



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



**LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS QUE OPTIMICEN LA RECAUDACIÓN
DEL IMPUESTO SOBRE INMUEBLES URBANOS EN EL MUNICIPIO
NAGUANAGUA DEL ESTADO CARABOBO**

Autores:
Madera Marihelge
Moreno Luis

Campus Bárbula, Noviembre 2011



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS QUE OPTIMICEN LA RECAUDACIÓN
DEL IMPUESTO SOBRE INMUEBLES URBANOS EN EL MUNICIPIO
NAGUANAGUA DEL ESTADO CARABOBO

Tutor:
Dr. Leonardo Villalba

Autores:
Madera Marihelge
Moreno Luis

Trabajo de Grado presentado para optar al título
de Licenciados en Contaduría Pública

Campus Bárbula, Noviembre de 2011



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS QUE OPTIMICEN LA
RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE INMUEBLES URBANOS EN
EL MUNICIPIO NAGUANAGUA DEL ESTADO CARABOBO**

Tutor:

Dr. Leonardo Villalba

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y
Contaduría Pública.

Por. **Dr. Leonardo Villalba**
C.I. 7.042.292

Campus Bárbula, Noviembre de 2011



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



Veredicto

Nosotros miembros del Jurado Designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado **“LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS QUE OPTIMICEN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE INMUEBLES URBANOS EN EL MUNICIPIO NAGUANAGUA DEL ESTADO CARABOBO”**, presentado por Madera Marihelge, cédula de identidad V- 18.085.891 y Moreno Luis, cédula de identidad V- 15.395.347, para optar por el Título de: Licenciados en Contaduría Pública, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:
_____ a los _____ días del mes de _____ del año _____.

Coordinador

Miembro Principal

Miembro Principal

Suplente

Campus Bárbula, Noviembre de 2011

DEDICATORIA

Primeramente agradezco a Dios, porque siempre ha estado a mi lado, guiándome y dándome la sabiduría, la fortaleza, la salud, y la esperanza para vencer todos los obstáculos y terminar este proyecto.

A mi padres, Nelis Romero y Manuel Madera quien con su apoyo e insistencia me ayudaron a luchar para alcanzar mis metas. Por creer en mí.

A mi familia y amigos, que siempre estuvieron presente y me han apoyado en todo momento y nunca dudaron que lograría este triunfo.

Madera Marihelge

DEDICATORIA

A mis padres, Ingrid Castillo y Luis Alberto Moreno por su apoyo incondicional, y estar conmigo en todo momento.

A mi familia y amigos, que siempre estuvieron presente y me han apoyado en todo momento, y confiaron en que lograría este triunfo.

A Dios, que siempre ha estado a mi lado, guiándome y dándome fortaleza para seguir adelante.

Moreno Luis

AGRADECIMIENTOS

Son muchas las personas a las cuales me gustaría agradecerles por haber sido parte de este triunfo, entre ellos puedo empezar agradeciéndoles:

A Dios, gracias por ayudarme a seguir adelante en los momentos más difíciles y por permitirme lograr otra meta más.

A mi madre Nelis Romero, por su amor, comprensión y apoyo incondicional. Por ayudarme a crecer y darme la posibilidad de brillar.

A mi familia y amigos, por su compañía y apoyo en todo momento.

A mi compañero de tesis, Luis Moreno, por su paciencia y dedicación para lograr el trabajo en equipo que desempeñamos a lo largo del desarrollo de esta investigación.

A la Universidad de Carabobo y su Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, a su personal obrero y administrativo, que hacen posible el funcionamiento de la facultad, y cada uno de los profesores que formaron parte de mi desarrollo profesional durante mi carrera, por su ayuda y conocimientos.

Gracias a la Profesora Nohelia Duran, al Profesor Hilarion Vegas, y a todas las personas que participaron en la investigación realizada ya que nos dedicaron su tiempo y conocimiento para poder cumplir con este proyecto de tesis.

Madera Marihelge

AGRADECIMIENTOS

Gracias a todas y cada una de las personas que participaron en la investigación realizada ya que invistieron su tiempo y conocimiento para poder cumplir este proyecto de tesis.

A Dios, por llevarme a su lado a lo largo de esta vida siempre llenándome de alegría y gozo.

A mi compañera de tesis, Marihelge Madera porque su amistad va mas allá de un simple apoyo y compañía.

A el Prof. Leonardo Villalba, por sus consejos, paciencia y opiniones.

Moreno Luis



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS QUE OPTIMICEN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE INMUEBLES URBANOS EN EL MUNICIPIO NAGUANAGUA DEL ESTADO CARABOBO

Autores: Madera Marihelge y Moreno Luis

Tutor: Dr. Leonardo Villalba

Fecha: Noviembre, 2011

RESUMEN

Este trabajo de grado se realizó con el objetivo de proponer lineamientos estratégicos que optimicen la recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Naguanagua del estado Carabobo debido las debilidades encontradas en el proceso de recaudación de este tributo, caracterizado por demoras significativas, falta de información y desconocimiento por parte de los funcionarios de la Dirección de Hacienda de la institución. Este estudio se enmarcó bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en un diseño de campo, ya que los datos se obtuvieron directamente de la realidad. De la misma manera, se aplicó una encuesta de dieciséis (16) ítems dicotómicos y cerrados, cuya confiabilidad calculada a través del Coeficiente de Kuder y Richardson fue de 0,89 donde la muestra estuvo representada por las siete (07) personas integrantes de la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Naguanagua. Además, se utilizó la observación directa para analizar los procesos operativos establecidos para la recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en esta instancia. Dentro de las conclusiones está el hecho que el Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos es el segundo tributo en importancia que tienen los municipios, ya que grava la tenencia, uso y disfrute de los inmuebles ubicados en cada jurisdicción, sin embargo, en la Alcaldía del Municipio Naguanagua se pudieron evidenciar debilidades importantes como es el caso de no utilizar las bases de datos con las que ya cuentan para conocer los verdaderos niveles de incumplimiento que tienen los contribuyentes en materia, falta de divulgación y de jornadas especiales de recaudación, entre otras deficiencias. Por lo tanto se recomendó aplicar los lineamientos estratégicos contenidos en la propuesta de este trabajo de grado.

Palabras Claves: Control Fiscal, Impuestos Municipales, Inmuebles Urbanos.



UNIVERSITY OF CARABOBO
FACULTY OF ECONOMIC AND SOCIAL SCIENCES
SCHOOL OF BUSINESS ADMINISTRATION AND
PUBLIC ACCOUNTING
CAMPUS BÁRBULA



STRATEGIC GUIDELINES THAT OPTIMIZE THE COLLECTION OF URBAN REAL ESTATE TAX IN THE NAGUANAGUA MUNICIPALITY IN CARABOBO STATE

Authors: Madera Marihelge y Moreno Luis

Tutor: Dr. Leonardo Villalba

Date: Noviembre, 2011

SUMMARY

This degree work was conducted with the aim of proposing strategic guidelines that optimize the collection of the tax on urban real estate in the Naguanagua municipality of the State because of Carabobo weaknesses were found in the process of collection of this tribute, characterized by significant delays, lack of information and lack of knowledge by officials of the Treasury management of the institution. This study was framed in the form of a feasible project, supported in a design field, because that data were extracted directly from the reality. In the same way, applied a sixteen (16) items dichotomous and closed poll, whose reliability calculated through the coefficient of Kuder, Richardson was 0.89 where the sample was represented by seven (07) persons belonging to the Finance Directorate of the Mayor of the Naguanagua municipality. In addition, direct observation was used to analyze operational processes established for the collection of urban real estate tax in this instance. The findings include the fact that the urban real estate tax is the second tribute in importance of the municipalities, since it taxes the possession, use and enjoyment of real estate located in each jurisdiction, however, the Mayor of the Naguanagua municipality could highlight significant weaknesses as it is the case not to use the databases that already they have to know the true levels of non-compliance have taxpayer slack of outreach and special days of fund-raising, among other deficiencies. Therefore recommended to implement the strategic guidelines contained in the proposal of this degree work

Key Words: Control Tax, Urban Real Estate, Municipal Taxes.

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Dirección de Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Campus Bárbula

CARTA DE POSTULACIÓN TUTORIAL

Fecha Emisión: 08 / 07 / 2011

Yo, Dr. Leonardo Villalba; titular de la Cédula de Identidad 7.042.292, acepto en calidad de tutor al equipo/investigador conformado por:

Nombre y Apellido	Cédula	Teléfono	e-mail	Mención	
Madera Marihelge	18.085.891	0414-4096773	madera_61@hotmail.com	AC	CP
Moreno Luis.	15.395.347	0412-1982648	luis_moreno@corimon.com	AC	CP
				AC	CP

De acuerdo a las especificaciones del Catálogo de Oferta Investigativa y para dar así cumplimiento al desarrollo del Control de Etapas del Trabajo de Grado.

Se ha seleccionado la siguiente área, línea, e interrogante.

