Formulación de Hipótesis	80
3.4 Variables o Categorías de Análisis	80
3.4.1 Variable 1: Efectividad	80
3.4.2 Variable 2: Áreas Específicas	81
3.4.3 Variable 3: Desafíos.....	81
3.5 Población y Muestra.....	85
3.5.1 Población.....	85
3.5.2 Muestra	85
3.5.2.1 Tipo de Muestreo.	86
3.5.2.2 Técnica de Muestreo.	87
3.5.2.3 Nivel de Confianza.....	87
3.6 Técnicas e Instrumentos por utilizar en la Recolección de la Información	88
3.6.1 Entrevista	88
3.6.2 Cuestionario	89

3.7 Fuentes de Recolección de Información	90
3.7.1 Fuentes Primarias.....	90
3.7.2 Fuentes Secundarias.....	90
CAPÍTULO IV.....	92
4. Presentación y Análisis de Resultados.....	93
4.1 Análisis de la Entrevista.....	93
4.1.1 Variable: Áreas Específicas	94
4.2 Análisis del Cuestionario	99
4.2.1 Variable: Efectividad	100
4.2.2 Variable: Desafíos.....	109
CAPÍTULO V	119
5. Conclusiones y Recomendaciones.....	120
5.1 Conclusiones	120
5.1.1 Efectividad	120
5.1.2 Áreas Específicas	122
5.1.3 Desafíos.....	122
5.2 Recomendaciones.....	123
5.2.1 Efectividad	124
5.2.2 Áreas Específicas	125
5.2.3 Desafíos.....	126
BIBLIOGRAFÍA	127
ANEXOS	133
Anexo 1. Actual estructura de la municipalidad de Montes de Oro.	134
Anexo 2. Escudo de la Municipalidad de Montes de Oro.	134

Anexo 3. Localización del Cantón Montes de Oro.....	135
Anexo 4. Distritos del Cantón Montes de Oro.....	135
Anexo 5. Ubicación de la Municipalidad de Montes de Oro.....	136
Anexo 6. Organigrama de la Municipalidad de Montes de Oro.	136
Anexo 7. Tasas Propuestas.....	137
Anexo 8. Cuadro Comparativo Tasas Actuales versus Tasas Propuestas.....	137
Anexo 9. Tarifa Mensual Propuesta.....	138
Anexo 10. Comprobantes de Ingresos.	139
Anexo 11. Grupo Empresarial RABSA Manejo Integral Tecno Ambiente SA..	139
Anexo 12. Terreno Manejo Integral Tecno Ambiente SA.....	140
Anexo 13. Entrevista a los funcionarios del área operativa de la Municipalidad de Montes de Oro.	140
Anexo 14. Fotografías como evidencia del proceso de entrevista a los funcionarios del área operativa de la Municipalidad de Montes de Oro.	143
Anexo 15. Respuesta de Entrevista N°1	145
Anexo 16. Respuesta de Entrevista N°2	145
Anexo 17. Respuesta de Entrevista N°3	146
Anexo 18. Respuesta de Entrevista N°4	146
Anexo 19. Respuesta de Entrevista N°5	147
Anexo 20. Respuesta de Entrevista N°6	147
Anexo 21. Respuesta de Entrevista N°7	148
Anexo 22. Respuesta de Entrevista N°8	148
Anexo 23. Respuesta de Entrevista N°9	149
Anexo 24. Respuesta de Entrevista N°10	149

Anexo 25. Respuesta de Entrevista N°11	150
Anexo 26. Respuesta de Entrevista N°12	150
Anexo 27. Cuestionario funcionarios administrativos de la Municipalidad de Montes de Oro.	151
Anexo 28. Fotografías como evidencia del proceso del cuestionario a los funcionarios administrativos de la Municipalidad de Montes de Oro.	157
Anexo 29. Respuesta de Cuestionario N°7	159
Anexo 30. Respuesta de Cuestionario N°8	159
Anexo 31. Respuesta de Cuestionario N°9	160
Anexo 32. Respuesta de Cuestionario N°10	160
Anexo 33. Respuesta de Cuestionario N°11	161
Anexo 34. Respuesta de Cuestionario N°18	161
Anexo 35. Respuesta de Cuestionario N°19	162
Anexo 36. Respuesta de Cuestionario N°20	162
Anexo 37. Respuesta de Cuestionario N°21	163
Anexo 38. Respuesta de Cuestionario N°22	163
Anexo 39. Respuesta de Cuestionario N°23	164
Anexo 40. Respuesta de Cuestionario N°24	164
Anexo 41. Carta del Tutor.....	165
Anexo 42. Carta de la Lectora Interna	166
Anexo 43. Carta de la Lectora Externa	167
Anexo 44. Carta del Filólogo.....	168

Índice de Cuadros

Cuadro 1	xxi
Cuadro 2	82

Índice de Gráficos

Gráfico 1	100
Gráfico 2	101
Gráfico 3	102
Gráfico 4	103
Gráfico 5	104
Gráfico 6	105
Gráfico 7	109
Gráfico 8	110
Gráfico 9	111
Gráfico 10	112
Gráfico 11	113
Gráfico 12	114

Índice de Abreviaturas

ALCM: Alcalde Municipal.

IVA: Impuesto al Valor Agregado.

Kg: Kilogramo.

Kgr: Kilogramos.

MUNIS: Municipalidades.

ONG: Organización No Gubernamental.

p.: Página.

pp.: Páginas.

RDF: Combustible Derivado de Residuos; Refuse Derived Fuel.

s.f: Sin fecha.

SINPE: Sistema Nacional de Pagos Electrónicos.

SMS: Servicio de Mensajes Cortos.

Resumen Ejecutivo

La presente investigación, titulada “Evaluación del proceso de la recaudación del impuesto de recolección de residuos sólidos en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el segundo semestre del 2023”, tiene como objetivo esencial cuán efectivo es el proceso del cobro de este impuesto, al igual que detectar posibles áreas que requieren mejoras y comprender los desafíos que enfrenta la municipalidad en este tema.

El impuesto asociado al servicio de recolección de residuos sólidos es importante para garantizar la prestación de un servicio básico que impacta directamente en la salud pública, el entorno ambiental y la calidad de vida de la población. Por ello, se considera esencial analizar cómo se gestiona su recaudación y el uso que se da a los fondos obtenidos.

Se empleó una metodología de enfoque mixto, es decir, que combina herramientas tanto cualitativas como cuantitativas. Se aplicó una entrevista semiestructurada aplicada al personal operativo y un cuestionario dirigido al personal administrativo de la Municipalidad de Montes de Oro.

Los resultados obtenidos brindan información valiosa para conocer cómo funciona el proceso de recaudación, poner en evidencia sus principales debilidades y planear propuestas que contribuyan a hacerlo más eficiente, transparente y responsable en el manejo de los recursos municipales. Todo esto con la finalidad de garantizar que el servicio de recolección de residuos sólidos se mantenga y mejore en beneficio de la comunidad.

Las conclusiones y recomendaciones poseen datos esenciales que permiten optimizar la gestión del impuesto, asegurando la sostenibilidad del servicio prestado y promover mayor conciencia ciudadana.

Palabras clave: Recaudación, impuesto, recolección de residuos sólidos, gestión pública, eficiencia, transparencia, tarifas municipales, categorización.

Matriz de Congruencia

Cuadro 1

Tema	Hipótesis	Objetivo General	Objetivo Específico	Variable	Conclusiones	Recomendaciones
Evaluación del proceso de la recaudación del impuesto de recolección de residuos sólidos, en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el segundo	Se investigará si existe relación en el proceso de recaudación del impuesto de recolección de residuos sólidos y su distribución presupuestaria	Evaluar el proceso de la recaudación del impuesto de recolección de residuos sólidos, en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el segundo	Determinar la efectividad del proceso de recaudación del impuesto de recolección de residuos sólidos, en la Municipalidad de Montes de Oro, durante	Efectividad	Se concluye que el proceso de recaudación del impuesto presenta una efectividad aceptable, con plazos cumplidos y un diseño operativo claro. Sin embargo, persisten debilidades en el seguimiento a la morosidad, lo que	Se recomienda implementar sistemas tecnológicos de notificación automatizada y mantener actualizada la base de datos de contribuyentes para mejorar el seguimiento y control de la morosidad. Además, se sugiere revisar y simplificar los

<p>semestre del 2023.</p>	<p>de la Municipalidad de Montes de Oro, con los indicadores de la efectividad en la prestación del servicio, la puntualidad en la recolección.</p>	<p>semestre del 2023.</p>	<p>el segundo semestre del 2023.</p>	<p></p>	<p>afecta la ejecución financiera del servicio. Aunque se aplican medidas como notificaciones, estas no siempre se ejecutan con consistencia. También se reconoce que la colaboración del contribuyente es determinante para el éxito del proceso.</p>	<p>procedimientos internos mediante la participación activa del personal administrativo en espacios de mejora continua, con el fin de agilizar la atención y aumentar la eficiencia del proceso recaudatorio.</p>
			<p>Valorar áreas específicas de</p>	<p>Áreas específicas.</p>	<p>Se identifican deficiencias en la</p>	<p>Se recomienda establecer coordinación permanente</p>

			<p>mejora en el proceso de recaudación de los impuestos destinados al servicio de recolección de residuos sólidos, en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el segundo</p>		<p>coordinación entre áreas, en la comunicación con los ciudadanos y en la planificación logística. Estas debilidades afectan la eficiencia operativa y la percepción del servicio. El personal sugiere mejorar la difusión en redes sociales, reforzar la educación sobre residuos, contratar</p>	<p>entre el personal operativo y administrativo, mejorar la planificación de rutas, y fortalecer campañas informativas sobre el uso del impuesto. También se plantea capacitar continuamente al personal operativo en buenas prácticas y seguridad, así como renovar y mantener el equipo de recolección, incluyendo la adquisición</p>
--	--	--	---	--	--	---

			semestre del 2023.		más personal y adquirir un camión recolector adicional.	de un nuevo camión y herramientas adecuadas, para garantizar un servicio eficiente y sin interrupciones.
			Identificar los principales desafíos en el proceso de recaudación del impuesto de recolección de residuos sólidos en la Municipalidad	Desafíos.	Los principales desafíos son la escasez de personal administrativo, el uso de sistemas de cobro ineficientes, la falta de equipamiento adecuado y la baja cultura tributaria. También existe	Se recomienda gestionar recursos para contratar personal especializado en recaudación, adquirir un segundo vehículo recolector, y diseñar campañas de educación tributaria comunitaria. Asimismo, se propone fortalecer el sistema de

			de Montes de Oro, durante el segundo semestre del 2023.		disparidad en la percepción del recurso humano entre las áreas operativa y administrativa. Estas limitaciones afectan la sostenibilidad del servicio y evidencian la necesidad de modernizar procesos y fortalecer capacidades institucionales.	pagos en línea mediante alianzas externas y reasignar recursos hacia la gestión financiera. Finalmente, se sugiere optimizar la distribución del personal con base en diagnósticos de carga laboral, promoviendo la colaboración entre áreas en momentos críticos para evitar sobrecargas.
--	--	--	---	--	---	--

Fuente: Gutiérrez & Patiño (2025)

Introducción

El propósito central de la presente investigación es la gestión eficiente de los recursos públicos, la cual es un pilar fundamental en la administración gubernamental, que garantiza que los servicios esenciales se proporcionen de manera efectiva a la comunidad. La recolección de residuos sólidos es uno de los servicios públicos de mayor importancia contribuyendo significativamente a la calidad de vida de los ciudadanos y al cuidado del medio ambiente.

Como otras municipalidades, la Municipalidad de Montes de Oro tiene la responsabilidad de mantener un equilibrio entre las necesidades primordiales de la comunidad, los recursos disponibles y la eficacia en la prestación de servicios públicos. La recolección de residuos sólidos impacta directamente en la salud pública, la calidad de vida y el bienestar de sus ciudadanos.

Dicha investigación se llevará a cabo durante el segundo semestre del año 2023, permitiendo una revisión actual de este proceso fundamental en la gestión municipal, se tratarán aspectos cruciales vinculados con el proceso de recaudación del impuesto de la recolección de los residuos sólidos, considerando las implicaciones financieras, operativas y de prestación del servicio a la comunidad. Se espera que los resultados de esta investigación den a conocer sobre las prácticas actuales y permitan la identificación de áreas de mejora, con el fin de optimizar la gestión de los recursos públicos y garantizar un servicio de recolección de residuos sólidos eficiente y sostenible en la Municipalidad de Montes de Oro.

La recolección de residuos sólidos no solo es una función logística, sino un componente esencial para el desarrollo sostenible y la conservación del medio ambiente en Montes de Oro. La investigación propuesta aspira a superar la simple revisión financiera, investigando cómo los recursos destinados a la recolección de residuos sólidos pueden

optimizarse para favorecer tanto la funcionalidad del servicio como el bienestar integral de la comunidad.

Se pretende destacar la relación entre la administración financiera y las operaciones para establecer un sistema de recolección de residuos sólidos que favorezca tanto a la población presente como a las futuras generaciones.

La implementación de soluciones digitales y estrategias basadas en datos, puede mejorar significativamente la eficiencia y la transparencia en la gestión de impuestos para servicios esenciales como la recolección de residuos sólidos. Este estudio no sólo evalúa procesos financieros, sino también pretende contribuir al bienestar social, a la eficiencia administrativa y a la transparencia en la gestión de la recaudación del impuesto de recolección de residuos sólidos en Municipalidad de Montes de Oro.

El capítulo I comprende el marco conceptual del trabajo, donde se analizan las áreas de estudio y su importancia para la carrera, la delimitación del problema, su justificación para el desarrollo, el planteamiento del problema, las delimitaciones y los alcances, cerrando con sus objetivos, tanto general como específicos.

En el capítulo II, el marco teórico muestra las bases que dan sustento a la investigación, que ayuda a fundamentar y profundizar en el tema.

En el capítulo III se establece la metodología implementada en el desarrollo del tema, como lo es el enfoque de la investigación, tipo de investigación, formulación de hipótesis, preguntas generadas, variables o categorías de análisis, población y muestra, por último, las técnicas e instrumentos por utilizar en la recolección de información.

En el capítulo IV abarca la presentación y el análisis de los resultados de la investigación, basándose en la evaluación efectuada y los criterios aplicados en la Municipalidad de Montes de Oro.

En el capítulo V se exponen las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación. Se muestran las conclusiones obtenidas, así como sugerencias para mejorar la evaluación de la recaudación de impuestos relacionados con la recolección de residuos sólidos en la Municipalidad de Montes de Oro.

CAPÍTULO I

1. Marco Conceptual

1.1 Área de Estudio y Delimitación del Problema

Según lo indica el Reglamento para la gestión del cobro administrativo y apertura del proceso judicial, fiscalización y recaudación tributaria de la Municipalidad de Montes de Oro. El Concejo Municipal de Montes de Oro, conforme a las potestades contenidas por los artículos 4 inciso a), 13 incisos c) y e) y 17 incisos a) y h) del Código Municipal, Ley número 7794 y el artículo 170 de la Constitución Política, por acuerdo que se consigna en el Acuerdo N°17, del acta de la sesión ordinaria N° 185, del 14 de noviembre del 2023, dispuso emitir el siguiente:

En el capítulo II, Artículo 5°. Definiciones. Para efectos del presente Reglamento se entiende por:

“Encargado de Cobros Municipal: Es el encargado municipal de realizar y coordinar todas las gestiones de recaudación y cobranza, administrativas o judiciales de la municipalidad. Dicha tarea es asumida actualmente por el Departamento de Gestión de Servicios”.

Según lo indica el Reglamento para la gestión del cobro administrativo y apertura del proceso judicial, fiscalización y recaudación tributaria de la Municipalidad de Montes de Oro. El Concejo Municipal de Montes de Oro, conforme a las potestades contenidas por los artículos 4 inciso a), 13 incisos c) y e) y 17 incisos a) y h) del Código Municipal, Ley número 7794 y el artículo 170 de la Constitución Política, por acuerdo que se consigna en el Acuerdo N°17, del acta de la sesión ordinaria N° 185, del 14 de noviembre del 2023, dispuso emitir el siguiente:

En el capítulo III, Artículo 15°. Dependencias Involucradas. Las dependencias involucradas en el presente proceso son:

Gestión de Servicios: Se encarga de administrar, controlar, operar y fiscalizar los servicios Municipales que cuenta la Municipalidad (Acueducto, Basura, Agua, terminal y Cementerio, alquiler de Mercado. Así como encargado de cobros, el cual es un procedimiento que faculta a la Administración exigir al deudor tributario la acreencia impaga de naturaleza tributaria o no tributaria, debidamente actualizada.

Con la presente investigación se podrá realizar una evaluación a una institución pública como lo será la Municipalidad de Montes de Oro, que permitirá a los estudiantes de la carrera de Contabilidad y Finanzas poder analizar los costos que conlleva la labor y el presupuesto destinado, por último, la manera en la que utilizan los impuestos recaudados por el servicio y si se utilizan de forma óptima.

Con respecto a la delimitación del tema, este se circunscribe, según se detalla a continuación:

- **Período de Tiempo:** La tesis se enfoca en el segundo semestre del año 2023. Cualquier cambio significativo en las políticas, regulaciones o prácticas posteriores a este período no se reflejará en la investigación.
- **Localidad:** Se centra en la zona del cantón de Montes de Oro.
- **Institucional:** Se limita en la Municipalidad de Montes de Oro.
- **Acceso a Datos:** La disponibilidad y accesibilidad de datos, si se cuenta con acceso información financiera o administrativa relevante de la Municipalidad de Montes de Oro, la investigación podría verse limitada en su alcance y profundidad.
- **Marco Regulatorio:** Los marcos regulatorios locales y nacionales pueden influir en el proceso de recaudación del impuesto. Los cambios en la legislación durante o después del período de investigación podrían no ser abordados.

La investigación se efectuará en la zona de Montes de Oro, en la Municipalidad de Montes de Oro, y se evaluará el segundo semestre del 2023, que contempla el tercer y cuarto trimestre o período municipal.

1.2 Justificación

El tema de esta investigación aborda la evaluación del proceso de la recaudación y utilización de los impuestos para el servicio operativo de la recolección de los residuos sólidos en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el segundo semestre del 2023, es de vital importancia y esencial por diversas razones que abordan tanto la eficiencia de la gestión pública como el impacto directo, en la calidad de vida de los ciudadanos.

Así mismo, se propone analizar y comprender en profundidad los aspectos clave, en el cual identificarán áreas de mejora y se proporcionarán recomendaciones concretas para optimizar la eficiencia y transparencia en la administración pública de los fondos financieros municipales.

Esto es fundamental para que los ciudadanos comprendan en qué se destinan los impuestos que pagan y cómo estos contribuyen al mantenimiento y mejora de un servicio prestado como es la recolección de residuos sólidos.

Además, se enfatiza la importancia de la recolección de residuos sólidos, ya que es un servicio esencial para la salud pública y el bienestar de la comunidad, en el cual evaluar la recaudación del impuesto asociado a este servicio, garantiza que los recursos se utilicen de manera efectiva, asegurando la prestación adecuada y sostenible del servicio a los ciudadanos.

El uso de los fondos recaudados permite garantizar que estos se destinen de manera eficiente a asegurar la calidad del servicio, fortaleciendo la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas.

Además, en esta investigación no solo se centrará en la evaluación de procesos financieros, sino que también buscará como contribuir al bienestar social, la eficiencia administrativa y la transparencia en la gestión del proceso de recaudación del impuesto para la recolección de residuos sólidos en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el segundo semestre del 2023.

Por otra parte, dicha investigación no solo será de beneficio para la carrera de Contabilidad y Finanzas, sino que también podrá ser provechosa para las diferentes áreas como: social, político, ambiental, tecnológico, económico y legal.

1.2.1 Social

Involucramiento Ciudadano: Dentro del marco de una administración gubernamental efectiva, la participación de la comunidad es esencial. Esta investigación podría analizar la manera de incluir a los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones relacionado con la asignación de recursos para la recolección de residuos sólidos.

1.2.2 Político

Transparencia y Rendición de Cuentas: En el contexto de una administración gubernamental transparente y responsable, es imperativo evaluar el proceso de recaudación del impuesto de recolección de residuos sólidos.

1.2.3 Ambiental

Educación y Sensibilización Ambiental: La recolección de residuos sólidos no solo se fundamenta en la eficiencia en la gestión de recursos, sino también de la participación de la comunidad con los ciudadanos de Montes de Oro.

1.2.4 Tecnológico

Fomento a la Investigación Académica y Práctica: Se podría proporcionar información valiosa tanto a la comunidad como a los responsables de la toma de decisiones

locales. Los resultados de la investigación pueden emplearse como fundamento para futuras investigaciones, progresos tecnológicos y así poder ayudar a los gestores públicos a tomar decisiones informadas.

1.2.5 Económico

Efecto Económico a Nivel Local: La administración eficiente de los recursos públicos no solo repercute la calidad de vida de los ciudadanos, sino también para la economía local. Esta investigación podría explorar de qué manera la mejora en la recolección de residuos sólidos, lo que puede producir impactos beneficiosos en la generación de empleo local, el crecimiento de empresas enfocadas al reciclaje y la mejora general de la infraestructura urbana.

1.2.6 Legal

Relevancia de una Administración Pública Eficiente: En un entorno donde la eficiencia en la administración pública es vital, la adecuada recaudación del impuesto es esencial para asegurar que los servicios prestados, como la recolección de los residuos sólidos, sean brindados de manera efectiva a los ciudadanos. Una administración inadecuada en este proceso podría llevar a una disminución de la calidad de los servicios o en un incremento de la presión fiscal para la población.

1.3 Planteamiento del Problema

1.3.1 Enunciado del Problema

La Municipalidad de Montes de Oro enfrenta el desafío de gestionar de manera eficiente los fondos financieros destinados al servicio operativo prestado de recolección de residuos sólidos, durante el segundo semestre del 2023. Este desafío está directamente vinculado con las deficiencias en la recaudación del impuesto destinado al servicio de residuos sólidos.

Según lo indica Sánchez (2021), en el Plan estratégico municipal de Montes de Oro. En la sección Situación Actual y Propuestas de los Egresos de la Municipalidad de Montes de Oro, se revela que "se presenta déficit porque no ingresa la cantidad de recursos que se presupuestan" (p. 25), hecho que limita la capacidad operativa del servicio.

Es en dicho momento donde es crucial evaluar los procesos administrativos y operativos en las municipalidades resulta esencial para comprender su impacto en la asignación de recursos, la calidad de los servicios y la percepción ciudadana sobre la gestión municipal.

Así mismo esta investigación pretende evaluar el proceso de recaudación del impuesto destinado al servicio de residuos sólidos durante el segundo semestre del 2023, el propósito principal es analizar las posibles mejoras que permitan garantizar la sostenibilidad financiera del servicio prestado y su continuidad en beneficio de la comunidad.

1.3.2 Formulación del Problema.

¿Cómo se lleva a cabo el proceso de la recaudación del impuesto de la recolección de los residuos sólidos, en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el segundo semestre 2023?

El planteamiento del problema en esta investigación se centra en la evaluación del proceso de recaudación del impuesto de recolección de residuos sólidos, en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el segundo semestre del año 2023. Por consiguiente, se busca analizar cómo se lleva a cabo este proceso, con el objetivo de identificar posibles áreas de mejora para optimizar la eficiencia y transparencia en la administración de los recursos financieros municipales. Por lo tanto, se cuestiona cómo se utilizan los impuestos recaudados, con el fin de garantizar la prestación adecuada y sostenible del servicio a los

ciudadanos, considerando la importancia crítica de la recolección de residuos sólidos para la salud pública y el bienestar de la comunidad.

1.4 Alcances y Limitaciones

Para establecer los siguientes alcances, se pretende realizar una investigación integral y específica que contribuya de manera significativa a la comprensión y mejora del proceso de recolección del impuesto en la recolección de residuos sólidos en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el segundo semestre del 2023.

- Se examinará en detalle la estructura del proceso de recaudación del impuesto vinculado al servicio de la recolección de residuos sólidos.
- Se analizarán los indicadores utilizados para evaluar la gestión financiera del servicio de recolección de residuos sólidos, esto abarcará la revisión de métricas relacionadas con la eficiencia en la compensación, la asignación de recursos y la calidad del servicio.
- Se realizará una evaluación integral del proceso de la recolección de residuos sólidos, con un enfoque en analizar aspectos como la transparencia y la eficiencia en la asignación de recursos, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y fortalecer la gestión del servicio.
- Se formularán recomendaciones concretas y prácticas basadas en los hallazgos encontrados en la investigación.

Con respecto a las limitaciones, las principales serían:

- Colaboración Institucional: La cooperación y colaboración de la Municipalidad de Montes de Oro son esenciales para obtener datos y detalles sobre el proceso de

recaudación y distribución de impuestos. La falta de cooperación institucional podría limitar el acceso a información clave.

- Recursos Humanos: La disponibilidad de personal y la capacidad de llevar a cabo la investigación de campo o la entrevista con funcionarios de la municipalidad pueden verse limitadas por recursos humanos y de tiempo.

1.5 Estado de la Cuestión

A continuación, se presenta el detalle de los artículos académicos e investigaciones consultadas, que tienen relación con el tema.

