

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**Manual para la mejora de la recaudación de tributos municipales,
en la Municipalidad de San Antonio Huista Huehuetenango**
(Práctica Empresarial Dirigida –PED–)

Arold Rubelsy Gutierrez Mendoza

Jacaltenango, julio 2015

**Manual para la mejora de la recaudación de tributos municipales,
en la Municipalidad de San Antonio Huista Huehuetenango**
(Práctica Empresarial Dirigida –PED–)

Arold Rubelsy Gutierrez Mendoza

Lic. Jairon Amílcar Mendoza Vásquez (**Tutor**)

M. Sc. Dora Leonor Urrutia Morales (**Revisora**)

Jacaltenango, julio de 2015

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M.A. Cesar Augusto Custodio Cobar

Decano

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Vicedecano

M. Sc. Domingo Ursulo Hernández

Coordinador

**Tribunal que practicó el examen general de la
Práctica Empresarial Dirigida –PED-**

Lic. Jhovany Baltazar Montejo Cárdenas
Examinador

Lic. Mario Orlando Montejo Carmelo
Examinador

Licda. Annayanci del Rosario Aguilar López
Examinadora

Lic. Jairon Amílcar Mendoza Vásquez
Tutor

M. Sc. Dora Leonor Urrutia Morales
Revisora



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E.0077-2015

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

GUATEMALA, 18 DE ABRIL DEL 2015

SEDE JACALTENANGO

De acuerdo al dictamen rendido por el **Licenciado Jairo Amílcar Mendoza Vásquez**, tutor y **M.Sc. Dora Leonor Urrutia Morales**, revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto -PED- titulada "Manual para la mejora de la recaudación de tributos municipales, en la municipalidad de San Antonio Huista Huehuetenango", Presentado por él (la) estudiante **Arold Rubelsy Gutierrez Mendoza**, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No.1249 , de fecha 8 de febrero 2015; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de **Administrador de Empresas**, en el grado académico de **Licenciado**.



M.A. César Augusto Custodio Cobar

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas

Jacaltenango, 25 de agosto de 2014.

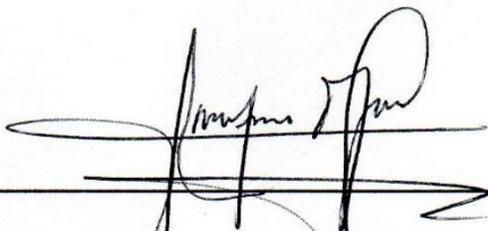
M.A. César Custodio
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana

Honorable Señor Decano:

En relación al Trabajo de Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema: **“Manual para la mejora de la recaudación de tributos municipales, en la Municipalidad de San Antonio Huista, Huehuetenango”** Realizado por el (la) practicante: Arold Rubelsy Gutierrez Mendoza, carné No. 0910021, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la Reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, considero que el (la) practicante puede sustentar Examen Técnico Privado Profesional (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobación al tema desarrollado en dicha Práctica Empresarial Dirigida con la nota de 72 puntos sobre 100. (Nota menor a 70 puntos es reprobado).

Al ponerme a la orden para cualquier aclaración adicional, me suscribo atentamente:

f. 
Lic. Jairon Amilcar Mendoza Vásquez
Tutor

MSc. Dora Leonor Urrutia Morales de Morales

Maestría en Gerencia Educativa

Licenciada en Pedagogía con Orientación en Administración y Evaluación Educativa

Guatemala, 01 de diciembre de 2014

Señores:

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

Ciudad

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Práctica Empresarial Dirigida (PED) del Tema: **“Manual para la mejora de la recaudación de tributos municipales, en la Municipalidad de San Antonio Huista, Huehuetenango”** Realizado por: **Arold Rubelsy Gutierrez Mendoza**, carné No.0910021, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión del mismo y se hace constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana. Por lo tanto doy el dictamen de aprobado para realizar el Examen Técnico Profesional (ETP).

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


MSc. Dora Leonor Urrutia de Morales



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 995.2015

El infrascrito Secretario General EMBA. Adolfo Noguera Bosque y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que el estudiante **Gutierrez Mendoza, Arold Rubelsy** con número de carné 0910021, aprobó con **75 puntos** el Examen Técnico Profesional, de la Licenciatura en Administración de Empresas, en la Facultad de Ciencias Económicas, el día ocho de febrero del año dos mil quince.

Para los usos que el interesado estime convenientes se extiende la presente en hoja membretada a los dieciséis días del mes de junio del año dos mil quince.

Atentamente,

M.Sc. Vicky Sicajol
Directora
Registro y Control Académico



Vo.Bo. EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretario General



Maritza Ruiz
cc. Archivo.

Dedicatoria

A Dios:

Quién me ha guiado siempre por el camino del bien, por darme la fortaleza para continuar con mis estudios, y no desmayar en los problemas que se presentaron, instruyéndome para saber afrontar las adversidades de la vida, sin perder la confianza y las ganar de vivir y salir adelante.

A mi familia:

Quienes son mi fortaleza, porque por ellos soy quien soy en la vida, por ellos he logrado lo que tengo hasta ahora, sin su apoyo no hubiese logrado los objetivos trazados. Infinitas gracias a mi madre, que ha hecho los dos papeles en la casa, porque ha inculcado en mí los valores y principios que me han servido para llegar hasta donde he llegado y conseguir mis objetivos.

A mis hermanos:

Por estar siempre conmigo, no solo acompañándome, sino apoyándome en todo momento para poder salir adelante.

A mis sobrinos:

Quienes son mi inspiración y gran felicidad.

A mis amigos y compañeros:

Por su apoyo incondicional.

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	
1.1 Antecedentes de la empresa	1
1.1.1 Organigrama de la Municipalidad de San Antonio Huista	5
1.1.2 Misión y Visión	6
1.1.2.1 Misión	6
1.1.2.2 Visión	6
1.2 Planteamiento del problema	6
1.3 Justificación	7
1.4 Pregunta de investigación	9
1.5 Objetivos	9
1.5.1 Objetivo general	9
1.5.2 Objetivos específicos	9
1.6 Alcances y Limitaciones	9
1.6.1 Alcances	9
1.6.2 Limitantes	10
1.7 Marco teórico	10
1.7.1 Municipalidad	10
1.7.2 Recaudación	13
1.7.3 Servicio	14
1.7.4 Públicos	14
1.7.5 Servicios Públicos	15
Capítulo 2	
2.1. Tipo de Investigación	17
2.2. Sujetos de Investigación	17
2.2.1 Muestra	17

2.3 Instrumentos	17
2.4 Procedimientos	18
2.4.1 Diseño de investigación	18
2.5 Aporte	19
2.5.1 A la empresa	19
2.5.2 Universidad	19
2.5.3 Al país	19
2.5.4 Al futuro profesional	19
Capítulo 3	
3.1 Presentación de resultados	20
3.1.1 Según definición operacional de las variables en estudio	20
3.2 Análisis e interpretación de resultados	31
3.1.1 Según definición operacional de las variables en estudio	31
Capítulo 4	
4.1 Propuesta de mejora y viabilidad del proyecto	33
4.1.1 Propuesta	33
4.1.2 Viabilidad del proyecto	33
Conclusiones	35
Recomendaciones	36
Referencias Bibliográficas	37
Anexos	38
Anexo 1 Diagnóstico integral	39
Anexo 2 Cuadro operacional de variables	40
Anexo 3 Instrumentos utilizados	41
Anexo 4 Propuesta	50
Anexo 5 Presupuesto de costos	74
Anexo 6 Proyección 2,015	75

Índice de Tablas

Tabla 1 Los alcaldes electos en el municipio de San Antonio Huista	3
Tabla 2 Estructura organizacional de la Municipalidad de San Antonio Huista	12

Índice de Figuras

Figura 1 Ubicación	4
--------------------	---

Índice de Gráficas

Gráfica 1 Existencia de control de pagos en la Municipalidad	20
Gráfica 2 Eficiencia en el control de pagos	21
Gráfica 3 Responsabilidad de las personas encargadas del control de pagos	22
Gráfica 4 Responsabilidad del colaborador de la Municipalidad en el pago de sus obligaciones	23
Gráfica 5 El respeto como valor principal practicado en la Municipalidad	24
Gráfica 6 Compromiso de los colaboradores con la organización	25
Gráfica 7 Puntualidad en los pagos de los usuarios	26
Gráfica 8 Dificultades por la impuntualidad de los usuarios en el pago de sus obligaciones	27
Gráfica 9 Inversión de los recursos recaudados de los pagos de los usuarios	28
Gráfica 10 Uso adecuado, por parte de la Municipalidad, de los recursos recibidos de pagos de los usuarios	29
Gráfica 11 Satisfacción de los usuarios con los servicios brindados	30

Resumen

El fortalecimiento de las finanzas municipales y sobre todo, la generación de acciones que permitan mayor confianza hacia la institución, facilita la mayor respuesta a las personas que conforman el municipio, entre mayor sea el financiamiento con el que se contribuya para las labores del gobierno local, mayor y mejor será el interés para participar de forma activa en las decisiones que determinan el bienestar de las diferentes comunidades que conforman el municipio que dirige y administra.

En la Municipalidad de San Antonio Huista, el tema de recaudación tributaria es percibido como un trabajo poco grato, ya que las personas evitan con frecuencia el pago de los impuestos a los cuales están sujetos. Pocas lo ven como la oportunidad de contribuir a generar recursos para promover el desarrollo en la localidad y transformar el entorno en el cual viven. Adicional, el marco normativo vigente aún resulta complejo para algunas municipalidades que no tienen la suficiente capacidad técnica y recursos humanos para ejecutar acciones destinadas a recaudar los impuestos municipales.

Aquellas municipalidades que logren incrementar sus ingresos propios no solo estarán en el camino correcto para lograr el financiamiento de sus operaciones, sino que tendrán un incremento en sus transferencias, pues una cuarta parte de ellas se asigna con base en la recaudación local. Por otro lado, reducirá la necesidad de recurrir al endeudamiento para financiar gastos de funcionamiento o inversión pública.

En este contexto, se ha elaborado el presente manual cuyo objetivo es brindar estrategias e ideas que permitan mejorar la recaudación tributaria municipal, con el fortalecimiento de las capacidades recaudatorias de la Municipalidad de San Antonio Huista. Se espera que este esfuerzo permita a las autoridades locales, contar con una herramienta útil en la realización de sus labores. Ha de tenerse presente que existe una gran diferencia y heterogeneidad entre las personas que habitan el municipio; por lo tanto, la recaudación de tributos locales puede ser fortalecida en algunas comunidades, pero llevará más tiempo en otras.

Introducción

Actualmente se presenta en la mayoría de municipios la problemática relacionada con la recaudación de tributos municipales. En el municipio de San Antonio Huista, la recaudación obtenida de dichos tributos es muy baja e insuficiente y por ende, no representa un aporte significativo para alcanzar ni satisfacer las necesidades de la población.

En función de lo anterior se realizó una investigación en la Municipalidad de San Antonio Huista, con la finalidad de determinar y conocer la recaudación de tributos municipales llevada a cabo por esta institución. El presente informe está formado por distintos capítulos, cada uno con contenidos de vital importancia, los cuales se presentan de forma secuencial.

El Capítulo I presenta una descripción de los antecedentes de la municipalidad, misión y visión de la misma, el planteamiento del problema y qué esfuerzos se realizaron para explicarlo y resolverlo; habla sobre la importancia de la investigación y los objetivos que desean alcanzarse con ella, entre otros.

A continuación, se describe el Capítulo II, el cual hace referencia a la metodología aplicada para efectuar la investigación, el diseño de la misma, las delimitaciones y los recursos necesarios, los cuales fueron de suma importancia en el proceso. Además contiene el aporte que dejara el proyecto a la empresa, universidad, al país y al futuro profesional.

De acuerdo al esquema utilizado, se desarrolla el Capítulo III, el cual describe la presentación, análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las encuestas dirigidas a los colaboradores de la Municipalidad de San Antonio Huista, objeto de estudio.

El Capítulo IV y último, describe el marco propositivo y la viabilidad del proyecto. En la propuesta se presentan estrategias, sencillas y prácticas que ayudarán a minimizar la debilidad en la recaudación de los tributos municipales, y con ello se espera el desarrollo del municipio de San Antonio Huista.

Capítulo 1

1.1 Antecedentes de la empresa

El municipio de San Antonio Huista del departamento de Huehuetenango, se fundó durante la colonia por los españoles entre los años 1528 y 1529. Se le dió el nombre de un santo agregándole Huista, apócope de Huiztlán o Viztlán de las voces *huiztli*, en idioma Náhuatl, que significa lugar de espina o paraje espinoso y *tlán* sufijo de proximidad que podría traducirse “junto a las espinas”

Según el historiador Adrián Recinos el dominio de los quichés llegó hasta esa zona, en la época de mayor esplendor de este pueblo, durante el reinado de Quicab el Grande (entre 1425 y 1475).

Según el investigador, John Fox, el dominio quiché llegó hasta el grupo jakalteco. Otros estudiosos de la zona, entre ellos Oliver La Farge, sostienen que la gran barrera de los Cuchumatanes contribuyó al aislamiento de los jakaltecos y de las restantes tribus del norte y oeste (chujes y kanjobales).

Considera que el territorio pudo estar dividido en uno o varios pequeños señoríos provisionales, donde una semiaristocracia, no muy elevada, sin monumentos y grandes riquezas, vivía en una forma de vida muy simple. La Farge dice que la influencia de los quichés llegó hasta el interior de la sierra, pero que la zona jakalteca no tenía mayores atractivos para dicho pueblo.

Luego de la caída de Zaculeu, en octubre de 1525, el dominio español se extendió a todo Huehuetenango. La zona de Huista o Viztlán, (San Antonio y Santa Ana), regiones que dependían del Convento de Jacaltenango, camino obligado que comunicaba con la provincia de Chiapas, fue otorgada en encomienda en 1528 al conquistador Antonio López. Por el año 1549 la encomienda tenía sólo 45 tributarios, y le reportaban al encomendero modestos tributos, consistentes en frijol, petates pequeños, gallinas y servicios personales”.