Área: Impuesto

Línea: Mega Tendencia Tributaria

Interrogante: LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS QUE OPTIMICEN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE INMUEBLES URBANOS EN EL MUNICIPIO NAGUANAGUA DEL ESTADO CARABOBO

Firman:

Tutor:
Dr. Leonardo Villalba:
Telf.: 0414-0409020

Estudiante/Investigador
Madera Marihelge
Telf.: 0414-4096773

Estudiante/Investigador
Moreno Luis
Telf.: 0412-1982648

En Valencia, a los 08 días del mes de Julio del año 2011.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: _____ **Tutor:** Dr. Leonardo Villalba

Título del Proyecto: LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS QUE OPTIMICEN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE INMUEBLES URBANOS EN EL MUNICIPIO NAGUANAGUA DEL ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO I El Problema	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Planteamiento del Problema - Formulación del Problema- Objetivos de la Investigación- Justificación- Alcance y Limitaciones	1.-	05/07/2011	Mejora de título. Se hizo énfasis en citar autores sobre el tema de estudio, mejorar la formulación del problema y delimitación. Se recomienda mejorar los objetivos. Plantear mejor la justificación.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	2.-	19/07/2011	Modificar objetivo general, cambiar objetivos específicos por diagnosticar, analizar y diseñar criterios.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	21/07/2011	Revisión de Alcance y limitación.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	4.-			Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: _____ **Tutor:** Dr. Leonardo Villalba

Título del Proyecto: LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS QUE OPTIMICEN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE INMUEBLES URBANOS EN EL MUNICIPIO NAGUANAGUA DEL ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO II Marco Teórico	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Antecedentes de la Investigación- Bases Teóricas- Definición de términos- Marco Normativo Legal(opcional)- Sistema de Variables e Hipótesis (opcional).	1.-	11/08/2011	Mejorar antecedentes, Bases legales.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	18/08/2011	Revisar la normativa de investigación de Facs.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	25/08/2011	Mejorar definición de Términos.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: _____ **Tutor:** Dr. Leonardo Villalba

Título del Proyecto: LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS QUE OPTIMICEN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE INMUEBLES URBANOS EN EL MUNICIPIO NAGUANAGUA DEL ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO III	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Marco Metodológico				
Tipo de Investigación- Diseño de la Investigación- Descripción de la Metodología- Población y Muestra- Técnica e Instrumento de Recolección de Datos- Análisis de Datos- Cuadro Técnico Metodológico	1.-	01/09/2011	Revisar diseño de investigación.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	2.-	08/09/2011	Analizar la Muestra.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	15/09/2011	Revisar cuadro metodológico.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	4.-			Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: _____ **Tutor:** Dr. Leonardo Villalba

Título del Proyecto: LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS QUE OPTIMICEN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE INMUEBLES URBANOS EN EL MUNICIPIO NAGUANAGUA DEL ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO IV	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Análisis e Interpretación de Resultados	1.-	20/09/2011	Revisión de instrumento con profesores referentes al área de investigación.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	22/09/2011	Revisar márgenes de cuadros.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	23/09/2011	Analizar los mejor los datos.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Anexar este formato en los cuatro ejemplares rústicos y en su Trabajo Final de Grado, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.
- 6.- El Instrumento debe ser avalado necesariamente por su Tutor. Si lo considera pertinente puede solicitar la evaluación de un experto en el área



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.

Profesor de Investigación Aplicada: _____ **Tutor:** Dr. Leonardo Villalba

Título del Proyecto: LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS QUE OPTIMICEN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE INMUEBLES URBANOS EN EL MUNICIPIO NAGUANAGUA DEL ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO V La Propuesta	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Presentación de la Propuesta- Justificación de la Propuesta- Fundamentación de la Propuesta- Factibilidad de la Propuesta- Objetivos de la Propuesta- Estructura de la Propuesta	1.-	27/09/2011	Verificar el objetivo y estructura de la propuesta.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	2.-	29/09/2011	Verificar la factibilidad.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	03/10/2011	Verificar en cada cuadro grafico lo siguiente: tabular, analizar cada una de las tendencias.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	4.-			Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Anexas este formato en los cuatro ejemplares rústicos y en su Trabajo Final de Grado, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.
- 6.- El Instrumento debe ser avalado necesariamente por su Tutor. Si lo considera pertinente puede solicitar la evaluación de un experto en el área.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	v
Agradecimientos	vii
Resumen	ix
Carta de Postulación Tutorial	xi
Control de Etapas del Trabajo de Grado	xii
Índice de Cuadros	xix
Índice de Gráficos/Figuras	xx
Introducción	21
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	23
Objetivos de la Investigación	28
Objetivo General	28
Objetivo Específico	29
Justificación de la Investigación	29
Alcance	30
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL	
Antecedentes de la Investigación	32
Bases Teóricas	37
Bases Legales	48
Definición de Términos Básicos	54
Operacionalización de Variables	56
CAPITULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Diseño y Tipo de Investigación	58

	Pág.
Nivel de la Investigación	59
Población y Muestra	60
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	61
Procesamiento de Datos	62
Validez del Instrumento	62
Confiabilidad del Instrumento	62
CAPITULO IV	
ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	
Diagnóstico de la situación actual de la recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Naguanagua del Estado Carabobo	65
Análisis de los procesos operativos establecidos para la recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Naguanagua del Estado Carabobo	82
CAPITULO V	
PROPUESTA	
Presentación de la Propuesta	86
Conclusiones	100
Recomendaciones	102
Referencias Bibliográficas	104
Anexos	107

ÍNDICE DE CUADROS / TABLAS

CUADRO No.	Pág.
1. Operacionalización de Variables	58
2. Criterios de Decisión para la Confiabilidad de un Instrumento	65
3. Existencia de Base de Datos de Contribuyentes	66
4. Utilización de Bases de Datos	68
5. Actualización de las Bases de Datos	68
6. Reportes de Recaudación Efectuada	69
7. Metas de recaudación de Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos	70
8. Niveles de Recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos	71
9. Grado de morosidad del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos	72
10. Capacitación del personal encargado de la recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos	73
11. Atención al Contribuyente	74
12. Campañas de información relativas al Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos	75
13. Impacto de las campañas de información en la recaudación	76
14. Automatización del Proceso de Recaudación	77
15. Demoras en el Proceso de Recaudación	78
16. Existencia de jornadas especiales de cobro	79
17. Impacto de los niveles actuales de recaudación en la ejecución del presupuesto municipal	80
18. Necesidad de mejoras en la recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos	81
19 Recursos Económicos	89

ÍNDICE DE GRÁFICOS/ FIGURAS

GRÁFICO No.	pp.
1. Existencia de Base de Datos de Contribuyentes	66
2. Utilización de Bases de Datos	68
3. Actualización de las Bases de Datos	68
4. Reportes de Recaudación Efectuada	69
5. Metas de recaudación de Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos	70
6. Niveles de Recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos	71
7. Grado de morosidad del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos	72
8. Capacitación del personal encargado de la recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos	73
9. Atención al Contribuyente	74
10. Campañas de información relativas al Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos	75
11. Impacto de las campañas de información en la recaudación	76
12. Automatización del Proceso de Recaudación	77
13. Demoras en el Proceso de Recaudación	78
14. Existencia de jornadas especiales de cobro	79
15. Impacto de los niveles actuales de recaudación en la ejecución del presupuesto municipal	80
16. Necesidad de mejoras en la recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos	81
FIGURAS No.	pp.
1. Taquillas de Recaudación de la Alcaldía del Municipio Naguanagua	84
2. Modelo de una jornada de recaudación de impuestos municipales	92
3. Opciones del Portal Web de la Alcaldía del Municipio Naguanagua	95

INTRODUCCIÓN

La recaudación de impuestos en los municipios es una de las variables que siempre hay que tomar en cuenta para la ejecución de actividades de mejoramiento de procesos, ya que los ingresos derivados de ésta suponen la conformación de los recursos necesarios para la prestación de servicios públicos y planes sociales que cubren las necesidades más básicas y específicas que tienen las distintas comunidades, en vista a que los municipios representan la forma de gobierno que más cerca se encuentra de los ciudadanos. Por consiguiente es preciso contar con mecanismos estratégicos que conlleven al aumento de los niveles de recaudación en los impuestos más relevantes para cada ayuntamiento, tal y como lo es el Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos.

En este sentido, se plantea la siguiente investigación la cual se refiere a una serie de lineamientos estratégicos orientados a optimizar la recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Naguanagua del estado Carabobo, debido a que esta institución presenta ciertas debilidades en los procesos antes mencionados, adoleciendo a su vez de mecanismos alternos que, indirectamente, incidan sobre la comparecencia de los contribuyentes para enterar el tributo, tales como jornadas especiales de información y divulgación de todo lo concerniente al mismo.

De acuerdo con lo anterior, el presente trabajo de grado se estructura de la siguiente manera:

Capítulo I, el cual se refiere al Problema propiamente dicho y comprende los factores que inciden en el mismo. En esta parte, se presentan los objetivos, tanto general como específicos y los aspectos que justifican el estudio. Por otra parte, en el Capítulo II referente al Marco Teórico Referencial, se presentan los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y legales, además de una definición de los

términos básicos que tienen estrecha relación con la situación planteada. En este aparte también se toma en cuenta la operacionalización de las variables de estudio.