1.5.1 Ámbito Internacional

En el ámbito internacional se logró captar la siguiente información:

Según la investigación de Santos (2008), en su trabajo social Evaluación de experiencias locales urbanas desde el concepto de sostenibilidad: el caso de los desechos sólidos del municipio de Los Patios (Norte de Santander, Colombia):

El manejo de los residuos sólidos tiene una estrecha relación con la salud de la población, se han presentado tres situaciones principales, la primera referida a la transmisión de enfermedades, tanto por agentes patógenos transferidos por los residuos sólidos. En segundo lugar, el riesgo de lesiones e infecciones ocasionados por los objetos punzo penetrantes que se encuentran en los residuos, lo cual es de riesgo para la salud de las personas que recolectan materiales en los vertederos. En tercer lugar, la contaminación ocasionada por la quema de residuos, la cual afecta el sistema respiratorio de los individuos (pp. 7-8).

Se puede entender la conexión entre el manejo de los residuos sólidos y la salud pública, se señalan las principales preocupaciones: la transmisión de enfermedades a través

de agentes patógenos presentes en los residuos, el riesgo de lesiones e infecciones por objetos a quienes manipulan los residuos y la contaminación del aire debido a la quema de residuos, afectando el sistema respiratorio de las personas. Estos problemas destacan la importancia de un adecuado tratamiento de los residuos sólidos para salvaguardar la salud de la población.

Según la investigación de Galilea (2011) en su proyecto Descentralización de servicios esenciales. Los casos de Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica y México en salud, educación, residuos, seguridad y fomento:

Los servicios de recolección y disposición de residuos sólidos domiciliarios se constituyen en una necesidad sanitaria y ambiental de primera importancia. También en este caso su “naturaleza local o regional” resulta, a primera mirada, incuestionable. Aun reconociendo la diversidad de residuos (orgánicos, incluso) y la diferente realidad institucional y tecnológica en los países de la Región, esta actividad se administra y ejecuta localmente (en su fase de recolección) y regionalmente (en su fase de disposición y tratamiento), y habitualmente mediante modalidades de concesión a entidades privadas, sujetas a tarifados diversos y mediante múltiples y muy variadas formas de gestión (p. 9).

Los servicios de recolección y disposición de residuos sólidos domiciliarios son cruciales para la salud pública y el medio ambiente, siendo gestionados a nivel local y regional. Aunque la diversidad de residuos y las distintas realidades institucionales y tecnológicas en la región presentan desafíos, la recolección se lleva a cabo localmente, mientras que la disposición y tratamiento suelen ser responsabilidad regional, a menudo a través de concesiones a entidades privadas.

Según la investigación de Bernache (2015), en su investigación La gestión de los residuos sólidos: un reto para los gobiernos locales:

La gestión de los residuos sólidos urbanos constituye para los gobiernos municipales, ya que la generación de residuos aumenta de manera regular, el manejo (recolección, transporte y su disposición) requieren de una partida importante del presupuesto, y el cuidado ecológico para la gestión sustentable de residuos es muy complejo. Por otro lado, la gestión de los residuos sólidos constituye un reto para los ayuntamientos porque requiere de profesionales capacitados, grandes montos de recursos presupuestales y un plan de gestión sustentable (p. 23).

La gestión de los residuos sólidos representa un desafío significativo para los gobiernos municipales, ya que la cantidad de residuos generados sigue aumentando constantemente. El manejo adecuado de estos residuos, que incluye la recolección, transporte y disposición final, demanda una parte considerable del presupuesto municipal.

Según la investigación de Bartra (2020), en su investigación Recaudación de impuestos municipales y su relación con el desarrollo sostenible en el distrito de Yarinacocha:

La Municipalidad Distrital de Yarinacocha, es una institución sostenible respetuosa del ambiente, que representa a todos los vecinos a quienes les brinda servicios públicos con eficiencia y eficacia, y su accionar se caracteriza por el trabajo en equipo y la apertura al diálogo cuenta con una estructura orgánica flexible y recursos humanos idóneos, con honestidad y solvencia moral, infraestructura implementada y equipada con tecnología de punta, que optimizan los sistemas de recaudación tributaria, mejorando las condiciones de vida de la población de Yarinacocha (p. 83).

Se menciona que la Municipalidad se destaca por su compromiso con la sostenibilidad y el respeto al medio ambiente, reflejando una dedicación hacia el bienestar

de todos sus habitantes. A través de la prestación eficiente y efectiva de servicios públicos, la institución se esfuerza por satisfacer las necesidades de la comunidad, promoviendo un ambiente de trabajo colaborativo. Su estructura organizativa adaptable y la calidad de su personal reflejan valores de integridad y ética.

Su enfoque en mejorar los sistemas de recaudación tributaria no solo demuestra su capacidad de gestión, sino también su compromiso en elevar la calidad de vida de los residentes de Yarinacocha, evidenciando así un enfoque humano en su accionar.

1.5.2 Ámbito Nacional

En el ámbito nacional se logró captar la siguiente información:

Según lo expuesto en la Sesión Ordinaria N°136-2018, del Consejo Municipal de la Municipalidad de Montes de Oro, celebrada el 4 de diciembre de 2018, en el Informe de comisión de asuntos jurídicos contestación nota consulta tarifas de recolección de basura.

En el inciso N° 17 se analizó una nota presentada por dos ciudadanas, quienes formularon una serie de interrogantes respecto a las tarifas de recolección de basura, dirigidas al alcalde municipal, las cuales fueron posteriormente remitidas a la gestora de servicios correspondiente. Sin embargo, las ciudadanas manifestaron su disconformidad con las respuestas recibidas, por lo cual solicitan al Concejo Municipal que se evacúe las interrogantes, al respecto se indica:

2. Con respecto a las preguntas de metros cuadrados, tipo de construcción, año de construcción, número de habitantes, ubicación y cantidad de pajas de agua, cabe indicar que no proceden de acuerdo a lo señalado anteriormente, en referencia que la tarifa residencial es basada en la cantidad de desechos ordinarios generados por semana.

Lo anterior deja en manifiesto el criterio que se sigue en cuanto a la tarifa de la Recolección de la Basura.

3. En cuanto a la interrogante N°7, la cual pregunta que si la Municipalidad está realizando los estudios específicos para determinar la cantidad de basura que se produce. Al respecto según la normativa indicada en el Reglamento para la Aplicación de la Tarifa del Servicio de Recolección de Basura, en sus artículos 5, 6, 7, 8 y 9 específicamente, así como consultas a la Administración y de acuerdo al principio de legalidad regido en el artículo 11 de la Constitución Política y el artículo 11 de la Ley General de la Administración Pública, que establece que la administración actuará sometida al ordenamiento jurídico, se indica que la Municipalidad gestiona todas las actuaciones pertinentes para determinar la cantidad de basura que se produce (pp 21-22).

Se presentó una serie de gestiones en su momento ante el Concejo Municipal, con inconformidades cuestionando la metodología empleada para calcular las tarifas de recolección de basura, así como su aplicación práctica en viviendas de baja generación de residuos sólidos.

Ante el caso del cual presentó notas formales en varias sesiones, señalando una percepción de arbitrariedad en el cobro del servicio municipal y una falta de claridad sobre los criterios usados por los funcionarios al momento de clasificar con una categoría a los usuarios.

En seguimiento del caso previamente citado, durante la Sesión Ordinaria N°139-2018 celebrada por la Corporación Municipal de Montes de Oro, celebrada el miércoles 26 de diciembre del 2018, artículo IV- lectura de correspondencia y acuerdos:

Se abordó en el inciso N°10: en el cual se dio lectura a una nota presentada por dos ciudadanas (...), en dicha comunicación manifestaron su descontento con la metodología utilizada para fijar la tarifa del servicio de recolección de Basura, y expresamos que en oficio N°233-SM-2015, se dice que la categorización de tarifas residenciales se basa en la cantidad de desechos ordinarios generados por semana, la Vicealcaldesa nos informó que el recolector de basura contaba con una romana, el mismo 10 de diciembre se presentó un formulario ante el departamento de Gestión de servicios solicitando un cambio de categoría, según la cantidad de basura producida por semana.

Durante la deliberación del consejo, una funcionaria municipal señaló que el reglamento es ambiguo, este reglamento actual solo habla del pesaje de la basura, es muy importante como se han planteado por parte de la administración nuevos reglamentos como el del acueducto, y el reglamento de cobro, es muy importante hacer una modificación al reglamento sobre el cobro de la basura, debe quedar bien claro (p.5).

Los elementos cuestionados fueron recogidos en actas oficiales y dio paso a un debate interno en el Concejo sobre la legalidad y legitimidad del modelo tarifario.

Según la investigación de Soto (2019), en su trabajo de investigación Gestión de los residuos sólidos en Costa Rica:

Para lograr el manejo integral y sostenible de los residuos sólidos municipales, es necesario que se articulen los diversos esfuerzos para optimizar los métodos de recolección, los cuales no se han modernizado en la última década, persiste el uso de fuerza humana para recolectar los botes de basura desde las aceras, los procesos de valorización de residuos reciclables se han orientado a la exportación y no se ha

promocionado la creación de empresas para el uso de estos materiales, y tampoco se ha logrado combinar las diferentes opciones de manejos que involucren el reuso, reciclaje, biogasificación, composteo, tratamiento mecanizados para el aprovechamiento del poder energético de combustible sólidos (RDF) provenientes de los residuos sólidos municipales, la recuperación energética, pirólisis ni incineración, aunque este último proceso no es compatible con las políticas de descarbonización de la economía (p. 22).

Muestra la importancia de implementar medidas más eficientes y sostenibles en la gestión de los residuos sólidos municipales en Costa Rica, con el objetivo de reducir su impacto ambiental y fomentar una economía circular que promueva el uso eficiente de los recursos. Es necesario que se involucren todos los actores relevantes en esta tarea, desde las autoridades gubernamentales hasta la sociedad civil, para lograr un manejo integral y sostenible de los residuos sólidos en el país.

Según la investigación de Murillo (2024), en su trabajo de investigación Análisis de la gestión de residuos sólidos y su efecto en las finanzas de la municipalidad de Liberia:

El relleno sanitario que tenía la Municipalidad de Liberia cuenta con un cierre técnico por parte del Ministerio de Salud desde el año 2015, lo que no le ha permitido manejar el tratamiento de sus residuos sólidos dentro del cantón. Por lo que se ha tenido que trasladar a diferentes lugares fuera del cantón invirtiendo en costos adicionales como transporte, ya que la Municipalidad no cuenta con el equipo para este proceso (p. 2).

Esta situación refleja cómo los problemas estructurales y de infraestructura pueden repercutir directamente en las finanzas municipales. En el caso de Liberia, la falta de un relleno sanitario operativo obligó a asumir gastos adicionales que, sumados a una baja

recaudación, comprometen la sostenibilidad del servicio. Un análisis similar podría aplicarse a la Municipalidad de Montes de Oro, considerando los desafíos propios que enfrenta en cuanto al tratamiento y recolección de residuos.

Murillo (2024), también señala:

Un poco más de la mitad de los usuarios consideran a su criterio personal que lo que pagan no tiene relación al servicio que reciben. Esto denota el descontento por el servicio brindado o bien el desconocimiento de los usuarios de todo el proceso de gestión de residuos sólidos del cantón (p. 52).

Este tipo de percepción ciudadana puede ser determinante en la efectividad del proceso de recaudación del impuesto, ya que una valoración negativa del servicio afecta la disposición a cumplir con el pago correspondiente. Por ello, resulta clave en este estudio conocer también el nivel de satisfacción de los contribuyentes de Montes de Oro y su percepción sobre la relación entre el pago y la calidad del servicio recibido.

Según Quesada (2024), en su investigación Costa Rica está en “crisis” por agotamiento de vida útil de rellenos sanitarios, según ministra de Salud:

Costa Rica enfrenta una crisis en la gestión de residuos sólidos debido al agotamiento de la vida útil de la mayoría de los rellenos sanitarios del país. Esta situación se agrava por una baja tasa de reciclaje, estimada en apenas un 1%, y por la falta de acciones contundentes de parte de los gobiernos anteriores. Ante este panorama, el Ministerio de Salud anunció la creación de una nueva política nacional para el período 2023-2033, orientada a trabajar en conjunto con los gobiernos locales para mejorar el manejo, control y disposición de los residuos.

Esta problemática se ha visto agravada por la falta de medidas efectivas en el pasado, lo que demanda acciones urgentes y coordinadas. Entre ellos, destacan la necesidad de

aumentar la cultura del reciclaje, implementar tecnologías sostenibles y garantizar un compromiso real de todas las instituciones involucradas. Superar esta crisis requerirá no solo políticas bien estructuradas, sino también la participación de la sociedad y una fiscalización constante para lograr un manejo integral de los desechos.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

- Evaluar el proceso de la recaudación del impuesto de recolección de residuos sólidos, en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el segundo semestre del 2023.

1.6.2 Objetivos Específicos

- Determinar la efectividad del proceso de recaudación del impuesto de recolección de residuos sólidos, en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el segundo semestre del 2023.
- Valorar áreas específicas de mejora en el proceso de recaudación de los impuestos destinados al servicio de recolección de residuos sólidos, en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el segundo semestre del 2023.
- Identificar los principales desafíos en el proceso de recaudación del impuesto de recolección de residuos sólidos en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el segundo semestre del 2023.

CAPÍTULO II

2. Marco Teórico

Este marco teórico proporciona las bases conceptuales y normativas que sustentan el análisis del proceso de recaudación del impuesto de recolección de residuos sólidos en la Municipalidad de Montes de Oro. En él se tratarán aspectos clave sobre la gestión financiera municipal, la eficiencia en la captación de ingresos públicos y las consecuencias que esto puede tener.

Además, se revisará el marco legal aplicable a este impuesto junto con estudios previos. Esto ayudará a comprender mejor la investigación, identificar áreas de mejora y formular recomendaciones fundamentadas para optimizar el proceso de recaudación.

2.1 Municipalidad

Es fundamental definir el concepto de Municipalidad, ya que esta institución constituye el eje central del presente estudio.

En el Código Municipal N° 7794 (1998), se indica en el:

Artículo 2. – “La municipalidad es una persona jurídica estatal, con patrimonio propio y personalidad, y capacidad jurídica plenas para ejecutar todo tipo de actos y contratos necesarios para cumplir sus fines”.

La municipalidad goza de autonomía tanto en su funcionamiento como en su administración, facultad que le permite actuar de forma independiente dentro de su jurisdicción para responder a las necesidades de la comunidad.

Tienen la posibilidad no solo de realizar actos y firmar contratos, sino también de diseñar e implementar políticas públicas y sistemas de recaudación que respalden el cumplimiento de sus funciones. Por ello, resulta esencial comprender su estructura legal para poder examinar de forma completa su papel en la gestión del cobro por el servicio de recolección de residuos sólidos.

2.1.1 Autonomía y Atribuciones de la Municipalidad

En el Código Municipal N° 7794 (1998), se indica en el:

Artículo 4- La municipalidad posee la autonomía política, administrativa y financiera que le confiere la Constitución Política.

Dentro de sus atribuciones se incluyen las siguientes:

- a) Dictar los reglamentos autónomos de organización y de servicio, así como cualquier otra disposición que autorice el ordenamiento jurídico.
- b) Acordar sus presupuestos y ejecutarlos.
- c) Administrar y prestar los servicios públicos municipales, así como velar por su vigilancia y control.
- d) Aprobar las tasas, los precios y las contribuciones municipales, así como proponer los proyectos de tarifas de impuestos municipales.
- e) Percibir y administrar, en su carácter de administración tributaria, los tributos y demás ingresos municipales.

Se entiende que la ley les otorga a las municipalidades una gran independencia en el aspecto político para tomar sus propias decisiones, en el aspecto administrativo para organizarse y prestar sus servicios y finalmente en el aspecto financiero para manejar su dinero. Esta independencia significa que la ley del país quiere que los gobiernos locales tengan la capacidad de gobernarse y encargarse de sus propios asuntos, con el fin de responder de manera eficaz a las necesidades e intereses de la ciudadanía.

2.1.2 Funciones de las Municipalidades

Según lo indica la Ley para la Gestión Integral de Residuos N° 8839, artículo 8 en las funciones de las municipalidades, serán responsables de la gestión integral de los residuos generados en su cantón; para ello deberán:

Según el inciso (a) Establecer y aplicar el plan municipal para la gestión integral de residuos en concordancia con la política y el Plan Nacional.

Según el inciso (d) Garantizar que en su territorio se provea del servicio de recolección de residuos en forma selectiva, accesible, periódica y eficiente para todos los habitantes, así como de centros de recuperación de materiales, con especial énfasis en los de pequeña y mediana escala para la posterior valorización.

Según el inciso (h) Fijar las tasas para los servicios de manejo de residuos que incluyan los costos para realizar una gestión integral de estos, de conformidad con el plan municipal para la gestión integral de residuos, esta Ley y su Reglamento, y en proporción con la cantidad y la calidad de los residuos generados, asegurando el fortalecimiento de la infraestructura necesaria para brindar dichos servicios y garantizando su autofinanciamiento.

2.2 Municipalidad de Montes de Oro

Lo indica la Administración Municipal. Montes de Oro (2021), la municipalidad de Montes de Oro se encuentra organizada en ocho unidades administrativas, integradas por funcionarios y personal correspondiente. El órgano deliberativo superior, el Consejo, se compone de cinco regidores y tres síndicos, con sus respectivos suplentes.

De acuerdo con el Código Municipal, la responsabilidad primordial del Concejo es dictar la política general de la corporación, acordar los presupuestos, fijar las tasas y contribuciones, proponer la creación de impuestos y proyectos de ley a la Asamblea Legislativa, dictar reglamentos, organizar la prestación de los servicios municipales, y demás funciones administrativas.

La actual estructura organizativa de la Municipalidad de Montes de Oro puede consultarse. (véase anexo 1)

Asimismo, se incluye una representación del escudo oficial de esta institución. (véase anexo 2)

2.2.1 Posición Geográfica

Según lo indica la Historia del cantón. Montes de Oro (2022):

El 17 de julio de 1915, bajo la Presidencia de Alfredo González Flores fue creado el Cantón de Montes de Oro, siendo el cuarto de la provincia de Puntarenas. (véase anexo 3)

Con su Villa Miramar como cabecera de Cantón y dividido en tres distritos: Miramar, La Unión y San Isidro. (véase anexo 4)

2.2.2 Ubicación

Se ubica en la provincia de Puntarenas, en el cantón de Montes de Oro, distrito de Miramar, cuya dirección es, costado Sureste de la Iglesia Católica de Montes de Oro. (véase anexo 5)

2.2.3 Misión

Según indica Sánchez (2021), que la misión de la Municipalidad de Montes de Oro se define de la siguiente manera: “Somos un Gobierno Local que procura el desarrollo integral de sus habitantes y su territorio mediante la gestión de gobierno de puertas abiertas” (p. 45).

2.2.4 Visión

Según indica Sánchez (2021). que la visión de la Municipalidad de Montes de Oro se define de la siguiente manera: “Ser un Gobierno Local que marque la pauta en cuanto a la prestación de servicios, ejecución de recursos y gestión de proyectos” (p. 45).

2.2.5 Estructura Organizativa

Se presenta el organigrama de la estructura organizativa el cual asegura la eficacia en la administración pública y de sus responsabilidades administrativas, normativas y de

desarrollo local. Su estructura se basa en la Ley de Régimen Municipal y así como instrumentos de planificación como el Plan de Desarrollo Municipal, que definen compartimentos jerárquicos y funcionales. (véase anexo 6)

2.2.6 Control Interno

La Asamblea Legislativa (2002) en el artículo 8 de la Ley General de Control Interno, define el sistema como:

La serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.

Por lo cual el sistema de control interno es de sumamente importante, ya que la labor de evaluación del cumplimiento de las sanas prácticas de gestión y obtener una contraparte para comparar las operaciones o proyectos realizados.

2.3 Impuesto

Según lo indica el Código de Normas y Procedimientos Tributarios (Código Tributario). N° 4755 (1971). En el Artículo 4°.- Definiciones.

“Impuesto es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador una situación independiente de toda actividad estatal relativa al contribuyente”.

Según se indica que el impuesto no depende de una contraprestación directa por parte del Estado, sino que surge como una obligación legal ante determinadas condiciones establecidas previamente en la normativa. En este caso el contribuyente debe cumplir con el

pago del impuesto sin esperar un beneficio inmediato o específico a cambio, ya que el fin principal de estos recursos son necesarios para cumplir con sus funciones y prestar servicios públicos.

2.3.1 Tipos de Impuestos en Costa Rica

En Costa Rica, el sistema tributario se compone de distintos tipos de impuestos que se clasifican según su naturaleza y finalidad.

De acuerdo con lo establecido en la Ley del Impuesto sobre la Renta N° 7092 (1988). En el Artículo 1° “Impuesto que comprende la ley, hecho generador y materia imponible. Se establece un impuesto sobre las utilidades de las personas físicas, jurídicas y entes colectivos sin personalidad jurídica, domiciliados en el país, que desarrollen actividades lucrativas de fuente costarricense”.

De acuerdo con lo establecido en la Ley de Impuesto al Valor Agregado (IVA) N° 6826 (1982). En el Artículo 1° Objeto del impuesto:

Inciso 1. “Se establece un impuesto sobre el valor agregado en la venta de bienes y en la prestación de servicios, independientemente del medio por el que sean prestados, realizados en el territorio de la República”.

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento a la Ley de Impuesto sobre Bienes Inmuebles N° 27601-H, (1999). CAPITULO I de las definiciones:

Artículo 1°- De las definiciones. Para todos los efectos, cuando la Ley o este reglamento utilicen los siguientes términos, debe dárseles las aceptaciones que a continuación se indican:

Inciso 4) “Bien Inmueble: Es aquel terreno, instalación, construcción fija y permanente que existe en los bienes raíces, tanto urbanos como rurales”.

Estas disposiciones evidencian que el sistema tributario costarricense está estructurado para atender distintas fuentes de ingresos públicos, lo cual también aplica a los impuestos de carácter municipal, como el que se cobra por el servicio de recolección de residuos sólidos. Por lo tanto, es importante entender la función y clasificación de estos impuestos para analizar su aplicación a nivel local y su impacto en la gestión pública.

2.4 Contribuyente

Según lo indica el Reglamento para la gestión del cobro administrativo y apertura del proceso judicial, fiscalización y recaudación tributaria de la Municipalidad de Montes de Oro. El Concejo Municipal de Montes de Oro, conforme a las potestades contenidas por los artículos 4 inciso a), 13 incisos c) y e) y 17 incisos a) y h) del Código Municipal, Ley número 7794 y el artículo 170 de la Constitución Política, por acuerdo que se consigna en el Acuerdo N°17, del acta de la sesión ordinaria N° 185, del 14 de noviembre del 2023, dispuso emitir el siguiente: en el capítulo II, Artículo 5°. Definiciones. Para efectos del presente Reglamento se entiende por:

“Contribuyente: Es la persona física o jurídica obligada a pagar tributos a la municipalidad, derivados de impuestos, tasas, tarifas y precios, o cualquier otro que se genere”.

2.5 Abonado

Según el Reglamento para la operación y administración del acueducto de la Municipalidad de Montes de Oro (2024). En el Artículo 3°-Del Glosario. Para los fines del presente Reglamento, los siguientes términos significan:

“Abonado o contribuyente: La persona física o jurídica propietaria de la finca que posea edificación de cualquier naturaleza, a la que se presta el servicio de agua potable”.

2.6 Usuario

Según el Reglamento para la operación y administración del acueducto de la Municipalidad de Montes de Oro (2024). En el Artículo 3º-Del Glosario. Para los fines del presente Reglamento, los siguientes términos significan:

“Usuario: Persona física y/o jurídica que utiliza en forma legítima el servicio de agua potable prestado por el Departamento de Gestión de Servicios de la Municipalidad de Montes de Oro”.

2.7 Tasa

Según lo indica el Código de Normas y Procedimientos Tributarios (Código Tributario). N° 4755 (1971). En el Artículo 4º.- Definiciones.

“Tasa es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva o potencial de un servicio público individualizado en el contribuyente; y cuyo producto no debe tener un destino ajeno al servicio que constituye la razón de ser de la obligación. No es tasa la contraprestación recibida del usuario en pago de servicios no inherentes al Estado”.

2.8 Tributo

Según lo indica el Código de Normas y Procedimientos Tributarios (Código Tributario). N° 4755 (1971). En el Artículo 4º.- Definiciones.

“Son tributos las prestaciones en dinero (impuestos, tasas y contribuciones especiales), que el Estado, en ejercicio de su poder de imperio, exige con el objeto de obtener recursos para el cumplimiento de sus fines”.

2.9 Tarifas Municipales

Según lo indica el Concejo Municipal de Montes de Oro, mediante Inciso N° 18 Capítulo IV, de la sesión ordinaria N° 08-2012. Aprobó el "Reglamento para la Aplicación de la Tarifa del Servicio de Recolección de Basura", de la siguiente manera:

La Municipalidad de Montes de Oro en uso de las facultades que le confiere el Código Municipal, la Constitución Política y las Leyes de la República de Costa Rica, establece el siguiente reglamento, para la aplicación de la tarifa del servicio de recolección de desechos sólidos tradicionales.

Se establece en el artículo 1°, para los efectos de este reglamento entiéndase por:

Según el inciso (a) Basura tradicional: Desechos sólidos generados tradicionalmente dentro de los que se encuentran el papel, cartón, plástico, alimentos orgánicos, que son el resultado de las actividades cotidianas de las distintas unidades habitacionales, patentados privados y entes de carácter estatal.

Según el inciso (b) Categoría: Ubicación de un contribuyente de acuerdo a la estimación de basura que genera por semana, área de construcción de la vivienda, actividad comercial que desarrolla, naturaleza de la institución y otros que establezca el presente reglamento.

Según el inciso (d) Servicio de recolección: Servicio de recolectar, transportar y manejar los desechos sólidos (basura tradicional).

Según el inciso (e) Tasa por los servicios: Monto a cobrar al contribuyente por el servicio de recolección, de acuerdo a su categoría, previa aprobación de los entes respectivos y publicación en La Gaceta.