Por el año de 1549 en cumplimiento de una real cédula de 1540 los misioneros dominicos procedieron a la formación de las reducciones o pueblos de indios. Según crónica del padre Antonio de Remesal, se menciona que San Antonio y Santa Ana Huista figuraron entre los pueblos que se establecieron durante esa época. Pocos años después, entre 1555 y 1567, los misioneros de la orden de Nuestra Señora de la Merced sustituyeron a los dominicos en atención a los pueblos de la región. Hacia el año de 1600, Huista (San Antonio y Santa Ana) eran pueblos de visita que dependían del convento de Jacaltenango.

Entre los años de 1768 y 1770, el arzobispo Pedro Cortés y Larraz visitó la región. En la crónica de su visita anota que San Antonio Huista, es un pueblo anexo a la parroquia de Nuestra Señora de la Purificación de Jacaltenango y tenía 186 habitantes. En la descripción de la Provincia de Totonicapán, de Joseph Domingo Hidalgo, de 1798, se informa que San Antonio Huista contaba con 117 habitantes, dedicados principalmente a la venta de comida a viajeros que utilizaban el camino real que comunicaba con la provincia de Chiapas.

En la época independiente, los pueblos Huistas aparecen como parte integrante del circuito de Jacaltenango, que a su vez formaba parte del departamento de Totonicapán, en la división del territorio del Estado de Guatemala para la administración de la justicia, del año 1836.

El 11 de diciembre de 1935 fue suprimido el Municipio de Santa Ana y anexado como aldea a San Antonio Huista. Por acuerdo del 17 de noviembre de 1950 fue restituida la categoría de municipio a Santa Ana Huista.

Según el censo de 1880, la población contaba con 825 habitantes, sus productos más importantes eran el maíz, fríjol, café, caña de azúcar, añil y frutas. Contaba con tres escuelas de niños y dos de niñas.

La situación actual del municipio de San Antonio Huista se define de la siguiente manera: se caracteriza por ser una población joven y con un bajo nivel de educación pero ahora cuenta con centros educativos en todas las aldeas y caseríos para fomentar la educación en la niñez.

El nivel de expectativas de la población ha crecido y existe mayor anhelo por superarse, pero no está preparada de manera técnica para realizar labores productivas con alto nivel de productividad y calidad. Los habitantes se identifican con el municipio y se sienten orgullosos de ser originarios del lugar, el cual está rodeado de paisajes preciosos que inspiran paz y tranquilidad, sobre todo la armonía que existe en las comunidades les reclama querer vivir en el lugar y con ello a los habitantes les nace el deseo de participar en las diferentes actividades que se realizan en el mismo.

Los alcaldes electos en el municipio de San Antonio Huista, desde las décadas de 1935 hasta la fecha, han sido un total de 28, algunos han gozado de dos periodos de mando consecutivos.

Tabla 1

PERIODO	NOMBRE DEL ALCALDE MUNICIPAL
1934 al 1943	Pedro Morales López
1944 al 1945	José Domingo Armas
1946 al 1947	Maclovio Camposeco
1948 al 1949	Raúl Morales Salazar
1949 al 1951	Luis Velásquez Morales
1963 al 1964	
1951 al 1952	Mardoqueo Escobedo Castillo
1952 al 1954	José Mariano Escobedo Guillén
1954 al 1955	Oscar Gonzalo Martínez
1958 al 1959	Arnulfo Rodríguez Ramírez
1960 al 1962	José Antonio Escobedo Guillén
1974 al 1976	
1963 al 1964	Lupercio Morales
1964 al 1965	Neftalí Castillo Morales
1965 al 1966	Leopoldo Castellanos R.
1966 al 1968	Julio Velásquez Estrada
1970 al 1971	Octavio Palacios Escobedo
1971 al 1972	Aymando Castillo Morales
1972 al 1973	Rogelio Herrera Escobedo
1974 al 1976	Ruben Morales Ramos
1977 al 1979	José María Pelico
1980 al 1982	Hector Ramos Armas
1982 al 1983	Manuel Rodríguez Funez
1983 al 1986	Carlos Emilio Escobedo C.
1986 al 1988	Anastacio Díaz García

1988 al 1991	Otto Antonio Castillo M.
1991 al 1995	Carlos Augusto Sáenz Castillo
1995 al 1999	
2000 al 2004	Bernardo Adalberto Jiménez
2004 al 2008	
2008 al 2012	Carlos Alfredo Morales López
2012 al 2016	Manglio Edilmar Camposeco Castillo

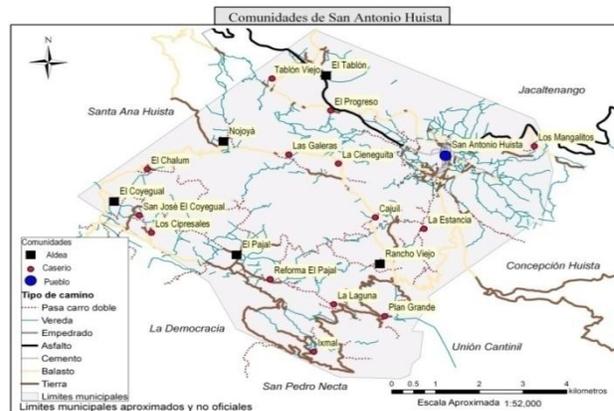
Fuente: elaboración propia

Ubicación

La municipalidad de San Antonio Huista está localizada en el cantón Central del mismo municipio, departamento de Huehuetenango, se encuentra a 98 km. de la cabecera departamental por la Ruta Interamericana, a 108 Km. vía Chiantla y distante de la ciudad capital a 367 km.

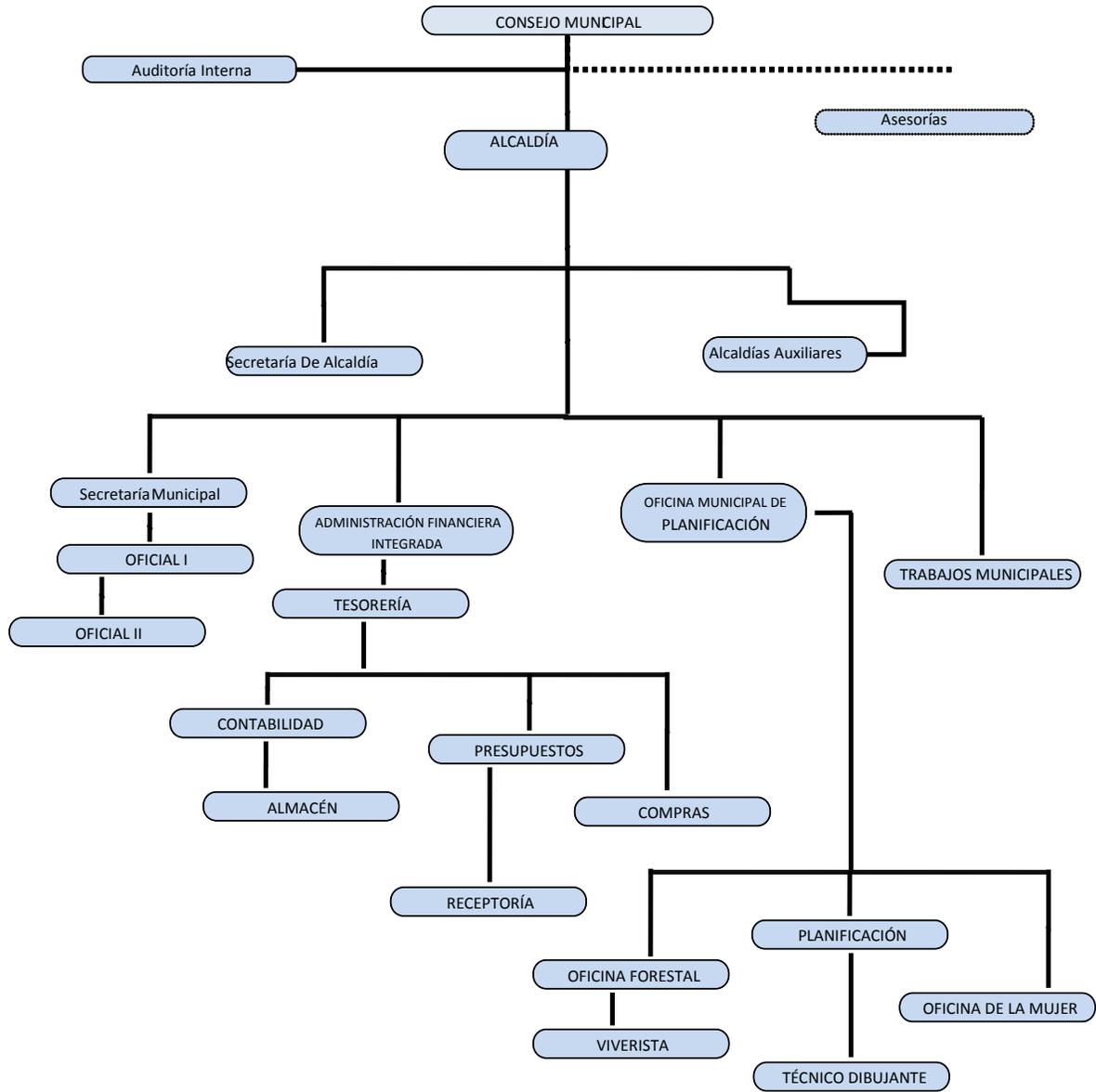
En el mapa que a continuación se presenta puede apreciarse la localización del municipio y sus colindancias:

Figura 1



Fuente: Municipalidad de San Antonio Huista

1.1.1 Organigrama de la Municipalidad de San Antonio Huista



Fuente: Municipalidad de San Antonio Huista

1.1.2 Misión y Visión

1.1.2.1 Misión

Somos una institución autónoma que pretende satisfacer las demandas del municipio de San Antonio Huista a través de Servicios Públicos Municipales eficientes, así como la construcción y mantenimiento de obras en diferentes ejes de trabajo (Agua y Saneamiento, Salud, Educación, Red Vial, Energía Eléctrica y otros) para lograr contribuir al desarrollo local.

1.1.2.2 Visión

Ser una Institución generadora de sus propios recursos para aprovecharlos al máximo y transformarlos en oportunidades de desarrollo para que se pueda mejorar la calidad de vida de la población de San Antonio Huista.

1.2 Planteamiento del problema

La Municipalidad de San Antonio Huista es la institución encargada de la administración y dirección de dicho municipio, con la finalidad de brindar servicios adecuados a todos los habitantes del mismo y contribuir así al desarrollo socioeconómico de la población.

Para la prestación de servicios públicos municipales de calidad, como lo requiere la población, se hace necesario el recurso económico, porque algunos bienes que están al servicio del pueblo requieren de mantenimiento y para la prestación de otros es necesario pagar a algún empleado; dicho recurso debe ingresar de la recaudación de las contribuciones municipales por el préstamo de estos servicios, pero en la actualidad, esta actividad es escasa, los usuarios no realizan puntualmente el pago de sus obligaciones y esto provoca una inestabilidad financiera en la municipalidad, lo cual trae consigo la escasez de oportunidades de brindar más y mejores servicios a la población.

Esta problemática no solo afecta a la municipalidad sino al municipio de San Antonio Huista en general, por ello deben establecerse y llevarse a la práctica estrategias que ayuden a superar dicha situación, que influyan en el usuario para que éste vea en la municipalidad una oportunidad de desarrollo y realice sus pagos correspondientes en el tiempo que debe ser; y a la municipalidad

les sirvan para que esté conciente de la responsabilidad que tiene para con el pueblo y realice sus labores de forma adecuada.

1.3 Justificación

En la actualidad la municipalidad de San Antonio Huista sufre de la irresponsabilidad, por parte de los usuarios, en el pago de sus obligaciones por el uso de los servicios públicos municipales; dicho incumplimiento afecta el desarrollo organizacional de dicha entidad y a los mismos usuarios y población en general, porque el recurso económico es de vital importancia en una entidad de tal magnitud y sin éste no puede laborar de manera eficiente, lo que ocasiona un estancamiento en el desarrollo municipal y la falta de calidad en los servicios que ésta presta. Por la problemática expuesta se considera necesario el proyecto de investigación en la municipalidad de San Antonio Huista, el cual inicia con un diagnóstico administrativo y un análisis integral con el fin de descubrir las causas provocadoras de esta situación y asimismo ofrecer una solución a la misma, y contribuir de esta manera a superar este escenario.

- Variables e indicadores de investigación
- ✓ Variables:

Independiente: recaudación

Dependiente: servicios públicos

a) Definición Contextual

Recaudación: el concepto de recaudación significa en términos generales el acto de juntar algo, recolectar elementos u objetos con un fin específico. En términos más acotados, la palabra recaudación se usa en la mayoría de los casos para hacer referencia al acto de juntar elementos monetarios ya sean en forma de billetes, monedas u otros con el fin de ponerlos a disponibilidad del gobernante de turno, quien deberá administrarlos en nombre del pueblo. Las prerrogativas que tenga ese o esos gobernantes respecto a lo que se ha recaudado varía de región a región, de período histórico a período histórico, lo cual debería ser algo más controlado que en otras épocas.

Servicios públicos: es el conjunto de prestaciones reservadas en cada estado a la órbita de las administraciones públicas y que tienen como finalidad ayudar a las personas que lo necesiten. Suelen tener un carácter gratuito, que corre a cargo del estado, son propios de los países con un estado de bienestar.

Se entiende por servicios públicos, las actividades, entidades u órganos públicos o privados con personalidad jurídica creados por constitución o por ley, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general, bien en forma directa, mediante concesionario o por medio de cualquier otro medio legal con sujeción a un régimen de Derecho Público o Privado, según corresponda.

a) Definición Operacional

Recaudación: actividad que se lleva a cabo con el objetivo de que un gobierno determinado de una región junte los recursos necesarios para proveer a esa región de los beneficios o inversiones necesarias. La recaudación se organiza en cada región de manera particular, pero lo por lo general hay distintas jerarquías o figuras fiscales que pueden tener montos a pagar mayores o menores que otros depende de la actividad que cumplan, de las ganancias que obtengan, otros.

Servicios Públicos: toda actividad que en virtud del ordenamiento jurídico deba ser asumida o asegurada por una persona pública territorial con la finalidad de dar satisfacción a una necesidad de interés general.