Luego, en el Capítulo III correspondiente al Marco Metodológico, se describe el nivel, tipo y diseño de investigación, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados para darle respuesta a los objetivos propuestos. Posteriormente, se desarrolla el Capítulo IV donde se muestra el Análisis y la Interpretación de los Resultados que surgen luego de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos seleccionados. Por su parte, en el Capítulo V se muestra la Propuesta objeto de este estudio.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones, así como las referencias bibliográficas que sustentaron a la investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Hoy en día, la gestión gubernamental de un país tiene una destacada importancia para la sociedad, ya que representa la actividad organizada del Estado en sus diferentes formas: nacional, estatal o municipal, lo cual se traduce en la ejecución de acciones orientadas a optimizar las políticas sociales, una mejor transparencia de recursos y crecimiento económico sostenido, entre otras funciones. Lo anterior se sustenta en lo dicho por Sánchez (2001) quien señala que la gestión pública no es más que “Un conjunto de tareas, técnicas y habilidades que debidamente aplicadas contribuyen a la eficiencia y eficacia del gobierno.” (p.17). Además, el acceso a la información ha dado origen a una ciudadanía que no sólo demanda mejores y más amplios servicios, sino que también exige una comunidad más activa que participe en la política y en la toma de decisiones.

Dentro de este orden de ideas, la administración pública requiere del perfeccionamiento de sus procesos de manera de cumplir cabalmente con los fines que les son propios, los cuales se refieren principalmente a satisfacer íntegramente las necesidades de los pueblos a quienes representan mediante la prestación de servicios públicos eficientes. Debe señalarse también que para que los gobiernos cumplan con sus funciones hacia la sociedad, requiere de recursos económicos derivados en gran medida de los impuestos tasas y contribuciones que les son exigidos a la misma a través de su poder de imperio. De acuerdo con lo anterior, Eheberg (1944) señala que:

Los impuestos son prestaciones, hoy por lo regular en dinero, al Estado y demás entidades de derecho público, que las mismas

reclaman, en virtud de su poder coactivo, en forma y cuantía de terminadas unilateralmente y sin contraprestación especial con el fin de satisfacer las necesidades colectivas. (p. 8).

Concretamente en Venezuela, existen diversos impuestos que son exigidos a los contribuyentes con la finalidad de captar recursos dirigidos a la implementación de mejoras en servicios como la vialidad, educación, seguridad, alimentación y otros campos que el Estado debe cubrir a los fines de mejorar la calidad de vida de los habitantes. Ante esto, la administración pública nacional cuenta con el Impuesto Sobre la Renta (ISLR), Impuesto al Valor Agregado (IVA) como principales tributos así como también aquellos considerados por la ley como especies fiscales.

De la misma manera, a nivel municipal están el Impuesto a las Actividades Económicas (IAE), Impuesto sobre Inmuebles Urbanos e Impuestos de Vehículos como los principales aportes que hace la ciudadanía a los municipios, de forma tal que se puedan ejecutar mejoras específicas a las comunidades pertenecientes a los mismos. Por lo tanto, el enteramiento de este tipo de tributos es importante, toda vez que los municipios constituyen la unidad política primaria de organización pública, por lo que tienen más contacto con los problemas de la colectividad.

Por consiguiente, los impuestos son instrumentos importantes de financiación de los presupuestos generales del Estado. De hecho, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en su artículo 133, establece que: “Toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasa y contribuciones que establezca esta ley”. En consecuencia, los pagos de este tipo de tributos son de obligatorio cumplimiento por las personas naturales y jurídicas que estén sujetas a los mismos de acuerdo con las leyes impositivas vigentes.

En el caso específico del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos mencionado anteriormente, se debe decir que éste ha tenido una evolución significativa en el

tiempo, debido a que primero se constituyó como una carga real de los inmuebles, luego como una contribución de los propietarios a las cargas públicas de acuerdo a su capacidad contributiva, y hoy en día es visto como un instrumento tendente al logro de la correcta ordenación del suelo y de las construcciones, ya que su eficiente aplicación se asocia al diseño e implementación de los sistemas de catastro.

Lo anterior se sustenta en que, desde que se inició la reforma de la división político territorial en el año 1989, en el país se han venido experimentado cambios importantes dentro de la gestión municipal, siendo que uno de ellos ha implicado que los municipios tengan las posibilidades para captar sus propios recursos en aras de tener un sistema financiero adecuado que garantice un crecimiento en materia de recaudación, fiscalización y control de los tributos, como principal fuente de sus ingresos, satisfaciendo de manera eficaz y eficiente las necesidades de la comunidad.

Por otra parte, el Impuesto sobre Inmuebles Urbanos surge por ser la tierra la principal fuente de riqueza de los Estados. Al respecto, Villegas (2002) señala que es el impuesto más antiguo de los impuestos directos. Esto se complementa con el hecho de que el Estado tiene un derecho originario sobre todo el suelo bajo su soberanía, aunado a la seguridad y estabilidad que como base ofrece este impuesto para su realización y cobro. De allí pues que, es un tributo municipal que se genera por la propiedad o posesión de terreno y construcciones ubicados dentro del perímetro municipal urbano y que estén dotados de servicios públicos por parte del municipio.

De este modo, este tributo grava la propiedad inmobiliaria, es decir, todos los bienes inmuebles que se encuentren en el área que, por resolución especial del Concejo Municipal sea declarada como urbana. Es uno de los más importantes para los municipios en la generación de ingresos propios, el cual de ser explotado apropiadamente coadyuvaría a la obtención de ingresos que se revertirían de manera inmediata en inversión, beneficiando a la comunidad. Evidentemente, el carácter local

también se deriva de la vinculación que existe entre los bienes inmuebles urbanos y los servicios públicos municipales que se han establecido justamente para hacer posible la vida ciudadana con ciertos niveles de calidad.

Por tal razón, el Impuesto Inmobiliario Urbano es denominado el principal de estos tributos, considerándose como un impuesto eminentemente local, generador de recursos tributarios municipales, y que junto al Impuesto Sobre Actividades Económicas es de las exacciones, que más genera recursos al municipio, por lo tanto se requiere de una política fiscal eficiente que garantice su debida recaudación y utilización. En este orden de ideas, Soria (2004) define la política fiscal como:

El conjunto de instrumentos por medio de los cuales el sector público obtiene ingresos bajo diferentes modalidades: impuestos, derechos, productos, aprovechamientos, precios y tarifas de bienes y servicios públicos... y los utiliza para financiar el gasto público y proporcionar bienes y servicios a la ciudadanía. (p.124).

En este sentido, se plantea como fundamento de investigación la situación que se presenta en el Municipio Naguanagua del estado Carabobo en relación con la recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos, el cual se rige por la Ordenanza de Impuestos sobre Inmuebles Urbanos, donde se establece su base imponible y demás aspectos relacionados con su cálculo y enteramiento. Dentro de este marco, se ha observado que la recaudación de este tributo ha confrontado serias dificultades en los últimos dos años a consecuencia de los constantes cambios políticos de directivos de los organismos oficiales y de debilidades en el proceso propiamente dicho lo que no ha hecho posible una gestión efectiva y oportuna por parte de la Alcaldía.

En atención a lo anterior, se debe decir que los niveles de recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Naguanagua no son los esperados, ya que existe una alta tasa de morosidad, donde la Alcaldía a pesar de

tener su bases de datos relativa al registro de todos los inmuebles, no establece un punto de comparación de lo recaudado con la misma, por lo tanto no conoce los niveles de incumplimiento reales de los contribuyentes, siendo que sólo se enfoca en aquellas personas, naturales o jurídicas, con mayor capacidad contributiva como por ejemplo los centro comerciales.

Por otra parte, aún cuando el personal que labora en la recaudación de los tributos municipales está capacitado a nivel de los procesos internos y conocimiento tributario, se han observado deficiencias en cuanto a la atención al contribuyente en el momento de brindarle información o canalizar algún requerimiento que éstos procuren hacer. Lo anterior se une al hecho que, en la Alcaldía del Municipio Naguanagua no existen campañas de información a contribuyentes, por lo que ha aumentado el grado de desconocimiento de los procesos y sanciones que acarrea el incumplimiento por el enteramiento del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos.

Cabe destacar que, el proceso de recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos presenta demoras significativas debido a que todas las etapas inherentes a la búsqueda de información relativa al contribuyente y posterior revisión de su expediente son realizadas en forma manual, para que luego se proceda a cancelar el valor determinado por el funcionario. En la actualidad, este proceso es llevado a cabo entre una (01) y dos (02) semanas.

Esta situación ha traído como consecuencia la incomodidad por parte del contribuyente en cuanto a las demoras generadas en todo el proceso de recaudación, ya que por lo general, éstos proceden a la cancelación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos cuando les es solicitado como requisito para tramitar algún tipo de solvencia o documentación, por lo que requieren agilizarlo para culminar el dicho trámite originario. Además el descontrol en la recaudación del impuesto objeto de estudio afecta el alcance de las metas de recaudación que se debe implementar en la Alcaldía,

con lo cual se tendrían mayores recursos financieros para la satisfacción de los habitantes de Naguanagua.