Según el inciso (f) Tarifa Residencial: Es la denominación asignada a las viviendas y se clasifica en 4 categorías de acuerdo a la cantidad de desechos que producen y/o a sus metros cuadrados de construcción.

Según el inciso (g) Tarifa Comercial: Es la denominación asignada al comercio y se clasifica en 9 categorías de acuerdo a la cantidad de desechos que producen y/o a la actividad comercial que se desarrolle.

Según el inciso (h) Tarifa de Gobierno: Es la denominación asignada a las instituciones gubernamentales ONG, e instituciones no comerciales, y se clasifica en 5 categorías de acuerdo a la cantidad de desechos que producen y/o a su población usuaria.

Según el Reglamento para la Aplicación de la Tarifa del Servicio de Recolección de Basura Municipalidad de Montes De Oro, CAPÍTULO III, Obligaciones de la Municipalidad se establece que:

Artículo 3° “La Municipalidad realizará el cobro del servicio de recolección de basura tradicional por categorías, para todos los usuarios se encuentren dentro del área de cobertura, servicio que deberá ser de manera regular y garantizando que el mismo de buena calidad”.

Según el Reglamento para la Aplicación de la Tarifa del Servicio de Recolección de Basura Municipalidad de Montes De Oro, CAPÍTULO III, Obligaciones de la Municipalidad se establece en el:

Artículo 4°- La Municipalidad podrá realizar un estudio específico para cualquier usuario del servicio, donde se considere que la cantidad de desechos tradicionales generados por semana sea diferente a la establecida en el rango de generación donde se clasificó originalmente, lo cual dará fundamento para el cambio automático de la categoría asignada.

2.10 Categorización

Según lo indica en el artículo 5° del Reglamento para la Aplicación de la Tarifa del Servicio de Recolección de Basura Municipalidad de Montes De Oro, en el CAPÍTULO IV, Categorización se define:

Para el cobro del servicio de recolección de basura, para los distintos tipos de usuarios, se clasifican en las siguientes categorías:

- Tarifa Residencial 1. Tarifa Residencial 2. Tarifa Residencial 3. Tarifa Residencial 4.
- Tarifa Comercial 1. Tarifa Comercial 2. Tarifa Comercial 3. Tarifa Comercial 4. Tarifa Comercial 5. Tarifa Comercial 6. Tarifa Comercial 7. Tarifa Comercial 8. Tarifa Comercial 9.
- Tarifa Gobierno 1. Tarifa Gobierno 2. Tarifa Gobierno 3. Tarifa Gobierno 4. Tarifa Gobierno 5.

Según el Reglamento para la Aplicación de la Tarifa del Servicio de Recolección de Basura Municipalidad de Montes De Oro, CAPÍTULO IV, Categorización se establece del artículo 6° al artículo 23 lo siguiente:

Según el artículo 6° Se toma como tarifa Residencial 1: Toda vivienda que produzca como máximo 15 Kg. de desechos ordinarios por semana.

Según el artículo 7°- Se toma como tarifa Residencial 2: Toda vivienda que produzca más de 15 Kg. y hasta 30 kgr de desechos ordinarios por semana.

Según el artículo 8°-Se toma como tarifa Residencial 3: Toda vivienda que produzca más de 30 Kg. Y hasta 45 kgr de desechos ordinarios por semana.

Según el artículo 9°-Se toma como tarifa Residencial 4: Toda vivienda que produzca más de 45 kgr de desechos ordinarios por semana.

Según el artículo 10°- Se toma como tarifa Comercial 1: Todo comercio que produzca entre 0 y 15 Kg. de desechos ordinarios por semana.

Según el artículo 11.- Se toma como tarifa Comercial 2: Todo comercio que produzca más de 15 Kg. y hasta 40 Kg.

Según el artículo 12.- Se toma como tarifa Comercial 3 Todo comercio que produzca más de 40 y hasta 64 Kg. de desechos ordinarios por semana.

Según el artículo 13.-Se toma como tarifa Comercial 4: Todo comercio que produzca más de 64 y hasta 99 Kg. de desechos ordinarios por semana.

Según el artículo 14.- Se toma como tarifa Comercial 5: Todo comercio que produzca más de 99 y hasta 199 Kg. de desechos ordinarios por semana.

Según el artículo 15.- Se toma como tarifa Comercial 6: Todo comercio que produzca más de 199 kg. Y hasta 499 kgr de desechos ordinarios por semana.

Según el artículo 16.- Se toma como tarifa Comercial 7: Todo comercio que produzca más de 499 kg y hasta 1000 kgr de desechos ordinarios por semana.

Según el artículo 17.- Se toma como tarifa Comercial 8: Todo comercio que produzca más de 1000 y hasta 2000 kgr de desechos ordinarios por semana.

Según el artículo 18.- Se toma como tarifa Comercial 9: Todo comercio que produzca más de 2000 kg desechos ordinarios por semana.

Según el artículo 19.- Se toma como tarifa Institucional o Gobierno 1: Toda institución gubernamental, ONG o institución no comercial, que produzca entre 0 y hasta 15 kgr de desechos ordinarios por semana.

Según el artículo 20.- Se toma como tarifa Institucional o Gobierno 2: Toda institución gubernamental, ONG o institución no comercial, que produzca más de 15 y hasta

45 kgr de desechos ordinarios por semana y que se ubiquen dentro del área de cobertura del servicio de recolección.

Según el artículo 21.- Se toma como tarifa Institucional o Gobierno 3: Toda institución gubernamental, ONG o institución no comercial, que produzca entre 45 a 79 kgr de desechos ordinarios por semana.

Según el artículo 22.- Se toma como tarifa Institucional o Gobierno 4: Toda institución gubernamental, ONG o institución no comercial, que produzca entre 79 a 149 kgr de desechos ordinarios por semana.

Según el artículo 23.- Se toma como tarifa Institucional o Gobierno 5: Toda institución gubernamental, ONG o institución no comercial, que produzca más de 149 kgr de desechos ordinarios por semana y que se ubiquen dentro del área de cobertura del servicio de recolección.

2.11 Tarifas para el Servicio de Recolección de Basura

Según la Sesión Ordinaria N°86-2017, El Consejo Municipal de la Municipalidad de Montes de Oro, en el Artículo IV de la Lectura de correspondencia y acuerdos, celebrada el día martes 19 de diciembre del 2017.

En el inciso N°7: De la misma sesión, se conoció el Oficio ALCM-818-2017, remitido por la Alcaldía Municipal, en el cual se presentó el estudio tarifario debidamente actualizado del servicio de recolección de basura; recalcando la importancia de la aprobación del mismo, ya que el servicio presenta problemas financieros y desde el año 2012 no se actualizan los costos (p. 4). (véase anexo 7 y anexo 8)

Según la Sesión Ordinaria N°86-2017, El Consejo Municipal de la Municipalidad de Montes de Oro, en el Artículo IV de la Lectura de correspondencia y acuerdos, celebrada el día martes 19 de diciembre del 2017; En el inciso N°8: “El Concejo Municipal acuerda

aprobar las nuevas tarifas para el servicio de recolección de basura”, de la siguiente manera:
(véase anexo 9)

2.12 Modelo de Estudio Tarifario del Servicio de Recolección de Residuos Sólidos

El modelo de estudio tarifario del servicio de recolección de residuos sólidos desarrollado por la municipalidad de Montes de Oro, según lo explicó T. Araya (comunicación personal, 09 de abril de 2025), se basa en una hoja de cálculo elaborada en Excel, este archivo incluye varios libros de trabajo que incorporan fórmulas específicas diseñadas para determinar los montos a cobrar, y sirve como herramienta técnica para distribuir adecuadamente el impuesto correspondiente al de la recolección de residuos sólidos.

Esto como herramienta para establecer las tarifas de los servicios de gestión de residuos sólidos. Este modelo tiene como objetivo principal determinar tarifas justas y sostenibles para el servicio de la gestión de residuos sólidos lo cual permite garantizar la continuidad y calidad del servicio.

Además, este modelo de estudio tarifario del servicio de recolección de residuos sólidos presenta una estructura detallada que está dividida en seis secciones principales, con el fin de facilitar una comprensión integral de su funcionamiento. Dicha división se fundamenta en criterios tanto técnicos como lógicos, permitiendo clasificar las hojas de cálculo según el propósito específico que cumplen dentro del modelo de estudio tarifario.

A continuación, se expone una descripción detallada de cada una de estas secciones.

2.12.1 Datos Generales y Estimaciones

Se proporciona la base cuantitativa y contextual sobre la cual se fundamenta todo el modelo tarifario. En la cual se puede contar con datos actualizados y confiables que permitan proyectar con precisión el comportamiento del servicio en términos operativos y financieros.

2.12.1.1 Datos de Producción. Los datos de producción contienen datos reales de pesaje del vehículo recolector de basura de la Municipalidad de Montes de Oro, durante ciertas cantidades de viajes a la semana.

El objetivo de esto es tener una base empírica y cuantitativa del volumen de desechos recolectados semanalmente, información que será esencial para estimar producción promedio y proyectar necesidades operativas y tarifarias.

2.12.1.2 Datos Cantonales. Es información socio espacial y demográfica del cantón, se toman en cuenta dos distritos el de Miramar y San Isidro, ya que se excluye el distrito de la Unión.

Su función es ofrecer una base contextual para calcular el potencial de generación de residuos y ajustar la estimación del abonado del servicio.

Esto permite modelar con mayor precisión la demanda y definir tarifas que consideren la realidad poblacional, permiten ajustar la cantidad de personas efectivamente abonados del servicio, eliminando aquellas en situación de hacinamiento (que pueden no generar residuos de forma independiente).

2.12.1.3 Estimación de la Producción de Desechos. Se estima la cantidad total de residuos sólidos generados semanalmente con base en datos reales de recolección, lo que permite obtener una proyección integral que ayuda a dimensionar la magnitud del servicio requerido y se convierte en uno de los pilares fundamentales del cálculo tarifario. Esta estimación representa el total de residuos recolectados en una semana, dato que se utiliza para proyectar la producción mensual o anual y para calcular los costos unitarios del servicio, ya sea por tonelada o por abonado.

2.12.1.4 Estimación de la Producción de Desechos de la Unidad Habitacional. La cantidad de residuos generados por una unidad habitacional (vivienda), a partir de la producción total y del número estimado de viviendas. Este cálculo es clave para establecer una tarifa justa por vivienda, considerando la generación de residuos.

2.12.2 Muestras y Ponderaciones

Se refiere a la recolección de información a través del muestreo general y su clasificación de acuerdo con la carga de desechos sólidos generados por diferentes tipos de abonados. Este análisis facilita la definición de criterios objetivos para categorizar a los contribuyentes.

2.12.2.1 Muestreo General de Pesajes de Desechos Sólidos. El muestreo es más directo del pesaje de residuo, esto se toma en consideración todas las categorías tanto residenciales, comercial y de gobierno, esto con el fin de estimar la generación semanal de basura por el distinto tipo de categorización.

Es funcional para asignar una carga de generación de desechos por tipo de abonado, al igual que establecer equivalencias con una vivienda promedio, y a construir la base para aplicar tarifas diferenciadas (justas y proporcionales).

2.12.2.2 Ordenamiento de Contribuyentes. Clasifican a los contribuyentes según kilogramos de residuos que generan semanalmente ya que permite identificar con mayor claridad quiénes producen más o menos desechos dentro del grupo evaluado.

2.12.2.3 Rangos de Producción de Desechos Semanales. Agrupa a los abonados en intervalos de generación de residuos sólidos, por ejemplo: entre 0 y 15 kg, entre 15 y 30 kg, entre 30 y 45 kg, entre 64 y 99 kg, entre 99 y 199 kg, entre 199 y 499 kg y entre 499 y hasta 1000 kg, estableciendo segmentos de tarifa diferenciadas. Esta segmentación es fundamental para aplicar un principio de proporcionalidad en el cobro.

2.12.2.4 Clasificación por Peso Categoría Residencial. Se enfoca en la cantidad promedio de residuos sólidos generados por los abonados. En el cual se emplean factores de ajuste basados en la densidad poblacional, características socioeconómicas y la frecuencia de viajes del servicio, con el objetivo de establecer una ponderación realista de su impacto. Esto permite asignarles tarifas proporcionales por el uso efectivo del servicio por parte de las viviendas con categorización residencial.

2.12.2.5 Clasificación por Peso Categoría Comercial. Se asignan valores ponderados a los abonados con categorización comercial según su actividad económica, volumen de residuos sólidos generados y frecuencia de recolección. Esto permite un cálculo justo del costo que deben asumir según el impacto real que generan.

2.12.2.6 Clasificación por Peso Categoría Gobierno. Se enfoca en valores ponderados pero adaptados al funcionamiento de entidades gubernamentales, centros educativos, y otras instituciones públicas, según su volumen de residuos sólidos generados y frecuencia de recolección. Esto permite que el cálculo refleje de manera adecuada el costo real asociado a la generación efectiva de residuos.

2.12.3 Categorización de Contribuyentes

La clasificación de los contribuyentes se establece en función del tipo de abonado y su equivalencia en términos tarifarios. Se comparan categorías actuales con las propuestas, y se cuantifican los abonados según cada categoría, con el fin de aplicar criterios de tarifas y proporcionalidad.

2.12.3.1 Categorías Actuales según Municipalidad. En esta clasificación de las categorías vigentes de los contribuyentes, incluyen las tarifas actuales, los criterios de asignación y número de abonados por categoría. Estos datos sirven como punto de comparación con las categorías propuestas.

2.12.3.2 Categorías Propuestas según Producción de Desechos. Se va a determinar una segmentación de abonados basados en los resultados del muestreo y las ponderaciones aplicadas. Esta segmentación permitirá actualizar la estructura de tarifas para que sea más justa y se refleje el uso real del servicio de recolección de residuos sólidos y según su producción de cantidad de desechos.

2.12.3.3 Contribuyentes por Categoría. Se registra el número de abonados que quedarían dentro de cada categoría propuesta, según su porcentaje de contribuyentes por categoría, permitiendo visualizar la distribución poblacional del nuevo modelo tarifario.

2.12.3.4 Contribuyentes Equivalentes. Se le asigna a cada categoría en unidades equivalentes estandarizadas, lo cual facilita calcular tarifas proporcionales. Este método garantiza la equidad en la asignación de costos.

2.12.4 Estructura General de Egresos

Se detalla los egresos asociados a la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos, diferenciando entre los egresos personales, no personales y materiales y suministros. Del cual se distribuye el impuesto recaudado por la recolección de residuos sólidos.

2.12.4.1 Estructura de Egresos de Servicios Personales. La información relativa a los egresos asociados al personal que trabaja en el servicio de recolección de residuos sólidos. Es una parte fundamental del análisis, ya que los gastos en recurso humano representan una proporción significativa del total operativo.

Este apartado funciona como un índice general que organiza los subcomponentes financieros más detallados, desarrollados posteriormente de forma individual, facilitando una visión integral del costo que implica para la municipalidad sostener la planilla operativa específica del servicio prestado.

Además, está directamente relacionado con dos conceptos clave dentro del modelo de estudio tarifario: el presupuesto municipal y la estimación de la tasa.

Se hace mención que el presupuesto representa el plan financiero que elabora la municipalidad para proyectar sus ingresos y egresos en un período determinado, generalmente anual, el cual es aprobado por el Concejo Municipal. Y dentro de este presupuesto, se incluyen los recursos destinados a la prestación de servicios públicos como la recolección de residuos sólidos, siendo los egresos por remuneraciones uno de los rubros de mayor peso.

Así, se permite calcular con exactitud cuánto se debe incluir en el presupuesto destinado al recurso humano para este servicio específico.

Por lo tanto, la estimación de la tasa corresponde al cálculo que permite determinar cuánto deberá pagar cada abonado por la prestación del servicio. Estas tasas son un tipo de tributo municipal que se cobra en contraprestación por servicios como en este caso, la recolección de residuos sólidos. La información contenida particularmente el monto total de remuneraciones se integra al total de egresos del servicio prestado, los cuales luego se distribuyen proporcionalmente entre los abonados mediante una fórmula. De esta forma, el gasto en personal influye directamente en el valor final que se asigna a cada tarifa.

Por lo tanto, no solo permite conocer la dimensión del gasto en recurso humano, sino que también es indispensable para construir una tarifa justa, basada en datos reales y transparente frente a la comunidad.

2.12.4.1.1 Remuneraciones Básicas. Se desglosa detalladamente los salarios base del personal que participa directamente en la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos. Se incluyen tanto para sueldos para cargos fijos, jornales, servicios especiales y suplencias.

Se identifican los distintos puestos, categorías salariales y jornadas laborales, lo que permite calcular con precisión el monto destinado a remuneraciones fijas.

Estos datos son esenciales, ya que las remuneraciones básicas representan uno de los componentes más significativos del gasto corriente en la prestación del servicio.

2.12.4.1.2 Remuneraciones Eventuales. Se desglosa con los pagos adicionales efectuados a los empleados de la recolección de residuos sólidos, s cuales incluye el tiempo extraordinario, el recargo de funciones, la disponibilidad laboral y la compensación de vacaciones. Este análisis permite visualizar cómo varía el costo del personal ante circunstancias imprevistas y la importancia de contar con una partida flexible para garantizar la continuidad del servicio prestado.

2.12.4.1.3 Incentivos Salariales. Se incluyen todos los beneficios económicos adicionales al salario base. Los cuales se detallan en la retribución por años servidos, la restricción al ejercicio liberal de la profesión, el decimotercer mes, el salario escolar y otros incentivos salariales. Esta información permite comprender la composición total de los ingresos del personal y evaluar su impacto en el presupuesto, así como identificar oportunidades para mejorar la eficiencia mediante el rediseño de incentivos o el control de su crecimiento.

2.12.4.1.4 Contribuciones. Se detallan en las cargas sociales y obligaciones legales que debe asumir la Municipalidad como patrono. Esto abarca las contribuciones patronales al desarrollo y la seguridad social, y las contribuciones patronales a fondos de pensiones y otros fondos de capitalización. Estos montos se calculan los montos determinados en la proporción al salario base y refleja su peso dentro del total del gasto operativo del servicio.

2.12.4.2 Estructura de Egresos de Servicios No Personales. La información relativa a los egresos por servicios no personales son todos los gastos operativos que no están

relacionados directamente con el personal. Se consideran los alquileres (alquiler de maquinaria, equipo y mobiliario), los servicios básicos, los servicios comerciales y financieros (Comisiones y gastos por servicios financieros y comerciales), los servicios de gestión y apoyo (otros servicios de gestión y apoyo), los gastos de viaje y de transporte (transporte dentro del país y viáticos dentro del país), los seguros, reaseguros y otras obligaciones (seguros), el mantenimiento y reparación (mantenimiento y reparación de transporte) y los servicios diversos (deducibles).

Al igual que la estructura de egresos de servicios personales, está directamente relacionado con el presupuesto municipal y la estimación de la tasa, esto es indispensable para construir una tarifa justa, basada en datos reales y transparente frente a la comunidad.

2.12.4.2.1 Estimación del Costo de Operación. En la información general del equipo se consideran el costo del equipo y la capacidad de recolector en kilogramos.

Y en la estimación del costo de los insumos de operación se incluyen los gastos de combustible, aceites, filtros, y otros productos como llantas y baterías, los cuales son necesarios para el funcionamiento de la flotilla de vehículos. También contempla el seguro. Este análisis es fundamental para conocer el impacto de la operación en el presupuesto general.

2.12.4.2.2 Costo de Operación del Recolector. Se agrupan los datos como aceites (litros), filtros y combustible para estimar el costo por consumo por hora, Incluyendo una proyección del crecimiento esperado y la posible variabilidad de los costos, esto sirviendo como base para construir escenarios financieros futuros.

2.12.4.2.3 Costo de Operación Anual. Se definen datos como lo son lubricantes, filtros, combustibles, otros insumos, mantenimiento y seguros, esto para estimar el gasto total

que representa el servicio prestado durante el año. Incluyendo una proyección del crecimiento esperado y la posible variabilidad de los costos.

2.12.4.2.4 Clasificación Presupuestaria. La clasificación presupuestaria de los costos operación del recolector organiza los rubros de lubricantes, filtros, combustibles, otros insumos y seguros. Esto permite integrar el modelo tarifario con la planificación presupuestaria institucional, alineando el modelo técnico con la normativa financiera y contable vigente.

2.12.4.2.5 Estimación del Costo Anual de los Seguros. En la estimación del costo anual de los seguros se registran todos los seguros contratados para cubrir riesgos relacionados con la operación: vehículos, riesgos laborales, bienes municipales, y otros. Este análisis permite determinar si la cobertura actual es adecuada o si debe mejorarse.

2.12.4.2.6 Estimación del Costo del Tratamiento de Desechos. Analiza los costos relacionados con el transporte a sitios de disposición final de los residuos sólidos y el pago por el uso de rellenos sanitarios. Incluye el costo por tonelada transportada y el monto total estimado por año.

2.12.4.3 Estructura de Egresos de Materiales y Suministros. Aquí se agrupan los egresos menores relacionados con productos químicos y conexos (combustibles y lubricantes), herramientas, repuestos y accesorios (repuestos y accesorios). útiles, materiales y suministros diversos (textiles y vestuarios, útiles y materiales de limpieza, útiles y materiales de resguardo y seguridad). Se detallan en cantidades, costos unitarios y frecuencia de reposición.

Al igual que la estructura de egresos de servicios personales y a la estructura de egresos de servicios no personales, está directamente relacionado con el presupuesto

municipal y la estimación de la tasa, esto es indispensable para construir una tarifa justa, basada en datos reales y transparente frente a la comunidad.

2.12.4.3.1 Clasificación Presupuestaria Costos Operación del Recolector. Se detallan los lubricantes, filtros, combustibles, otros insumos, mantenimiento y seguros, utilizados para mantener en funcionamiento los vehículos y equipos del servicio prestado. Se detallan en cantidades y precios, esto anualmente. Este control es vital para evitar interrupciones operativas y prolongar la vida útil de los activos.

2.12.5 Consolidación de Costos y Tarifas

Se agrupan los resultados de todos los cálculos previos de los egresos (remuneraciones, servicios y materiales y suministros) lo cual permite determinar las tarifas que deberán aplicarse a los diferentes tipos de abonados del servicio de recolección de residuos sólidos. Se enfoca en una etapa importante dentro del modelo de estudio tarifario del servicio de recolección de residuos sólidos, ya que materializa la traducción del costo técnico del servicio en montos concretos que serán trasladados a los contribuyentes. La consolidación se basa en principios de equidad, proporcionalidad y sostenibilidad.

2.12.5.1 Gastos Totales del Servicio. Se analiza una sumatoria detallada de todos los gastos derivados del servicio de la recolección de residuos sólidos. De los cuales se incluyen las remuneraciones, servicios personales, servicios no personales y materiales y suministros. En esta consolidación se establece el monto total que debe ser cubierto por las tarifas, y que permita asegurar la continuidad y eficiencia del servicio. Se establece así un presupuesto técnico que refleja el costo real de operación anual del sistema, conocido como Gasto Anual del Servicio.

Además, está directamente relacionado con dos conceptos clave dentro del modelo de estudio tarifario: el presupuesto municipal y la estimación de la tasa.

Se considera el 10% del gasto anual, que corresponde a la utilidad para desarrollo. Esto establece la necesidad de contar con un margen de inversión que permita mantener la infraestructura y fortalecer la sostenibilidad del servicio prestado a largo plazo. Dicha utilidad es reinvertida en el mismo, en línea con los principios de mejora continua y autosuficiencia operativa.

2.12.5.2 Determinación de la Tasa Base. Se contempla el total de gastos anuales del servicio de recolección de residuos sólidos, donde luego se realiza el cálculo de la tasa base. Lo que seguidamente divide el total del gasto anual entre el total de contribuyentes equivalentes, previamente calculadas en función de los diferentes tipos de generadores. El resultado es una tarifa unitaria por abonado promedio que garantiza el equilibrio financiero. Este valor técnico es luego ajustado conforme a las particularidades de cada categoría.

2.12.5.3 Tasas Propuestas. Se establece el monto que deberá pagar cada categoría de contribuyente. A lo que se aplican ponderaciones según el nivel de generación de residuos sólidos, tipo de actividad y capacidad contributiva. Las tasas propuestas buscan reflejar con justicia el impacto ambiental y operativo de cada usuario, respetando criterios de equidad. Se presentan diferenciadas por categorías residenciales, comerciales, y de gobierno.

2.12.6 Comparaciones Finales

Este apartado permite evaluar el efecto de la aplicación del nuevo modelo de estudio tarifario sobre los montos actualmente vigentes. Es fundamental para la toma de decisiones administrativas, la planificación financiera, y la aceptación política y ciudadana del cambio.

2.12.6.1 Cuadro Comparativo Tasas Actuales vs Tasas Propuestas. Se analiza una comparación entre las tarifas actuales y las tarifas propuestas por el modelo de estudio tarifario, incluyéndose las variaciones en valores absolutos. Como este análisis permite

identificar incrementos o disminuciones significativas en cada categoría y anticipar los impactos que podrían tener sobre los contribuyentes.

También se convierte en una herramienta útil para la rendición de cuentas, la validación técnica del modelo de estudio tarifario y la socialización del nuevo esquema tarifario con la comunidad.

2.13 Aportes del Modelo Tarifario a la Sostenibilidad y Equidad Municipal

Según lo indicado por T. Araya (comunicación personal, 09 de abril de 2025), este modelo tarifario se convierte así en una herramienta técnica integral que busca garantizar la justicia tarifaria, la sostenibilidad económica del servicio y la transparencia en la gestión municipal del manejo de residuos sólidos.