- Indicadores

Los indicadores para la recaudación son:

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Compromiso
- ✓ Puntualidad
- ✓ Control
- ✓ Respeto

Los indicadores para servicios públicos son:

- ✓ Calidad
- ✓ Rapidez
- ✓ Satisfacción

1.4 Pregunta de investigación

¿Cómo afecta la poca recaudación de las contribuciones municipales en la adecuada prestación de los servicios públicos, en la municipalidad de San Antonio Huista?

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

- Determinar la relevancia que tiene la recaudación de las contribuciones municipales en la prestación de servicios públicos en la Municipalidad de San Antonio Huista.

1.5.2 Objetivos específicos

- Identificar factores que impidan mejorar la recaudación de tributos municipales.
- Determinar las debilidades y amenazas que ocasiona la poca recaudación de tributos municipales.
- Implementar un manual para mejorar la recaudación tributaria, en el cual la Municipalidad no incurra en gastos para su aplicación.

1.6 Alcances y Limitaciones

1.6.1 Alcances

La investigación se realizó en la municipalidad de San Antonio Huista, en las áreas de las Oficinas de Alcaldía y Tesorería, ubicadas en el segundo nivel del edificio municipal, en el Cantón Central, del municipio de San Antonio Huista, departamento de Huehuetenango.

1.6.2 Limitantes

Hubo limitaciones en la realización de la investigación, debido al difícil acceso a la información dentro de las dependencias, porque la mayoría de empleados se mantienen ocupados en la realización de sus labores, además la mitad del personal labora en actividades operativas y por lo mismo fue difícil obtener esta información.

1.7 Marco teórico

1.7.1 Municipalidad

Según página de internet www.definicionabc.com. Se llama municipalidad a aquella institución pública encargada del gobierno y de la administración en territorios pequeños y reducidos como puede ser un pueblo o una localidad. El término municipalidad es característico de algunas regiones y puede recibir otro nombre en otros espacios (como Ayuntamiento) a pesar de poseer todos ellos las mismas características.

Una municipalidad está encargada en términos generales de cuestiones relacionadas con la administración de un pueblo o una localidad. Parece una tarea sencilla por tratarse de un pequeño territorio, no es así, porque la municipalidad debe hacerse cargo de todas las cuestiones administrativas, económicas, culturales y sociales del espacio. En muchos casos, los mismos vecinos son los que forman parte de ella y el hecho de conocerse unos a otros provoca que la tarea sea complicada y difícil en ocasiones.

La municipalidad está regida por el Código Municipal, Código Civil, La Constitución de la República de Guatemala, Estatutos de la Asociación de Empleados Municipales (ANEM), Ley de Servicio de Trabajo y Código de Trabajo.

La municipalidad de San Antonio Huista se clasifica como mediana empresa cuenta con un total de 44 empleados y se clasifica de tercera categoría porque cuenta con más de 16,000 habitantes en un aproximado.

En el código municipal según decreto 58-88 y 22-2002 las municipalidades se clasifican por categorías, así:

1. De primera, quienes cuentan con una población mayor de 100,000 habitantes
2. De segunda, las de los municipios cuya población exceda de 20,000 habitantes y los puertos.
3. De tercera, las de los municipios cuya población exceda de 10,000 habitantes,
4. De cuarta, las de los restantes municipios de la república.

La municipalidad de San Antonio Huista tiene como principales objetivos:

1. Promover el bien común.
2. La administración local, satisfacer las necesidades de la comunidad local
3. Participación en el desarrollo económico, social y cultural de la comuna.
4. Velar por la salubridad, ornato y recreo.
5. Promover la educación, agricultura, industria y comercio.
6. Promover el bien general del Estado y el particular del territorio municipal.
7. Prestar concesiones o arrendamientos: los servicios municipales.

Dichos objetivos desea alcanzarlos de manera eficaz y eficiente para satisfacer las necesidades de los habitantes de la población y promover el desarrollo íntegro de los mismos, y asimismo originar también el desarrollo del municipio como tal.

La Municipalidad de San Antonio Huista cuenta con su estructura organizacional, la cual se describe a continuación:

Tabla 2

Alcaldía	1 persona
Personal Administrativo	20 personas
Personal de Operativo	23 personas
Consejo Municipal	6 personas (Concejales I al IV y Síndicos I y II)

Fuente: elaboración propia

El aspecto económico en cualquier empresa es fundamental. Para una municipalidad es de vital importancia en su desarrollo, como para el de los habitantes del municipio donde labora. Resalta la importancia de este aspecto porque las fuentes de ingreso son propias, entre las cuales están: piso de plaza, la piscina municipal, arrendamiento de locales en el Mercado Municipal y Centro Comercial, arrendamiento de baños públicos, arbitrios, tasas y contribuciones por mejoras.

Otra fuente de ingresos es el aporte del gobierno, lo que corresponde al 12%, porque están clasificadas por un porcentaje de aporte constitucional, circulación de vehículos, IVA paz y petróleo y sus derivados. Dicho monto es depositado de manera bimestral y cabe mencionar que no se tiene una cantidad fija; de igual manera las reducciones de ingresos son por el impacto directo en el medio económico externo (inflación y deflación).

En las áreas de cobertura de la municipalidad de San Antonio Huista (urbana y rural), la existencia de oportunidades de crecer en el ámbito económico con un negocio (tienda, préstamo de algún servicio, entre otros) es insuficiente porque la economía local no permite tal oportunidad, ya que los ingresos de la población son escasos por dedicarse a la agricultura, ocupación que no es remunerada de forma adecuada en el medio, como debe ser; y en ocasiones las familias se dedican sólo a la agricultura propia para obtener de ello sus alimentos y no comprarlos.

Una municipalidad se crea para dar atención y prestar servicios al público, como intermediario entre el estado y el pueblo como entidad participativa y colaboradora en el desarrollo económico y social del municipio; de tal manera que la aceptación de la empresa es favorable y ha tenido participación en las actividades realizadas, por ello en cada comunidad se crea un Comité Comunitario de Desarrollo (COCODE) como representante de la misma, los cuales se toman en cuenta en reuniones y decisiones que afecten a la comunidad que representan.

El contexto de toda entidad es determinante en el desarrollo de sus actividades, de éste depende en gran medida la generación y proliferación de epidemias, porque San Antonio Huista cuenta con una ubicación geográfica variable que va desde los 850 a los 1,900 metros sobre el nivel del mar; el municipio está constituido también por zonas boscosas y húmedas, las cuales son las causantes de la variación de su clima.

El ámbito político juega un papel relevante en el desarrollo de una municipalidad, los proyectos son ejecutados por los diferentes ministerios del Estado. En este sentido es determinante el cambio de gobierno que se da en el país cada cuatro años, porque las políticas de cada administración tienden a mejorar los proyectos en ocasiones u obstaculizarlos en otras.

La Municipalidad de San Antonio Huista apegándose a lo que establece la ley de transparencia en el manejo de fondos económicos, cuenta con una organización favorable en distribución de funciones, instalaciones aptas para el desempeño del trabajo, equipo de cómputo adecuado, coordinación entre dependencias; sin embargo, dichos aspectos podrían mejorar si los pagos por los servicios prestados por ésta entidad fueran en el tiempo en el que debiera de ser.

1.7.2 Recaudación

El concepto de recaudación significa en términos generales el acto de juntar algo, recolectar elementos u objetos con un fin específico. En términos más acotados, la palabra recaudación se usa en la mayoría de los casos para hacer referencia al acto de juntar elementos monetarios ya sean en forma de billetes, monedas u otros con el fin de ponerlos a disponibilidad del gobernante

de turno, quien deberá administrarlos en nombre del pueblo. Las prerrogativas que tenga ese o esos gobernantes respecto de lo que se ha recaudado varía de región a región, de período histórico a período histórico, lo que debería ser hoy algo más controlado que en otras épocas.

1.7.2.1 Tributos municipales

Son las prestaciones en dinero, que los municipios exigen a los contribuyentes o responsables, en virtud de una ley u ordenanza, para el cumplimiento de sus fines.

De acuerdo a dicha definición, los tributos son prestaciones, lo cual indica su obligatoriedad, puesto que se tiene la obligación de pagarlos, aunque no reciba algo de manera directa e inmediata.

1.7.3 Servicio

Un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas.

Con origen en el término latino *servitium*, la palabra servicio define a la actividad y consecuencia de servir (un verbo que se emplea para dar nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que éste exige u ordena). Un servicio es el conjunto de actividades que lleva a cabo de forma interna una empresa, por ejemplo para poder responder y satisfacer las necesidades de un cliente. Es un bien pero se diferencia de este porque siempre se consume en el momento que es prestado.

1.7.4 Públicos

Del latín *publicus*, el término público es un adjetivo que hace referencia a aquel o aquello que resulta notorio, manifiesto, patente, sabido o visto por todos.

Público también es aquello perteneciente a toda la sociedad o común del pueblo. Se utiliza como concepto contrapuesto a privado.

1.7.5 Servicios públicos

Es el conjunto de prestaciones reservadas en cada estado a la órbita de las administraciones públicas y tienen como finalidad ayudar a las personas que lo necesiten. Suelen tener un carácter gratuito, que corre a cargo del estado, son propios de los países con un estado de bienestar.

Se entiende por servicios públicos, las actividades, entidades u órganos públicos o privados con personalidad jurídica creados por constitución o por ley, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general, en forma directa, mediante concesionario o por medio de cualquier otro medio legal con sujeción a un régimen de Derecho Público o Privado, según corresponda.

1.7.5.1 Características de los Servicios Públicos

Según la doctrina y el ordenamiento jurídico que los rige, los rasgos más resaltantes de los servicios públicos pueden compendiarse así:

Todo servicio público debe suministrarse con un criterio técnico gerencial y con cuidadosa consideración a las funciones del proceso administrativo científico:

- Planificación, coordinación, dirección, control y evaluación, tanto en su concepción orgánica como en el sentido material y operativo.
- Debe funcionar de manera permanente, es decir, de manera regular y continua para que pueda satisfacer necesidades de las comunidades por sobre los intereses de quienes los prestan.

- La prestación del servicio público no debe perseguir fines de lucro; se antepone el interés de la comunidad a los fines del beneficio económico de personas, organismos o entidades públicas o privadas que los proporcionan.
- Les sirve un organismo público, pero su prestación puede ser hecho por particulares bajo la autorización, control, vigilancia, y fiscalización del estado, con estricto apego al ordenamiento jurídico pertinente.

1.7.5.2 Servicios públicos municipales

Los servicios públicos han sido definidos como toda prestación concreta que tienda a satisfacer necesidades públicas. Es realizada por la administración pública o por los particulares mediante concesión, arriendo o una simple reglamentación legal, en la que se determinen las condiciones técnicas y económicas en que deba prestarse, a fin de asegurar su menor costo, eficiencia, continuidad y eficacia.

El servicio público debe estar sujeto a un régimen que le imponga adecuación, permanencia, continuidad, uniformidad e igualdad de los usuarios.

Capítulo 2

2.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva, la cual según Arias, Fidas (1999) “Es el estudio que mide las variables de investigación de manera individual y aun cuando no se formulen hipótesis, tales variables aparecen enunciadas en los objetivos de investigación”.

Ander - Egg (1977: 40) advierte, además, que “Los estudios formulativos o exploratorios y los estudios descriptivos son los dos niveles en los que habitualmente han de trabajar quienes están preocupados por la acción, puesto que permiten elaborar un marco de estudio a partir del cual se deduce una problemática ulterior, o bien formular un diagnóstico con el fin de conocer carencias esenciales y sugerir una acción posterior”.

2.2. Sujetos de Investigación

Los sujetos de investigación serán:

- Alcalde Municipal (1 persona)
- Tesorero (1 persona)
- Contador (1 persona)
- Presupuestos (1 persona)
- Agente de tesorería municipal (1 persona)

2.2.1 Muestra

No existe, serán los colaboradores sujetos de investigación.

2.3 Instrumentos

Los instrumentos que serán utilizados en el transcurso del proyecto de investigación son los siguientes:

- Cuestionario: se utilizará este instrumento de investigación por ser uno de los más comunes y eficientes al momento de recolectar información.

Se realizarán dos cuestionarios con preguntas de opción múltiple, los cuales estarán dirigidos a las cuatro personas sujetas de estudio, las cuales laboran en la municipalidad de San Antonio Huista.

- Lista de cotejo: método eficaz con el cual puede recopilarse información relevante que podrá ser ratificada con la que se reúna con el otro instrumento.

Este instrumento será de clasificación no estructurado y no participante, para determinar en el momento de su aplicación qué información es útil e indispensable para la credibilidad de la investigación.

2.4 Procedimientos

Dentro de las actividades que se realizarán para el presente proyecto de investigación, pueden mencionarse:

- Solicitud enviada a la Municipalidad de San Antonio Huista, para autorización de realización de la PED.
- Recopilación de información con una guía de entrevista al Alcalde, Consejo Municipal y Secretario para la realización de un diagnóstico.
- Se presentaron los resultados, con su respectivo análisis e interpretación.
- Luego de detectar la problemática se da inicio la investigación teórica del tema.

2.4.1 Diseño de investigación

La presente investigación conlleva un diseño de investigación documental, porque para su realización fueron consultados libros de texto y documentos escritos, con el contacto directo con los empleados de la municipalidad, seleccionados para la recaudación de la información necesaria para la culminación del proyecto.

2.5 Aporte

2.5.1 A la empresa

Todas las municipalidades necesitan demostrar la capacidad que tienen para brindar un servicio eficiente.

La satisfacción de los habitantes del municipio donde labora una municipalidad es la prioridad para éstas, por ello la exigencia de lograrlo es grande. De esto se deriva que se haya hecho la presente investigación, y así proponer un manual que ayude a mejorar la recaudación de los tributos municipales, y obtener el bienestar de la entidad y de la población.

2.5.2 Universidad

El proyecto que se ha desarrollado, pretende presentar un documento técnico, ético y profesional, que llene las perspectivas y exigencias de Universidad Panamericana y enriquezca la biblioteca de la misma, para que pueda servir de ejemplo para futuras generaciones de estudiantes.

2.5.3 Al país

El presente proyecto es un trabajo académico que busca apoyar y ayudar al desarrollo, del municipio donde se llevó a cabo, al desarrollo y mejoramiento del país en general, en cuanto a la recaudación tributaria.

2.5.4 Al futuro profesional

Constituir una fuente de consulta bibliográfica y metodológica, que facilite la realización de trabajos académicos y la implementación de un modelo que ayude a mejorar la recaudación tributaria, en la municipalidad que lo requiera.