Visto de esta forma, esta investigación tiene como objetivo proponer una serie de lineamientos estratégicos que optimicen la recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Naguanagua, que contribuyan al fortalecimiento del proceso de gestión pública dentro de este municipio. De esta manera, se mejorarán las etapas en el proceso objeto de estudio para que sea más eficiente y eficaz en el cumplimiento de sus objetivos, lo cual se traducirá en el aumento de los ingresos por parte del organismo municipal.

De acuerdo con la situación antes planteada surgen las siguientes interrogantes de investigación:

¿Cuáles es la situación actual de la recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Naguanagua del Estado Carabobo?

¿Cuáles son los procesos operativos establecidos para la recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Naguanagua del Estado Carabobo?

¿Cuáles son los criterios que constituyen las bases de un modelo de recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Naguanagua del estado Carabobo para el periodo 2010?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer lineamientos estratégicos que optimicen la recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Naguanagua del estado Carabobo.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Naguanagua del Estado Carabobo.
- Analizar los procesos operativos establecidos para la recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Naguanagua del Estado Carabobo.
- Diseñar criterios que constituyan las bases de un modelo de recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Naguanagua del estado Carabobo, periodo 2010

Justificación de la Investigación

La sociedad actual requiere que las organizaciones gubernamentales, tengan una mayor capacidad para predecir los resultados que se generan del cumplimiento de sus funciones, una gestión más metódica de la información y procesos, una capacitación más especializada de sus funcionarios, así como la adopción más formal y comprometida de un estilo de administración. Por ello, es importante que este tipo de organizaciones cuenten con estrategias que mejoren el desempeño de cada uno de estos aspectos.

Bajo este esquema, esta investigación es importante para la Alcaldía del Municipio Naguanagua debido a que los lineamientos estratégicos coadyuvarán a aumentar los niveles de recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos. Lo anterior se sustenta en que las estrategias estarán orientadas a mejorar los tiempos de respuesta a los contribuyentes para que el proceso sea más expedito, además de mejorar la utilización de la actual base de datos para que se conozcan los niveles reales de incumplimiento.

Por otra parte, este trabajo de grado es importante para el personal que labora en la alcaldía debido a que los lineamientos propuestos tendrán acciones tendentes a mejorar la atención al contribuyente y el manejo adecuado del mismo, lo cual representará un valor agregado en las gestiones que estas personas realicen en la Alcaldía del Municipio Naguanagua.

En cuanto al aporte social de esta investigación, se puede mencionar que con el aumento en la recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos producto de la implementación de los lineamientos estratégicos objeto de estudio, se contará con mayores ingresos para la ejecución de más programas sociales y mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del Municipio Naguanagua a través de los servicios públicos en materia de vialidad, educación, seguridad alimentaria y demás beneficios sociales que estén inmersos en el programa de gobierno municipal. Asimismo, esta investigación contribuirá al conocimiento de la realidad socio - económica local, ayudando a profundizar aspectos atinentes a la cultura tributaria municipal de la comunidad de Naguanagua a fin de introducir cambios en la participación ciudadana.

Finalmente, este trabajo de grado es importante para los investigadores, ya que desde el punto de vista académico, tiene correspondencia con la temática de estudio de la carrera de Contaduría Pública, por lo que representa un valor agregado importante en el desarrollo profesional de estas personas. Igualmente, es significativo destacar que a partir de esta investigación, se abren posibilidades teóricas para el desarrollo de trabajos posteriores, que permitan el estudio de áreas específicas en el campo de la gestión pública e impuestos.

Alcance

Este trabajo de grado se realizará en la Alcaldía del Municipio Naguanagua. Igualmente, este estudio se enmarcará dentro del área temática de las Ciencias

Sociales, Económicas y Contables en lo relacionado a la gestión pública municipal en materia de impuestos, por lo tanto, se adapta a las líneas de investigación de la carrera de Contaduría Pública adscrita a la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

A continuación se presenta el marco metodológico de esta investigación el cual está representado por un grupo de conceptos y teorías utilizadas para ilustrar y desarrollar los principales argumentos de este trabajo especial de grado. Está compuesto por los antecedentes, las bases teóricas, legales y la definición de términos básicos.

Antecedentes de la Investigación

Salas (2010), realizó un trabajo de investigación titulado **“Estrategias para optimizar la aplicación de la ley de simplificación de trámites administrativos en la recaudación de impuestos municipales, en la Alcaldía de Valencia”**, como requisito parcial para optar por el título de Especialista en Gerencia Tributaria, en la ilustre Universidad de Carabobo, Venezuela. La investigación surgió como parte fundamental de un estudio para proponer estrategias para la optimización del manejo de la ley de Simplificación de Trámites Administrativos con el fin de mejorar el proceso a los contribuyentes en la Alcaldía de Valencia, estado Carabobo, los objetivos planteados son en primer lugar el diagnosticar la situación actual en cuanto al proceso de la aplicación de la ley Simplificación de Trámites Administrativos que llevan la Alcaldía de Valencia, como segundo objetivo determinar el comportamiento de los contribuyentes ante la aplicación de la ley de trámites administrativos, en tercer lugar la identificación del nivel de exigencia legal establecido para la aplicación de la ley de simplificación de trámites administrativo, para concluir con el diseño de estrategias para la optimización del manejo de la ley de simplificación de trámites administrativos con el fin de mejorar el proceso de los contribuyentes.

Por las características del estudio, se asume la modalidad de proyecto factible; en este sentido, la investigación se enfoca, hacia el análisis de la conducta, educación, la ética, el respeto del funcionario público en cuanto a las leyes, reglamentos y códigos se refiere, se apoya en un estudio de campo por medio de una encuesta , para lo cual se diseñó un cuestionario de preguntas ordinales, cerradas, para ser aplicadas a una muestra de 246 contribuyentes, al final del estudio se diseñan las estrategias, las cuáles se propusieron como objetivo central.

Esta investigación es importante porque indica la manera cómo, a través de la Ley de Simplificación de Trámites Administrativos, se pueden minimizar los tiempos de espera que tienen los contribuyentes para el enteramiento de los distintos impuestos municipales, dentro de los que se encuentran el Impuesto sobre Inmuebles Urbanos, por lo que su aporte para el presente trabajo de grado se traduce en la elaboración de estrategias para la minimización de una de las debilidades a diagnosticar como lo es el retraso en el proceso de recaudación del impuesto antes mencionado.

Igualmente, Alvarado, Davis y Romero (2009) realizaron un trabajo de investigación titulado **“La eficiencia en la recaudación de Impuestos Municipales a través del uso del sistema On line en la Alcaldía del Municipio Valencia, estado Carabobo”** como requisito parcial para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública. El trabajo de grado tuvo como finalidad analizar la eficiencia en la recaudación de impuestos municipales a través del uso del sistema on line en la Alcaldía del Municipio Valencia, estado Carabobo. Se presenta como un estudio de campo de nivel descriptivo, tomando en consideración una población de 12 personas quienes laboran en la Dirección de Hacienda de la Alcaldía de Valencia. Se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario. La información recabada a través de estos instrumentos fue procesada por medio de un análisis cualitativo y cuantitativo, que permitió la presentación de los resultados por medio de tablas y gráficos de torta, así como su respectiva interpretación.

Luego de haber obtenido los datos se presentaron las conclusiones entre se encuentran: sistema on line no cumple los objetivos propuestos en su diseño en materia de recaudación de impuestos e inexistencia de estrategias para integración y aprendizaje sobre el uso del sistema on line. Para lo cual se propusieron estrategias para optimizar la recaudación de impuestos municipales a través del uso del sistema on line en la Alcaldía del municipio Valencia, estado Carabobo.

Este trabajo de investigación es importante para el desarrollo de este estudio, ya que muestra las etapas que se deben cumplir en la recaudación de los impuestos municipales para que el proceso sea calificado como eficiente. Por tal motivo es apropiado conocer la manera como los investigadores trataron el tema y dieron soluciones a la problemática planteada.

Por su parte, Díaz (2008) realizó un trabajo de investigación titulado “**Diseño de una propuesta en línea para la recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos a través de la Electricidad de Valencia Caso municipio Valencia**” como requisito para optar por el título de Especialista en Gerencia Tributaria en la Universidad de Carabobo. La propuesta surge de la necesidad que presenta el Departamento de Inmuebles Urbanos, adscrita a la Dirección de Hacienda de la Alcaldía de Valencia del Estado Carabobo, cuya finalidad es proponer una alternativa para solucionar la problemática presente, la cual consiste en la poca confiabilidad, rapidez y exactitud del sistema manual, para controlar la recaudación de ese rubro a través del servicio eléctrico, en este caso con la empresa Electricidad de Valencia (Elevel).

El objetivo general de esta investigación fue diseñar una propuesta de cobranza en línea a través de la electricidad (Elevel) en el marco tributario para el Departamento de Inmuebles urbanos, con la finalidad de mantener y aumentar la recaudación de inmuebles urbanos del Municipio Valencia. La investigación responde a un diseño de

campo bajo la modalidad de proyecto factible, condición que llevo a recopilar la información necesaria sobre la situación problemática, utilizándose el cuestionario un instrumento de la técnica de la encuesta, el cual se les aplicó a los siete empleados que conforman el Departamento como al 20% que asiste diariamente, es decir a veinte contribuyentes que cancelan el impuesto sobre inmuebles urbanos a través de la Electricidad de Valencia.