A partir del propio análisis realizado, T. Araya (comunicación personal, 09 de abril de 2025), indica que se puede afirmar que el modelo tarifario implementado por la Municipalidad de Montes de Oro no solo cumple con una función técnica y administrativa, sino que también se define como un instrumento importante entre el gobierno local y la ciudadanía.

Su ejecución detallada, que se basa en datos reales, ponderaciones objetivas y criterios de proporcionalidad, que permite una distribución justa de los costos asociados a la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos.

Desde luego desde el enfoque ciudadano, el modelo tarifario favorece la equidad al evitar cargas desproporcionadas sobre ciertos sectores, promueve la corresponsabilidad al visibilizar el costo real del manejo de residuos sólidos, y fortalece la transparencia al contar con un respaldo técnico verificable.

En el enfoque administrativo, permite a la municipalidad planificar con eficiencia, responder a auditorías y justificar técnicamente las decisiones tarifarias. Y en el ámbito

ambiental, incentiva una gestión responsable de los residuos al asociar el pago con la cantidad generada.

Lo establecido en la Ley para la Gestión Integral de Residuos N.º 8839 (2010), en el artículo 63 Modificaciones, modificase las siguientes disposiciones:

Según el inciso a) Se reforma el artículo 74 del Código Municipal, Ley N.º 7794, de 30 de abril de 1998, y sus reformas. El texto dirá:

Artículo 74.-

En el caso específico de residuos ordinarios, se autoriza a las municipalidades a establecer el modelo tarifario que mejor se ajuste a la realidad de su cantón, siempre que este incluya los costos, así como las inversiones futuras necesarias para lograr una gestión integral de residuos en el municipio y cumplir las obligaciones establecidas en la Ley para la gestión integral de residuos, más un diez por ciento (10%) de utilidad para su desarrollo. Se faculta a las municipalidades para establecer sistemas de tarifas diferenciadas, recargos u otros mecanismos de incentivos y sanciones, con el fin de promover que las personas usuarias separen, clasifiquen y entreguen adecuadamente sus residuos ordinarios, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley para la gestión integral de residuos.

2.14 Utilidad del Desarrollo

Según lo establece la Ley para la Gestión Integral de Residuos N.º 8839 (2010), en el artículo 63 Modificaciones, modificase las siguientes disposiciones:

Según el inciso a) Se reforma el artículo 74 del Código Municipal, Ley N.º 7794, de 30 de abril de 1998, y sus reformas. El texto dirá:

Artículo 74.- Por los servicios que preste, la municipalidad cobrará tasas y precios que se fijarán tomando en consideración su costo más un diez por ciento (10%) de utilidad

para desarrollarlos. Una vez fijados, entrarán en vigencia treinta días después de su publicación en La Gaceta.

2.15 Relación entre el Consumo de Agua Potable y el Cobro por Residuos Sólidos

Según la Sesión Ordinaria N°163-2023, El Consejo Municipal de la Municipalidad de Montes de Oro, Artículo IV -Mociones, celebrada el día martes 13 de junio del 2023.

Inciso N°5 Moción Municipal, ASUNTO: Solicitud al Concejo Municipal de Montes de Oro para modificar el Reglamento de Recolección de Residuos Sólidos del Cantón de Montes de Oro en el Capítulo II Artículo 2.

Considerando

2- Que actualmente el cantón de Montes de Oro en el Reglamento para la Aplicación de la Tarifa del Servicio de Recolección de Basura en el Capítulo II de las disposiciones generales dice: “Disposiciones generales Artículo 2º—Toda unidad habitacional, patentado privado, ente de carácter estatal público o privado no comercial, que se encuentre dentro del área de cobertura del servicio de recolección de desechos tradicionales, deberá de cancelar la tarifa respectiva y cumplir el presente reglamento.”

3- Que el concejo municipal de Montes de Oro viene revisando, analizando y mejorando la reglamentación en cuanto a sus interpretaciones y aplicaciones de ley correspondiente en beneficio de los usuarios y los fondos financieros de la Municipalidad.

4- (...) se sigue interpretando que cualquier finca o localización que tenga una unidad habitacional establecida dentro de la ruta de recolección deberá cancelar el servicio de recolección de basura, aún sin considerarse si esta genera o no residuos.

5- Que al día de hoy se genera un ligamen directo entre un servicio “medidor” de agua potable y el cobro de basura para cualquier tipo de tarifa que aplique a sus defectos.

6- Que no deja de existir o se extingue del cobro del servicio, aunque se haya realizado el retiro del medidor de agua por extinción de dominio, por demolición, inhabilitación o deterioro del inmueble (pp 4-5).

La moción presentada ante el Concejo Municipal revela un aspecto en la aplicación del cobro por el servicio de recolección de residuos sólidos ya que se establece un vínculo automático entre la existencia de un medidor de agua potable y el cobro del servicio de recolección de residuos sólidos, sin considerar si efectivamente se están generando residuos sólidos en el inmueble.

Esta condición mantiene la obligación de pago, incluso cuando el inmueble ha sido demolido, inhabilitado o su dominio ha sido extinguido, lo que puede constituir una carga económica injustificada para ciertos abonados ya que se está buscando una relación más justa entre uso real y tarifa aplicada. (véase anexo 10)

2.16 Residuos Sólidos

El Sistema Costarricense de Información Jurídica en el artículo 6 de la Ley para la Gestión Integral de Residuos N.º 8839 (2010), definiciones. Para los efectos de esta ley se define lo siguiente:

Residuo: Material sólido, semisólido, líquido o gas, cuyo generador o poseedor debe o requiere deshacerse de él, y que puede o debe ser valorizado o tratado responsablemente o, en su defecto, ser manejado por sistemas de disposición final adecuados.

Residuos Ordinarios: Residuos de carácter doméstico generados en viviendas y en cualquier otra fuente, que presentan composiciones similares a los de las viviendas. Se

excluyen los residuos de manejo especial o peligroso, regulados en esta ley y en su reglamento.

2.17 Producción de Desechos Sólidos en Costa Rica

Según el Ministerio de Salud (2010), en el Diagnóstico sobre la gestión de los residuos sólidos en el cantón de San José, indica que:

La producción de desechos sólidos por persona en Costa Rica va a depender de la zona y el entorno urbano o rural. Por ejemplo, durante 2010, en el cantón de San José se registró una producción diaria de cerca de 1.04 kilogramos por habitante.

Estos datos no representan necesariamente la realidad del país, dado que elementos como la densidad de población, las actividades económicas y los hábitos de consumo inciden en la producción de desechos (p.62).

2.18 Relleno Sanitario

Según lo indica el Plan cantonal de desarrollo humano local cantón Montes de Oro (2015):

Desde el 2011 dicha institución firmó un convenio municipal con la empresa propietaria del Relleno Sanitario (Manejo Integral Tecno Ambiente S.A), donde se acordó dar recepción, tratamiento, y adecuada disposición final a los residuos sólidos domiciliarios provenientes del Cantón en forma gratuita, con lo que se elimina la disposición de residuos a cielo abierto, como se venía haciendo en el botadero Zagala, sumado a los beneficios de garantizar una disposición final controlada, aplicación de alternativas integrales de gestión y la reducción de costos (p.75).

El servicio de tratamiento y la disposición final de los desechos sólidos generados en las viviendas del cantón serán proporcionado de manera gratuita a la Municipalidad de Montes de Oro de parte de Manejo Integral Tecno Ambiente S.A. Sin embargo, se establece

que es responsabilidad de la Municipalidad de Montes de Oro transportar estos desechos al relleno sanitario, utilizando sus propios recursos y medios logísticos para garantizar que los residuos sólidos lleguen al sitio de disposición adecuada cumpliendo con los protocolos y normativas establecidas para el manejo de desechos sólidos. (véase anexo 11)

2.18.1 Parque Ecoindustrial Miramar

Según el Plan cantonal de desarrollo humano local cantón Montes de Oro (2015), de la disposición final de residuos sólidos:

La Municipalidad de Montes de Oro deposita sus residuos sólidos desde octubre del 2011 en el Relleno Sanitario Parque Ecoindustrial Miramar, propiedad de la empresa Manejo Integral Tecno Ambiente S.A (...)

Este relleno sanitario que cuenta con una vida útil de aproximadamente diez años, se ubica entre Río Seco y el Río Ciruelas, sobre el costado norte de la carretera Nacional N°1 (Interamericana Norte), mismo que opera de conformidad con la legislación sanitaria y ambiental del país. Se trata de un relleno sanitario mecanizado, con sistemas de impermeabilización, sistema de tratamiento de lixiviados, planta de lavado e inoculación de los camiones y área de pesaje.

(...) Estos residuos son recolectados y transportados al sitio de disposición final en el mismo camión recolector municipal (p.80). (véase anexo 12)

CAPÍTULO III

3. Marco Metodológico

El marco metodológico de esta investigación define el enfoque, diseño y técnicas utilizadas para el análisis del proceso de recaudación del impuesto de recolección de residuos sólidos en la Municipalidad de Montes de Oro. Se detallará toda la metodología para dar con el desarrollo de la recopilación de datos.

Para ello, se empleará un enfoque mixto que combina técnicas cualitativas y cuantitativas, lo que permitirá una comprensión integral del fenómeno estudiado. La información se recopilará a través de una entrevista semiestructurada y un cuestionario dirigidos a los funcionarios responsables de la gestión y recaudación del impuesto.

3.1 Enfoque de la Investigación

Según Hernández (2014) en su libro Metodología de la investigación indica que:

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (p. 534).

3.2 Tipo de Investigación

Según Cerda (1998, citado por Bernal, 2010) en su libro Metodología de la investigación indica que:

“Tradicionalmente se define la palabra describir como el acto de representar, reproducir o figurar a personas, animales o cosas...”; y agrega: “Se deben describir aquellos aspectos más característicos, distintivos y particulares de estas personas, situaciones o cosas, o sea, aquellas propiedades que las hacen reconocibles a los ojos de los demás” (p.113).

3.3 Formulación de Hipótesis

Se investigará si existe relación en el proceso de recaudación del impuesto de recolección de residuos sólidos y su distribución presupuestaria de la Municipalidad de Montes de Oro, con los indicadores de la efectividad en la prestación del servicio y la puntualidad en la recolección.

Se plantea la necesidad de formular algunas preguntas de investigación que guiarán el desarrollo del estudio, las cuales se presentan a continuación:

1. ¿Cómo se estructura el proceso de recaudación de impuestos para el servicio de recolección de residuos sólidos?
2. ¿Cuál es la eficacia en la asignación de recursos financieros para garantizar la operatividad del servicio?
3. ¿Qué indicadores se utilizan para evaluar la gestión financiera del servicio?
4. ¿Existen problemas o áreas de mejora identificables en el proceso?

3.4 Variables o Categorías de Análisis

3.4.1 Variable 1: Efectividad

- Definición Conceptual: Es la medida en que dicho proceso logra de manera adecuada y eficiente la captación de los ingresos, provenientes de los impuestos establecidos para financiar determinados servicios o actividades gubernamentales.
- Definición Operacional: Cumplimiento de pago de las tarifas impuestas por concepto de impuestos de residuos sólidos por parte de los contribuyentes, así como análisis de morosidad.

- Definición Instrumental: Definición Instrumental: Cuestionario mixto aplicado al personal administrativo y financiero para valorar cumplimiento, morosidad y eficiencia en la recaudación.

3.4.2 Variable 2: Áreas Específicas

- Definición Conceptual: Son áreas particulares que son examinadas e identificadas como puntos débiles y deben de aplicar las mejoras pertinentes.
- Definición Operacional: Identificación de áreas de mejora, mediante análisis de la información suministrada por la entidad, respecto de debilidades de control y posibles estrategias de mejora. Además, mediante un análisis de información suministrada en una entrevista a los funcionarios, respecto del proceso de cobro.
- Definición Instrumental: Entrevista semiestructurada al personal operativo para identificar debilidades y propuestas de mejora en el proceso de recaudación.

3.4.3 Variable 3: Desafíos

- Definición Conceptual: Se refiere al grado de dificultad que es percibida una tarea o actividad por una o más personas.
- Definición Operacional: Mediante percepción de los desafíos, realizar su evaluación, priorizar los puntos críticos e implementar estrategias.
- Definición Instrumental: Cuestionario mixto al personal administrativo para conocer los principales desafíos en la recaudación del impuesto.

Cuadro 2*Variables*

Objetivos Específicos	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
Determinar la efectividad del proceso de recaudación del impuesto de recolección de residuos sólidos, en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el segundo semestre del 2023.	Efectividad	Es la medida en que dicho proceso logra de manera adecuada y eficiente la captación de los ingresos, provenientes de los impuestos establecidos para financiar determinados servicios o actividades gubernamentales.	Cumplimiento de pago de las tarifas impuestas por concepto de impuestos de residuos sólidos por parte de los contribuyentes, así como análisis de morosidad.	Cuestionario mixto aplicado al personal administrativo y financiero para valorar cumplimiento, morosidad y eficiencia en la recaudación.

<p>Valorar áreas específicas de mejora en el proceso de recaudación de los impuestos destinados al servicio de recolección de residuos sólidos, en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el segundo semestre del 2023.</p>	<p>Áreas Específicas</p>	<p>Son áreas particulares que son examinadas e identificadas como puntos débiles y deben de aplicar las mejoras pertinentes.</p>	<p>Identificación de áreas de mejora, mediante análisis de la información suministrada por la entidad, respecto de debilidades de control y posibles estrategias de mejora. Además, mediante análisis de información suministrada en una entrevista a los funcionarios, respecto del proceso de cobro.</p>	<p>Entrevista semiestructurada al personal operativo para identificar debilidades y propuestas de mejora en el proceso de recaudación.</p>
---	--------------------------	--	--	--

<p>Identificar los principales desafíos en el proceso de recaudación del impuesto de recolección de residuos sólidos en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el segundo semestre del 2023.</p>	<p>Desafíos</p>	<p>Se refiere al grado de dificultad que es percibida una tarea o actividad por una o más personas.</p>	<p>Mediante percepción de los desafíos, realizar su evaluación, priorizar los puntos críticos e implementar estrategias.</p>	<p>Cuestionario mixto al personal administrativo para conocer los principales desafíos en la recaudación del impuesto.</p>
--	-----------------	---	--	--

Fuente: Gutiérrez & Patiño (2025)

3.5 Población y Muestra

La delimitación de la población y la muestra es esencial para orientar adecuadamente el proceso de recolección de datos. Este apartado describe a los sujetos involucrados en la investigación, así como el tipo de muestreo utilizado, con el fin de garantizar coherencia metodológica y relevancia en los resultados obtenidos.

3.5.1 Población

La población de este estudio está conformada por el total de trabajadores de la Municipalidad de Montes de Oro, durante el segundo semestre del año 2023. Esta incluye a los funcionarios de las distintas dependencias municipales, tanto administrativas como operativas, que de manera directa o indirecta participan en los procesos de recaudación, planificación, gestión y supervisión de los recursos públicos relacionados con el servicio de recolección de residuos sólidos. En total, la población está compuesta por 36 funcionarios municipales, de los cuales 29 pertenecen al área administrativa, en funciones como finanzas, planificación y servicios generales, mientras que los 7 restantes pertenecen al área operativa, encargados de ejecutar tareas relacionadas con la recolección de residuos sólidos.

3.5.2 Muestra

Según Bernal (2010) en su libro Metodología de la investigación, “es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p.161).

La muestra es el conjunto real de individuos o elementos seleccionados del total de la población, que participaron efectivamente en la investigación y aportaron información relevante para el logro de los objetivos planteados en este estudio.

En total, se contó con la participación efectiva de 35 funcionarios municipales, de los cuales 28 pertenecen al área administrativa y 7 al área operativa, ya que un funcionario del área administrativa decidió no participar en el proceso de recolección de datos. Esta situación fue respetada conforme a los principios éticos de confidencialidad, consentimiento informado y voluntariedad establecidos para la investigación.

3.5.2.1 Tipo de Muestreo. Hernández, et al. (2014) afirma lo siguiente: “Las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización [...]” (p. 189).

Esto significa que la elección de los participantes responde a criterios propios del estudio, lo que resulta adecuado para investigaciones con enfoque mixto y alcances descriptivos, como la presente, en la que se prioriza la pertinencia de los informantes sobre la representatividad estadística.

Para el desarrollo de esta investigación se optó por un muestreo no probabilístico, en virtud de la naturaleza y enfoque del estudio, el cual requiere acceso directo a personas con cercanía al contexto de la problemática, puedan aportar información pertinente y contextualizada. Este tipo de muestreo permite seleccionar a los participantes en función de criterios prácticos, como su experiencia, disponibilidad y relación con los procesos estudiados, lo que resulta adecuado para investigaciones de carácter institucional, exploratorio o descriptivo.

A diferencia del muestreo probabilístico, el enfoque no probabilístico no busca la representatividad estadística de toda la población, sino la obtención de datos relevantes desde una perspectiva situada, lo que favorece una mejor comprensión del fenómeno objeto de análisis dentro del entorno específico de la Municipalidad de Montes de Oro.

3.5.2.2 Técnica de Muestreo. La técnica que se implementará es de muestreo no probabilístico de tipo accidental o por agrupamiento casual, también conocido como muestreo por conveniencia, la cual consiste en seleccionar a los participantes en función de su cercanía, accesibilidad y disposición para colaborar con el estudio. Esta técnica se aplica cuando los elementos de la muestra se encuentran disponibles en un momento determinado o forman parte de un grupo natural de fácil acceso, como ocurre en contextos organizacionales o institucionales.

Según Yuni y Urbano (2014), “se forman por elementos que se reúnen casualmente por la ocurrencia de ciertos fenómenos particulares, o porque forman grupos de fácil acceso” (p. 24).

En el caso de esta investigación, se aplicó esta técnica debido a que los funcionarios municipales fueron seleccionados directamente dentro de su entorno laboral, aprovechando la oportunidad de interacción y acceso a quienes, por sus funciones, podían aportar información valiosa sobre el proceso de recaudación del impuesto de recolección de residuos sólidos.

3.5.2.3 Nivel de Confianza. En la presente investigación se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, no se estima un nivel de confianza estadístico. Esta decisión metodológica se justifica por la naturaleza aplicada del estudio.

Como lo señalan Hernández et al. (2014), “al no ser probabilísticas, no es posible calcular con precisión el error estándar, es decir, no podemos determinar con qué nivel de confianza hacemos una estimación” (p. 189).

Por tanto, aunque los resultados no son generalizables en términos estadísticos, sí ofrecen valiosa información diagnóstica para el mejoramiento del proceso de recaudación evaluado.

3.6 Técnicas e Instrumentos por utilizar en la Recolección de la Información

La selección de técnicas de recolección de información permite obtener datos pertinentes y confiables para el análisis del problema de investigación. En este apartado se detallan los métodos utilizados para recopilar la información necesaria, considerando la naturaleza del estudio, los objetivos planteados y las características de la población participante.

3.6.1 Entrevista

Según lo indica Behar (2008) en Metodología de la investigación que:

La entrevista, desde el punto de vista del método, es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una indagación. El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones. Por razones obvias sólo se emplea, salvo raras excepciones, en las ciencias humanas (p. 55).

En esta investigación, se utilizará una entrevista de tipo cualitativo y semiestructurado, dirigida al personal operativo y funcionarios directamente involucrados en la ejecución del proceso de recolección de residuos sólidos en la Municipalidad de Montes de Oro.

Este instrumento tiene como objetivo obtener información profunda y contextualizada sobre las percepciones, experiencias y desafíos que enfrentan en el desarrollo de sus funciones. Las preguntas abiertas permitirán identificar áreas específicas de mejora, conocer barreras operativas y comprender las condiciones internas que inciden en la efectividad del proceso.

La entrevista servirá para complementar los datos del cuestionario, enriqueciendo el análisis y fortaleciendo el enfoque mixto de la investigación.

3.6.2 Cuestionario

Según lo indica Behar (2008) en Metodología de la investigación que:

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que mida. Y básicamente, podemos hablar de dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas (p. 64).

Según Behar (2008), un cuestionario mixto se caracteriza por incluir tanto preguntas cerradas como abiertas, lo que permite obtener información estructurada y, al mismo tiempo, respuestas más libres por parte de los participantes.

En esta investigación se empleará un cuestionario mixto, conformado por preguntas cerradas para la recolección de datos cuantitativos, y por preguntas abiertas que permitirán recoger aportes cualitativos sobre experiencias, percepciones y propuestas de mejora.

Este cuestionario está dirigido al personal administrativo y financiero del Departamento de Gestión de Servicios de la Municipalidad de Montes de Oro, quienes participan en la gestión, control y ejecución del proceso de recaudación del impuesto.

Su objetivo es medir de forma objetiva y estructurada aspectos como la efectividad del proceso, la identificación de áreas críticas y los principales desafíos institucionales. La combinación de preguntas cerradas y abiertas permitirá generar resultados complementarios, que fortalezcan el análisis integral del fenómeno investigado.

3.7 Fuentes de Recolección de Información

Las fuentes de recolección de información son herramientas utilizadas en una investigación para obtener información referente al tema de estudio. Las fuentes de información que se utilizarán serán tanto primarias como secundarias.

3.7.1 Fuentes Primarias

Según Cerda (1998, citado por Bernal, 2010) en su libro Metodología de la investigación indica que:

Las fuentes primarias son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información. Es también conocida como información de primera mano o desde el lugar de los hechos. Estas fuentes son las personas, las organizaciones, los acontecimientos, el ambiente natural, etcétera (p. 191).

Las fuentes primarias provendrán de los funcionarios del Departamento de Gestión de Servicios de la Municipalidad de Montes de Oro, a través de una entrevista semiestructurada y un cuestionario. Esto permitirá obtener información directa sobre su experiencia y percepción del proceso de recaudación del impuesto de recolección de residuos sólidos.

3.7.2 Fuentes Secundarias

Según Cerda (1998, citado por Bernal, 2010) en su libro Metodología de la investigación indica que:

Las fuentes secundarias son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va a investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino que sólo los referencian. Las principales fuentes secundarias para la obtención de la información son los libros, las revistas, los documentos escritos (en

general, todo medio impreso), los documentales, los noticieros y los medios de información (p. 192).

Las fuentes secundarias incluirán documentos administrativos, normativas municipales, informes financieros y registros oficiales relacionados con la recaudación del impuesto. También se considerarán estudios previos y literatura especializada sobre la gestión de ingresos municipales. La combinación de ambas fuentes permitirá un análisis más completo y fundamentado del tema.

CAPÍTULO IV

4. Presentación y Análisis de Resultados

El análisis de la información recopilada mediante los instrumentos de recolección de datos establecidos en el marco metodológico permite conocer de manera más precisa la percepción del personal administrativo y operativo de la Municipalidad de Montes de Oro, respecto al proceso de recaudación del impuesto de recolección de residuos sólidos, durante el segundo semestre del año 2023. Este análisis de resultados permite identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora dentro del proceso, con el fin de proponer recomendaciones que contribuyan a la eficiencia, transparencia y sostenibilidad en la gestión de los recursos públicos municipales asociados a este servicio esencial.

Seguidamente, se presentan los resultados obtenidos de la información recopilada mediante la entrevista que se analizan desde un enfoque cualitativo, permitiendo identificar opiniones clave y puntos críticos. Por su parte, los datos del cuestionario se exponen mediante gráficos, acompañados de un análisis interpretativo que busca facilitar la comprensión y extraer conclusiones relevantes para la mejora del proceso.

4.1 Análisis de la Entrevista

En este análisis se aplicó una entrevista semiestructurada compuesta por 12 preguntas abiertas, orientadas a explorar en profundidad los conocimientos y experiencias del personal operativo en relación con el proceso de recaudación. La entrevista fue dirigida específicamente a los funcionarios del área operativa, por tratarse de funcionarios clave en la ejecución del servicio prestado y en la interacción directa con el sistema de gestión de residuos.

Además, las preguntas fueron elaboradas cuidadosamente para permitir a los funcionarios expresar libremente sus opiniones, identificar posibles limitaciones y compartir experiencias relevantes desde su ámbito laboral. (véase anexo 13)

Esta entrevista fue aplicada por un total de 7 funcionarios operativos de la Municipalidad de Montes de Oro, quienes colaboraron voluntariamente y mostraron disposición para brindar información valiosa desde su experiencia diaria en el campo. (véase anexo 14)

Así mismo, esta herramienta permitió recopilar datos cualitativos significativos que aportan una visión más integral del funcionamiento del proceso de recaudación.

4.1.1 Variable: Áreas Específicas

Pregunta N°1: Desde su experiencia operativa, ¿Cómo describiría el desarrollo del proceso de recolección de residuos sólidos durante el segundo semestre del 2023?

Las respuestas obtenidas evidencian una percepción altamente positiva del proceso. Palabras como “excelente”, “muy bueno” o “ordenado y puntual” fueron recurrentes, destacando además la eficacia del trabajo en equipo. Esta evaluación revela una alta cohesión operativa y una ejecución fluida del servicio, aspectos especialmente destacables si se considera que esta percepción se mantiene pese a limitaciones en infraestructura o recursos técnicos que se evidencian en preguntas posteriores.

Esta situación sugiere que el recurso humano ha logrado compensar deficiencias estructurales mediante organización interna, compromiso y experiencia, lo que constituye un valor institucional importante que debe ser fortalecido y reconocido dentro de los planes de mejora. (véase anexo 15)

Pregunta N°2: ¿Cuáles fueron las funciones o responsabilidades específicas que desempeñó usted en relación con el proceso de recolección de residuos sólidos?