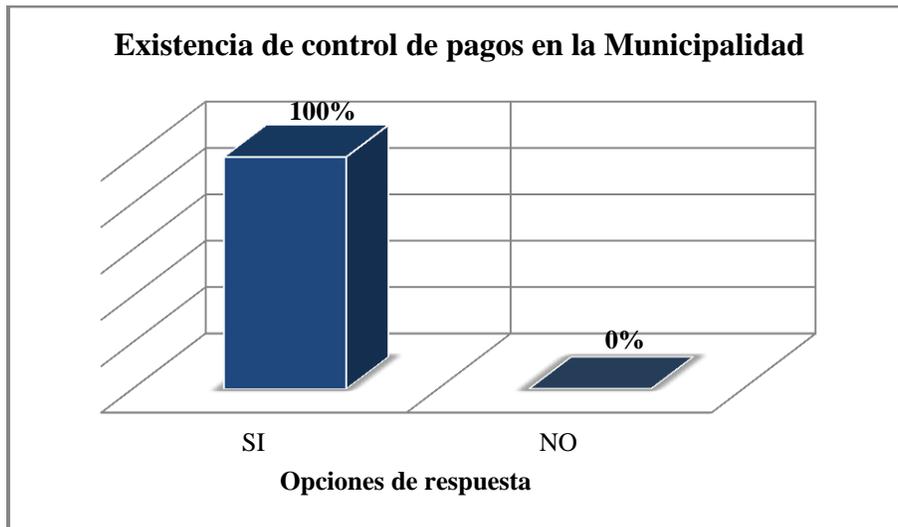
Capítulo 3

3.1 Presentación de resultados

3.1.1 Según definición operacional de las variables en estudio

1. ¿Existe un control de pagos en la Municipalidad de San Antonio Huista, por brindar los servicios públicos?

Gráfica 1.

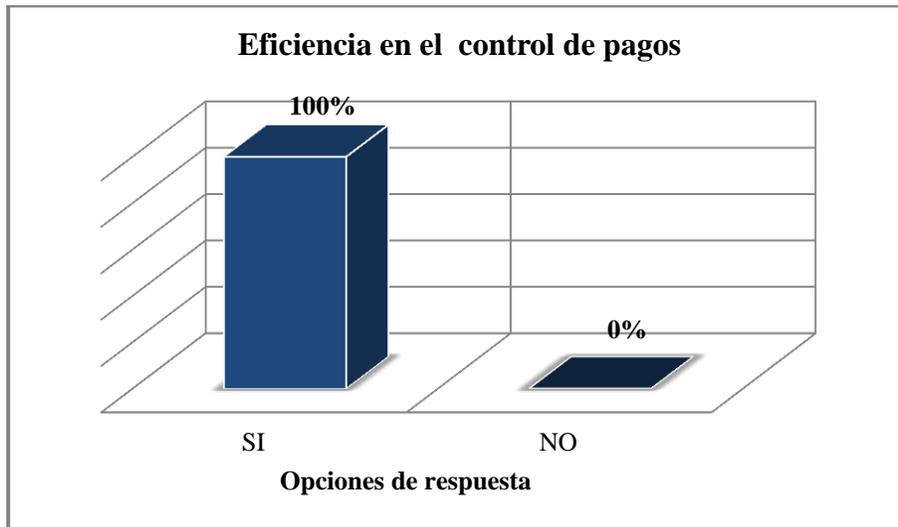


Fuente: elaboración propia

Los resultados obtenidos en la pregunta número uno revela que los cinco colaboradores de la Municipalidad de San Antonio Huista, en la cual se realizó la investigación, coinciden en que existe un control de pagos, por los servicios que se brindan en dicha entidad y tributos que allí se recaudan.

2. ¿Considera eficiente el control de pagos que se aplica en la Municipalidad de San Antonio Huista?

Gráfica 2.

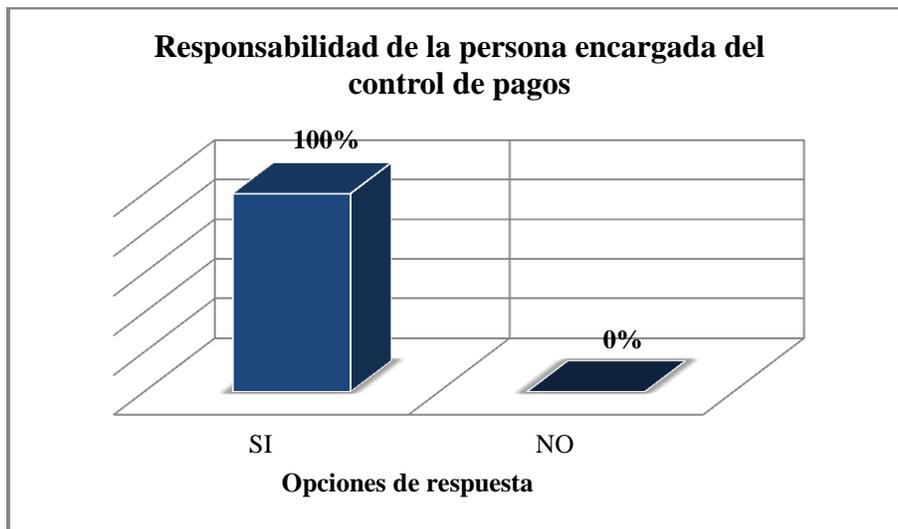


Fuente: elaboración propia

Los cinco colaboradores de la Municipalidad de San Antonio Huista, que fueron encuestados, expresaron que el control de pagos que se lleva a cabo en la organización, es eficiente y confiable, porque según ellos se opera de acuerdo al Manual de Administración Financiera Integrada Municipal (MAFIM).

3. ¿Cree usted que la persona que lleva a cabo el control de pagos en la Municipalidad, lo hace de forma responsable?

Gráfica 3.

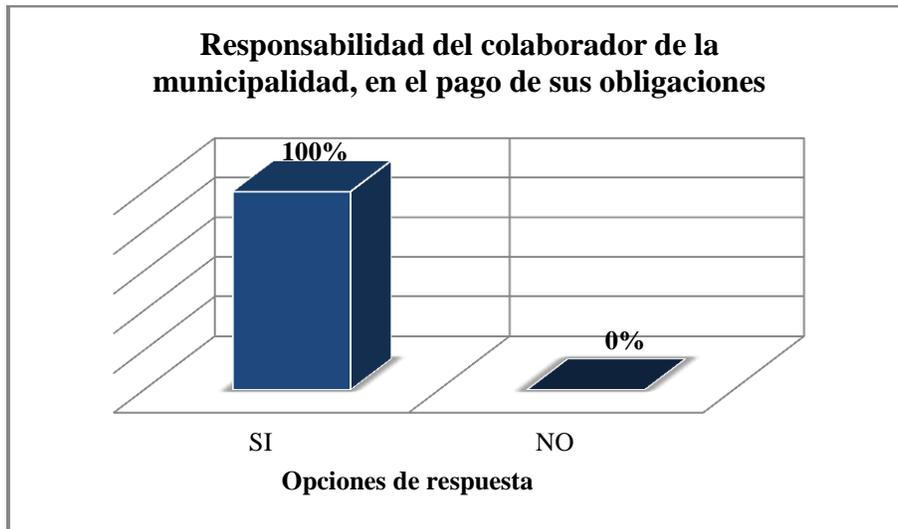


Fuente: elaboración propia

La totalidad de los colaboradores indicaron que la persona encargada de llevar a cabo el control de pagos, por los servicios brindados en la municipalidad, cuenta con la responsabilidad suficiente para el cargo que ocupa. Además expresaron que también ésta persona labora de acuerdo al MAFIM.

4. ¿Usted como colaborador de la municipalidad, es responsable en el pago de sus obligaciones?

Gráfica 4.

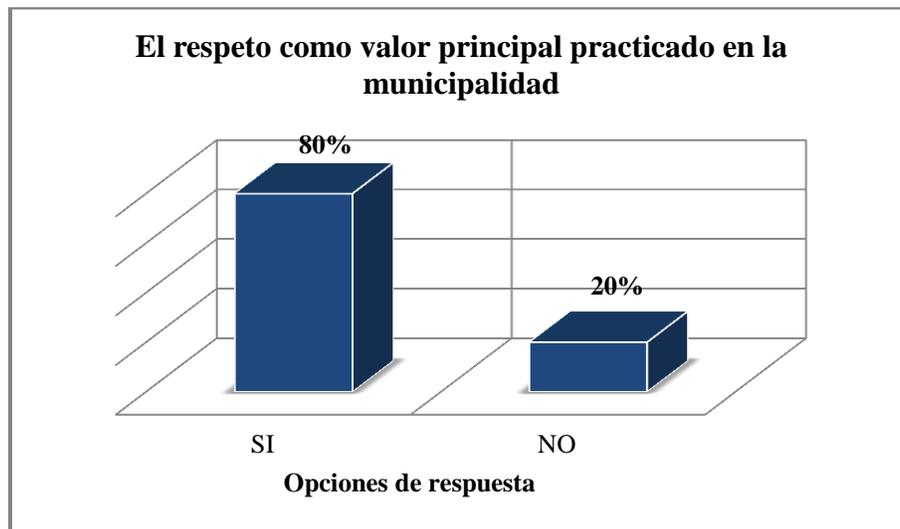


Fuente: elaboración propia

Todos los colaboradores de la Municipalidad de San Antonio Huista, objetos de estudio, afirman ser responsables en el pago de sus obligaciones en dicha organización, acción que según ellos, es un ejemplo hacia la población para que estos también lo sean; por otra parte, también opinan que dichas obligaciones están enmarcadas en el Código Municipal, por lo cual no pueden ser violadas.

5. ¿Considera usted que el respeto es uno de los principales valores practicados en la Municipalidad de San Antonio Huista?

Gráfica 5.



Fuente: elaboración propia

La mayoría de los colaboradores de la Municipalidad de San Antonio Huista, que fueron encuestados, opinan que el respeto es uno de los valores principales que son practicados dentro de esta organización, lo cual hace pensar que dentro de la misma existe armonía y paz. Sin embargo, se resalta que uno de ellos opina todo lo contrario, y eso demuestra que existe discordia en mencionada institución, lo cual afecta la credibilidad de la misma.

6. ¿Considera que los colaboradores de la Municipalidad están comprometidos con la organización?

Gráfica 6.



Fuente: elaboración propia

En opinión de cuatro de los colaboradores de la municipalidad en estudio, expresan que quienes laboran en dicha entidad, están comprometidos con ella, y realizan sus obligaciones como empleados municipales de la mejor manera posible. Y aunque quienes opinan esto son la mayoría, existe uno de ellos que manifiesta que no todos los empleados municipales están comprometidos con la organización, lo que indica la existencia de una mala relación entre ellos, lo cual afecta la confianza de la población hacia dicha entidad.

7. ¿Según usted, se llevan a cabo de manera puntual los pagos correspondientes, por parte de los usuarios, en la Municipalidad de San Antonio Huista?

Gráfica 7.

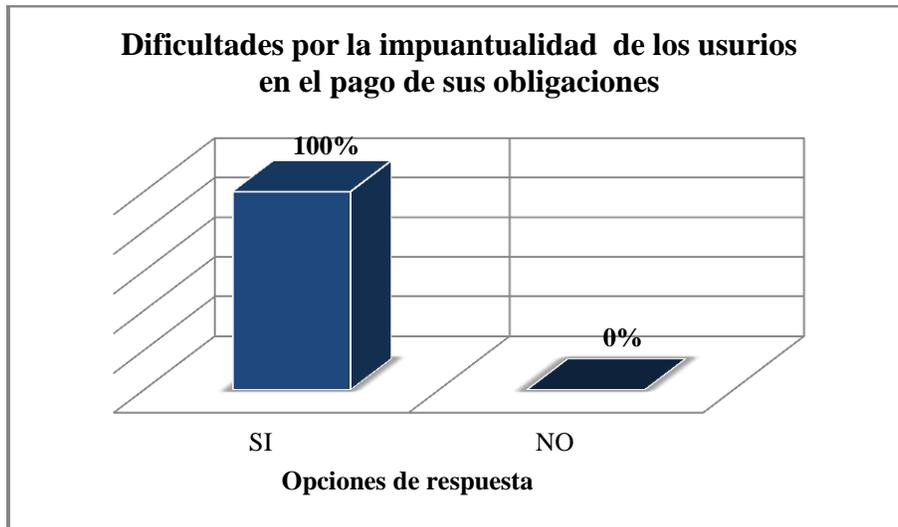


Fuente: elaboración propia

Al indagar sobre la puntualidad por parte de los usuarios, respecto al pago de sus tributos correspondientes en la municipalidad; el total de los colaboradores de dicha entidad que fueron encuestados, indicaron que dichos usuarios no son responsables y no realizan puntual los pagos correspondientes por los servicios que utilizan, lo cual perjudica a esta institución y a la población en general.

8. ¿Provoca dificultades a la municipalidad, el que los usuarios no realicen de forma puntual el pago de sus contribuciones?

Gráfica 8.

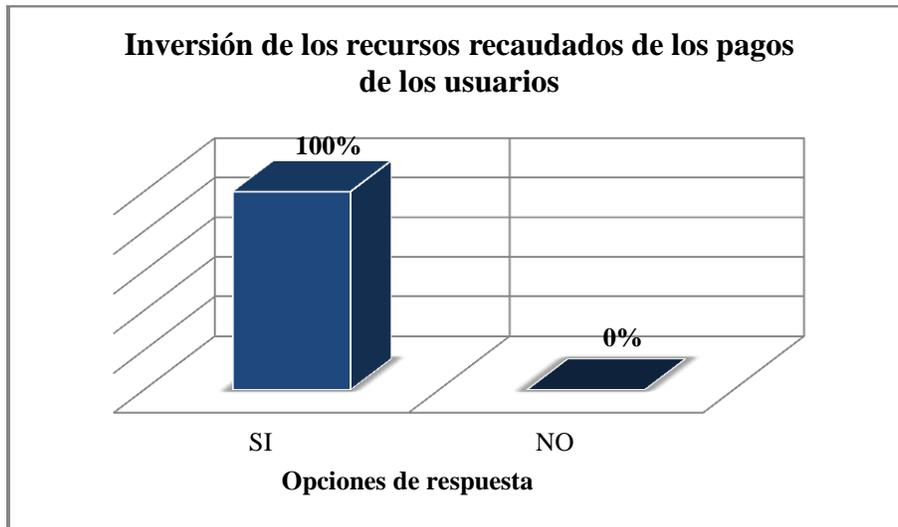


Fuente: elaboración propia

A consideración de la totalidad de colaboradores encuestados, la irresponsabilidad de los usuarios en el pago de sus tributos, provoca dificultades grandes a dicha organización, la primera de ellas es que no se tenga completo el porcentaje del 25%, que otorga el gobierno del situado constitucional, lo que provoca que no haya los recursos suficientes para la realización de proyectos y mantenimiento adecuado de la municipalidad.