Dentro de las conclusiones a las que se llegó en el estudio está el hecho que la cobranza del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos a través de la empresa Elevel es de gran importancia para el Municipio Valencia, por los ingresos que éste representa en el presupuesto, sin embargo se detectó que la gestión de cobranzas presenta diversos inconvenientes debido a que los procesos se ejecutan en forma manual ocasionando, en algunos casos, pagos dobles por parte de los contribuyentes y pérdida de tiempo en el momento de solicitar la solvencia municipal.

Este antecedente es importante para la presente investigación, ya que muestra alternativas de recaudación que los municipios pueden implementar para obtener la mayor cantidad de recursos financieros posible a través del cobro del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos, por lo tanto, se deben considerar la propuesta y recomendaciones de la investigadora en la realización de los lineamientos estratégicos a los que se refiere este trabajo de grado.

De la misma manera, Ercilia (2008) realizó una investigación titulada “**Propuesta de lineamientos estratégicos para el cumplimiento de los deberes formales y optimizar la recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos del Municipio San Diego del Estado Carabobo**” como requisito para optar por el título de Especialista en Gerencia Tributaria en la Universidad de Carabobo. La investigación surgió como parte fundamental de un macro estudio en el cumplimiento de los deberes formales para contribuyentes del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos el cual

se constituyó en un deber y un derecho que tiene tanto los contribuyentes como el ente que tiene como función controlar, fiscalizar, vigilar y dar cumplimiento de la obligación Tributaria.

El objetivo general fue proponer lineamientos estratégicos para el cumplimiento de los deberes formales y optimizar la recaudación de Impuesto sobre Inmuebles Urbanos del Municipio San Diego del Estado Carabobo, constituyendo así, una investigación de modalidad de proyecto factible, por cuanto se estudio el cumplimiento de deberes formales que presentan los contribuyentes del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos, basado en una investigación proyectiva ya que su función es generar una metodología a través de la cual la Administración Tributaria Municipal pueda optimizar sus recursos provenientes de la recaudación de los tributos, donde se hizo uso de un instrumento de medición como fue el cuestionario el cual se aplicó a los sujetos pasivos, es decir, a los contribuyentes del Impuesto Inmobiliario Urbano del Municipio San Diego.

Luego se determinaron cuales son los factores que influyeron en el incumplimiento de los deberes formales y se elaboró la propuesta. Esta investigación tiene un aporte significativo al presente trabajo de grado, ya que muestra diversas estrategias que se pueden adoptar para optimizar la recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos.

Finalmente, León (2007) “**Propuesta de lineamientos tendientes a una efectiva gestión de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en la Alcaldía del Municipio Zamora del Estado Aragua**” como requisito para optar por el título de Especialista en Gerencia Tributaria en la Universidad de Carabobo. El resultado del estudio fue proponer lineamientos estratégicos para mejorar la gestión de recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en la Alcaldía del Municipio Zamora, tales como: actualizar la ordenanza que lo regula, en el sentido de adaptarla

a la nueva Constitución y la Ley Municipal. Incorporar métodos de valoración de inmuebles masivos y modernos más justos y un proceso más expedito de actualización por factor de ajuste anual a las plantas de valores de la tierra y construcción, establecer alícuotas progresivas y un mecanismo sancionatorio eficiente.

Esta investigación se trató de un proyecto factible apoyado en una investigación de campo de carácter descriptivo, la población estaba conformada por 32 empleados de las unidades operativas involucradas en el proceso de donde se tomo una muestra no probabilística e intencional de 10 sujetos escogidos según criterios establecidos por la investigadora de los cuales se obtuvo la información mediante la técnica de la encuesta instrumentada en un cuestionario abierto debidamente validado a juicio de 3 expertos en contenido y metodología, los datos obtenidos, procesados y estadísticamente analizados permitieron obtener unas conclusiones como diagnóstico para sustentar la propuesta en referencia.

Se llegó a la conclusión de la necesidad de modernizar la administración tributaria municipal mediante la implantación de manuales de normas y procedimientos y la adquisición de un sistema automatizado o software para el manejo de grandes volúmenes de información en la ejecución de los procesos de liquidación y control del impuesto. Además se recomendó diseñar políticas y planes de recaudación y fiscalización así como campañas de información, divulgación y orientación a los contribuyentes del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos. Por lo tanto, el principal aporte de este antecedente son todos los métodos de optimización en el proceso.

Bases Teóricas

Se consideró pertinente una breve conceptualización teórica sobre impuesto en general, su naturaleza jurídica, características, entre otras. Esto con la finalidad de

que se comprenda el marco teórico en un contexto general definido que permita entender a los lectores del presente estudio lo atinente al desarrollo de la variable del estudio referida al Impuesto Inmobiliario Urbano

Tributos

Según Tolosa (2003) los tributos son “prestaciones pecuniarias que el Estado, o un ente público autorizado al efecto por aquél, en virtud de su soberanía territorial; exige de sujetos económicos sometidos a la misma” (p.1), es decir que a través del poder de imperio del Estado, les son exigidas cargas públicas a los contribuyentes con el fin que coadyuven con los gastos que los organismos deben erogar para el acondicionamiento de una serie de servicios destinados a la satisfacción de las necesidades del colectivo.

Por su parte, el análisis anterior tiene correspondencia con lo indicado por Villegas (2002) quien expresa que los tributos son “las prestaciones en dinero que el Estado exige en ejercicio de su poder de imperio, en virtud de una ley y para cubrir los gastos que demanda la satisfacción de necesidades públicas” (p.152). En este sentido, se puede decir que los tributos tienen una naturaleza pecuniaria, ya que consiste en entregar las sumas de dinero que el Estado exige de acuerdo al marco de la Ley.

Adicional a esto, los tributos surgen de acuerdo a la potestad tributaria del Estado, lo que quiere decir que el enteramiento de los mismos no está supeditado a la voluntad de los contribuyentes. Sobre esto Crespo (2010) señala que:

El elemento primordial del tributo es la coacción que el Estado ejerce en virtud de su poder de imperio o poder tributario, el cual es de naturaleza política y expresión de soberanía. Se trata, pues, de una prestación obligatoria y no facultativa que se manifiesta, especialmente, en la prescindencia de la voluntad del obligado en cuanto a la creación del tributo que le será exigible. (p.58)

Sin embargo, el carácter coactivo del Estado no supone una violación de los derechos de la colectividad en cuanto a su aporte al gasto público, ya que no pueden exigirse tributos sin que éstos no hayan estado establecidos en las leyes, lo que le da carácter legal a la obligación tributaria. Ante esta afirmación Crespo (2010) expone lo siguiente:

No hay tributo sin una ley que lo establezca, según aforismo del Derecho romano. La norma tributaria es un límite formal a la coacción y es imprescindible para su existencia, porque se trata de crear una obligación prescindiendo de la voluntad del obligado y esta creación, dentro de la concepción del Estado de Derecho contemporáneo, sólo puede ser resuelta mediante la ley. (p. 58)

De la misma manera, otra de las características que presentan los tributos es que los fines para los que son exigidos deben ser asociados a los fines del Estado en correspondencia con la satisfacción de las necesidades de la sociedad, por lo que su finalidad es netamente pública. Cabe destacar en este sentido, lo señalado por Valdés (1996) quien manifiesta que:

(...) una vez creado el tributo y ocurrido el presupuesto de hecho que da lugar a su existencia, este reconoce como único fundamento genérico, el de ser una contribución de los componentes de la sociedad a los gastos que el Estado necesariamente debe realizar para el normal desarrollo de su vida social. (p.78)

De acuerdo con todo lo dicho hasta el momento, es conveniente indicar que el estudio del tributo es importante para esta investigación, ya que muestra las características que estos instrumentos del Estado tienen, de manera que cumplan con los fines establecidos en las leyes vigentes, siendo uno de ellos el Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos exigido por los entes municipales a los fines de recaudar ingresos suficientes para el desarrollo de servicios y mejoras en las condiciones de infraestructura, vialidad, ambiente, educación y otros ámbitos que tienen las comunidades aledañas a las administraciones locales.