Todos los entrevistados describieron funciones estrechamente vinculadas a la labor operativa directa: recolección de residuos, carga y descarga de los mismos, y conducción de los camiones recolectores. Esta homogeneidad en las respuestas permite concluir que el

personal tiene clara su función dentro del proceso, que contribuye a evitar ambigüedades y a asegurar que cada eslabón del servicio esté adecuadamente cubierto.

Además, esta claridad en la asignación de tareas representa un indicador de organización interna eficiente, que facilita tanto la ejecución como la supervisión de las labores. (véase anexo 16)

Pregunta N°3: ¿Considera que recibió instrucciones claras y suficientes para cumplir con los objetivos institucionales relacionados con el proceso de recolección de residuos sólidos en la Municipalidad de Montes de Oro durante el segundo semestre del 2023?

En este caso, la unanimidad de respuestas afirmativas pone en evidencia una buena comunicación vertical dentro de la organización. Los trabajadores comprenden lo que se espera de ellos y sienten que han sido debidamente informados. Esto favorece el alineamiento del personal con los objetivos institucionales y contribuye a reducir errores o malentendidos durante la ejecución del trabajo.

Este hallazgo destaca la existencia de una estructura de mando funcional, donde los supervisores cumplen efectivamente su rol como transmisores de información clave. (véase anexo 17)

Pregunta N°4: ¿Qué tipo de coordinación se estableció entre el personal operativo y el área administrativa durante el segundo semestre del 2023?

Las respuestas muestran que la coordinación entre áreas se realiza mayoritariamente a través de figuras intermedias, como los encargados de cuadrilla. Se mencionaron reuniones breves, coordinación de rutas y contacto diario con el supervisor. Sin embargo, también se identificó falta de interacción directa con el área administrativa.

Este esquema de comunicación indirecta puede resultar funcional para la operación diaria, pero limita el flujo de retroalimentación y participación en la toma de decisiones. Se

sugiere explorar mecanismos más integradores, como reuniones interdepartamentales periódicas, que permitan fortalecer el vínculo entre niveles jerárquicos. (véase anexo 18)

Pregunta N°5: ¿Qué aspectos logísticos o condiciones de trabajo influyeron en la ejecución de sus funciones durante el proceso de recolección de residuos sólidos en el segundo semestre del 2023?

Este punto representa una alerta crítica dentro del sistema: todos los entrevistados coincidieron en señalar como problemática principal el mal estado del camión recolector, el cual presenta constantes averías y deficiencias mecánicas. También se mencionó la falta de mantenimiento y la escasez de herramientas.

Este hallazgo confirma que uno de los mayores desafíos en el proceso es de tipo logístico-operativo. A pesar del compromiso del personal, la infraestructura disponible no garantiza continuidad ni eficiencia. Esto genera demoras, sobrecarga de tareas y un riesgo laboral adicional. (véase anexo 19)

Pregunta N°6: ¿Considera que los procedimientos implementados en el proceso de recolección de residuos sólidos fueron adecuados durante el segundo semestre del 2023?

La mayoría expresó conformidad con los procedimientos establecidos, clasificándolos como adecuados. Solo una respuesta los considera “regulares”, lo que sugiere que, si bien hay una base operativa aceptable, aún existen oportunidades de mejora.

Este dato puede interpretarse como una señal de resiliencia operativa, en la que el personal se adapta a las rutinas, aunque estas no sean óptimas. Se recomienda una revisión periódica de los procedimientos con participación del personal para su mejora continua. (véase anexo 20)

Pregunta N°7: ¿Considera que la capacitación e inducción recibida fue adecuada para desempeñar sus funciones durante el proceso de recolección de residuos sólidos en el segundo semestre del 2023?

En esta pregunta se identificó una grave debilidad institucional: ninguna de las personas entrevistadas ha recibido capacitación o inducción formal. Esto representa un vacío crítico, tanto desde el punto de vista técnico como en términos de seguridad ocupacional.

La falta de formación también limita el desarrollo profesional del personal operativo y pone en riesgo la eficacia del servicio. Por ello, se hace imprescindible implementar programas de capacitación permanente, alineados con las mejores prácticas en gestión de residuos sólidos. (véase anexo 21)

Pregunta N°8: ¿Qué situaciones identificó al interactuar con los contribuyentes durante el proceso de recolección de residuos sólidos en el segundo semestre del 2023?

Todos los entrevistados indicaron que no existe interacción con los contribuyentes. Si bien esto es comprensible por la naturaleza del trabajo operativo, esta desconexión limita el conocimiento del equipo sobre las percepciones ciudadanas, hecho que podría enriquecer el servicio.

Se sugiere considerar mecanismos indirectos de retroalimentación que permitan a los operarios conocer la opinión de los usuarios, como reportes periódicos o sesiones de intercambio coordinadas por supervisores. (véase anexo 22)

Pregunta N°9: ¿Qué tipo de experiencias encontró con el uso de herramientas o equipo durante el proceso de recolección de residuos sólidos en el segundo semestre del 2023?

Las respuestas confirman nuevamente el mal estado del equipo, particularmente del camión recolector. También, se señalaron riesgos derivados del uso de guantes defectuosos o herramientas inadecuadas que provocaron lesiones.

Este escenario pone de relieve la necesidad de invertir no solo en vehículos, sino también en equipamiento básico de seguridad y protección personal, de acuerdo con las normativas laborales vigentes. (véase anexo 23)

Pregunta N°10: ¿Considera que la cantidad de personal asignado fue suficiente para cumplir adecuadamente con el proceso de recolección de residuos sólidos durante el segundo semestre del 2023?

El personal operativo considera que la cantidad de trabajadores es suficiente para cumplir con sus tareas. Esto sugiere que la percepción de escasez identificada por el personal administrativo puede estar más relacionada con fallas logísticas (vehículos, rutas) que con recursos humanos.

Este contraste de percepciones debe ser analizado para tomar decisiones ajustadas a la realidad y evitar soluciones que no atiendan la raíz del problema. (véase anexo 24)

Pregunta N°11: ¿Qué cambios sugiere en el proceso de recolección de residuos sólidos en la Municipalidad durante el segundo semestre del 2023?

Las respuestas fueron muy consistentes: todos los entrevistados sugirieron como principal cambio la adquisición de un camión recolector adicional. Además, algunos mencionaron la necesidad de contar con más herramientas para desempeñar su labor con mayor seguridad y eficiencia.

Este consenso evidencia que el principal obstáculo percibido por el personal operativo es de tipo logístico, no organizativo ni humano. La falta de unidades de recolección

suficientes no solo limita la cobertura de rutas, sino que también genera desgaste en el equipo actual y posibles retrasos en el servicio.

Por lo tanto, se considera que fortalecer la flota vehicular es una acción prioritaria para mejorar el proceso y garantizar una prestación más ágil y efectiva. (véase anexo 25)

Pregunta N°12: Desde su experiencia en campo, ¿Qué aspectos del servicio considera que debieron mejorarse para lograr una recolección de residuos sólidos más eficiente durante el segundo semestre del 2023?

Las respuestas fueron consistentes en señalar que el principal aspecto a mejorar es la incorporación de un camión recolector adicional y el mantenimiento del vehículo actual. El personal considera que estas mejoras permitirían cumplir las rutas con mayor eficacia y evitar retrasos provocados por fallos mecánicos.

Esto refleja una limitación logística clara que afecta la eficiencia del servicio y que debe ser atendida como una prioridad operativa. (véase anexo 26)

4.2 Análisis del Cuestionario

Para el análisis de la información, se aplicó un cuestionario conformado por 24 preguntas, tanto abiertas como cerradas, además el cuestionario fue diseñado para abordar dos variables principales de la investigación, permitiendo obtener una visión integral desde la perspectiva del personal administrativo. (véase anexo 27)

El cuestionario fue respondido por un total de 28 funcionarios que forman parte del área administrativa de la Municipalidad de Montes de Oro y que están directamente relacionados con el proceso de cobro del impuesto por recolección de residuos sólidos. (véase anexo 28)

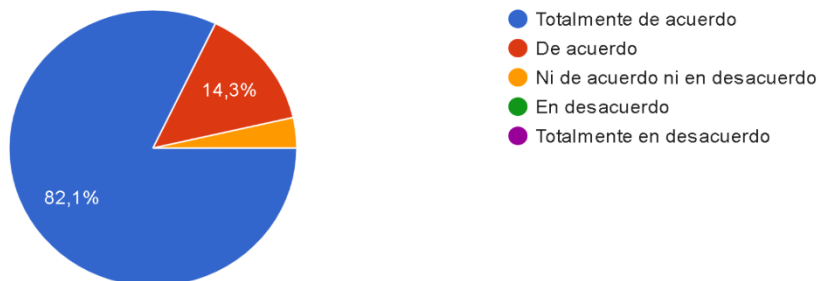
4.2.1 Variable: Efectividad

Gráfico 1

Claridad del proceso de recaudación

1. Durante el segundo período del 2023, ¿Estaba claramente definido el proceso de recaudación del impuesto en la Municipalidad?

28 respuestas



Fuente: Gutiérrez & Patiño (2025)

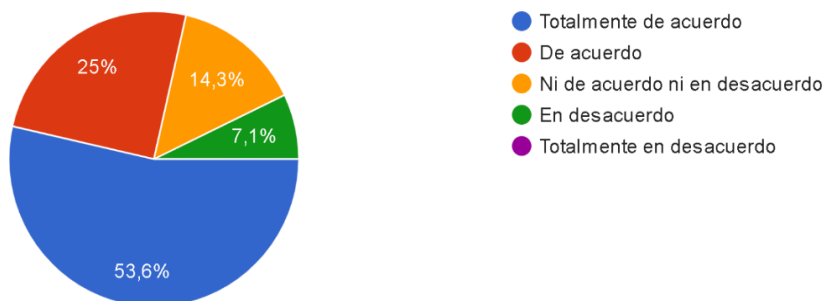
Con respecto a esta interrogante, la mayoría de los encuestados, un 82,1%, manifestó estar de acuerdo en distinta medida con que el proceso de recaudación está claramente definido. Este resultado evidencia una percepción generalizada de claridad y organización en cuanto al diseño del proceso, lo cual es fundamental para lograr una gestión pública eficiente y transparente. El hecho de que ninguna persona muestra desacuerdo y que únicamente un 3,6% adoptara una postura neutral sugiere que los funcionarios tienen pleno conocimiento del procedimiento, de sus etapas y responsables, el cual favorece la ejecución de tareas, reduce errores y fortalece la confianza interna en la administración del impuesto.

Gráfico 2

Cumplimiento de plazos en la recaudación

2. ¿Se cumplían los plazos establecidos para la recaudación del impuesto en ese período?

28 respuestas



Fuente: Gutiérrez & Patiño (2025)

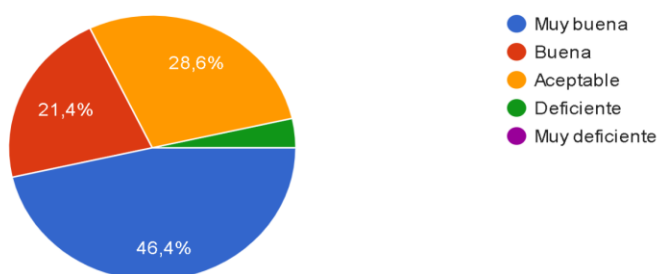
En este gráfico se observa que el 53,6% de los funcionarios manifestó estar totalmente de acuerdo con que el proceso de recaudación cumple con los plazos establecidos, mientras que un 25% indicó estar de acuerdo. Este resultado refleja una percepción sólida de puntualidad y compromiso institucional, aspectos fundamentales para mantener una relación efectiva con los contribuyentes, asegurar una programación presupuestaria adecuada y cumplir con las obligaciones municipales. No obstante, el hecho de que el 21,4% restante se ubique entre posiciones de neutralidad o desacuerdo sugiere que, si bien el cumplimiento de los plazos es predominante, persisten casos puntuales de retrasos o dificultades operativas que podrían estar afectando la experiencia de algunos funcionarios. Estos aspectos deben ser analizados con detenimiento para identificar posibles mejoras en la gestión del tiempo y en la asignación de recursos.

Gráfico 3

Evaluación de planificación y recursos administrativos

3. ¿Cómo evalúa la planificación, asignación de recursos y seguimiento administrativo aplicado al proceso de recolección de residuos sólidos durante el segundo semestre del 2023?

28 respuestas



Fuente: Gutiérrez & Patiño (2025)

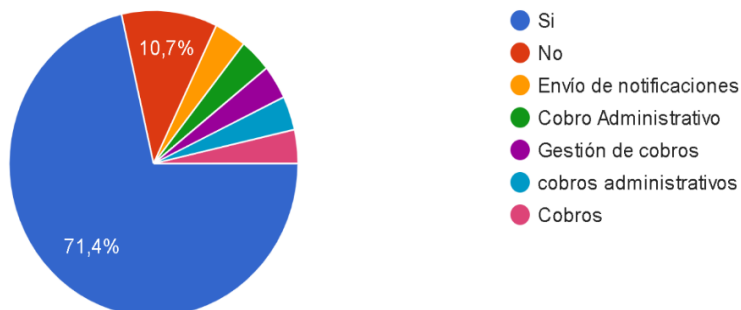
La mayor proporción de respuestas en este gráfico corresponde al 46,4%, que manifestó estar totalmente de acuerdo con que existe una adecuada planificación y una asignación efectiva de los recursos administrativos involucrados en el proceso. Este resultado sugiere que cerca de la mitad de los funcionarios perciben un manejo organizado y coherente de los recursos humanos, materiales y logísticos. Esta percepción es clave para sostener una gestión institucional eficiente. No obstante, el hecho de que esta proporción no supere la mitad de la muestra podría ser indicativo de que aún existen áreas administrativas que necesitan reforzarse, como la coordinación entre departamentos, la capacitación del personal o la asignación oportuna de herramientas para el cumplimiento de las funciones.

Gráfico 4

Acciones de seguimiento ante morosidad

4. ¿Se aplicaban acciones de seguimiento ante atrasos en el pago del impuesto durante ese semestre del 2023? En caso afirmativo, indique cuáles.

28 respuestas



Fuente: Gutiérrez & Patiño (2025)

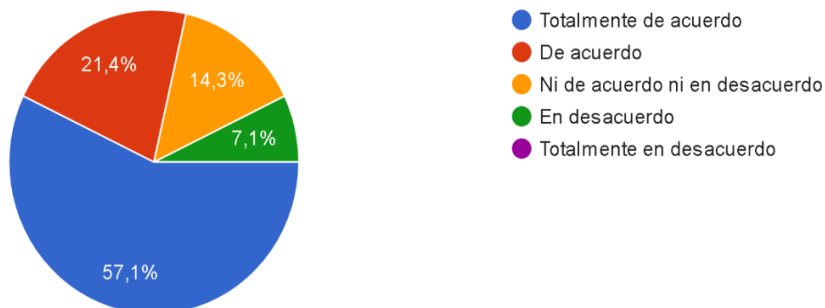
En esta interrogante, el 71,4% de los participantes indicó estar de acuerdo con que se realizan acciones de seguimiento ante situaciones de morosidad, esto representa la mayoría de las respuestas. Por su parte, un 17,9% especificó que dichas acciones incluyen el envío de notificaciones, el cobro administrativo y la gestión directa de cobros. En contraste, un 10,7% señaló que no se aplican acciones de seguimiento, esto podría estar relacionado con limitaciones en el sistema de monitoreo, deficiencias en la actualización de bases de datos o una gestión poco visible y reactiva frente al problema. Este hallazgo puede servir como base para reforzar las estrategias de recaudación, implementar incentivos o sanciones más eficaces, y mejorar los canales de comunicación con los contribuyentes morosos.

Gráfico 5

Eficiencia del proceso de recaudación

5. ¿El proceso de recaudación del impuesto por recolección de residuos sólidos permitió una recaudación eficiente durante ese período?

28 respuestas



Fuente: Gutiérrez & Patiño (2025)

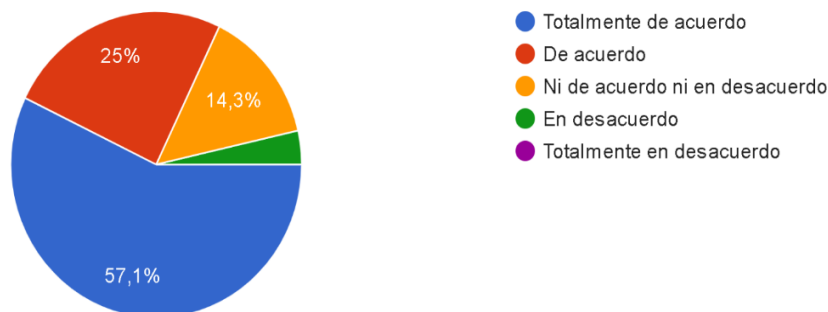
El análisis de esta pregunta revela que el 57,1% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que el proceso de recaudación es eficiente, mientras que un 21,4% manifestó estar de acuerdo. En conjunto, estos datos representan la valoración más alta dentro de las opciones disponibles, lo que evidencia que una parte significativa del personal percibe resultados positivos en la ejecución del proceso. No obstante, el hecho de que esta opinión no sea unánime sugiere la existencia de percepciones divididas. Algunos funcionarios podrían estar enfrentando obstáculos como un exceso de trámites, lentitud en los procedimientos o carencia de herramientas de gestión adecuadas, lo cual impacta negativamente en la percepción general de eficiencia. Este hallazgo resalta la necesidad de realizar una revisión sistemática de los procedimientos internos con el fin de identificar y aprovechar oportunidades de mejora.

Gráfico 6

Gestión eficiente y sostenible

6. ¿El proceso de recaudación del impuesto por recolección de residuos sólidos permitió una gestión eficiente y sostenible durante el segundo semestre de 2023?

28 respuestas



Fuente: Gutiérrez & Patiño (2025)

Finalmente, en relación con la gestión eficiente y sostenible del proceso, el 57,1% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con esta afirmación. Este porcentaje, siendo el más alto entre las categorías de respuesta, indica que más de la mitad de los funcionarios percibe una estructura sólida, con visión de largo plazo, que permite sostener el proceso en el tiempo. Este aspecto es especialmente relevante cuando se considera la necesidad de continuidad institucional, optimización de recursos y adaptación a nuevas condiciones. Sin embargo, al no alcanzar una mayoría más amplia, es posible que aún existan dudas o limitaciones relacionadas con la sostenibilidad financiera, la actualización tecnológica o la dependencia de recursos humanos claves, aspectos que deberían ser analizados para garantizar una continuidad eficaz del sistema.

Pregunta N°7 Percepción de la efectividad del proceso.

7. ¿Cómo describiría la efectividad del proceso de recaudación en el segundo semestre del 2023?

La mayoría de las respuestas califican la efectividad del proceso de recaudación como “muy buena” o “buena”, destacando que el cobro conjunto con el servicio de acueductos ha sido un factor determinante para mejorar la eficiencia del sistema. También se mencionan prácticas como las notificaciones de cobro, que refuerzan la percepción de seguimiento y control.

Sin embargo, algunas opiniones introducen matices como: “el problema es el contribuyente que no paga” o “ha mejorado a pesar del tiempo”, lo que refleja que, si bien el sistema es funcional, la conducta del contribuyente o factores externos pueden limitar su efectividad.

La percepción global es positiva, asociando la efectividad con el modelo de cobro integrado. Sin embargo, se reconocen desafíos vinculados a la morosidad y a factores externos, esto sugiere que la efectividad no depende únicamente del sistema institucional, sino también de la colaboración ciudadana y de aspectos contextuales. (véase anexo 29)

Pregunta N°8 Prácticas implementadas para el cobro.

8. ¿Qué prácticas se implementaron durante el segundo semestre del 2023 para cumplir con el cobro y pago del impuesto por recolección de residuos sólidos?

Las respuestas indican que la práctica más utilizada fue el envío de notificaciones, mediante correos, llamadas telefónicas y recordatorios en redes sociales. También se mencionó la asociación del cobro con el servicio de agua, de modo que facilitó el cumplimiento, ya que, ante el impago, podría aplicarse la suspensión del servicio, incentivando el pago oportuno.

Además, se reportaron otras acciones como la disponibilidad oportuna de recibos, métodos de pago eficientes, planes de cobro y el uso de listas de corte, que fortalecieron el proceso.

Se evidencia una estrategia diversa, sistemática y coordinada, que combinó medidas informativas, operativas y de presión, contribuyendo significativamente a mejorar la efectividad del cobro durante el período analizado. (véase anexo 30)

Pregunta N°9 Factores que afectan la efectividad del cobro.

9. ¿Qué factores afectaron en la efectividad del proceso de cobro y pago durante el segundo semestre del 2023?

Las respuestas identifican múltiples factores que impactaron negativamente la efectividad del proceso. Los más mencionados fueron la falta de personal, la falta de control de pagos, y problemas con el sistema electrónico de cobro del Instituto de Fomento y Asesoría Municipal, especialmente en cuanto a su accesibilidad para la población. También se señalaron la desactualización de datos, la morosidad persistente, la falta de cultura tributaria por parte del contribuyente y deficiencias en la comunicación institucional, como la escasa difusión en redes sociales o la ausencia de recordatorios efectivos.

Algunos participantes también mencionaron situaciones puntuales como la no ejecución de listas de corte en ciertos meses, especialmente durante periodos como diciembre.

Los factores identificados combinan elementos estructurales y sociales. Las debilidades internas en recursos humanos, tecnología y seguimiento se agravan con la baja participación y compromiso del contribuyente. Esto demuestra que la efectividad no depende únicamente del diseño del proceso, sino también de su implementación constante y del entorno social en que opera. (véase anexo 31)

Pregunta N°10 Sugerencias para mejorar.

10. Con base en su experiencia en 2023, ¿Qué aspectos habría sugerido mejorar?

Las sugerencias se concentraron en tres grandes áreas. En primer lugar, los funcionarios destacaron la necesidad de mejorar la comunicación con el contribuyente, mediante una mayor presencia en redes sociales y avisos más claros sobre fechas y métodos de pago. En segundo lugar, señalaron la insuficiencia de personal, recomendando más contratación para tareas de cobro, atención ciudadana y gestión administrativa. Finalmente, también se propuso la adquisición de un nuevo vehículo recolector, como mejora directa al servicio prestado y su relación con el proceso recaudatorio.

Otras recomendaciones incluyen mayores facilidades de pago, el refuerzo del cobro administrativo, y la optimización de los sistemas digitales, para hacerlos más accesibles y funcionales.

Las propuestas reflejan un conocimiento práctico del proceso y una visión clara sobre sus debilidades. Los funcionarios muestran disposición para contribuir a la mejora, pero subrayan que estas dependen en gran medida de recursos institucionales, tanto materiales como humanos. Se evidencia una comprensión integral de que la efectividad no solo se basa en cobrar, sino en brindar condiciones que lo faciliten. (véase anexo 32)

Pregunta N°11 Relación entre recaudación y calidad del servicio.

11. ¿Cómo percibía la relación entre lo recaudado y la calidad del servicio prestado en ese momento?

La mayoría de los encuestados percibió una relación positiva entre la recaudación y la calidad del servicio, utilizando términos como “bueno”, “muy bueno” o “eficiente”. Muchos indicaron que el servicio se ha mantenido con calidad a pesar de limitaciones económicas, lo cual evidencia un compromiso operativo sólido, sin embargo, también se

mencionaron preocupaciones importantes, como la falta de un vehículo recolector o de equipamiento adecuado, así como la necesidad de mejorar la seguridad del personal operativo.

Algunos funcionarios reconocieron que, aunque el servicio es bueno, una baja recaudación afecta directamente su sostenibilidad, de manera que pone en evidencia la interdependencia entre ambos aspectos.

Las respuestas reflejan que existe un equilibrio delicado entre lo que se recauda y la calidad del servicio brindado. Si bien actualmente el sistema logra operar de forma aceptable, su estabilidad a largo plazo depende de una recaudación constante y suficiente. Esto refuerza la importancia de seguir fortaleciendo el proceso de cobro como base para mantener e incluso mejorar el servicio municipal. (véase anexo 33)

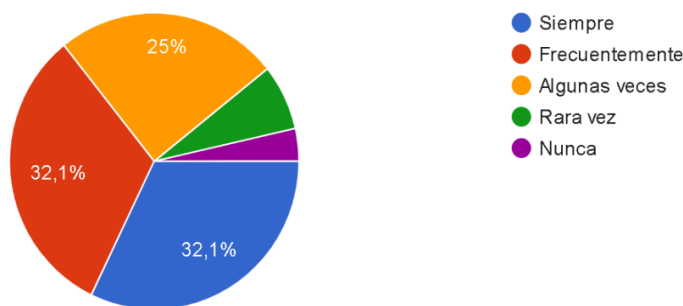
4.2.2 Variable: Desafíos

Gráfico 7

Frecuencia del seguimiento de morosidad

12. ¿Con qué frecuencia se dio seguimiento a los casos de morosidad durante el segundo semestre del 2023?

28 respuestas



Fuente: Gutiérrez & Patiño (2025)

La mayoría del personal 64,2% afirma que da seguimiento a los casos de morosidad con regularidad, ya sea siempre o frecuentemente. Sin embargo, un 35,7% señala que lo hace de forma esporádica o nunca. Esta variabilidad en la frecuencia sugiere falta de estandarización y control institucional en el seguimiento de deudas.