9. ¿Sabe usted de qué manera invierte la municipalidad, los recursos que son recaudados de los pagos de los usuarios?

Gráfica 9.

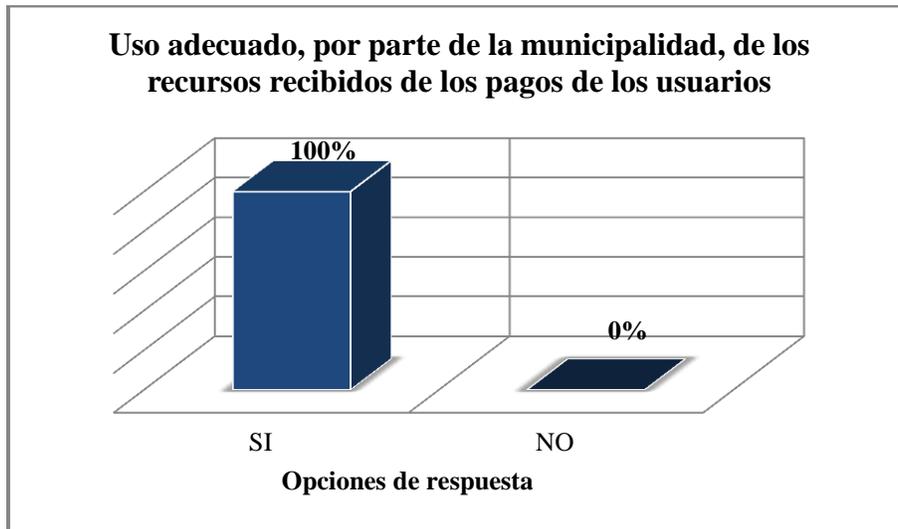


Fuente: elaboración propia

Los colaboradores de la Municipalidad de San Antonio Huista objeto de estudio, en su totalidad aseguran saber de qué manera dicha institución invierte los recursos que son recaudados del pago que los usuarios realizan.

10. ¿Considera adecuado el uso que la municipalidad le da al dinero recibido de los pagos por los servicios brindados?

Gráfica 10.

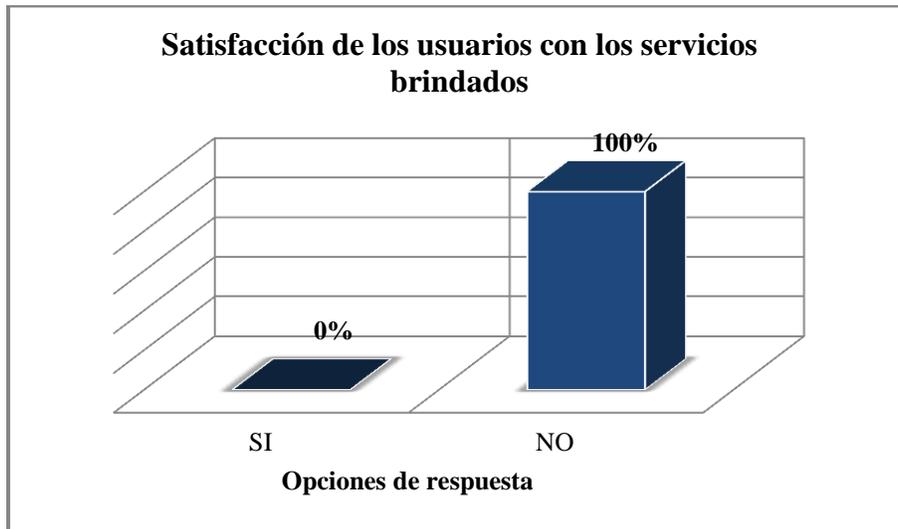


Fuente: elaboración propia

Los colaboradores de la municipalidad encuestados, indican que a su parecer la forma en que dicha institución invierte los recursos que ingresan de los pagos de los usuarios y demás ingresos, es adecuada, porque es para el buen funcionamiento de la municipalidad y para la realización de proyectos en beneficio de la población de San Antonio Huista.

11. ¿Considera usted que los servicios que presta la Municipalidad, satisfacen de forma completa las necesidades de los usuarios?

Gráfica 11.



Fuente: elaboración propia

Los resultados obtenidos en la pregunta número once indican que los cinco colaboradores de la municipalidad en la cual se realizó la investigación, creen que los servicios públicos brindados en la actualidad por la Municipalidad de San Antonio Huista, no satisfacen en su totalidad las necesidades de los usuarios. Según ellos, esto por la falta de estrategias y planes enfocados a los servicios públicos municipales.

3.2 Análisis e interpretación de resultados

3.2.1 Según definición operacional de las variables en estudio

Para establecer la relevancia de la poca recaudación tributaria en la Municipalidad de San Antonio Huista, la opinión de las personas encuestadas se considera prioritaria pues de ella depende el éxito o fracaso de la investigación.

La interpretación y análisis de los datos obtenidos durante el estudio, se detallan de la siguiente manera:

a) Colaboradores

En la Municipalidad de San Antonio Huista existe un sistema de control de pagos y según los colaboradores de la misma, es eficiente y confiable para dicha labor, porque según ellos es uno de los mejores sistemas de Latinoamérica. También indicaron que la persona encargada de llevar a cabo dicho control lo hace de forma responsable porque está capacitada para ello.

El ser responsable, como colaborador o empleado municipal y como persona particular habitante del municipio, en el pago de las obligaciones que cada uno tiene hacia la municipalidad, es indispensable para que, tanto ésta como el municipio caminen de la mano hacia el bienestar común; los colaboradores conscientes de ello afirmaron que pagar sus obligaciones en la municipalidad de forma responsable y puntual, es una manera de dar el ejemplo a la población, además que, también deben realizarlo porque está marcado en el Código Municipal que los rige.

Los colaboradores manifiestan que el respeto es uno de los principales valores practicados dentro de la municipalidad, porque para ellos laborar con respeto es indispensable para el buen funcionamiento de la institución a la cual representan. Además, indican estar comprometidos con ella, porque laborar en esta entidad los enorgullece y esto hace que realicen sus actividades de mejor manera.

Todos los colaboradores de la Municipalidad de San Antonio Huista sujeta de estudio, indican que los usuarios de los servicios públicos municipales, no realizan de forma puntual los pagos correspondientes por el uso de los mismos, lo cual provoca dificultades a dicha institución porque el situado constitucional no viene completo, esto debido a que el 25% de este situado es depositado de acuerdo a los ingresos propios de la municipalidad, los cuales son recaudados de los pagos de los usuarios por los servicios que brinda dicha entidad, por lo mismo, los presupuestos son escasos. De la misma manera, no existen fondos suficientes para la realización de proyectos que beneficien a la población.

Capítulo 4

4.1 Propuesta de mejora y viabilidad del proyecto

4.1.1 Propuesta

4.1.2 Viabilidad del proyecto

a) Financiera

Para la ejecución del manual que se propone para la mejora de la recaudación de tributos municipales en la Municipalidad de San Antonio Huista, no se demanda de mayor inversión, porque en la entidad se cuenta con el área y personal responsable para velar por el funcionamiento de dicha herramienta.

No se gastará en la impresión del documento porque el responsable de llevar a cabo el proyecto, otorgará una copia del manual impresa a la municipalidad, por tal razón es viable la ejecución del mismo.

b) Administrativa

La Municipalidad de San Antonio Huista, en la actualidad cuenta con un Tesorero, Contador y el encargado de Presupuestos, los cuales se mencionan en el manual como responsables de dar solución a la problemática o sugerencias que se hagan llegar por parte de los usuarios de los servicios, con respecto a la recaudación tributaria. Los cambios administrativos sucederán si se lleva a cabo la aplicación del manual que se presenta.

Dichos cambios beneficiarán al personal de la municipalidad en cuanto a la mejora en la prestación de los diferentes servicios y con ello logrará alcanzar los objetivos y metas trazadas; la población recibirá más y mejores servicios y de esa manera promover el desarrollo del municipio.

Por lo anterior, puede decirse que el proyecto es viable, por los beneficios que se contraerán en la municipalidad y en la población.

c) Técnica

La municipalidad cuenta con los recursos y factores necesarios para la aplicación del manual propuesto. Existen las oficinas y equipo en buen estado, el cual no necesita de ningún cambio físico para implementar dicho proyecto, el cual ayudará a la entidad a cumplir de forma eficaz los objetivos trazados, en cuanto a la recaudación y al desarrollo de todos los habitantes del municipio.

Es viable el proyecto en cuanto al entorno físico, porque describe la forma en cómo deben realizarse las actividades para la mejora de la recaudación tributaria en la municipalidad, y cómo concientizar a la población para lograr dicho objetivo.

Conclusiones

1. De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los colaboradores de la Municipalidad de San Antonio Huista, se determinó de manera general que existe debilidad en la recaudación de los tributos municipales.
2. El análisis de la información recopilada durante el proyecto de investigación refleja que la población de San Antonio Huista no realiza de forma puntual el pago de sus tributos correspondientes, se debe a la falta de confianza hacia la municipalidad o a la falta de conciencia tributaria de las personas.
3. La recaudación de los tributos municipales es fundamental para la Municipalidad de San Antonio Huista, porque contribuye al incremento de sus presupuestos, y permite el desarrollo de la entidad como de la población en general.
4. Durante el proceso de investigación se pudo percibir que la poca recaudación tributaria provoca dificultades a la Municipalidad de San Antonio Huista, entre ellas, que el situado constitucional no esté completo, no hayan los recursos económicos necesarios para la realización de proyectos ni para inversiones en pro de mejoras de los servicios brindados por la municipalidad.
5. De acuerdo a los resultados de la investigación se propone a la Municipalidad de San Antonio Huista un manual que contiene herramientas que ayudarán a mejorar la recaudación tributaria y para su aplicación no se requiere de ningún gasto.

Recomendaciones

1. Verificar la eficiente recaudación de tributos municipales en todo el transcurso del ciclo de labores, en vista que éstos ayudan a que el presupuesto de la municipalidad sea amplio para el mantenimiento de la misma.

2. Fortalecer la confianza y credibilidad hacia la municipalidad, para ello llevar a cabo, por parte de los colaboradores, sus labores como es debido, de esa manera el usuario creará en la entidad y en su forma de trabajar; y se logrará el crecimiento de la organización y el desarrollo de la población.

3. La Municipalidad de San Antonio Huista debe realizar estudios de investigación enfocados a la recaudación de tributos municipales, esto con el fin de conocer la opinión de los usuarios acerca de este tema, para poder implementar estrategias adecuadas que ayuden a alcanzar la fidelización de los mismos.

4. La implementación de un manual que fortalezca la recaudación de los tributos municipales es una herramienta funcional que proporciona la información necesaria para que se lleve a cabo de manera adecuada tal actividad, ello será de gran beneficio para la municipalidad y la población en general.

5. La aplicación del manual que se propone a la Municipalidad de San Antonio Huista no afectará el área financiera de la misma, lo cual es de beneficio para ella y la población porque ayudará a mejorar los ingresos tributarios sin ningún costo.

Referencias Bibliográficas

James, R. Mcguigan, (2000). Administración Financiera Contemporánea.(7º. Ed.). México: Editorial Thompson Internacional.

<http://definicion.de/recaudacion/>

<http://es.scribd.com/doc/193814470/Manual-Para-La-Recaudacion-Impuesto-Predial>

http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/Pnadq187.pdf

<http://www.definicionabc.com/economia/recaudacion.php>

<http://www.definicionabc.com/general/municipalidad.php>

http://www.ehowenespanol.com/significado-recaudacion-impuestos-sobre_420473/

<http://www.prodescentralizacion.org.pe/downloads/documentos/0441957001313598606.pdf>

<http://www.significados.info/impuesto/>

<http://www.tikalservicios.com/4/4/1150.html>

SIERRA, H. (1997). Impuestos Municipales. Disponible:

<http://www.abogado.com.ar/impuestosmun.html>. (Consulta: 2009, febrero 17).

ANEXOS

Anexo 1

Diagnóstico integral

La Municipalidad de San Antonio Huista tiene como finalidad prestar servicios adecuados a todos los usuarios, de esa manera contribuir al desarrollo social y económico de toda la población del municipio; dentro de los servicios que esta presta pueden mencionarse: piso de plaza, la piscina municipal, arrendamiento de locales en el Mercado Municipal y Centro Comercial, arrendamiento de baños públicos, arbitrios, licencias de circulación de vehículos como ruleteras y microtaxi, tasas y contribuciones por mejoras.

La situación actual de la municipalidad demuestra que la recaudación de las contribuciones municipales por el préstamo de los servicios antes mencionados, es escasa, por tal motivo esta entidad no cuenta con oportunidades de mejora de tales servicios, generada por la irresponsabilidad de los usuarios en sus pagos.

Otra problemática que enfrenta la municipalidad de San Antonio Huista es no contar con un manual de reclutamiento y selección de personal, dicha actividad se realiza por medio de compromisos políticos, sin medir las capacidades y conocimientos de la persona, ni los estudios que ésta posee, lo cual genera que la persona contratada no desempeñe de forma adecuada sus funciones e inconformidad por parte de la población.

En la actualidad en la municipalidad hacen falta estrategias que ayuden a mejorar el préstamo de los servicios municipales y obtener así la satisfacción por parte de los usuarios, lo que generaría un cambio positivo en su actitud y optarían por apoyar a esta entidad con ser responsables con sus obligaciones lo cual forjará el desarrollo de San Antonio Huista.