Clasificación de los Tributos

Los tributos se clasifican en impuestos, tasas y contribuciones especiales. Esta clasificación es denominada como tripartita, a lo cual Crespo (2010) señala que “es la más aceptada por la doctrina tanto nacional como internacional, siendo prácticamente unánime en Italia, España y América Latina” (p.91) Este autor indica que la clasificación tripartita de los tributos se basa en dos criterios no vinculados entre ellos, los cuales son: el hecho imponible y el destino de la recaudación. En cuanto al hecho imponible, Crespo (2010) indica:

De acuerdo con el primero de los criterios, se observa que en el impuesto, la prestación exigida es independiente de toda actividad estatal relativa al obligado; en la tasa, existe una especial actividad del Estado materializada en la prestación de un servicio individualizado en el obligado, mientras que en la contribución especial, la actividad estatal también está presente, pero es generadora de un especial beneficio para el llamado a contribuir. (p.91)

En lo que respecta al segundo criterio, Crespo (2010) plantea que:

En cuanto al destino de la recaudación, lo recaudado por concepto de impuesto se aplica a la satisfacción de necesidades generales de la población, mientras que en el caso de las tasas y las contribuciones especiales no se justificaría de modo alguno que la ley asignara el producto de estos tributos a destinos ajenos a las necesidades del servicio o la obra que constituye su presupuesto de hecho del tributo. (p.91)

Ahora bien, en aras de explicar suficientemente las características y atributos de cada uno de los tributos antes expuestos, se hace un análisis de cada uno de ellos:

Impuestos: Según Crespo (2010) los impuestos son “los tributos exigidos sin contraprestación cuyo hecho imponible está constituido por negocios, actos o hechos

que ponen de manifiesto la capacidad económica del contribuyente.” (p.92). Es decir, el impuesto lo exige el Estado en virtud de su poder tributario, sin que exista una vinculación entre la obligación de su pago y la actividad que el Estado desarrolla con su producto. Los impuestos pueden ser, directos o indirectos, reales o personales, progresivos o proporcionales.

Tasas: La tasa según Fonrouge (Citado por Villegas, 2002) es la prestación pecuniaria exigida compulsivamente por el Estado en virtud de ley, por la realización de una actividad que afecta especialmente al obligado. (p.173). En este sentido, se debe decir que una de las características de las tasas es la posibilidad de que el servicio que le da origen sea susceptible de ser dividido en unidades de consumo o de uso, es decir, individualizado en el contribuyente. Esta característica es muy importante, por cuanto ella permite determinar la cuantía del servicio prestado a cada contribuyente y, consecuentemente, el monto de la tasa a pagar. Dentro de las tasas más comunes en Venezuela están aquellas asociadas a servicios públicos como aseo domiciliario, también están las tasas judiciales, registro civil, entre otras.

Contribuciones Especiales. Crespo (2010) define a las contribuciones especiales como aquellas que “tienen como hecho generador beneficios individuales que se materializan en el sujeto pasivo de la obligación tributaria, en virtud de una actividad previa de la administración.” (p.101). De acuerdo a esto, un ejemplo de las contribuciones especiales pueden ser la pavimentación de una calle, la construcción de un desagüe, la puesta en práctica de un servicio, ya que pueden valorizar los inmuebles cercanos a estas obras o servicios.

Impuestos Municipales

Los impuestos municipales forman parte de los ingresos públicos de un municipio. Valdés (1996) indica que los ingresos públicos “son las entradas de dinero en la

tesorería del Estado para el cumplimiento de sus fines, cualquiera sea su naturaleza económica o jurídica”. (p.1). En esta definición, la característica de “públicos” viene dada porque los fines de estos ingresos es la satisfacción de las necesidades del colectivo. Los ingresos públicos pueden ser ordinarios o extraordinarios. Dentro de los ingresos ordinarios están los impuestos, los cuales son exigidos de manera recurrente, con estabilidad en cuanto a su cálculo y enteramiento y conforme a las leyes vigentes. Lo anterior se sustenta en lo señalado por Crespo (2010) quien indica que

Son los que se forman regular y continuamente y están destinados a cubrir el presupuesto financiero normal del Estado, tales como el producto de los impuestos ordinarios a las rentas, a los consumos, a los actos o contratos o el ingreso que el Estado obtiene de sus bienes patrimoniales. (p.39)

Como se puede observar, los impuestos municipales constituyen un tipo de ingreso público ordinario de los ayuntamientos, dirigidos al establecimiento de servicios dirigidos a la sociedad. Ante esto, Crespo (2010) agrega que:

Los ingresos públicos municipales son todos los proventos (producto, venta), frutos o productos que el Municipio obtenga en el ejercicio de las facultades que le otorga la Constitución y las leyes nacionales, los establecidos mediante Ordenanza y los derivados de la gestión de su patrimonio, o por cualquier otro título legítimo. (p.40)

En Venezuela, los ingresos públicos municipales ordinarios están compuestos por los derivados de la administración de los bienes del municipio, las tasas por el uso de sus bienes o servicios, los impuestos sobre actividades económicas de industria, comercio, servicios o de índole similar, los impuestos sobre inmuebles urbanos, vehículos, espectáculos públicos, juegos y apuestas lícitas, propaganda y publicidad comercial; las contribuciones especiales por mejoras sobre plusvalías de las

propiedades generadas por cambio de uso o de intensidad de aprovechamiento con que se vean favorecidas por los planes de ordenación urbanística y cualesquiera otros que le sean asignados por ley.

Además existen otros ingresos recurrentes como: los dividendos o intereses por suscripción de capital, el producto de las multas y sanciones en el ámbito de sus competencias y las demás que le sean atribuidas, los derivados del Situado Constitucional y otras transferencias o subvenciones nacionales o estatales, entre otros.

Por otra parte, es evidente que los impuestos municipales forman parte de los ingresos tributarios del municipio, ya que su origen es un tributo propiamente dicho. Lo anterior se sustenta en la clasificación que hace Crespo (2010) acerca de los ingresos públicos municipales, los cuales según el autor, pueden ser tributarios y no tributarios. Ante esto, Crespo (2010) señala que:

La base de esta clasificación está en la fuente que da origen al ingreso. Así se tiene, que ingresos tributarios son los provenientes de tributos –impuestos, tasas y contribuciones especiales municipales-, esto es, del patrimonio de los particulares, mientras que los no tributarios, son los que se originan en el propio patrimonio del Estado. (p.

Por lo tanto, se puede decir que el Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos es un ingreso público extraordinario de carácter tributario, por lo que representa una fuente de recursos importante para los municipios, debido a que son recurrentes y forman parte de los beneficios más relevantes devengados por estas instancias en conjunto con los Impuestos sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar. En tan sentido, la recaudación eficiente de los impuestos ordinarios en los municipios es fundamental para que estos cuenten con los ingresos necesarios para llevar a cabo las actividades que tengan planificadas en sus programas sociales.

La Recaudación Tributaria

Menéndez (2009) indica que la recaudación tributaria “consiste en el ejercicio de las funciones administrativas conducente al cobro de las deudas tributarias.” (p. 153). Tal y como lo dice este autor, el Estado además de sus funciones de gasto público tiene la responsabilidad de obtener los recursos necesarios para su funcionamiento, donde las deudas contraídas por los distintos contribuyentes deben ser saldadas a través de la acción recaudadora de los organismos del Estado mismo, ya sea a instancias nacionales o municipales.

Por su parte, los autores Delgado y Cuello (2008), manifiestan que la recaudación tributaria constituye una de las partes más importantes del ejercicio del sistema tributario de un país, porque con los recursos financieros obtenidos por esta acción, se pueden cubrir todos o gran parte de los gastos previstos en los Presupuestos Generales del Estado. Por lo tanto, los autores señalan que: “la recaudación tiene por objeto el ingreso de las deudas tributarias liquidadas por la Administración o autoliquidadas por el sujeto pasivo, en los plazos" previstos en las normas tributarias.” (p. 194)

Por otra parte, los gobiernos, a través de los entes de recaudación nacional o municipal, deben establecer políticas eficientes de recaudación en cuanto a: período de pago, objeto del mismo, formas de cancelación, lugar y plazos estipulados para el pago, así como también la ejecución de controles administrativos en tiempo real y/o posteriores que garanticen la ausencia de la evasión fiscal. Por lo tanto, el estudio de la recaudación y su fundamentación teórica es fundamental para el desarrollo de este trabajo especial de grado, ya que es el proceso que está presentando debilidades en la Alcaldía del Municipio Naguanagua, específicamente en el cobro del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos, sobre lo cual se diseñarán lineamientos estratégicos para su optimización.

Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos

Según Crespo (2010) el Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos:

Es el segundo en importancia como fuente de ingresos tributarios, para la mayoría de los municipios del país. Su denominación se ha ido modificando con los años, particularmente en atención a los cambios producidos en lo que se considera su base imponible. (p.151)

Por su parte Villegas (2002) señala que el impuesto inmobiliario es el más antiguo de los impuestos directos, lo cual se explica si se considera que la posesión de tierras ha sido históricamente fuente primordial de riqueza y porque como objeto de imposición ofrece una fase estable y segura para la realización y cobro del tributo. De este modo, en Venezuela, se cataloga el impuesto inmobiliario como un impuesto al patrimonio, puesto que tiene sus antecedentes coloniales en el impuesto sobre puertas y ventanas y el llamado derecho de frente. Es de hacer notar, que en muchos municipios de Venezuela no está debidamente regulado, estando su rendimiento por debajo de su potencialidad para generar los recursos esperados.