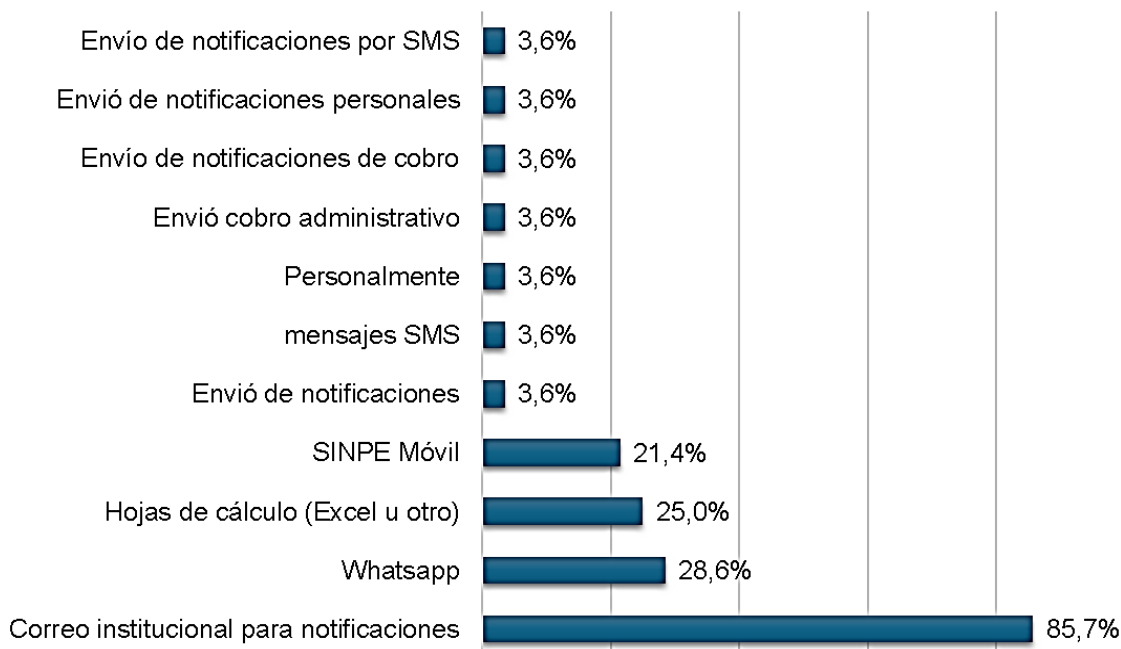
La morosidad es una variable crítica en el proceso de recaudación, y el seguimiento irregular representa un desafío operativo que puede estar afectando negativamente la efectividad recaudatoria. Se recomienda establecer lineamientos claros para garantizar una supervisión constante.

Gráfico 8

Herramientas tecnológicas

13. ¿Cuáles de las siguientes herramientas tecnológicas se utilizó durante el proceso de gestión del cobro del impuesto durante el segundo semestre de 2023?

28 respuestas



Fuente: Gutiérrez & Patiño (2025)

El correo institucional es la herramienta predominante en la gestión tecnológica del cobro. Sin embargo, el uso de otros medios más modernos o automatizados (como SMS, SINPE Móvil o notificaciones automatizadas) es limitado. Esto evidencia una dependencia de herramientas tradicionales y una falta de integración tecnológica robusta.

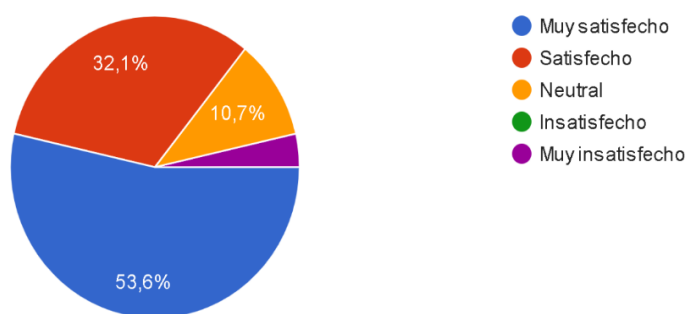
La infraestructura tecnológica disponible no parece estar diversificada ni optimizada, aspecto que dificulta la eficiencia en los procesos de cobro. Esto constituye un desafío relevante en términos de actualización y modernización del sistema.

Gráfico 9

Nivel de satisfacción con las herramientas tecnológicas

14. ¿Qué nivel de satisfacción tuvo con las herramientas tecnológicas utilizadas para la gestión del cobro en ese período?

28 respuestas



Fuente: Gutiérrez & Patiño (2025)

A pesar de las limitaciones tecnológicas evidenciadas, una amplia mayoría 85,7% se siente satisfecha o muy satisfecha con las herramientas actuales. Este resultado puede interpretarse como una conformidad con los métodos conocidos, aunque no necesariamente los más eficientes.

Existe un nivel de aceptación relativamente alto respecto a las herramientas tecnológicas, pero esto podría deberse más a la costumbre que a su efectividad real. Por tanto,

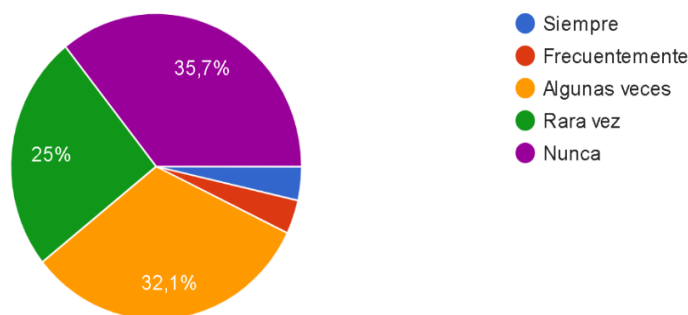
un desafío clave es romper con la zona de confort y capacitar al personal en soluciones más innovadoras.

Gráfico 10

Frecuencia de trámites adicionales por falta de herramientas o información

15. ¿Con qué frecuencia tuvo que realizar usted trámites adicionales debido a la falta de información o herramientas adecuadas?

28 respuestas



Fuente: Gutiérrez & Patiño (2025)

Aunque el 32,1% reporta haber tenido que realizar trámites adicionales al menos "algunas veces", destaca que un 35,7% nunca los tuvo que hacer. Esto evidencia inconsistencias en el acceso a la información o en la disponibilidad de herramientas, hecho que genera ineficiencias para algunos funcionarios.

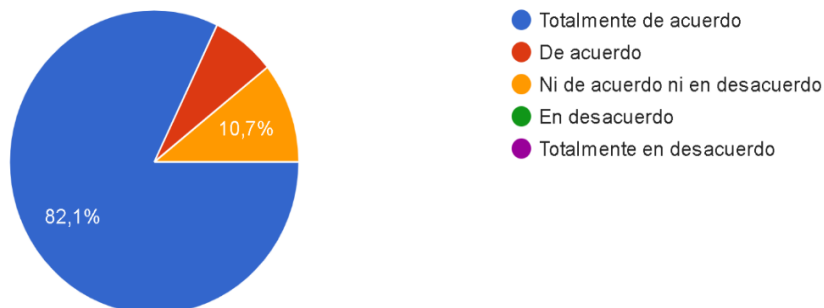
La necesidad de realizar gestiones extras implica una pérdida de tiempo y recursos, de modo que constituye un desafío administrativo. Se deben mejorar los canales de información y dotar al personal de herramientas más efectivas.

Gráfico 11

Insuficiencia de personal como limitación

16. ¿La cantidad de personal disponible representaba una limitación para el cumplimiento del proceso de recaudación del impuesto en la Municipalidad?

28 respuestas



Fuente: Gutiérrez & Patiño (2025)

Un 82,1% del personal considera que la cantidad de personal disponible es una limitación significativa. Este es uno de los desafíos más claros y contundentes que enfrenta la Municipalidad en relación con la eficiencia de la recaudación.

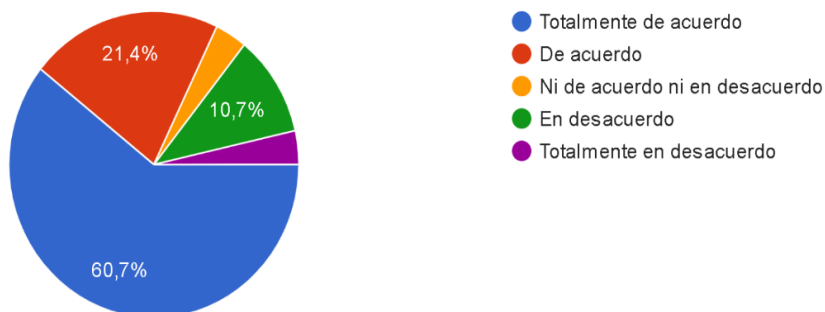
La falta de personal es un obstáculo estructural que repercute directamente en la capacidad de seguimiento, atención y eficiencia. Abordar esta carencia requiere no solo contratar más personal, sino también redistribuir tareas y optimizar procesos.

Gráfico 12

Desconocimiento del proceso por parte de contribuyentes

17. ¿El desconocimiento del proceso por parte de los contribuyentes dificultaba la recaudación del impuesto durante ese semestre?

28 respuestas



Fuente: Gutiérrez & Patiño (2025)

Un 82,1% del personal coincide en que el desconocimiento por parte de los contribuyentes es un factor que dificulta la recaudación. Esta percepción indica un problema de comunicación y educación tributaria, que incrementa la morosidad o los errores en el proceso de pago.

El desconocimiento por parte del contribuyente es un desafío crítico que puede resolverse mediante campañas informativas, simplificación del proceso y mejora en los canales de atención. Esto permitiría aumentar la transparencia y reducir la carga administrativa.

Pregunta N°18 Desafíos institucionales enfrentados.

18. ¿Qué desafíos institucionales enfrentó la Municipalidad durante el segundo semestre del 2023 en relación con el cobro del impuesto?

Las respuestas coinciden en señalar la falta de personal como el principal desafío, especialmente para tareas de notificación, seguimiento y gestión de cobros. También se

mencionaron la morosidad, la escasa información brindada al contribuyente, y limitaciones operativas como no contar con un departamento de cobros ni con suficiente equipo logístico, destacando la necesidad de otro vehículo recolector. En menor medida, se hizo referencia a la expansión territorial del cantón como un reto.

Los desafíos institucionales más relevantes están relacionados con recursos humanos, infraestructura insuficiente y problemas de cobertura del servicio, hecho que limita la eficiencia recaudatoria. (véase anexo 34)

Pregunta N°19 Dificultades desde el rol administrativo.

19. ¿Qué dificultades enfrentó desde su rol administrativo para cumplir con las funciones de recaudación durante ese período?

Desde su función individual, los funcionarios mencionaron principalmente la falta de personal, la asignación de múltiples tareas administrativas, y la falta de información actualizada de los contribuyentes, incluyendo direcciones y contactos. También se reportaron fallas del sistema y, en algunos casos, ausencia de acceso a información básica para ejecutar las funciones correctamente.

Las dificultades experimentadas reflejan sobrecarga de trabajo, desorganización administrativa y limitaciones en el acceso a herramientas e información, esto reduce la capacidad operativa del personal. (véase anexo 35)

Pregunta N°20 Limitaciones tecnológicas en el seguimiento.

20. ¿Qué limitaciones tecnológicas o de sistema se presentaron en el seguimiento o control del proceso de cobro durante ese semestre?

Las respuestas señalaron el uso de sistemas poco eficientes, bases de datos desactualizadas, y falta de automatización en las notificaciones de cobro. Se mencionó también insuficiente presencia en redes sociales como canal informativo, así como la

necesidad de mejorar los equipos de cómputo y de contar con más vehículos para inspecciones. Algunos funcionarios no reportaron limitaciones, lo que muestra variabilidad en el acceso a recursos tecnológicos.

Los desafíos tecnológicos están vinculados a la obsolescencia del sistema, falta de integración digital y escasos medios de comunicación masiva, por ende, limita la efectividad del proceso. (véase anexo 36)

Pregunta N°21 Sugerencias finales para mejorar la recaudación.

21. ¿Qué sugerencias propondría, con base en su experiencia, para mejorar la recaudación del impuesto durante ese período?

Las sugerencias se concentran en tres aspectos clave: aumentar el personal disponible para cobros, mejorar la comunicación con el contribuyente, y modernizar el sistema de recaudación. También se propuso la compra de un nuevo vehículo recolector, así como campañas de educación tributaria y mayor difusión en redes sociales. Varias respuestas coincidieron en que informar sobre el uso de los tributos puede mejorar la percepción ciudadana.

Las propuestas reflejan conciencia institucional sobre los desafíos enfrentados y apuntan a soluciones prácticas que abarcan desde lo operativo hasta lo comunicativo y educativo. (véase anexo 37)

Pregunta N°22 Abordaje a contribuyentes morosos.

22. ¿Cómo se abordó a los contribuyentes que no realizaron el pago del impuesto dentro de las fechas establecidas durante el segundo semestre del 2023?

Los métodos más utilizados fueron el envío de notificaciones escritas, llamadas telefónicas, correos electrónicos y cobros administrativos. En algunos casos se recurrió a recordatorios por redes sociales, aunque en menor proporción. Solo una respuesta mencionó

una medida más coercitiva, como la suspensión del servicio. Las acciones se enfocaron en recordar y advertir sobre las obligaciones pendientes.

Aunque se aplicaron estrategias de seguimiento, predominan los mecanismos tradicionales de comunicación, hecho que puede ser insuficiente si no se complementan con acciones más efectivas o preventivas. (véase anexo 38)

Pregunta N°23 Desafíos operativos y administrativos.

23. ¿Qué tipos de desafíos operativos o administrativos enfrentó durante el proceso de recaudación del impuesto en ese período?

La mayoría señaló la falta de personal como principal obstáculo, seguida por la ausencia de un vehículo recolector adicional y la falta de información al contribuyente. También se mencionó la lentitud de gestiones administrativas, escasa capacitación del personal, y la baja cultura tributaria de la ciudadanía. En general, las respuestas apuntan a carencias estructurales.

Los desafíos operativos y administrativos reflejan limitaciones constantes en recurso humano, equipamiento y formación, hecho que limita la capacidad institucional de ejecutar el proceso con eficiencia. (véase anexo 39)

Pregunta N°24 Desafíos a abordar en el proceso.

24. ¿Qué desafíos considera que debieron ser abordados en el proceso de recaudación durante ese semestre?

Los encuestados consideran que debieron haberse abordado con mayor prioridad la falta de personal, la compra de un vehículo recolector, y la educación tributaria. También se propuso adaptar horarios de atención, actualizar información de los contribuyentes, y mejorar los equipos e implementos de trabajo. La morosidad se señaló como un problema que debió enfrentarse con más decisión.

Esta pregunta confirma que varios desafíos fueron reconocidos, pero no atendidos oportunamente, lo que limitó el potencial del proceso de recaudación durante el semestre evaluado. (véase anexo 40)

CAPÍTULO V

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

Los principales hallazgos obtenidos a partir del análisis de las variables consideradas en esta investigación permitieron realizar una valoración integral de la evaluación del proceso de la recaudación del impuesto de recolección de residuos sólidos, en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el segundo semestre del 2023.

Los resultados finales presentados a continuación sirven como fundamento para la formulación de propuestas orientadas a optimizar la calidad, la eficiencia y la transparencia de este servicio, con el propósito de generar un impacto positivo en la comunidad.

5.1.1 Efectividad

Según los resultados del cuestionario aplicado al personal administrativo, el proceso de recaudación del impuesto de recolección de residuos sólidos muestra un nivel aceptable de efectividad. La mayoría del personal considera que se cumple con los plazos y que el proceso está bien definido. Sin embargo, se identifican debilidades asociadas a la morosidad persistente, la cual limita el flujo financiero y afecta la capacidad del gobierno local para sostener el servicio. Esto demuestra que, si bien el diseño del proceso es adecuado, su aplicación práctica aún enfrenta desafíos importantes para lograr una ejecución plenamente efectiva.

Se puede mencionar que, con la estrategia del cobro por residuos sólidos integrado al servicio del consumo de agua potable, ha sido valorado positivamente como factor clave para mejorar la eficacia del sistema de recaudación del impuesto. Asimismo, se reconoce que la efectividad del proceso no depende únicamente de la administración local, sino también principalmente de la colaboración del contribuyente; la persistencia de impagos individuales sigue limitando el desempeño del propio sistema.

El personal administrativo coincide en que el proceso está claramente definido y en que se cumplen los plazos establecidos, lo que favorece una operación ordenada. Sin embargo, persisten casos puntuales de retrasos o dificultades operativas, esto refleja la necesidad de reforzar algunas deficiencias del proceso para alcanzar una efectividad plena. Aunque se aplican acciones para enfrentar la morosidad como lo son las notificaciones y la gestión administrativa, no siempre se hacen de manera consistente. Esto es evidencia de que las debilidades en los mecanismos de seguimiento y control, sugiere que la eficiencia en la recaudación podría verse aún más beneficiada si se reforzarán dichos protocolos.

El análisis realizado evidencia que el control interno en la Municipalidad de Montes de Oro cumple con su función de ordenar y estructurar el proceso de cobro del impuesto por recolección de residuos sólidos. No obstante, aún no alcanza la eficiencia esperada, dado que, a pesar de existir plazos definidos y una organización que establece responsabilidades, persisten vacíos que afectan la efectividad del sistema.

Un aspecto relevante identificado es la percepción de los contribuyentes, quienes consideran injusto que el cobro del servicio de recolección de residuos sólidos se encuentre vinculado al recibo del servicio de agua potable, esta situación genera inconformidad y resistencia al pago, de lo cual no solo dificulta la recaudación del impuesto, sino que también impacta negativamente en la confianza de la ciudadanía hacia la gestión municipal.

En conjunto, estos hallazgos enfatizan la necesidad de fortalecer el control interno y considerar medidas que mejoran la transparencia, la claridad de la información y la aceptación social del proceso de cobro, como elementos esenciales para incrementar la efectividad y sostenibilidad del sistema.

5.1.2 Áreas Específicas

La entrevista al personal operativo revela que existen áreas específicas dentro del proceso de recaudación que requieren mejoras sustanciales. Entre ellas destacan la falta de coordinación entre los equipos operativos y administrativos, carencias en la comunicación directa con el contribuyente, y deficiencias en la planificación logística, como con el camión recolector. Estas limitaciones generan ineficiencias operativas y afectan la percepción ciudadana sobre el servicio. Por lo tanto, se confirma que el fortalecimiento de estas áreas es clave para una gestión municipal más eficiente e integrada.

Las sugerencias recopiladas del personal operativo refuerzan estas conclusiones e indican prioridades claras de mejora. Todos los entrevistados resaltaron la necesidad de mejorar la comunicación con los ciudadanos, proponiendo mayor presencia en redes sociales y avisos más claros sobre el buen manejo de cómo recolectar los residuos sólidos para prevenir cualquier tipo de accidente del mismo personal operativo de igual manera un poco más de conocimiento de clasificación de residuos sólidos. asimismo, se enfatizó la insuficiencia de recursos materiales para la recolección, circunstancias que llevaron a los funcionarios recomendar contratar más personal dedicado al cobro en el área administrativa y adquirir un segundo camión recolector nuevo.

Esto indica que las debilidades percibidas como la comunicación ciudadana es limitada y los recursos logísticos son escasos los cuales están estrechamente ligados, y su atención es prioritaria para mejorar la eficiencia operativa del servicio prestado.

5.1.3 Desafíos

Del cuestionario aplicado, se desprende que los principales obstáculos institucionales están relacionados con factores internos como la falta de personal, el uso de sistemas poco funcionales y la carencia de equipamiento adecuado, especialmente un vehículo recolector

adicional. A ello se suma una baja cultura tributaria por parte de la población, que impacta directamente en la morosidad y, por ende, en la sostenibilidad del servicio. Estos desafíos fueron percibidos como no abordados adecuadamente durante el segundo semestre del 2023, situación que genera una sensación de estancamiento en el proceso de mejora institucional.

La Municipalidad enfrenta la carencia de recursos tecnológicos y administrativos apropiados de lo que señala la existencia de sistemas de cobro poco funcionales y la falta de equipamiento clave como un segundo camión recolector. Ya que estas limitaciones operativas originan cuellos de botella en la gestión del cobro y ponen en evidencia la necesidad de modernizar herramientas y procesos.

Por otra parte, existe una disparidad en la percepción sobre el nivel de personal disponible ya que mientras el área operativa considera suficiente la planilla actual, el personal administrativo manifiesta que existen carencias de recurso humano en las gestiones financieras. Este contraste evidencia la necesidad de una mejor asignación óptima de personal.

5.2 Recomendaciones

Con base en los resultados obtenidos durante el análisis de los resultados, y tomando en cuenta las principales áreas de la investigación como la eficiencia en las operaciones, la gestión administrativa y financiera, la opinión del personal, la transparencia institucional y la sostenibilidad del servicio.

Estas recomendaciones tienen como propósito apoyar la mejora de la evaluación del proceso de la recaudación del impuesto de recolección de residuos sólidos, en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el segundo semestre del 2023, contribuyendo a mejorar su eficacia, equidad y sostenibilidad en beneficio de la comunidad.

5.2.1 Efectividad

Se sugiere reforzar las estrategias de seguimiento y control del proceso de cobro utilizando herramientas tecnológicas mediante el uso de sistemas de notificación automatizados, con alertas oportunas y accesibles al contribuyente. De igual manera, es fundamental depurar y actualizar periódicamente la base de datos para asegurar la correcta identificación y contacto con los usuarios del servicio. Estas acciones permitirán reducir la morosidad y mejorar la puntualidad de los pagos, incrementando así la eficiencia financiera del proceso recaudatorio.

Revisar y simplificar periódicamente los procedimientos internos de la recaudación del impuesto involucrando más al personal administrativo. Se podrían convocar a talleres o comités de mejora continua donde se analicen paso a paso las gestiones diarias, con el fin de identificar trámites excesivos o redundantes y agilizar el flujo de trabajo lo que, a su vez, puede incrementar la agilidad en la atención a los contribuyentes.

Se recomienda, que la Municipalidad de Montes de Oro implemente una facturación separada tanto para los servicios de agua potable, como del servicio de recolección de residuos sólidos. Con esta medida se busca, contribuir al fortalecimiento del control interno y que también permitiría ofrecer una información más clara y transparente a los contribuyentes, al diferenciar de manera explícita los cobros correspondientes a cada servicio.

La separación de esta facturación podría generar un impacto positivo, en tanto que facilitaría a los contribuyentes poder identificar y diferenciar de forma directa la relación entre, el pago realizado por servicio de agua y la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos. Esto favorecería de gran manera, una mayor disposición al cumplimiento de las obligaciones tributarias reduciendo la resistencia que actualmente provoca la facturación conjunta.

Finalmente, al contar con facturas diferenciadas fortalecería el principio de la eficiencia del control interno, y al brindar a la Municipalidad la posibilidad de diseñar políticas de cobro y gestión específicas para cada servicio, garantizando un manejo más equitativo y sostenible de los recursos públicos.

5.2.2 Áreas Específicas

Es importante establecer espacios institucionales de coordinación continua entre el personal operativo y administrativo, con el objetivo de optimizar la planificación de rutas, mejorar la gestión de incidencias y fortalecer la calidad del servicio. Asimismo, es necesario implementar campañas informativas orientadas a explicar el destino de los fondos recaudados y la importancia del impuesto, lo que puede contribuir a generar mayor confianza en la población y fomentar una cultura de pago más responsable.

Asimismo, se propone implementar un programa continuo de capacitación y desarrollo profesional para el personal operativo. Esto puede incluir talleres sobre buenas prácticas en recolección de residuos sólidos, manejo de equipos y normas de seguridad ocupacional. Al igual que dotar de formación al equipo ya que hará más efectivo el uso de los recursos humanos existentes y reducirá errores operativos, además de aumentar la motivación y el compromiso del personal.

Se debe priorizar la renovación y expansión de la infraestructura de recolección, se recomienda planificar la adquisición de un nuevo camión recolector y asegurar un plan de mantenimiento preventivo riguroso para la flotilla existente, así como dotar al equipo de herramientas de calidad como lo son guantes, implementos mecánicos, entre otros. De esta forma se podrían minimizar las fallas técnicas y se garantizará la cobertura de todas las rutas sin interrupciones prolongadas y se fortalecerá la capacidad logística del servicio.

5.2.3 Desafíos

Se recomienda gestionar recursos financieros y administrativos para la contratación de personal exclusivo para el proceso de cobro, así como para la adquisición de un segundo vehículo recolector que garantice la cobertura completa del cantón. Paralelamente, se plantea diseñar una campaña de educación tributaria dirigida a las comunidades, con el fin de sensibilizar sobre el impacto directo que tiene el pago del impuesto en la continuidad y calidad del servicio de recolección. Esto permitirá atacar tanto los factores internos como externos que limitan actualmente el desempeño institucional.

Buscar financiamiento y apoyo externo para fortalecer el sistema tecnológico y la infraestructura, para gestionar convenios con instituciones como para optimizar la plataforma de pagos en línea. También se recomienda reasignar o ampliar recursos presupuestarios internos hacia el área de gestión financiera, de manera que se puedan adquirir herramientas modernas y solventar las deficiencias operativas detectadas.

Finalmente, se aconseja optimizar la gestión del personal involucrado en la recaudación del impuesto, ya que esto implica realizar un diagnóstico de carga laboral para ajustar la cantidad de personal a las necesidades esenciales. Sin embargo, si se detecta un desajuste conviene contratar temporalmente personal administrativo especializado o distribuir tareas para aliviar al personal administrativo. También es importante promover el trabajo en conjunto entre áreas asignando funcionarios de apoyo en períodos críticos para fortalecer la capacidad municipal de enfrentar desafíos sin sobrecargar al personal existente ni afectar su desempeño.

BIBLIOGRAFÍA

Administración Municipal. Montes de Oro (2021).

<https://montesdeoro.go.cr/administracion-municipal/>

Bartra, C. R. (2020). Recaudación de impuestos municipales y su relación con el desarrollo sostenible en el distrito de Yarinacocha, 2019. In *Crescendo*, 11(1), 81-94.