Anexo 2

Cuadro operacional de variables

Variables	Indicadores	Objetivos
Recaudación	Control	Verificar la existencia del debido control de pagos.
	Responsabilidad	Verificar el grado de responsabilidad por parte de los colaboradores y usuarios.
	Compromiso	Identificar el nivel de compromiso que existe para realizar el trabajo por parte de los colaboradores.
	Respeto	Verificar el grado de respeto que existe por parte de los colaboradores hacia los usuarios y viceversa.
	Puntualidad	Verificar si se cumple con puntualidad en la pago del servicio.
Servicios Públicos	Rapidez	Identificar el grado de rapidez cuando se prestan los servicios.
	Calidad	Identificar el grado de calidad del servicio brindado.
	Satisfacción	Identificar el grado de satisfacción del cliente cuando se le presta algún servicio en la Municipalidad de san Antonio Huista.

Anexo 3

Instrumentos utilizados

Instrumento I

CUESTIONARIO

Por este medio los estudiantes de la Universidad Panamericana le agradecen la atención y el tiempo prestado para responder los siguientes cuestionamientos.

INSTRUCCIONES: Según sus conocimientos adquiridos en el lapso de tiempo que dirige ó trabaja en la Municipalidad de San Antonio Huista se le suplica con todo respeto que responda los siguientes cuestionamientos según sea el caso.

1. ¿En la actualidad cuántos departamentos existen en la Municipalidad de San Antonio Huista? _____
2. ¿Cuáles son los departamentos? -

3. ¿Existe un plan estratégico en la Municipalidad (Misión, Visión, Objetivos, Política, etc.)?
Si_____ No_____
4. ¿Es Aplicable actualmente el plan estratégico?
Si_____ No_____
Porqué_____
5. ¿Está bien definida la planeación estratégica?
Si_____ No_____

6. ¿Existe un Manual de Puestos y Funciones en la Municipalidad de San Antonio Huista?

Si_____ No_____

7. ¿Está bien definidas las funciones y responsabilidades de todos los puestos, líneas de autoridades y niveles jerárquicos?

Si_____ No_____

8. ¿Existe congruencia entre los planes y proyectos?

Si_____ No_____

Porqué_____

9. ¿Se dispone de un sistema de control para el seguimiento de los proyectos y programas?

Si_____ No_____

Porqué_____

10. ¿En la actualidad, se utilizan presupuestos en la Municipalidad de San Antonio Huista?

Si_____ No_____ Porqué_____

11. ¿Qué tipos de presupuestos se utilizan?

12. ¿Se comparan los Presupuestos con los resultados reales?

Si_____ No_____

Porqué_____

13. ¿Qué sistema de recolección de tributos se maneja en la municipalidad actualmente?

14. ¿Considera Ud. que todos los tributos que se deberían recaudar, son recaudados?

Si _____ No _____

Porqué _____

15. ¿En donde considera Ud. que se recaudan mas tributos, en el área Urbana o Rural?

Porque _____

16. ¿Cuáles son las principales fuentes de financiamiento de la Municipalidad de San Antonio Huista?

17. ¿Existe un programa establecido para el reclutamiento y selección del personal?

Si _____ No _____

Porqué _____

18. ¿Qué criterios se toman para la selección del personal?

19. ¿Hay un programa de introducción dirigidos a los nuevos empleados tanto a la municipalidad como que van a desempeñar?

Si _____ No _____

Porqué _____

20. ¿Se capacita a los operarios?

Si _____ No _____

Porqué _____

21. ¿Se dispone de planilla actualizada por cada área de la municipalidad?

Si _____ No _____

Porqué _____

22. ¿En la actualidad se brinda un buen servicio (atención a la población)?

Si _____ No _____

Porqué _____

23. ¿Ud. considera que se le presta la misma calidad en el servicio a las personas que viven en el área Urbana y Rural?

Si _____ No _____

Porqué _____

24. ¿Cuáles son las problemáticas técnicas y administrativas que se viven en los diferentes departamentos de la Municipalidad de San Antonio Huista?

Instrumento II

Universidad Panamericana

Facultad Ciencias Económicas

Extensión Jacaltenango

Licenciatura en Administración de Empresas

Seminario de Egreso II



Cuestionario dirigido a Colaboradores de la Municipalidad de San Antonio Huista, Huehuetenango.

Instrucciones: Se solicita su colaboración para responder los siguientes cuestionamientos marcando con una X en los espacios correspondientes de acuerdo a su criterio.

1 ¿Existe un control de pagos eficiente, por el préstamo de servicios públicos, en la Municipalidad de San Antonio Huista?

Si _____ No _____

Por qué _____

2 ¿Cómo calificaría usted el control de pagos que se aplica en la Municipalidad de San Antonio Huista?

Bueno _____ Regular _____ Malo _____ Deficiente _____

3 ¿Cree usted que la persona que lleva a cabo el control de pagos en la municipalidad lo hace de forma responsable?

Si _____ No _____

Por qué _____

- 4 ¿Es responsable usted en el pago de sus obligaciones en la municipalidad?
Si_____ No_____
Por qué_____
- 5 ¿Considera usted que el respeto es uno de los principales valores practicados en la Municipalidad de San Antonio Huista?
Si_____ No_____
Por qué_____
- 6 ¿Considera que los colaboradores de la municipalidad están comprometidos con la organización?
Si_____ No_____
Por qué_____
- 7 ¿Según usted, se llevan a cabo puntualmente los pagos correspondientes, por parte de los usuarios, en la Municipalidad de San Antonio Huista?
Si_____ No_____
Por qué_____
- 8 ¿Realiza usted de manera puntual sus pagos en la municipalidad?
Siempre_____ A veces_____ Nunca_____
- 9 ¿Considera que la puntualidad es un valor practicado por los colaboradores de la municipalidad?
Siempre_____ A veces_____ Nunca_____
Por qué_____

10 ¿Considera que los servicios que presta la Municipalidad de San Antonio Huista se brindan con rapidez?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

Por qué _____

11 ¿Considera usted que los servicios que presta la municipalidad, satisfacen de forma completa las necesidades de los usuarios?

Si _____ No _____

Por qué _____

Instrumento III

Para estudiar mejor el funcionamiento de la Municipalidad de San Antonio Huista se realizó un análisis FODA de la misma, el cual se describe a continuación:

Fortalezas

- Ambiente agradable de trabajo dentro de la municipalidad.
- Utilización del sistema Guate compras para publicación de proyectos y de esta manera cumplir con el requisito de licitaciones, según la ley.
- Aceptación del sistema SICOIN GL (Sistema Contable Integral de Gobiernos Locales).
- Cuenta con una agenda de desarrollo (último viernes de cada mes)
- Organización de COCODES en trabajos conjuntamente con la municipalidad.
- Uso de medios para divulgar informes generales al público.

Oportunidades

- Apoyo de ONG'S y organismos internacionales para la formulación de proyectos.
- Facilidades jurídicas y políticas para la firma de convenios institucionales e internacionales que permitan la realización de proyectos regionales.

Debilidades

- Falta de un programa de capacitación de personal para las diferentes dependencias.
- Deuda financiera de los gobernantes anteriores.
- Falta de elaboración de FODA institucional propio.
- Situación financiera dependiente del aporte del Gobierno Central.
- Decisiones apresuradas en aprobación de proyectos.

- Carencia de control de inventarios
- Demandas judiciales por ex-empleados del periodo anterior y actual.
- Fallas en el sistema o equipo de cómputo.
- Cambio de Recurso Humano a corto plazo por cambio de gobierno.

Amenazas

- Reducción de transferencias del gobierno del 12%.
- Divulgación de información falsa a la población por parte de terceras personas.
- Desintegración de COCODES.
- Apoyo gubernamental nulo debido a diferencias políticas.
- Falta de fuentes de financiamiento propias o internas.

Anexo 4

Propuesta

PROPUESTA:
**“MANUAL PARA LA MEJORA DE LA
RECAUDACION DE LOS TRIBUTOS
MUNICIPALES, EN LA MUNICIPALIDAD DE
SAN ANTONIO HUISTA,
HUEHUETENANGO”**

Presentación

Para el buen funcionamiento y generar confianza hacia la Municipalidad de San Antonio Huista, es necesario contar con un manual que promueva el cumplimiento de los pagos que los usuarios de los servicios públicos municipales deben realizar, por la utilización de estos, y de los tributos que como ciudadanos guatemaltecos también tienen el deber de pagar, porque estos ingresos son de vital importancia en esta organización.

Las organizaciones se ocupan de aspectos administrativos asegurándose la viabilidad organizacional que los recursos de la entidad se adecuen de manera eficiente a sus objetivos, con la implementación de estrategias y acciones para el cumplimiento de estas.

El compromiso debe existir en todos los involucrados en la organización; desde la alcaldía hasta el último de los colaboradores de esta entidad, y asimismo en la población, porque es para ella para quienes laboran dichos colaboradores y deben realizarlo de manera eficiente.

Los habitantes de San Antonio Huista tienen necesidades y preocupaciones, no siempre tienen la razón, deben estar en primer lugar y ser siempre la prioridad para la municipalidad, es importante que esta entidad cree confianza en ellos para promover el desarrollo del municipio. Es la población quien elige a sus autoridades municipales, es por ellos por quienes deben laborar de buena manera y buscar la forma de brindarle servicios de excelencia, y satisfacer sus necesidades, deseos y expectativas. Los resultados encontrados en la investigación determinaron que los usuarios de los servicios públicos municipales no realizan de forma puntual el pago correspondiente a estos servicios, lo que perjudica el caminar de dicha organización; y lo cual puede deberse a la falta de confianza hacia esta entidad.

Al tomar en cuenta lo anterior, se presenta una propuesta de mejora al problema detectado, misma que lleva el nombre de Manual para la mejora de la recaudación de los tributos municipales en la Municipalidad de San Antonio Huista.

Justificación

La recaudación de las contribuciones municipales juega un papel de vital importancia en la Municipalidad de San Antonio Huista, a pesar de ello, dicha entidad presenta serias debilidades en este contexto, por lo que es necesario su fortalecimiento para su desarrollo organizacional.

La recaudación tributaria en uno de los principales ingresos a la municipalidad, y se convierte más importante porque el 25% del Situado Constitucional, que otorga el Gobierno Central a esta institución, depende del porcentaje de recaudación de tributos que se realicen, lo cual afecta a la Municipalidad de San Antonio Huista porque el porcentaje de recaudación es bajo y no existen estrategias que ayuden a la mejora de esta situación.

Esta situación puede tener como base la debilidad de la capacidad recaudatoria de la municipalidad de San Antonio Huista, situaciones de pobreza o la baja conciencia tributaria de la ciudadanía de su territorio.

Una vez analizados los factores se propone un manual para el fortalecimiento de la recaudación de los tributos municipales, para lograr con ello, mayor credibilidad y satisfacción de los usuarios, y contribuir al desarrollo organizacional y de la población de San Antonio Huista, departamento de Huehuetenango.

Objetivos

Objetivo general

- Proponer una herramienta que sirva de guía para el fortalecimiento de las recaudaciones tributarias municipales, en la Municipalidad de San Antonio Huista.

Objetivos específicos

- Determinar las estrategias correctas para fortalecer la recaudación de los tributos municipales, en la Municipalidad de San Antonio Huista.

- Facilitar los instrumentos necesarios para el fortalecimiento de la recaudación de los tributos municipales, en la Municipalidad de San Antonio Huista.

Recaudación

Se conoce como recaudación al proceso de recaudar (obtener o recibir dinero o recursos). La recaudación es muy importante ya que le permite a los gobernantes obtener los fondos que destinan al desarrollo de obras públicas y al mantenimiento del estado en general.

Recaudación Tributaria Municipal

La recaudación tributaria municipal es aquella que se aplica al acto que realiza un organismo, por lo regular el gobierno o una municipalidad, con el objetivo de reunir capital para poder invertirlo y usarlo en diferentes actividades propias de su carácter. La recaudación tributaria es un elemento central para todos los gobiernos porque esos son los fondos que podrá manejar y que deberá asignar a diferentes espacios tales como administración pública, educación, salud, medio ambiente , trabajo, comunicación, otros.

Ingresos propios de la municipalidad

Son aquellos ingresos que perciben las municipalidades por medio de la recaudación, que ellas mismas realizan, de impuestos, arbitrios, tasas y contribuciones por mejoras. Es decir, aquellos ingresos que no provienen de transferencias del Gobierno Central, del endeudamiento ni de cualquier otra fuente. En Guatemala, los ingresos propios de las municipalidades suelen clasificarse en dos: Tributarios y No tributarios.

Ingresos tributarios

Están integrados por los ingresos que perciben las municipalidades de la recaudación de arbitrios generales (aquellos que se establecen a favor de todas las municipalidades) como el Boleto de Ornato, por ejemplo, y específicos (los establecidos a favor de una municipalidad).

a. Arbitrios

Según el artículo 12 del Código Tributario, “Arbitrio es el impuesto decretado por ley a favor de una o varias municipalidades”.

Las principales características de los arbitrios son:

- No tienen una contraprestación de parte de la municipalidad.
- Están establecidos en una ley.
- Sólo los puede crear el Congreso de la República.
- Algunos tienen un destino especificado por la ley que los crea.
- Se pagan en forma periódica, por lo general anual o mensual.

Ingresos no tributarios

Están integrados por todos aquellos cobros que hace la municipalidad por la contraprestación de un servicio o una mejora. Estos ingresos se componen por lo recaudado en concepto de: Tasas y Contribuciones por mejoras.

- Tasas municipales

Una tasa es una cantidad de dinero que la municipalidad cobra por la prestación de un servicio. Se clasifican en: administrativas, por servicios, por uso privativo (rentas y alquileres).

- Contribuciones por mejoras

Es la establecida para costear la creación de obras públicas, y tiene como límite para su recaudación el gasto total realizado.

¿Qué arbitrios, tasas y contribuciones por mejoras pueden recaudar las municipalidades?

Arbitrios

Los arbitrios que las municipalidades pueden cobrar se dividen en dos: generales (pueden cobrarlos todas las municipalidades) y específicos (sólo puede cobrarlos una municipalidad).

- Arbitrios generales

Los arbitrios generales son 4. A continuación se hace una pequeña referencia de cada uno:

a. Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI)

Las municipalidades tienen derecho a cobrar un porcentaje del valor de los inmuebles que posean los vecinos dentro de la jurisdicción de cada municipio. El monto a pagar se determina según el valor del inmueble, el porcentaje que se aplica va desde el 2 hasta el 9 por millar. Están exentos de pago los inmuebles con valor igual o menor a Q.2, 000.00.