En este sentido, el surgimiento de esta forma de imposición, se puede relacionar con el nacimiento de la concepción jurídica de que el Estado tiene un derecho originario sobre todo el suelo sujeto a su poder, también llamado “dominio eminente”, con lo cual era lógico que el Estado tuviese derecho a participar de los proventos y frutos de esa tierra. Ante tal argumento, Villegas (2002) señala que con el paso del tiempo evolucionó la concepción de este impuesto así como su fundamentación. Al respecto el autor explica esta evolución en los siguientes términos:

La riqueza mobiliaria adquirió una importancia predominante con relación a la riqueza. La tierra dejó de ser practicante el único bien

demostrativo de riqueza, y el gran auge del patrimonio exteriorizado en forma de valores mobiliarios de todo tipo, hizo lógicamente perder la antigua preponderancia de este tributo. Además la evolución de las teorías jurídico-tributarias demostró que el fundamento del impuesto (...) La propiedad inmobiliaria no es más que una de las tantas formas en que la potencialidad económica de los contribuyentes se manifiesta, y de ahí que se considere hecho imponible a los efectos de la tributación. (p.25)

De la misma manera, Crespo (2010) hace también una evolución histórica del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos indicando que “En cierta época, a este impuesto se le denominó ‘derecho de frente’, por tomarse como base para su cálculo el número de metros lineales del inmueble que lindaban con la calle donde se ubicara la entrada principal al inmueble.” (p. 151).

Sin embargo, en otros tiempos recibió el nombre de “medio alquiler”, cuando la base imponible se igualaba al monto que percibía el propietario por el canon de arrendamiento, siempre que el inmueble estuviese alquilado, o que pudiera percibir, si no lo estuviere, situaciones en las cuales se aplicaba una alícuota del 50%, para determinar la cuantía del impuesto. Ante esto, Crespo (2010) aclara que esta práctica fue considerada inconstitucional por la Corte Suprema de Justicia (hoy Tribunal Supremo de Justicia), por cuanto lo percibido por concepto de arrendamiento, constituía una renta y, por consiguiente, su gravamen era competencia del Poder Nacional.

Se explica entonces que en la actualidad existe un consenso en adoptar el valor del inmueble como base para el cálculo del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos, con el objeto de hacerlo más equitativo y más productivo. Asimismo, dentro de las características básicas del mismo están:

1. Es un impuesto directo. Crespo (2010) dice que es un impuesto directo “Por cuanto grava una manifestación inmediata de la capacidad contributiva, cual es la

situación jurídica de poseer la titularidad de la propiedad de un inmueble o ser titular de un derecho real” (p.151). Igualmente es directo por no ser trasladable del propietario del inmueble a otra persona, tal y como sucede a nivel nacional con el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

2. Es un impuesto local. Según Crespo (2010), es local, por cuanto se aplica sobre inmuebles ubicados en el área urbana de la jurisdicción territorial del Municipio, y el Municipio es un ente local.

3. Es un impuesto real. Por cuanto para su cálculo se toma solamente en cuenta las características del inmueble, sin tener en cuenta las condiciones personales del contribuyente. Crespo (2010) añade que “Esta cualidad no debe confundirse con la obligación tributaria que siempre es personal, si se toma en cuenta que la obligación de pagar el impuesto o es del inmuebles sino de personas.” (p. 151).

4. Es un impuesto al capital. Por cuanto grava los inmuebles, es decir, el capital que éstos representan.

5. Es un impuesto proporcional. Esta característica es muy importante, ya que quiere decir que se aplica una alícuota constante a la base imponible para determinar la cuantía del tributo.

De acuerdo con lo antes expuesto, estos fundamentos teóricos guardan relación con la presente investigación, ya que indican la conformación y estructura del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos, siendo su recaudación el tema principal de la misma, por lo tanto es imprescindible conocer sus características y la manera cómo contribuye a la generación de ingresos para los municipios, tomando en cuenta que representa el segundo tributo más importante para las Alcaldías, luego del Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar, el cual conforma la principal fuente de recursos municipales de orden tributario.

Bases Legales

A continuación se presentan una serie de basamentos legales que tienen relación con la temática de estudio de esta investigación:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela vigente establece en el artículo 133, el deber de que tiene toda persona de contribuir con el gasto público, estableciendo a los distintos tipos de tributos como medios para ello. A tales efectos, el artículo en referencia reza lo siguiente: “Toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones que establezca la Ley” (p.43). Como se puede observar, la recaudación de impuestos con fines públicos es una actividad constitucional del Estado en cualquiera de sus manifestaciones, afianzándose esta característica en el artículo 317 de la Carta Magna, el cual dispone lo siguiente:

Artículo 317. No podrá cobrar impuesto, tasa ni contribución alguna que no estén establecidos en la ley, no concederse exenciones y rebajas ni otras formas de incentivos fiscales, sino en los casos previstos en las leyes. Ningún tributo puede tener efecto confiscatorio. No podrán establecerse obligaciones tributarias pagaderas en servicios personales. La evasión fiscal, sin perjuicio de otras sanciones establecidas por la ley, podrán ser castigadas penalmente. En el caso de funcionarios públicos y funcionarias públicas se establecerá el doble de la pena. Toda ley tributaria fijará su lapso de entrada en vigencia. En ausencia del mismo se entenderá fijado en sesenta días continuos. Esta disposición no limita las facultades extraordinarias que acuerde el ejecutivo nacional en los casos previstos por esta constitución. La administración tributaria nacional gozará de autonomía técnica, funcional y financiera de acuerdo con lo aprobado por la Asamblea Nacional y su máxima autoridad será designada por el Presidente o Presidenta de la República, de conformidad con las normas previstas en la Ley.

Como se puede observar, dentro del artículo 317 de la constitución se indica que nos e pueden exigir tributos que no estén contemplados en las normas tributarias vigentes en el país, por lo que el establecimiento del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos, así como sus aspectos más importantes, como base imponible, alícuotas, formas de enteramiento y otras deben estar dispuestas en las ordenanzas de los distintos municipios que lo contemplen, dándole así el carácter de legalidad que el impuesto tiene y que fue referido en la fundamentación teórica de esta investigación.

De hecho, el numeral 2 del artículo 179 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela indica que dentro de los ingresos de los municipios están:

2. Las tasas por el uso de sus bienes o servicios; las tasas administrativas por licencias o autorizaciones; los impuestos sobre actividades económicas de industria, comercio, servicios, o de índole similar, con las limitaciones establecidas en esta Constitución; los impuestos sobre inmuebles urbanos, vehículos, espectáculos públicos, juegos y apuestas lícitas, propaganda y publicidad comercial; y la contribución especial sobre plusvalías de las propiedades generadas por cambios de uso o de intensidad de aprovechamiento con que se vean favorecidas por los planes de ordenación urbanística.

En este numeral es claro como en la Carta Magna se especifica al Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos como una de las formas de ingreso públicos permitidas para los municipios, por lo que su recaudación esta apegada a pleno derecho de estas instancias locales.

Código Orgánico Tributario (2011)

Por su parte el Código Orgánico Tributario (COT) establece en su artículo primero y, específicamente en su tercer aparte, que lo relativo a la normativa de los tributos municipales será ejercida por los estos organismos, siendo aplicable el COT en forma supletoria cuando así se requiera. En este sentido, para comprender mejor lo

dispuesto en esta norma, se indica a continuación el texto inherente al tercer aparte del artículo 1:

Las normas de este Código se aplicarán en forma supletoria a los tributos de los Estados, Municipios y demás entes de la división política territorial. El poder tributario de los Estados y municipios para la creación, modificación, supresión o recaudación de los tributos que la Constitución y las leyes le atribuyan, incluyendo el establecimiento de exenciones, exoneraciones, beneficios y demás incentivos fiscales, será ejercido por dichos entes en el marco de la competencia y autonomía que le son otorgadas, de conformidad con la Constitución y las leyes dictadas para su ejecución.

Lo anterior se debe a que los municipios son entidades autónomas, las cuales dictan sus propias normas de acuerdo a sus requerimientos, sin estar fuera del contexto permitido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela como norma supra nacional del derecho en el país. Lo que indica que también circunscribe los aspectos más importantes relacionados con la recaudación y establecimiento de tributos locales.

Por otra parte, el COT en su artículo 13 manifiesta que:

Artículo 13: La obligación tributaria surge entre el Estado en las distintas expresiones del Poder Público y los sujetos pasivos en cuanto ocurra el presupuesto de hecho previsto en la ley. Constituye un vínculo de carácter personal aunque su cumplimiento se asegure mediante garantía real o con privilegios especiales.

Lo que quiere decir, que la obligación tributaria es de estricto cumplimiento por parte de los sujetos pasivos ante el Estado en sus distintas manifestaciones, es decir: nacional, estatal o municipal. Por consiguiente, los impuestos municipales deben ser enterados de acuerdo a las ordenanzas de cada ayuntamiento, ejerciendo así el Estado local su poder de imperio. Sobre esta disposición se ratifica el carácter de legalidad de los impuestos municipales.

Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2005)

Las competencias autónomas de los municipios explicadas con anterioridad se muestran también en el numeral 7 del artículo 4 de la Ley Orgánica del Poder Público Municipal, el cual indica que corresponde al municipio “Crear, recaudar e invertir sus ingresos.”