[https://www.semanticscholar.org/paper/Recaudaci%C3%B3n-de-impuestos-municipales-y-su-relaci%C3%B3n-](https://www.semanticscholar.org/paper/Recaudaci%C3%B3n-de-impuestos-municipales-y-su-relaci%C3%B3n-Bartra/49eeb99590e8234e804f0c9cc76158f5e14a8df5)

[Bartra/49eeb99590e8234e804f0c9cc76158f5e14a8df5](https://www.semanticscholar.org/paper/Recaudaci%C3%B3n-de-impuestos-municipales-y-su-relaci%C3%B3n-Bartra/49eeb99590e8234e804f0c9cc76158f5e14a8df5)

Behar Rivero, D. S. (2008). Metodología de la investigación. Editorial Shalom.

<http://187.191.86.244/rceis/wp-content/uploads/2015/07/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n-DANIEL-S.-BEHAR-RIVERO.pdf>

Bernache Pérez, G., (2015). La gestión de los residuos sólidos: un reto para los gobiernos

locales. *Sociedad y Ambiente*, 1 (7), 72-98.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=455744912004>

Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación (3° ed). Pearson Educación.

<https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Consejo Municipal de Montes de Oro (2017). Sesión Ordinaria No86-2017

<https://munimontesdeoro.go.cr/concejomunicipal/actas-ordinarias/sesion-ordinaria-no86-2017/>

Consejo Municipal de Montes de Oro (2023). Sesión Ordinaria No163-2023

<https://munimontesdeoro.go.cr/wp-content/uploads/2024/08/SESION-ORDINARIA-N%C2%B0163-2023.pdf>

Galilea Ocón, S., Letelier, L., & Ross, K. (2011). Descentralización de servicios esenciales: los casos de Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica y México en salud, educación,

residuos, seguridad y fomento.

<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/2a9ebc4a-6429-4bf5-aa7b-47ec0b0baaac/content>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014) Metodología de la investigación (6 ed). McGraw-Hill.

https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Historia del cantón. Montes de Oro. (2022). <https://montesdeoro.go.cr/historia-y-cultura/#:~:text=El%2017%20de%20julio%20de,La%20Uni%C3%B3n%20y%20San%20Isidro.>

Mapa de la provincia de Puntarenas. Montes de Oro. (2021).

<https://montesdeoro.go.cr/mapa-de-la-provincia-de-puntarenas/>

Ministerio de Salud. (2010). Diagnóstico sobre la gestión de los residuos sólidos en el cantón de San José, <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/biblioteca-de-archivos-left/documentos-ministerio-de-salud/tecnologia/inventario-de-tecnologias-en-girs/documentacion-tecnica-girs-tecnologia/3992-diagnostico-sobre-la-gestion-de-los-residuos-solidos-en-el-canton-de-san-jose/file>

Municipalidad de Montes de Oro. (2024). <https://www.munimontesdeoro.go.cr/>

Murillo Rodríguez, R. (2024). Análisis de la gestión de residuos sólidos y su efecto en las finanzas de la Municipalidad de Liberia [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional, Costa Rica]. Sistema de Estudios de Posgrado, Centro Internacional de Política Económica para el Desarrollo Sostenible.

<https://repositorio.una.ac.cr/server/api/core/bitstreams/3be8d2a2-7d66-43a8-bb1f-84483cbaec9c/content>

Plan cantonal de desarrollo humano local cantón Montes de Oro, Puntarenas. (2015)

<https://munimontesdeoro.go.cr/wp-content/uploads/2024/08/PLAN-CANTONAL-DE-DESARROLLO-HUMANO-LOCAL.pdf>

Quesada Webb, A. (2024). Costa Rica está en “crisis” por agotamiento de vida útil de rellenos sanitarios, según ministra de Salud. AmeliaRueda.com.

<https://ameliarueda.com/noticia/basura-crisis-vida-util-rellenos-sanitarios-noticias-costa-rica>

Sánchez, O. (2021). Plan estratégico Municipal de Montes de Oro.

<https://munimontesdeoro.go.cr/wp-content/uploads/2024/08/PLAN-ESTRATEGICO-MUNICIPAL-1.pdf>

Santos, M. J. C. (2008). Evaluación de experiencias locales urbanas desde el concepto de sostenibilidad: el caso de los desechos sólidos del municipio de Los Patios (Norte de Santander, Colombia). Trabajo Social, (10), 109-134.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4386104>

Sistema Costarricense de Información Jurídica (2002). Ley General de Control Interno N°8292.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=49185

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (1971) Código de Normas y Procedimientos Tributarios (Código Tributario). N° 4755

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=6530

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (1982) Ley de Impuesto al Valor Agregado (IVA). N° 6826

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=32526

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (1988) Ley Impuesto sobre la Renta. N° 7092

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=10969

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (1998). Código Municipal. N° 7794.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=40197

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (1999) Reglamento a la Ley de Impuesto sobre Bienes Inmuebles. N° 27601-H

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=44362

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (2006) Reglamento para la Aplicación de la Tarifa del Servicio de Recolección de Basura Municipalidad de Montes De Oro.

https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRM&nValor1=1&nValor2=57305&strTipM=FN

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (2010) Ley para la Gestión Integral de Residuos. N° 8839

https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=68300

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (2023) Reglamento para la gestión del cobro administrativo y apertura del proceso judicial, fiscalización y recaudación tributaria de la Municipalidad de Montes de Oro

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.as

[px?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=101690&nValor3=140357¶m2=1&strTipM=TC&lResultado=1&strSim=simp](https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=101690&nValor3=140357¶m2=1&strTipM=TC&lResultado=1&strSim=simp)

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (2024). Reglamento para la operación y administración del acueducto de la Municipalidad de Montes de Oro. https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=103645

Soto Córdoba, S. (2019). Gestión de los residuos sólidos en Costa Rica. <https://repositorio.conare.ac.cr/server/api/core/bitstreams/095033c9-7ebe-4263-be73-94262cbf8806/content>

Yuni, J. A., & Urbano, C. A. (2014). Técnicas para investigar: Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación (Vol. 2). Editorial Brujas. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2016/01/T%C3%A9cnicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Actual estructura de la municipalidad de Montes de Oro.



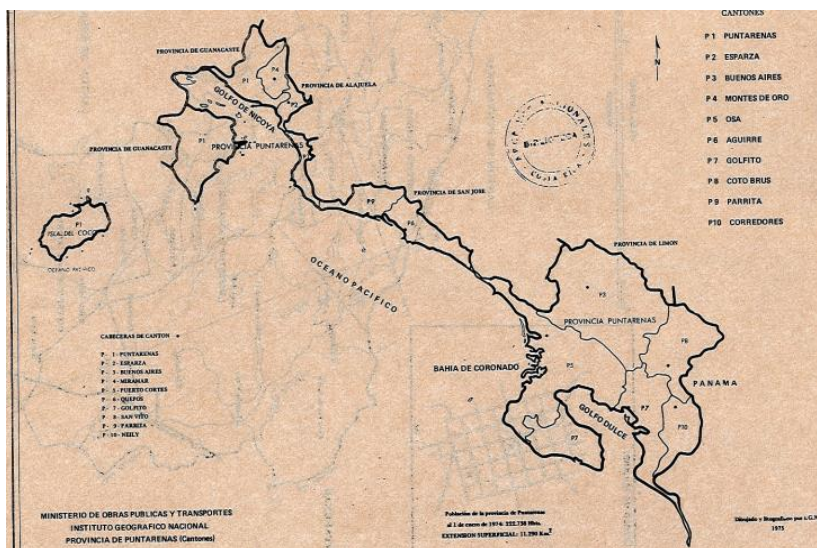
Fuente: Administración Municipal. Montes de Oro (2021)

Anexo 2. Escudo de la Municipalidad de Montes de Oro.



Fuente: Municipalidad de Montes de Oro — munis.cr. (s. f.)

Anexo 3. Localización del Cantón Montes de Oro.



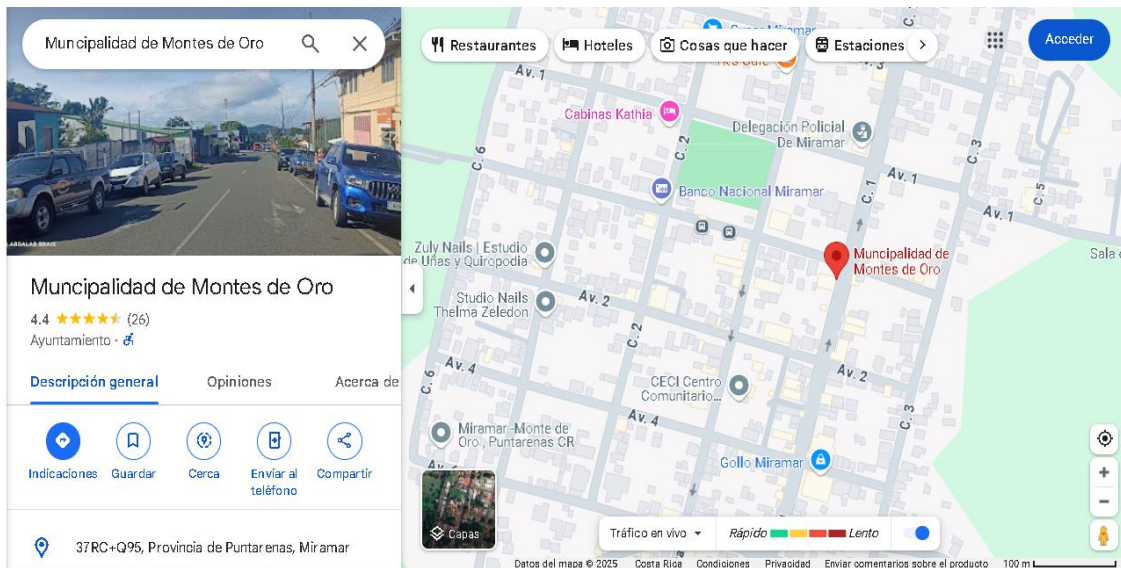
Fuente: Mapa de la provincia de Puntarenas. Montes de Oro (2021)

Anexo 4. Distritos del Cantón Montes de Oro.



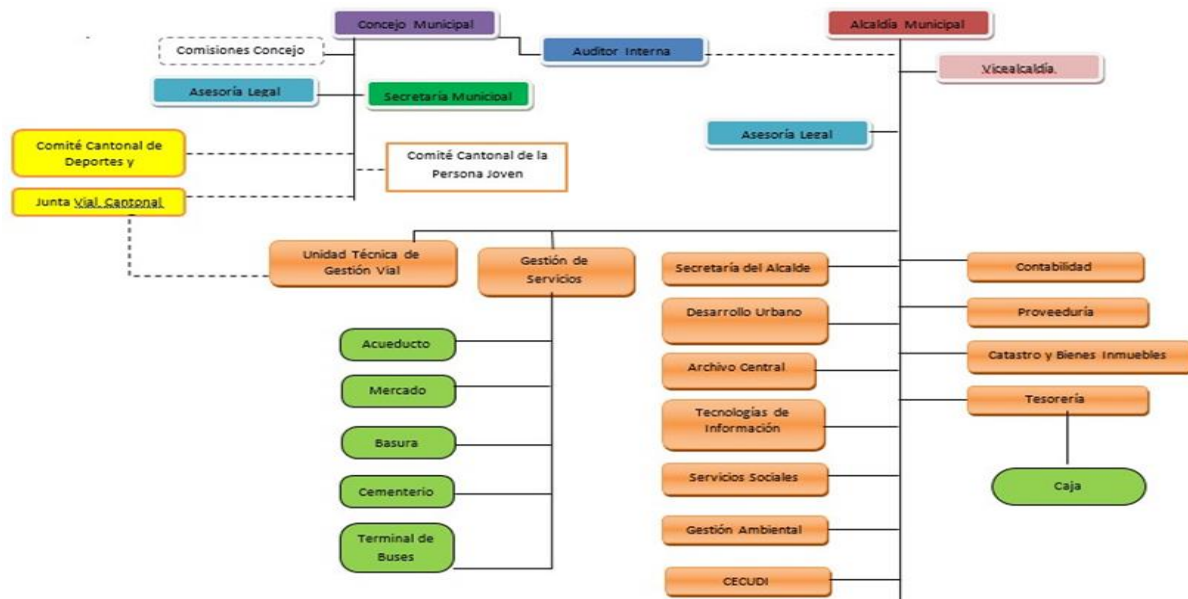
Fuente: Historia del cantón. Montes de Oro. (2022)

Anexo 5. Ubicación de la Municipalidad de Montes de Oro.



Fuente: Google Maps. (2025)

Anexo 6. Organigrama de la Municipalidad de Montes de Oro.



Fuente: Plan estratégico Municipal de Montes de Oro (p.18)

Anexo 7. Tasas Propuestas.



MUNICIPALIDAD DE MONTES DE ORO
SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE BASURA

TASAS PROPUESTAS

CATEGORÍA	FACTOR DE PONDERAC	TASA BASE	TASA PROPUESTA	TOTAL SERVICIOS POR CATEGORIA	ESTIMACIÓN DE INGRESO / MES	ESTIMACIÓN INGRESO / AÑO
RESIDENCIAL 1	1	¢1,943.69	¢1,943.69	1497	¢2,909,703.93	¢34,916,447.16
RESIDENCIAL 2	1.5	¢1,943.69	¢2,915.54	1611	¢4,696,926.89	¢56,363,122.62
RESIDENCIAL 3	2	¢1,943.69	¢3,887.38	425	¢1,652,136.50	¢19,825,638.00
RESIDENCIAL 4	2.5	¢1,943.69	¢4,859.23	182	¢884,378.95	¢10,612,547.40
				SUB TOTAL	¢10,143,146.27	¢121,717,755.18
COMERCIAL 1	2	¢1,943.69	¢3,887.38	131	¢509,246.78	¢6,110,961.36
COMERCIAL 2	3	¢1,943.69	¢5,831.07	127	¢740,545.89	¢8,886,550.68
COMERCIAL 3	7	¢1,943.69	¢13,605.83	22	¢299,328.26	¢3,591,939.12
COMERCIAL 4	10	¢1,943.69	¢19,436.90	21	¢408,174.90	¢4,898,098.80
COMERCIAL 5	20	¢1,943.69	¢38,873.80	13	¢505,359.40	¢6,064,312.80
COMERCIAL 6	30	¢1,943.69	¢58,310.70	2	¢116,621.40	¢1,399,456.80
COMERCIAL 7	60	¢1,943.69	¢116,621.40	2	¢233,242.80	¢2,798,913.60
COMERCIAL 8	90	¢1,943.69	¢174,932.10	1	¢174,932.10	¢2,099,185.20
COMERCIAL 9	120	¢1,943.69	¢233,242.80	2	¢466,485.60	¢5,597,827.20
				SUB TOTAL	¢3,453,937.13	¢33,750,233.16
GOBIERNO 1	2.5	¢1,943.69	¢4,859.23	28	¢136,058.30	¢1,632,699.60
GOBIERNO 2	5	¢1,943.69	¢9,718.45	9	¢87,466.05	¢1,049,592.60
GOBIERNO 3	10	¢1,943.69	¢19,436.90	4	¢77,747.60	¢932,971.20
GOBIERNO 4	20	¢1,943.69	¢38,873.80	2	¢77,747.60	¢932,971.20
GOBIERNO 5	30	¢1,943.69	¢58,310.70	3	¢174,932.10	¢2,099,185.20
				SUB TOTAL	¢553,951.65	¢6,647,419.80
				TOTAL	¢14,151,035.05	¢162,115,408.14

Fuente: Sesión Ordinaria N°86-2017 – Municipalidad de Montes de Oro (p.5)

Anexo 8. Cuadro Comparativo Tasas Actuales versus Tasas Propuestas.



MUNICIPALIDAD DE MONTES DE ORO
SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE BASURA

CUADRO COMPARATIVO TASAS ACTUALES VRS TASAS PROPUESTAS

CATEGORÍA	FACTOR DE PONDERACION	TASA BASE PROPUESTA	TASA PROPUESTA	TASA ACTUAL MENSUAL	DIFERENCIA
RESIDENCIAL 1	1	¢1,943.69	¢1,943.69	¢1,180.50	763.19
RESIDENCIAL 2	1.5	¢1,943.69	¢2,915.54	¢1,770.75	1,144.79
RESIDENCIAL 3	2	¢1,943.69	¢3,887.39	¢2,361.00	1,526.39
RESIDENCIAL 4	2.5	¢1,943.69	¢4,859.23	¢2,951.25	1,907.98
COMERCIAL 1	2	¢1,943.69	¢3,887.39	¢2,361.00	1,526.39
COMERCIAL 2	3	¢1,943.69	¢5,831.08	¢3,541.50	2,289.58
COMERCIAL 3	7	¢1,943.69	¢13,605.86	¢8,263.49	5,342.37
COMERCIAL 4	10	¢1,943.69	¢19,436.94	¢11,804.99	7,631.95
COMERCIAL 5	20	¢1,943.69	¢38,873.87	¢23,609.98	15,263.89
COMERCIAL 6	30	¢1,943.69	¢58,310.81	¢35,414.98	22,895.83
COMERCIAL 7	60	¢1,943.69	¢116,621.62	¢70,829.95	45,791.67
COMERCIAL 8	90	¢1,943.69	¢174,932.43	¢106,244.93	68,687.50
COMERCIAL 9	120	¢1,943.69	¢233,243.24	¢141,659.91	91,583.33
GOBIERNO 1	2.5	¢1,943.69	¢4,859.23	2,951.25	1,907.98
GOBIERNO 2	5	¢1,943.69	¢9,718.47	5,902.50	3,815.97
GOBIERNO 3	10	¢1,943.69	¢19,436.94	11,804.99	7,631.95
GOBIERNO 4	20	¢1,943.69	¢38,873.87	23,609.98	15,263.89
GOBIERNO 5	30	¢1,943.69	¢58,310.81	35,414.98	22,895.83

Fuente: Sesión Ordinaria N°86-2017 – Municipalidad de Montes de Oro (p. 6)

Anexo 9. Tarifa Mensual Propuesta.



**MUNICIPALIDAD DE MONTES DE ORO
SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE BASURA
TARIFA MENSUAL PROPUESTA**

TIPO DE USUARIO	TASA MENSUAL
RESIDENCIAL 1	1,943.69
RESIDENCIAL 2	2,915.54
RESIDENCIAL 3	3,887.38
RESIDENCIAL 4	4,859.23
COMERCIAL 1	
	3,887.38
COMERCIAL 2	5,831.07
COMERCIAL 3	13,605.83
COMERCIAL 4	19,436.90
COMERCIAL 5	38,873.80
COMERCIAL 6	58,310.70
COMERCIAL 7	116,621.40
COMERCIAL 8	174,932.10
COMERCIAL 9	233,242.80
GOBIERNO 1	
	4,859.23
GOBIERNO 2	9,718.45
GOBIERNO 3	19,436.90
GOBIERNO 4	38,873.80
GOBIERNO 5	58,310.70

Fuente: Sesión Ordinaria N°86-2017 – Municipalidad de Montes de Oro (p. 7)

Anexo 10. Comprobantes de Ingresos.

Municipalidad de Montes de Oro
Céd. Jurídica
Teléfonos:

Comprobante de Ingresos
Recibo No. 982209
Fecha:
Cédula

DIRECCIÓN: PUNTARENAS, MONTES DE ORO,
MIRAMAR.

Rubro	Periodo	Monto
Bien Inmueb	01	
	2024M12	4.859,25
RECOLECIÓN DE BASURA RESIDENCIAL 4		
Medidor	00	
Folio Real:	2024M12	2.653,00
VENTA DE AGUA DOMICILIAR		
Anterior: 1930 Actual: 1946 Consumo: 16 m3		
Forma Pago	Transferencia	
Monto	7.512,25	
Banco	SINPEMOVIL	
Número	58500777	
Autorización		
Subtotal	7.512,25	
Intereses	0,00	
Multa	0,00	
Descuentos	0,00	
TOTAL	7.512,25	
Intereses Amnistía	0,00	

Cobrado por:

Próximas Declaraciones
Folio Real
Última Declaración: No se identifica
Año de Próxima Declaración: No se identifica

Si cancela con cheque su pago queda sujeto a hacerlo efectivo, por lo que no se le podrá extender una certificación municipal hasta la aplicación efectiva del mismo. Después de 30 días de atraso en el pago de agua, será suspendido este servicio. Presente este recibo en su próximo pago. Gracias por ayudar al progreso de nuestro cantón.

Municipalidad de Montes de Oro
Céd. Jurídica
Teléfonos:

Comprobante de Ingresos
Recibo No.
Fecha:
Cédula

DIRECCIÓN: PUNTARENAS, MONTES DE ORO,
SAN ISIDRO.

Rubro	Periodo	Monto
Bien Inmueb	01	
	2024M06	2.915,55
RECOLECIÓN DE BASURA RESIDENCIAL 2		
Medidor	01	
Folio Real:	2024M06	2.688,00
VENTA DE AGUA DOMICILIAR		
Anterior: 464 Actual: 479 Consumo: 15 m3		
Forma Pago	Transferencia	
Monto	5.603,55	
Banco	SINPEMOVIL	
Número	53277991	
Autorización		
Subtotal	5.603,55	
Intereses	0,00	
Descuentos	0,00	
TOTAL	5.603,55	
Intereses Amnistía	0,00	

Cobrado por:

Próximas Declaraciones
Folio Real
Última Declaración: No se identifica
Año de Próxima Declaración: No se identifica
Folio Real 6-00182486-0-0-001
Última Declaración: No se identifica
Año de Próxima Declaración: No se identifica
Folio Real 6-00182486-0-0-002
Última Declaración: No se identifica
Año de Próxima Declaración: No se identifica
Folio Real 6-00240516-0-0-000
Última Declaración: No se identifica
Año de Próxima Declaración: No se identifica

Si cancela con cheque su pago queda sujeto a hacerlo efectivo, por lo que no se le podrá extender una certificación municipal hasta la aplicación efectiva del mismo. Después de 30 días de atraso en el pago de agua, será suspendido este servicio. Presente este recibo en su próximo

Fuente: Municipalidad de Montes de Oro. (2024) editado por Gutiérrez & Patiño

(2025)

Anexo 11. Grupo Empresarial RABSA Manejo Integral Tecno Ambiente SA.



Fuente: <https://www.gruporabsa.com/> (2025)

Anexo 12. Terreno Manejo Integral Tecno Ambiente SA.



Fuente: Plan cantonal de desarrollo humano local cantón Montes de Oro, Puntarenas (2015)

Anexo 13. Entrevista a los funcionarios del área operativa de la Municipalidad de Montes de Oro.

Entrevista sobre el proceso de recaudación del impuesto de recolección de residuos sólidos en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el segundo semestre del 2023

Esta entrevista forma parte de una investigación académica cuyo objetivo es evaluar la efectividad del proceso de recaudación del impuesto de recolección de residuos sólidos en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el segundo semestre del 2023.

Las respuestas serán utilizadas únicamente con fines académicos y serán tratadas de forma anónima.

¡Agradecemos su colaboración!

1. Desde su experiencia operativa, ¿Cómo describiría el desarrollo del proceso de recolección de residuos sólidos durante el segundo semestre del 2023?

2. ¿Cuáles fueron las funciones o responsabilidades específicas que desempeñó usted en relación con el proceso de recolección de residuos sólidos?

3. ¿Considera que recibió instrucciones claras y suficientes para cumplir con los objetivos institucionales relacionados con el proceso de recolección de residuos sólidos en la Municipalidad de Montes de Oro, en el segundo semestre del 2023?

4. ¿Qué tipo de coordinación se estableció entre el personal operativo y el área administrativa durante el segundo semestre del 2023?

5. ¿Qué aspectos logísticos o condiciones de trabajo influyeron en la ejecución de sus funciones durante el proceso de recolección de residuos sólidos en el segundo semestre del 2023?

6. ¿Considera que los procedimientos implementados en el proceso de recolección de residuos sólidos fueron adecuados durante el segundo semestre del 2023?

7. ¿Considera que la capacitación e inducción recibida fue adecuada para desempeñar sus funciones durante el proceso de recolección de residuos sólidos en el segundo semestre del 2023?

8. ¿Qué situaciones identificó al interactuar con los contribuyentes durante el proceso de recolección de residuos sólidos en el segundo semestre del 2023?

9. ¿Qué tipos de experiencias encontró con el uso de herramientas o equipo durante el proceso de recolección de residuos sólidos en el segundo semestre del 2023?

10. ¿Considera que la cantidad de personal asignado fue suficiente para cumplir adecuadamente con el proceso de recolección de residuos sólidos durante el segundo semestre del 2023?

11. ¿Qué cambios sugiere en el proceso de recolección de residuos sólidos en la Municipalidad durante el segundo semestre del 2023?

12. Desde su experiencia en campo, ¿Qué aspectos del servicio considera que debieron mejorarse para lograr una recolección de residuos sólidos más eficiente durante el segundo semestre del 2023?
-
-

Anexo 14. Fotografías como evidencia del proceso de entrevista a los funcionarios del área operativa de la Municipalidad de Montes de Oro.





Anexo 15. Respuesta de Entrevista N°1

1. Desde su experiencia operativa, ¿Cómo describiría el desarrollo del proceso de recolección de residuos sólidos durante el segundo semestre del 2023?

7 respuestas

Excelente.

Bien.

Ordenada, puntual y se cumplió bien con las rutas establecidas

Fue bueno

Muy buena.

Muy buena, ya que tenemos mucha coordinación de equipo lo que hace que la recolección de residuos sólidos sea mas rápida.

Muy bueno.