Para poder cobrar este arbitrio es necesario que en la municipalidad se tenga un registro de los inmuebles que existen en el municipio, cuál es su valor y quién es su propietario. Es un arbitrio anual y su pago puede fraccionarse en cuatro cuotas iguales, pagaderas en los meses de abril, julio, octubre y enero. Se contempla una sanción para los contribuyentes equivalente al 20% del valor dejado de pagar. No se puede cobrar intereses ni mora.

Los ingresos percibidos por este arbitrio deben utilizarse de la siguiente forma:

- 70%, como mínimo, para inversión en servicios básicos y obras de infraestructura y
- 30%, como máximo, para funcionamiento.

b. Arbitrio de ornato municipal (Boleto de Ornato)

Deben pagarlo todos los vecinos y vecinas que tengan entre 18 y 65 años de edad, así como los menores que trabajen. Debe pagarse a más tardar el último día de febrero, salvo que el Concejo Municipal decida ampliar el plazo. La multa equivale al 100% del arbitrio dejado de pagar. Sólo se paga una vez, no importa en cuál municipio se haya pagado. Para garantizar su pago, la municipalidad y todas las instituciones del Estado deben exigir que se presente el comprobante de pago para realizar cualquier trámite. Lo mínimo que se puede pagar son Q.4.00 y lo máximo Q.150.00.

Por el hecho de existir una multa concreta para quien pague de forma extemporánea el arbitrio, no se puede cobrar mora, ni intereses por el retraso en el pago.

c. Arbitrio por la distribución de señales por cable

Establece que las municipalidades tienen derecho a cobrar, de forma mensual, por cada usuario del servicio Q.1.00. Por otro lado, para utilizar las vías públicas para la instalación de cables o equipos de retransmisión, deben contar con autorización municipal.

d. Arbitrio por la colocación de anuncios en vías urbanas y extraurbanas

Crea un arbitrio por la colocación de cualquier tipo de anuncio dentro de la jurisdicción de un municipio. El arbitrio se calcula según el tamaño del anuncio y se paga en forma anual. Los montos que puede cobrar la municipalidad por la colocación de los anuncios, son de Q.2.00 hasta Q.50.00 el metro cuadrado.

Están exentas del pago de este arbitrio las carreteras nacionales y departamentales.

- Arbitrios específicos (Planes de arbitrios municipales).

Generalmente llamados “Planes de Arbitrios”. Dada su antigüedad, los planes de arbitrios se han vuelto obsoletos, estableciendo tarifas o alícuotas menores a Q.1.00 mensual para ciertas actividades, lo que hace que en muchos municipios resulta más caro el cobro del arbitrio que lo que se recauda. Sin embargo, a pesar de ello, no deben dejar de cobrarse. Una vía que puede resultar efectiva es el cobro del total anual del arbitrio, así sólo se hace una vez y se emite un único comprobante de pago.

a) Tasas

A diferencia de los arbitrios generales, que sólo se pueden cobrar los aprobados por el Congreso y por ello es posible enumerarlos, las tasas que la municipalidad puede cobrar no es posible enumerarlas, dependerán de los servicios que presta.

b) Por servicios

Estas tasas tienen en común que, de preferencia, deben estar establecidas en el reglamento que regula el servicio prestado. Como principales ejemplos pueden citarse: agua potable o entubada, recolección, disposición y tratamiento de desechos sólidos (recolección de basura) y rastro municipal.

c) Administrativas

Como ya se ha indicado, éstas son las que se aplican al vecino que utiliza de forma exclusiva un bien que es de dominio o propiedad de la municipalidad, por lo que paga como contraprestación una renta o alquiler. Son ejemplos de estas tasas: piso de plaza (mercados o plazas públicas), arrendamiento del salón municipal, arrendamiento de predios destinados a ferias, usufructos por la colocación de antenas de telecomunicaciones.

d) Contribuciones por mejoras

En este caso no es posible enumerar las situaciones en que se pueden cobrar contribuciones por mejoras. Pueden citarse como ejemplos comunes los siguientes: creación de caminos de acceso, empedrado de calles, pavimentación o asfaltado de calles, creación de sistemas de drenaje público, entre otros.

¿Por qué es importante cumplir con el pago de impuestos a nuestra municipalidad?

Es importante cumplir con pagar los impuestos a la municipalidad porque ellos contribuyen con el desarrollo de las localidades. Los impuestos son uno de los principales medios por los que la municipalidad obtiene ingresos y gracias a ellos se puede invertir en mejores servicios públicos o en aspectos prioritarios (proyectos) para las mejoras de la localidad.

¿Es posible que cada uno construya su propia pista, su propio parque o que cada uno compre su camión de recolección de la basura?
¿O estos son aspectos comunes que todos tenemos que financiar a través de los impuestos?

Los impuestos deben estar destinados a asegurar el funcionamiento de la entidad que brinda los servicios públicos y la prestación de los mismos, así como de la infraestructura básica para ello.



El hecho de no pagar impuestos limita a las autoridades a destinar recursos suficientes para cubrir las necesidades en la localidad. También recarga en forma excesiva sobre los pocos vecinos o contribuyentes que tributan la enorme responsabilidad de financiar los servicios públicos para todos y todas.

- a) Algunas ideas clave que tienen que considerarse y sobre las cuales debe sensibilizarse al conjunto de la población para que realicen el pago de los tributos, son:
- Tributar es tarea de toda la ciudadanía, unos/as pocos/as no pueden sostener todo el financiamiento del municipio.
 - Tributar es una expresión ciudadana de madurez, compromiso y una gran responsabilidad con el desarrollo local.
 - El pago de los impuestos, puede permitir, por ejemplo, contar con una nueva carretera, una nueva escuela o centro de salud, fortalecer a la policía, mejorar la provisión de agua, un mejor parque, un mejor ambiente donde vivir en comunidad, otros.
 - Utilizar el COMUDE (Consejo Municipal de Desarrollo) para hacer saber a la población de la necesidad de aumentar las tarifas de recaudación tributaria y los beneficios que pueden obtenerse de lograr dicho aumento. Esto porque es una de las vías apropiadas para hacer llegar dicha información a los vecinos, y según la Ley de los Consejos de Desarrollo Urbano y Rural, esta organización tiene como funciones:
 - ✓ Promover la obtención de financiamiento para la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos del municipio.
 - ✓ Contribuir a la definición y seguimiento de la política fiscal, en el marco de su mandato de formulación de las políticas de desarrollo.
 - El COMUDE y la Corporación Municipal puede y debe hacer uso de los medios de información masivos que existan en su municipio, como: radio, cable, diarios locales, entre otros, para informar a la población, y cuidar que la información que se difunda sea comprendida por los vecinos, para lo que debe tomarse en cuenta las particularidades culturales del municipio, como los idiomas que en éste se hablan.

¿Quién es el encargado de la recaudación de los ingresos propios?

La unidad administrativa encargada de la recaudación de los tributos municipales es la “Administración Financiera Integrada Municipal” (AFIM), que debe estar a cargo de un director o jefe. La estructura básica de la AFIM se compone de tres áreas: Presupuesto, Contabilidad y Tesorería. Dicha organización es compatible con los procesos que se operan en el Sistema de Información Financiera Municipal (SIAF-MUNI), siendo el área de tesorería la responsable de cumplir las funciones de recaudación, éstas son:

- Dirigir y administrar todo el proceso de liquidación y recaudación de impuestos, arbitrios, tasas y contribuciones establecidos en las leyes;
- Elaborar y mantener actualizado el registro de contribuyentes en coordinación con el catastro municipal;
- Informar al alcalde y a la oficina municipal de planificación sobre los cambios de los objetos y sujetos de la tributación.

Pasos y principios que deben seguirse para lograr una eficiente recaudación

a) Cumplir con el principio de legalidad

El principio de legalidad consiste en que todo arbitrio y las sanciones por su incumplimiento deben estar establecidos en una ley; que toda tasa y contribución por mejoras, así como las sanciones correspondientes deben estar fundamentadas en una ordenanza o un acuerdo municipal.

Cualquier arbitrio, tasa, contribución o multa que se cobre y no esté fundamentada en una ley o acuerdo municipal, es ilegal. En dicho caso cualquier vecino puede denunciar la ilegalidad del cobro y exigir al municipio su devolución.

b) Contar con registros de contribuyentes

Las AFIM (Tesoreros Municipales) que cuentan con registros de contribuyentes actualizados, logran alcanzar de forma eficiente una mayor recaudación. Por lo mismo, el programa SIAF-

MUNI, debe contar con un módulo denominado “Receptoría” que incluye la cuenta corriente o registro de contribuyentes.

Cabe preguntarse ¿debe llevarse un registro de contribuyentes para cada arbitrio, tasa o contribución? La respuesta es NO. Es recomendable llevar registros de contribuyentes de aquellos arbitrios, tasas o contribuciones que se pagan en forma periódica, es decir, mensual, trimestral o de forma anual. Por ejemplo, para el IUSI, las tasas por servicio de agua y aquellas contribuciones por mejoras que su pago fue fraccionado.

Determinado el arbitrio o servicio a registrar, debe hacerse un censo de los contribuyentes, usuarios de servicios y de vecinos afectos al pago de contribuciones.

El objeto de los registros es facilitar la identificación de cada contribuyente o usuario, para poder determinar qué obligaciones tributarias municipales tiene pendientes al momento que se presenta a la municipalidad. Deben permitir la elaboración o impresión de estados de cuenta de los contribuyentes, con los que se pueden iniciar las gestiones de cobro para recuperar cualquier obligación tributaria pendiente de pago.

Como principales ventajas de contar con un registro de contribuyentes pueden citarse:

- Da orden y certeza al proceso de recaudación;
- Permite prestar un mejor servicio;
- Facilita la recaudación;
- Permite ampliar la base de contribuyentes;
- Facilita la elaboración de propuestas de actualización o modificación de tasas y rentas municipales y del propio registro;
- Permite hacer estimaciones de los ingresos que se van a recaudar de un arbitrio, tasa o contribución por mejoras;
- Permite reducir la mora de los contribuyentes y usuarios.

c) Evitar el crecimiento de la mora en la recaudación

La mora es el retraso en el pago de un arbitrio, tasa o contribución por mejoras. Al tomar en cuenta que suelen existir muchas personas que se atrasan en el pago de sus tributos, se recomienda que los funcionarios de la AFIM estén pendientes del vencimiento de las obligaciones tributarias municipales, así como de la verificación de que los contribuyentes afectos, hayan efectuado el pago al que están obligados; así pueden iniciar el cobro a los vecinos que no hayan efectuado sus pagos a tiempo.

Las municipalidades que cuentan con un Registro de Contribuyentes actualizado, tendrán un acceso fácil para la verificación del pago de las obligaciones tributarias municipales. Esta medida ayuda a que la deuda del contribuyente no crezca de tal forma que pueda llegar a ser imposible su cobro.

Cuando un contribuyente no comparece a efectuar el pago al que estaba obligado, cae en mora y, por ende, tiene la obligación de efectuar un pago compensatorio al municipio por privarle de los fondos que le correspondían.

La mora se determina según lo establecido en la Ley, Acuerdo Gubernativo, Ordenanza, Acuerdo o Reglamento Municipal que regule el pago incumplido. Si no se ha normado nada al respecto, debe contarse la mora a partir del primer día siguiente a la fecha de vencimiento del pago.

El Director de la AFIM, o el Tesorero Municipal en su caso, debe solicitar al personal de Receptoría que mensualmente, dentro de los dos días siguientes a aquel en que finaliza el mes, prepare y presente un informe de deudores.

Dentro de los cinco días siguientes al de la recepción del informe, debe enviarse requerimientos de pago a los vecinos morosos, indicando el origen de la deuda, los meses de atraso en el pago y el monto total de la deuda, incluyendo los cobros por mora e intereses.

Los requerimientos de pago pueden enviarse de la siguiente manera:

- Primer requerimiento de pago, con quince días para que efectúe el pago.
- Segundo requerimiento de pago, con diez días para que efectúe el pago.
- Tercer requerimiento de pago, con cinco días para que efectúe el pago.

d) Facilitar al contribuyente o usuario, medios alternativos de cumplimiento de sus obligaciones vencidas.

Es común que los vecinos afectados al pago de obligaciones tributarias municipales pasen por problemas financieros que no les permitan cumplir con éstas. Cuando un contribuyente manifiesta al personal de la AFIM que no puede efectuar el pago del tributo a que está obligado, el empleado municipal debe sugerirle la suscripción de un convenio de pago, de esta forma puede evitarse que la mora y otras sanciones se incrementen en perjuicio del vecino.

Los convenios de pago pueden hacerse hasta por doce meses, y dependerá del monto del adeudo y de la condición económica del deudor. Debe ser suscrito por el contribuyente y el Alcalde Municipal, en representación de la municipalidad. Debe detallarse la obligación incumplida y la forma en que debe pagarse.

En caso que el contribuyente incumpla el convenio, se debe proceder al cobro judicial de lo adeudado. Si el adeudo fuere en concepto de prestación de servicios o arrendamiento, se procederá de acuerdo a lo establecido en el respectivo reglamento.

¿Cómo cobrar arbitrios, tasas y contribuciones por mejoras vencidas?

El proceso de cobro de los arbitrios, tasas y contribuciones por mejoras vencidas puede dividirse en dos fases:

- Fase administrativa

La fase administrativa es la que realiza la AFIM sin necesidad de contar con el respaldo del Juzgado de Asuntos Municipales.

Para iniciar el cobro administrativo es necesario contar con el informe emitido por Receptoría, que debe indicar los nombres, dirección y obligaciones que los vecinos tengan pendientes de cumplimiento con la municipalidad, como los recargos que dicho incumplimiento ha generado.