Anexo 16. Respuesta de Entrevista N°2

2. ¿Cuáles fueron las funciones o responsabilidades específicas que desempeñó usted en relación con el proceso de recolección de residuos sólidos?

7 respuestas

Revisar el camión recolector antes de la jornada diaria.

Entre mis funciones es conducir el camión recolector en la ruta destinada.

Mis funciones fueron recolectar la basura de cada vivienda en mi ruta.

Me encargué de recoger los residuos sólidos casa por casa.

Me encargaba de levantar y depositar los residuos solidos en el camión recolector.

Mis funciones es recoger todos los residuos sólidos en las viviendas.

Como recolector debía levantar y depositar los desechos en el camión recolector.

Anexo 17. Respuesta de Entrevista N°3

3. ¿Considera que recibió instrucciones claras y suficientes para cumplir con los objetivos institucionales relacionados con el proceso de recolección de residuos sólidos en la Municipalidad de Montes de Oro durante el segundo semestre del 2023?

7 respuestas

Sí.

Sí, considero que nos dieron instrucciones claras.

Sí, recibí instrucciones claras.

Considero que si recibí las instrucciones claramente.

Si bastante bien.

Anexo 18. Respuesta de Entrevista N°4

4. ¿Qué tipo de coordinación se estableció entre el personal operativo y el área administrativa durante el segundo semestre del 2023?

7 respuestas

Se mantenía comunicación diaria.

Se mantenía adecuada comunicación con el encargado de la cuadrilla.

La coordinación se dio través de un supervisor de cuadrilla.

Sí necesitábamos alguna herramienta no lo facilitaba el coordinador.

No tuve mucha interacción directa con el área administrativa.

Coordinación para realizar la ruta con buenos resultados.

Reuniones cortas con el encargado de la cuadrilla.

Anexo 19. Respuesta de Entrevista N°5

5. ¿Qué aspectos logísticos o condiciones de trabajo influyeron en la ejecución de sus funciones durante el proceso de recolección de residuos sólidos en el segundo semestre del 2023?

7 respuestas

El estado del camión recolector.

Mal funcionamiento del camión recolector.

Falta de mantenimiento del camión recolector.

El mal estado del camión recolector.

Mal estado del camión recolector.

La poca falta de herramientas.

Anexo 20. Respuesta de Entrevista N°6

6. ¿Considera que los procedimientos implementados en el proceso de recolección de residuos sólidos fueron adecuados durante el segundo semestre del 2023?

7 respuestas

Sí fueron los adecuados.

Sí, los procedimientos implementados son los adecuados.

Los procedimientos implementados son regulares.

Fueron los adecuados.

Sí, considero que los procedimientos implementados fueron los adecuados.

Si han sido los adecuados.

Sí fueron adecuados.

Anexo 21. Respuesta de Entrevista N°7

7. ¿Considera que la capacitación e inducción recibida fue adecuada para desempeñar sus funciones durante el proceso de recolección de residuos sólidos en el segundo semestre del 2023?

7 respuestas

Nunca recibí una capacitación o inducción.

En mi caso nunca recibí una capacitación.

Considero que si fuera necesario una capacitación, pero nunca han impartido ninguna.

Nunca recibimos una capacitación o inducción.

Nunca he recibido ninguna capacitación ni una inducción.

Nunca he recibido una capacitación para realizar mis funciones.

Nunca recibí una capacitación ni inducción.

Anexo 22. Respuesta de Entrevista N°8

8. ¿Qué situaciones identificó al interactuar con los contribuyentes durante el proceso de recolección de residuos sólidos en el segundo semestre del 2023?

7 respuestas

Nunca tuve una interacción con los contribuyentes.

Nunca he tenido contacto con los contribuyentes.

No tenemos interacción con los contribuyentes.

No se interactúa con los contribuyentes.

No tuve interacción con los contribuyentes.

No tenemos contacto con los contribuyentes.

No tenemos interacciones con los contribuyentes.

Anexo 23. Respuesta de Entrevista N°9

9. ¿Qué tipo de experiencias encontró con el uso de herramientas o equipo durante el proceso de recolección de residuos sólidos en el segundo semestre del 2023?

7 respuestas

Mal funcionamiento del camión recolector.

Cuando se ha presentado algún tipo de problema mecánico del camión recolector.

Ninguna.

El camión recolector constantemente esta descompuesto eso algunas veces nos atrasa para realizar las rutas a su debido tiempo.

Falta de herramientas lo cual me ha provocado cortaduras con algunos desechos.

Falta de mantenimiento en el camión recolector.

Los guantes algunas veces se rompen con mucha facilidad lo que ha producido cortaduras en las manos.

Anexo 24. Respuesta de Entrevista N°10

10. ¿Considera que la cantidad de personal asignado fue suficiente para cumplir adecuadamente con el proceso de recolección de residuos sólidos durante el segundo semestre del 2023?

7 respuestas

Sí es la suficiente.

Sí se tiene la cantidad de personal suficiente.

Considero que si es suficiente la cantidad de personal.

La cantidad de personal es el adecuado.

Si es suficiente.

La cantidad de personal que se tiene ya es suficiente.

La cantidad de personal es suficiente.

Anexo 25. Respuesta de Entrevista N°11

11. ¿Qué cambios sugiere en el proceso de recolección de residuos sólidos en la Municipalidad durante el segundo semestre del 2023?

7 respuestas

Un camión recolector de más.

Un cambio sería un camión recolector de más.

Cambiar el camión recolector.

Un camión recolector más.

Más herramientas y otro camión recolector más.

Sugiero un camión recolector más.

Anexo 26. Respuesta de Entrevista N°12

12. Desde su experiencia en campo, ¿Qué aspectos del servicio considera que debieron mejorarse para lograr una recolección de residuos sólidos más eficiente durante el segundo semestre del 2023?

7 respuestas

Un camión recolector de más.

Tener otro camión recolector de más.

Considero que debieron mejorarse el mantenimiento del camión recolector.

Más mantenimiento en el camión recolector que se tiene.

Un camión recolector más.

La facilidad de otro camión recolector.

La facilidad de un camión recolector más.

Anexo 27. Cuestionario funcionarios administrativos de la Municipalidad de Montes de Oro.

Cuestionario sobre proceso de recaudación del impuesto de recolección de residuos sólidos, en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el segundo semestre del 2023.

Este cuestionario forma parte de una investigación académica cuyo objetivo es evaluar la efectividad del proceso de recaudación del impuesto de recolección de residuos sólidos en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el segundo semestre del 2023.

Sus respuestas nos ayudarán a identificar áreas de mejora y buenas prácticas en la gestión tributaria.

¡Agradecemos su colaboración!

1. Durante el segundo periodo del 2023, ¿Estaba claramente definido el proceso de recaudación del impuesto en la Municipalidad?
 Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo
2. ¿Se cumplían los plazos establecidos para la recaudación del impuesto en ese período?
 Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 En desacuerdo

- Totalmente en desacuerdo
3. ¿Cómo evalúa la planificación, asignación de recursos y seguimiento administrativo aplicado al proceso de recolección de residuos sólidos durante el segundo semestre del 2023?
- Muy buena
- Buena
- Aceptable
- Deficiente
- Muy deficiente
4. ¿Se aplicaban acciones de seguimiento ante atrasos en el pago del impuesto en ese durante ese semestre del 2023? En caso afirmativo, indique cuáles.
- Si
- No
- Otro: _____
5. ¿El proceso de recaudación del impuesto por recolección de residuos sólidos permitió una recaudación eficiente durante ese período?
- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6. ¿El proceso de recaudación del impuesto por recolección de residuos sólidos permitió una gestión eficiente y sostenible durante el segundo semestre de 2023?
- () Totalmente de acuerdo
- () De acuerdo
- () Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- () En desacuerdo
- () Totalmente en desacuerdo
7. ¿Cómo describiría la efectividad del proceso de recaudación en el segundo semestre del 2023?
-
-
8. ¿Qué prácticas implementaron durante el segundo semestre del 2023 para cumplir con el cobro y pago del impuesto por recolección de residuos sólidos?
-
-
9. ¿Qué factores afectaron en la efectividad del proceso de cobro y pago durante el segundo semestre del 2023?
-
-
10. Con base en su experiencia en 2023, ¿Qué aspectos habría sugerido mejorar?
-
-
11. ¿Cómo percibía la relación entre lo recaudado y la calidad del servicio prestado en ese momento?

-
-
12. ¿Con qué frecuencia se dio seguimiento a los casos de morosidad durante el segundo semestre del 2023?
- Siempre
 - Frecuentemente
 - Algunas veces
 - Rara vez
 - Nunca
13. ¿Cuáles de las siguientes herramientas tecnológicas se utilizó durante el proceso de gestión del cobro del impuesto durante el segundo semestre de 2023?
- Correo institucional para notificaciones
 - Hojas de cálculo (Excel u otro)
 - WhatsApp
 - SINPE Móvil
 - Otro: _____
14. ¿Qué nivel de satisfacción tuvo con las herramientas tecnológicas utilizadas para la gestión del cobro en ese período?
- Muy satisfecho
 - Satisfecho
 - Neutral
 - Insatisfecho
 - Muy insatisfecho

15. ¿Con qué frecuencia tuvo que realizar usted trámites adicionales debido a la falta de información o herramientas adecuadas?
- Siempre
 - Frecuentemente
 - Algunas veces
 - Rara vez
 - Nunca
16. ¿La cantidad de personal disponible representaba una limitación para el cumplimiento del proceso de recaudación del impuesto en la Municipalidad?
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
17. ¿El desconocimiento del proceso por parte de los contribuyentes dificultaba la recaudación del impuesto durante ese semestre?
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
18. ¿Qué desafíos institucionales enfrentó la Municipalidad durante el segundo semestre del 2023 en relación con el cobro del impuesto?
-

19. ¿Qué dificultades enfrentó desde su rol administrativo para cumplir con las funciones de recaudación durante ese período?

20. ¿Qué limitaciones tecnológicas o de sistema se presentaron en el seguimiento o control del proceso de cobro durante ese semestre?

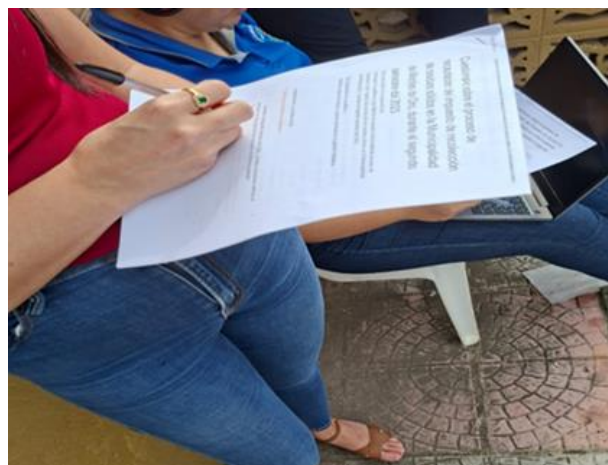
21. ¿Qué sugerencias propondría, con base en su experiencia, para mejorar la recaudación del impuesto durante ese período?

22. ¿Cómo se abordó a los contribuyentes que no realizaron el pago del impuesto dentro de las fechas establecidas durante el segundo semestre del 2023?

23. ¿Qué tipos de desafíos operativos o administrativos enfrentó durante el proceso de recaudación del impuesto en ese período?

24. ¿Qué desafíos considera que debieron ser abordados en el proceso de recaudación durante ese semestre?

Anexo 28. Fotografías como evidencia del proceso del cuestionario a los funcionarios administrativos de la Municipalidad de Montes de Oro.



Anexo 29. Respuesta de Cuestionario N°7

7. ¿Cómo describiría la efectividad del proceso de recaudación en el segundo semestre del 2023?

28 respuestas

Buena
Bien, el problema es el contribuyente el que no paga
Parcialmente deficiente
Muy efectivo por cuanto es un servicio que se cobra con el servicio de acueductos y se realizan notificaciones de cobro
Muy buena
Regular, como todos los períodos
Muy buena, ya que al cobrarse junto con el servicio de acueducto mejora la recaudación
Muy buena, junto con el servicio de agua
Regular

Anexo 30. Respuesta de Cuestionario N°8

8. ¿Qué prácticas se implementaron durante el segundo semestre del 2023 para cumplir con el cobro y pago del impuesto por recolección de residuos sólidos?

28 respuestas

Avisos de cobro
Envío de notificaciones
Cobros administrativos
Plan de cobro
Envío de notificación de cobro administrativo
Más anuncios en redes sociales
Notificaciones, llamadas telefónicas y correos electrónicos
Métodos de pago eficientes

Anexo 31. Respuesta de Cuestionario N°9

9. ¿Qué factores afectaron en la efectividad del proceso de cobro y pago durante el segundo semestre del 2023?

28 respuestas

Poco personal

Actualización de datos

Falta de control de pagos

No ejecutan las medidas de pago adecuadamente

Si no se cobra el impuesto afecta el servicio prestado

El COVID trajo problemas que se mantienen por mora

Seguimiento de cobros

Los contribuyentes que cancelan solo el servicio de recolección de basura o sea no está enlazado con el acueducto

Anexo 32. Respuesta de Cuestionario N°10

10. ¿Con base en su experiencia en 2023, ¿Qué aspectos habría sugerido mejorar?

28 respuestas

Ninguna

Ninguno

Disminuir la morosidad

Comprar un recolector (vehículo para recolectar los residuos sólidos)

Comprar un vehículo recolector de residuos sólidos

Mayor comunicación de redes sociales de medios de pagos y cobros

Que exista más personal específico para cobros del impuesto

Realizar más notificaciones de cobro y más medios de pago no solo en plataforma

Mejorar la metodología de cobros

Anexo 33. Respuesta de Cuestionario N°11

11. ¿Cómo percibía la relación entre lo recaudado y la calidad del servicio prestado en ese momento?

28 respuestas

Buena
Bueno
Regular
Bien, si se presta el adecuadamente el vehículo recolector de los residuos solidos
Buena, se puede mejorar, pero no hay recursos económicos
Eficiente
Excelente
Excelente servicio prestado

Anexo 34. Respuesta de Cuestionario N°18

18. ¿Qué desafíos institucionales enfrentó la Municipalidad durante el segundo semestre del 2023 en relación con el cobro del impuesto?

28 respuestas

Ninguna
Poco personal
Seguimiento a las notificaciones de cobro
Falta de personal para notificar
Poca información
Mucha morosidad
Escaso personal capacitado
La falta de otro vehículo recolector de residuos sólidos

Anexo 35. Respuesta de Cuestionario N°19

19. ¿Qué dificultades enfrentó desde su rol administrativo para cumplir con las funciones de recaudación durante ese período?

28 respuestas

Ninguna

Poco personal

Falta de personal

Tener otras funciones laborales

Tener la base de datos de los contribuyentes actualizada con dirección, correo electrónico, etc.

No aplica

Falta de personal, falta de información desactualizada

No tengo información

Anexo 36. Respuesta de Cuestionario N°20

20. ¿Qué limitaciones tecnológicas o de sistema se presentaron en el seguimiento o control del proceso de cobro durante ese semestre?

28 respuestas

Ninguna

Falta de notificaciones

Direcciones incorrectas

Mejorar el sistema que notifique a la persona a la hora de pagar en ventana que debe otros tributos

No se presentaron ningún tipo de limitaciones

Poco información en las redes sociales

Limitación de equipo de computadoras y falta de vehículos para realizar notificaciones e inspecciones

No tengo limitaciones

Anexo 37. Respuesta de Cuestionario N°21

21. ¿Qué sugerencias propondría, con base en su experiencia, para mejorar la recaudación del impuesto durante ese periodo?

28 respuestas

Más personal

Más publicidad por medio de redes sociales

Más personal fijo

Pago a la fecha

Más personal

Una mayor notificación, más personal de cobros que podría ser trascender el servicio

Adquisición de sistemas más actualizados y más eficientes

Informar a la población en cuanto como se utilizan los tributos recaudados

Anexo 38. Respuesta de Cuestionario N°22

22. ¿Cómo se abordó a los contribuyentes que no realizaron el pago del impuesto dentro de las fechas establecidas durante el segundo semestre del 2023?

28 respuestas

Aviso de cobro

Envío de cobros

Envío de notificaciones

Envío de notificaciones

Envío de notificaciones

Llamadas telefónicas y envío de notificaciones

Más información

Por medio de notificaciones escritas

Anexo 39. Respuesta de Cuestionario N°23

23. ¿Qué tipos de desafíos operativos o administrativos enfrentó durante el proceso de recaudación del impuesto en ese período?

28 respuestas

Falta de personal

Ninguna

Ninguno

Más personal

Falta de personal y falta de vehículo de recolección de residuos sólidos

Falta de personal es lo más importante

Falta de personal

Falta de información al contribuyente

Poco personal, personal no capacitado y gestiones administrativas lentas

Anexo 40. Respuesta de Cuestionario N°24

24. ¿Qué desafíos considera que debieron ser abordados en el proceso de recaudación durante ese semestre?

28 respuestas

Ninguna

Falta de personal

Ninguno

Compra de un vehículo recolector de residuos sólidos

Más morosidad

Falta de personal y falta de vehículo de recolección de residuos sólidos

Ofrecer horarios diferidos que permitan que más personas se acerquen a la Municipalidad


Cobrar lo incobrable ya que ahí mucha morosidad, eso sería un mecanismo de lograr recaudar bien los impuestos

Anexo 41. Carta del Tutor**Puntarenas, 23 de julio de 2025**

El suscrito Master José Andrés Campos Jiménez, en calidad de tutor, hago constar que he revisado el contenido del Trabajo Final de Graduación denominado **“Evaluación del proceso de la recaudación del impuesto de recolección de residuos sólidos, en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el segundo semestre del 2023”** en su modalidad Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública, correspondiente a los discentes Mauricio Antonio Gutiérrez Jiménez, cédula 604710983, Jeimy Michel Patiño Martínez, cédula 603560070.

Por lo anterior, autorizo a la postulante mencionada en el párrafo anterior, para que lo presente como requisito de graduación de la Universidad Técnica Nacional.

Dado a los 23 días del mes de julio del 2025.



MDe. José Andrés Campos Jiménez. Lic

Cédula 603290703

Profesor Tutor

Anexo 42. Carta de la Lectora Interna

Puntarenas, de 18 julio del 2025

La suscrita MBA Grettel Morales Hernández, en calidad de profesora lectora interna, hace constar que ha revisado el contenido del Trabajo Final de Graduación denominado **"Evaluación del proceso de la recaudación del impuesto de recolección de residuos sólidos, en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el segundo semestre del 2023"** en su modalidad de Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública, correspondiente a los sustentantes Mauricio Antonio Gutiérrez Jiménez cédula 604710983 y Jeimy Michel Patiño Martínez cédula 603560070.

Por lo anterior, autorizo a las postulantes mencionadas en el párrafo que antecede, para que lo presente como requisito de graduación de la Universidad Técnica Nacional.

Dado a los 18 días del mes de Julio del 2025.



MBA Grettel Morales Hernández

Profesora lectora interna

Anexo 43. Carta de la Lectora Externa

Puntarenas, 19 de julio del 2025

La suscrita Licenciada Ana Grace Marín Campos, en calidad de lectora externa, hace constar que ha revisado el contenido del Trabajo Final de Graduación denominado **"Evaluación del proceso de la recaudación del impuesto de recolección de residuos sólidos, en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el segundo semestre del 2023"** en su modalidad de Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública, correspondiente a los sustentantes Mauricio Antonio Gutiérrez Jiménez, cédula de identidad 6-0471-0983 y Jeimy Michel Patiño Martínez, cédula de identidad 6-0356-0070.

Por lo anterior, autorizo a los postulantes mencionados en el párrafo que antecede, para que lo presenten como requisito de graduación de la Universidad Técnica Nacional.

Dado a los 19 días del mes de julio del 2025.



Lic. Ana Grace Marín Campos

Céd: 6-0430-0857

Lectora Externa

Anexo 44. Carta del Filólogo

Puntarenas, 22 de julio de 2025

Señores:

Universidad Técnica Nacional

Sede del Pacífico

Puntarenas-Costa Rica

Por este medio hago constar que he leído, revisado y corregido la morfología, sintaxis, semántica, ortografía, construcción de párrafos, estilo y formato del texto denominado *Evaluación del proceso de la recaudación del impuesto de recolección de residuos sólidos, en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el segundo semestre del 2023*, propiedad de Mauricio Antonio Gutiérrez Jiménez, cédula 604710983, y de Jeimy Michel Patiño Martínez, cédula 603560070. Este trabajo ha sido presentado como requisito para optar por el grado académico de Licenciatura en Contaduría Pública y, en mi criterio, cumple con los requisitos establecidos por la Universidad Técnica Nacional.

Cordialmente,



Lic. Diego Alberto Suazo Rosales

Filólogo

Carné 102397 COLYPRO

Carné 443 ACFIL



Anexo IV

**CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA USO Y MANEJO DE LOS TRABAJOS
FINALES DE GRADUACIÓN UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL**

(Trabajo colectivo)

Ciudad, Puntarenas

Fecha: 14 de agosto del 2025

Señores/as

Vicerrectoría de Investigación

Sistema Integrado de Bibliotecas y Recursos Digitales

Estimados señores:

Nombre completo de sustentantes	Número de identificación
Mauricio Antonio Gutiérrez Jiménez	604710983
Jeimy Michel Patiño Martínez	603560070

Nosotros en calidad de autores del trabajo de graduación titulado:

"Evaluación del proceso de la recaudación del impuesto de recolección de residuos sólidos, en la Municipalidad de Montes de Oro, durante el segundo semestre del 2023",

El cual se presenta bajo la modalidad de, marque una opción:

Seminario de Graduación

Proyecto de Graduación

Tesis de Graduación

Presentado en la fecha 14 de agosto del 2025 autorizamos a la Universidad Técnica Nacional, Sede del Pacífico, para que nuestro trabajo pueda ser manejado de la siguiente manera:

Autorizamos	
Ver CAPÍTULO V, DISPOSICIONES, FINALES. Artículo 43. RTFG.	
Marque con una X o un ✓	
Conservación de ejemplares para préstamo y consulta física en biblioteca	X
Inclusión en el catálogo digital del SIBIREDI (Cita catalográfica)	X
Comunicación y divulgación a través del Repositorio Institucional	X
Divulgación del resumen en el Repositorio UTN con una cantidad de 200 a 500 palabras.	X
Consulta electrónica con texto protegido	X
Descarga electrónica del documento en texto completo protegido	X
Inclusión en bases de datos y sitios web que se encuentren en convenio con la Universidad Técnica Nacional contando con las mismas condiciones y limitaciones aquí establecidas.	X

Por otra parte, declaramos que el trabajo que aquí presentamos es de plena autoría, es un esfuerzo realizado de forma conjunta, académica e intelectual con plenos elementos de originalidad y creatividad. Garantizamos que no contiene citas, ni transcripciones de forma indebida que puedan devenir en plagio, pues se ha utilizado la normativa vigente de la American Psychological Association (APA). Las citas y transcripciones utilizadas se realizan en el marco de respeto a las obras de



terceros. La responsabilidad directa en el diseño y presentación son de competencia exclusiva, por tanto, eximo de toda responsabilidad a la Universidad Técnica Nacional.

Conscientes de que las autorizaciones no reprimen nuestros derechos patrimoniales como autores del trabajo. Confiamos en que la Universidad Técnica Nacional respete y haga respetar nuestros derechos de propiedad intelectual.

Nombre completo de sustentantes	Cédula	Firma
Mauricio Antonio Gutiérrez Jiménez	604710983	<i>Mauricio Gutiérrez</i>
Jeimy Michel Patiño Martínez	603560070	<i>[Firma]</i>

Día: jueves 14 de agosto del 2025

Autorizamos	SI	No
Conservación de ejemplares para préstamo y consulta física en biblioteca	X	
Inclusión en el catálogo digital del SIBIREDI (Cita catalográfica)	X	
Comunicación y divulgación a través del Repositorio Institucional	X	
Resumen (Describe en forma breve el contenido del documento)	X	
Consulta electrónica con texto protegido	X	
Descarga electrónica del documento en texto completo protegido	X	
Inclusión en bases de datos y sitios web que se encuentren en convenio con la Universidad Técnica Nacional contando con las mismas condiciones y limitaciones aquí establecidas.	X	

Día: jueves 14 de agosto del 2025

Por otra parte declaramos que el trabajo que aquí presentamos es de plena autoría, es un esfuerzo realizado de forma conjunta, académica e intelectual con plenos elementos de originalidad y creatividad. Garantizamos que no contiene citas, ni transcripciones de forma indebida que puedan devenir en plagio, pues se ha utilizado la normativa vigente de la American Psychological Association (APA). Las citas y transcripciones utilizadas se realizan en el marco de respeto a las obras de terceros. La responsabilidad directa en el diseño y presentación son de competencia exclusiva, por tanto, eximo de toda responsabilidad a la Universidad Técnica Nacional.

Conscientes de que las autorizaciones no reprimen nuestros derechos patrimoniales como autores del trabajo. Confiamos en que la Universidad Técnica Nacional respete y haga respetar nuestros derechos de propiedad intelectual.

Nombre del estudiante	Cédula	Firma
Mauricio Antonio Gutiérrez Jiménez	604710983	
Jeimy Michel Patiño Martínez	603560070	

Día: jueves 14 de agosto del 2025

(Reformado mediante Acuerdo 9-3-2021, tomado por el Consejo Universitario en la Sesión Ordinaria No. 3-2021, celebrada el jueves 11 de febrero de 2021, a las nueve horas, según el Artículo 12. Publicado en el diario oficial La Gaceta No. 39 del 25 de febrero del 2021, sección de Reglamentos).