Con base en dicho informe, el encargado de la AFIM o la persona que se designe, elabora el primer requerimiento de pago. Dicho requerimiento debe indicar:

- a) El nombre del vecino.
- b) La dirección donde se le notifica.
- c) La fecha de la notificación.
- d) La obligación incumplida, es decir, falta de pago de arbitrio, tasa o contribución por mejoras.
- e) El monto adeudado.
- f) La fecha de vencimiento de la obligación, según la ley, acuerdo gubernativo, acuerdo municipal o reglamento que lo establece.
- g) Los intereses generados, la mora o multas en su caso.
- h) El plazo concedido al vecino para que acuda a cumplir su obligación, ofreciendo que si cumple en dicho plazo, no se le cargarán las sanciones que le corresponden por su incumplimiento. Se sugiere que dicho plazo no sea mayor a ocho días hábiles.
- i) La indicación que si no cuenta con los fondos necesarios para hacer el pago de forma inmediata, se acerque a la Receptoría para buscar una solución alternativa de cumplimiento (convenio de pago).

Si transcurrido dicho plazo el contribuyente no ha hecho el pago de lo adeudado, deberá enviársele el segundo requerimiento de pago, el cual tendrá como únicas diferencias respecto del primero, que se cobrará al vecino la sanción que corresponda y se le reducirá el plazo para efectuar el pago.

Transcurrido el plazo fijado, si el contribuyente no hizo el pago requerido, deberá trasladarse el expediente al Juzgado de Asuntos Municipales, para el cobro por la vía judicial, sin perjuicio de imponer las sanciones que se encuentren establecidas por el incumplimiento del pago de arbitrios, tasas y contribuciones por mejoras, como la suspensión del servicio de agua potable o entubada por la falta de pago de dos mensualidades, por ejemplo.

- Fase Judicial

La fase judicial es aquella en la que el Juez de Asuntos Municipales es el encargado de exigir a los vecinos morosos el cumplimiento de los arbitrios, tasas y contribuciones por mejoras vencidas.

Según el artículo 161 del Código Municipal, el Concejo Municipal puede crear los Juzgados de Asuntos Municipales (JAM) que considere necesarios. Dichos Juzgados tienen como principal objetivo “la ejecución de sus ordenanzas, el cumplimiento de sus reglamentos y demás disposiciones”.

Para poder iniciar el cobro por la vía judicial es necesario que la Municipalidad cuente con un Reglamento para la Recaudación de Arbitrios, Tasas y Contribuciones por Mejoras, el que debe contener un capítulo que regule el procedimiento para el cobro de estos tributos.

El procedimiento ante el JAM debe ser sencillo, público, oral y sin mayores formalismos. La fase del proceso judicial inicia con la recepción, en el JAM, de la certificación del saldo deudor del vecino a favor de la municipalidad. Los pasos a seguir son:

a) El JAM revisa la certificación trasladada por la AFIM, para determinar si cumple con los requisitos establecidos en el reglamento de cobro de tributos.

b) Si cumple con los requisitos, da trámite al proceso y requiere el pago al vecino deudor, dándole un plazo de cinco días para escuchar su declaración al respecto y conocer las pruebas que tenga en su defensa.

c) Con las pruebas aportadas y con base en lo establecido en la ley, reglamento o acuerdo municipal que crea el arbitrio, tasa o contribución por mejoras adeudada, en el reglamento para la recaudación, emite la resolución final sobre el asunto, para condenar o absolver, al vecino, del pago.

Si el contribuyente es condenado al pago de lo adeudado y no lo hace dentro del plazo fijado, debe certificarse lo conducente a un Juzgado Penal para iniciar el proceso por la comisión del delito de desobediencia.

Modificar o actualizar la base legal de los ingresos propios

Los arbitrios solo pueden modificarlos o actualizarlos el Congreso de la República y las contribuciones por mejoras se crean una vez y es muy difícil modificarlas o actualizarlas.

- Tasas

Las tasas son los únicos ingresos propios que la municipalidad puede y debe revisar de forma periódica para su actualización. No existe un plazo establecido para revisar las tarifas de las tasas que una municipalidad cobra, pero puede ser recomendable hacerlo cada dos ó tres años, en un año los costos de prestación de un servicio varían poco, por lo que hacer un incremento muy pequeño puede resultar, además de un desgaste político, costoso para la municipalidad. Por otro lado, hacer una actualización después de mucho tiempo (4 ó 5 años), puede tener un impacto económico muy grande para los vecinos, lo que puede conllevar una fuerte oposición al aumento.

Para actualizar las bases legales de recaudación de las tasas, deben mantenerse presentes los requisitos, es decir:

- a) Que sean justas y equitativas;
- b) Que su costo atienda al servicio prestado;
- c) Apegadas a la realidad económica del municipio;
- d) Que sea del conocimiento de toda la población.

Pasos que deben seguirse para la modificación de las tasas y quien es el responsable de cumplirlos:

a) Director de la AFIM o Tesorero:

- Recopila reglamentos, planes de tasas y arbitrios, leyes y demás disposiciones que sirvan de base para efectuar los cobros.
- Establece si las tarifas actuales corresponden a los cobros efectuados.
- Si no es así, debe informar al Alcalde y solicitar se emitan las disposiciones que correspondan para regularizar los cobros municipales (Por ejemplo, falta reglamento del servicio o necesidad de actualizar el plan de tasas).

b) Alcalde Municipal:

- Analiza la solicitud del Tesorero, si está de acuerdo solicita al Secretario Municipal que elabore las propuestas de creación o modificación de las tarifas.

c) Secretario:

- Elabora el proyecto para crear o modificar tarifas.
- Presenta el proyecto al Concejo Municipal para su discusión y aprobación.

d) Concejo Municipal:

- Analiza el proyecto y sus implicaciones.
- Aprueba con modificaciones o rechaza el proyecto presentado.

e) Secretario:

- Si se aprueban las nuevas disposiciones, gestiona la publicación en el Diario Oficial, y debe enviarse una certificación del acta donde se aprobó la creación o modificación de la o las tasas.
- Hace llegar una copia de la publicación contenida en el Diario Oficial al Director de la AFIM y demás personal involucrado en su aplicación.
- Archiva el original y una copia de la publicación del Diario Oficial.

f) Director de la AFIM o Tesorero:

- Hace del conocimiento del personal involucrado en la recaudación, las nuevas disposiciones para su registro, aplicación y cumplimiento.
- Pone a la vista de los vecinos, en la oficina de receptoría de arbitrios, tasas y contribuciones, una copia del plan de tasas publicado en el Diario Oficial.

Modelos de notas de requerimientos y convenios de pago

Los modelos son los siguientes:

Modelo 1. Primer requerimiento de pago

Municipalidad del Municipio de San Antonio Huista, Departamento de Huehuetenango,
_____ de _____ de 20____.

Señor (a)

.....

Presente

Por medio de la presente me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que según revisión de los registros de la Tesorería Municipal, usted tiene una deuda a favor de la Municipalidad, por los conceptos que se indican a continuación:

Concepto	Período	
_____	_____	Q. _____
_____	_____	Q. _____
_____	_____	Q. _____
TOTAL Q.		_____

Para evitarle mayores inconvenientes, como suspensión del servicio (si es el caso) o pago de mora e intereses, se le fija un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de notificación de este requerimiento, para hacer efectivo su pago.

Si efectúa el pago dentro de dicho plazo no se le cobrarán intereses ni mora.

Atentamente

Alcalde Municipal

Modelo 2 (Segundo requerimiento de pago)

Municipalidad de Municipio de San Antonio Huista, Departamento de Huehuetenango,
_____ de _____ de 20 ____.

Señor (a):

.....

Presente

En nota de fecha _____ de _____ del _____, se le informó sobre la deuda que tiene en esta Municipalidad, concediéndole en esa oportunidad un plazo de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva en la Tesorería Municipal.

En vista que aún no ha efectuado el pago correspondiente, me permito manifestarle que la deuda citada por concepto de _____ asciende a la fecha, a la cantidad de:

Q. _____ por capital adeudado

Q. _____ por (____) días de interés

Q. _____ por (____) días de mora.

Q. _____ en total.

Se le advierte que mientras más tarde usted en efectuar su pago, mayores serán los intereses y la mora que deberá pagar. Esto sin perjuicio de la suspensión del servicio prestado (si fuere el caso). Para evitarle mayores inconvenientes, se le fija un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de notificación de este requerimiento, para hacer efectivo su pago o buscar una forma de solventar su situación.

Atentamente

Alcalde Municipal

Modelo 3 (Tercer requerimiento de pago)

Municipalidad de Municipio de San Antonio Huista, Departamento de Huehuetenango,
_____de _____de 20_____.

Señor (a):

.....

Presente

Por medio de la presente me dirijo a usted, para informarle que al no recibir respuesta a los dos (2) requerimientos de pago anteriores, relacionados con el pago de su deuda a favor de esta Municipalidad, por concepto de....., me veo obligado a comunicarle que a partir de la presente fecha, se le conceden cinco (5) días hábiles para que se presente a la Tesorería de esta Municipalidad a convenir el pago de su deuda. Si vencido este plazo no se ha presentado, se certificará el saldo deudor, para que se inicie el cobro por la vía judicial.

Espero que su comprensión oportuna le evite problemas judiciales posteriores.

Atentamente,

Alcalde Municipal

Modelo 4 (Convenio de pago)

En el Municipio de San Antonio Huista, Departamento de Huehuetenango, el (día) _____ de (mes) _____ de dos mil _____, NOSOTROS: por una parte el/la señor/a _____ de _____ de edad, (estado civil) _____, (profesión u oficio) _____ guatemalteco, de este domicilio, quien se identifica con Documento Personal de Identificación (DPI) _____ extendido por el Registro Nacional de Personas (RENAP) del municipio de San Antonio Huista, del Departamento de Huehuetenango; con residencia en _____, lugar que señalo para recibir notificaciones, en adelante el Deudor; por la otra parte, el/la señor/a _____, de (edad) _____, (estado civil) _____, (profesión u oficio) _____ guatemalteco, de este domicilio, quien se identifica con Documento Personal de Identificación (DPI) _____ extendida por el Registro Nacional de Personas (RENAP) del municipio de San Antonio Huista, del Departamento de Huehuetenango; quien actúa en su calidad de Alcalde Municipal de San Antonio Huista, Departamento de Huehuetenango, calidad que acredita con el acta de toma de posesión número _____, de fecha _____, asentada en el libro de _____ de la Municipalidad de San Antonio Huista y con acuerdo de adjudicación número _____, de fecha _____, extendido por el Presidente de la Junta Electoral del Departamento de Huehuetenango, en adelante el Alcalde Municipal. Ambos comparecientes manifestamos que somos de los datos de identificación consignados, encontrarnos en el libre ejercicio de nuestros derechos, que la representación que se ejercita es suficiente de conformidad con la ley y nuestro juicio para la celebración del presente acto y que por este medio celebramos CONVENIO DE PAGO, el cual queda contenido en las siguientes cláusulas. PRIMERA: Manifiesta el Alcalde Municipal que el Deudor tiene a la fecha un saldo pendiente de pago, ante la municipalidad que él representa, por un monto de _____quetzales (Q. _____), en concepto de _____. SEGUNDA: Manifiesta el deudor que por este medio se reconoce liso y llano deudor de la municipalidad de San Antonio Huista, Departamento de Huehuetenango, por la cantidad y concepto en la cláusula anterior descritos. TERCERA: Manifiestan ambos comparecientes que por este medio llegan al siguiente acuerdo: A) el Deudor

se compromete a pagar el monto adeudado en _____ mensualidades, de _____ quetzales, efectuando la primera el día _____ del mes de _____ del año dos mil _____; dichas cuotas se pagarán el día ____ de cada mes, en la Receptoría Municipal. B) Que si el Deudor incumple con el pago de una de las mensualidades establecidas, el Alcalde Municipal puede acudir a la vía judicial para hacer efectivo el monto adeudado. CUARTA: Ambos comparecientes manifiestan su plena conformidad con todas y cada una de las cláusulas de este convenio. Ambos comparecientes manifestamos que leímos íntegramente el contenido del presente documento, el cual ratificamos, aceptamos y firmamos (en caso el deudor no sepa firmar debe poner su huella digital y consignar lo siguiente: el Deudor no firma por no saber hacerlo y por ello pone la huella digital del pulgar de su mano derecha, firmando a su ruego el señor _____, quien es testigo civilmente capaz e idóneo de conformidad con la ley.

En el Municipio de Municipio de San Antonio Huista, Departamento de Huehuetenango, el día _____, del mes de _____ del año dos mil _____, Yo, El Infrascrito Notario, DOY FE: Que las firmas que anteceden son auténticas, por haber sido puestas en mi presencia el día de hoy por _____, quien se identifica con el Documento Personal de Identificación (CUI): _____, extendido por el Registro Nacional de Personas y por el señor _____, quien se identifica con el Documento Personal de Identificación (CUI): _____, extendido por el Registro Nacional de Personas, quienes en fe de lo anterior, vuelven a firmar al pie de la presente acta, juntamente con el Notario. DOY FE.

Anexo 5
Presupuesto de costos

	Actividad	Responsable	Participantes	Costos
1	Entrega de manual	Estudiante	Concejo Municipal	Ninguno (Donación del estudiante)
2	Dar a conocer el contenido del manual	Alcalde Municipal	Concejo Municipal	Ninguno (será durante una de las reuniones que tienen cada viernes)

Anexo 6
Proyección 2,015

CLASE	DESCRIPCIÓN	EN EL EJERCICIO			EN EL PERÍODO	
		ASIGNACIÓN ANUAL	MODIFICACIÓN	VIGENTE	PERCIBIDO	% RESPECTO AL TOTAL PERCIBIDO
10	Ingresos tributarios	50,000.00	0.00	50,000.00	23,026.00	2.09
11	Ingresos no tributarios	389,000.00	0.00	389,000.00	19,299.70	1.75
13	Venta de bienes y servicios de la administración pública	132,100.00	0.00	132,100.00	11,025.00	1.00
14	Ingreso de operación	264,100.00	0.00	264,100.00	20,083.15	1.83
15	Rentas de la propiedad	55,000.00	0.00	55,000.00	6,461.80	0.59
16	Transferencias corrientes (gastos de mantenimiento)	1,628,703.92	0.00	1,628,703.92	147,528.64	13.41
17	Transferencias de capital (gastos de operación)	8,415,239.64	0.00	8,415,239.64	872,728.25	79.33
23	Disminución de otros activos financieros	0.00	3,342,045.41	3,342,045.41	0.00	0.00
24	Endeudamiento público interno	0.00	21,791.06	21,791.06	0.00	0.00
TOTALES		10,934,143.56	3363836.47	14,297,980.03	1,100,152.54	100.00