Asimismo, esta norma ratifica lo indicado por la Carta Magna en lo relativo a los ingresos de los municipios, ya que en el numeral 2 del artículo 140 se establecen los siguientes ingresos ordinarios, dentro de los cuales está el Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos:

- 2.** Las tasas por el uso de sus bienes o servicios; las tasas administrativas por licencias o autorizaciones; los impuestos sobre actividades económicas de industria, comercio, servicios o de índole similar, con las limitaciones establecidas en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela; los impuestos sobre inmuebles urbanos, vehículos, espectáculos públicos, juegos y apuestas lícitas, propaganda y publicidad comercial; las contribuciones especiales por mejoras sobre plusvalía de las propiedades generadas por cambio de uso o de intensidad de aprovechamiento con que se vean favorecidas por los planes de ordenación urbanística y cualesquiera otros que le sean asignados por ley.

Como se puede observar en esta disposición, el Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos está calificado como un ingreso ordinario de los municipios, por lo cual cumple con las características de recurrencia mencionadas en la fundamentación teórica de esta investigación. Adicional a esto, la legalidad del cobro de dicho impuesto y de los demás creados por cada ayuntamiento está establecida en el artículo 165 de la Ley Orgánica del Poder Público, el cual indica que “No podrá cobrarse impuesto, tasa, ni contribución municipal alguna que no esté establecido en ordenanza.” Por lo tanto, estos instrumentos legales deben incluir todo lo necesario para que los sujetos pasivos conozcan las condiciones a las que están obligados.

Adicional a esto, esta norma es clara cuando define al Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en su artículo 176, expresando:

Artículo 176. El impuesto sobre inmuebles urbanos recae sobre toda persona que tenga derechos de propiedad, u otros derechos reales, sobre bienes inmuebles urbanos ubicados en la jurisdicción municipal de que se trate o los beneficiarios de concesiones administrativas sobre los mismos bienes.

En esta definición también se indica el alcance que tiene este impuesto, circunscribiéndose en la propiedad u otros derechos verificables y reales de bienes inmuebles urbanos ubicados en la jurisdicción municipal pertinente. De la misma manera, en cuanto a la base imponible, la norma indica en su artículo 177 lo siguiente:

Artículo 177. La base imponible de este impuesto será el valor de los inmuebles. La determinación del valor del inmueble se hará partiendo del valor catastral de los mismos, el cual se fijará tomando como referencia el precio corriente en el mercado. La base imponible, en ningún caso, podrá ser superior al valor en mercado. Para la fijación del valor de mercado se deberán considerar las condiciones urbanísticas edificatorias, el carácter histórico artístico del bien, su uso o destino, la calidad y antigüedad de las construcciones y cualquier otro factor que de manera razonable pueda incidir en el mismo. Por valor de los inmuebles se tendrá el precio corriente en el mercado, entendiéndose por tal el que normalmente se haya pagado por bienes de similares características en el mes anterior a aquél en el que proceda la valoración, según la ordenanza respectiva, siempre que sea consecuencia de una enajenación efectuada en condiciones de libre competencia entre un comprador y un vendedor no vinculados.

En este sentido, las bases imponibles indicadas en cada una de las ordenanzas municipales en Venezuela, tienen que supeditarse a los parámetros establecidos en el artículo precedente, ya que es una norma supra que regula el marco general que prevalecerá en las leyes locales en torno al Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos.

Por otra parte, para la identificación de lo que esta ley identifica como Inmuebles Urbanos, se estableció una clasificación para que los sujetos de la obligación tributaria tengan conocimiento cierto de la generación o no del hecho imponible. Ante esto la norma indica:

Artículo 178. Se consideran inmuebles urbanos:

1. El suelo urbano susceptible de urbanización. Se considera suelo urbano los terrenos que dispongan de vías de comunicación, suministro de agua, servicio de disposición de aguas servidas, suministro de energía eléctrica y alumbrado público.

2. Las construcciones ubicadas en suelo susceptible de urbanización, entendidas por tales:

a. Los edificios o lugares para el resguardo de bienes y/o personas, cualesquiera sean los elementos de que estén constituidos, aun cuando por la forma de su construcción sean perfectamente transportables y aun cuando el terreno sobre el que se hallen situados no pertenezca al dueño de la construcción. Se exceptúan los terrenos con vocación agrícola.

b. Las instalaciones asimilables a los mismos, tales como diques, tanques, cargaderos y muelles.

No se considerarán inmuebles las maquinarias y demás bienes semejantes que se encuentran dentro de las edificaciones, aún y cuando estén de alguna manera adheridas a éstas.

Este artículo es importante porque identifica cuáles con los inmuebles que califican dentro de los supuestos de hecho del impuesto en cuestión.

Ordenanza de Impuestos Sobre Inmuebles Urbanos. Municipio Naguanagua (2010)

Específicamente en Naguanagua, la Ordenanza de Impuestos Sobre Inmuebles Urbanos indica en el artículo 1, lo siguiente:

Artículo 1. Todos los inmuebles urbanos ubicados en la jurisdicción del Municipio Naguanagua, quedan sujetos a las disposiciones de esta Ordenanza y al pago de los impuestos establecidos en la misma,

de conformidad con lo previsto en el ordinal 2 del artículo 179 de la Constitución Bolivariana de Venezuela y en la Ley Orgánica del Poder Público Municipal.

En este sentido, en el artículo en referencia se establece el alcance de la ordenanza en correspondencia con los artículos de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela citados anteriormente.

En un sentido más específico a lo que se refiere este trabajo de grado, se presenta a continuación el Parágrafo Único del artículo 15 de la ordenanza, el cual indica lo siguiente:

Parágrafo Único. La Administración Tributaria Municipal, podrá establecer los controles que considere necesario, a los efectos de asegurar la completa y debida recaudación, tanto de los tributos establecidos en la presente Ordenanza, como cualquier otro que pudiere aplicar en cada caso concreto.

Este párrafo es muy importante para la presente investigación, ya que señala que las municipalidades pueden implementar medidas de control para optimizar sus actividades de recaudación en cuanto a los impuestos estipulados en ella, por lo que avala la propuesta de este trabajo de grado en diseñar una serie de lineamientos estratégicos orientados a mejorar los procedimientos de cobro, información y control del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos.

Definición de Términos Básicos

Administración Tributaria Municipal. Entidad facultada para la administración de los tributos municipales señalados por ley.

Alcaldía: Una alcaldía es un órgano ejecutivo municipal en la mayor parte de América Latina y España.

Autonomía Municipal. Principio según el cual el Poder Público Municipal goza de independencia frente a los otros poderes públicos.

Ayuntamiento: Alcaldía, corporación local, gobierno local o municipal.

Catastro. Censo o padrón de los predios y fincas urbanas y rústicas.

Contribuyentes. Son los sujetos pasivos respecto de los cuales se verifica el hecho imponible de la obligación Tributaria.

Efectividad: Mide el impacto de lo que se hace o presta, en términos de satisfacción del cliente externo o interno, por lo cual está completamente relacionada con la calidad.

Eficacia. Capacidad de lograr los objetivo y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo determinado.

Eficiencia. Uso racional de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado

Hecho Imponible: Es el presupuesto establecido por la ley para calcular el tributo cuya realización origina el nacimiento de la obligación tributaria.

Ley. Normas o preceptos para regular, obligar o prohibir algo en el contexto de la justicia y la ética.

Obligación Tributaria. Vínculo jurídico, de carácter personal, entre un sujeto activo (acreedor), que actúa ejerciendo su poder tributario (el Estado en sus distintas expresiones del Poder Público: Nacional, Estatal y Municipal) y un sujeto pasivo (deudor), quien debe dar sumas de dinero u otras cosas determinadas por la ley.

Ordenanzas. Es un tipo de norma jurídica que se incluye dentro de los reglamentos y que se caracteriza por estar subordinada a la ley.

Proceso: Conjunto de actividades interrelacionadas o que actúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Recaudación. Monto que ingresa el acreedor de la obligación tributaria.

Recursos Públicos: Son todas aquellas riquezas que el Estado percibe para cumplir con sus fines.

Operacionalización de Variables

La Operacionalización de Variables según Ramírez (2007) se refiere a “descomponer, luego de una definición nominal (conceptual), cada una de las variables en estudio en los aspectos que las componen a fin de facilitar la recolección, con un alto grado de precisión, de los datos necesarios” (p. 100). Por lo tanto, en el siguiente cuadro se muestra la operacionalización de las variables relacionadas con este trabajo de grado.

Cuadro 1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Objetivo General: Proponer lineamientos estratégicos que optimicen la recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Naguanagua del estado Carabobo.

Objetivos Específicos	Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Instrumento	Ítem
Diagnosticar la situación actual de la recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Naguanagua del Estado Carabobo	Situación actual	Realidad que un fenómeno o hecho presenta en la actualidad	Situación actual de la recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Naguanagua	Base de Datos Niveles de Recaudación Grado de Morosidad Competencias del Personal Campañas de Información Demoras en el Proceso Medidas de Control Fiscal Efectos en Presupuesto Municipal	Cuestionario	1, 2, 3 4, 5, 6 7 8, 9 10, 11 12, 13 14 15, 16
Analizar los procesos operativos establecidos para la recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Naguanagua del Estado Carabobo	Procesos operativos	Serie de pasos estructurados para llevar a cabo una actividad	Procesos operativos existentes en la recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Naguanagua	Revisión de Documentación Cálculo del Impuesto Corbo efectivo del impuesto Control Fiscal Posterior	Observación Directa	
Diseñar criterios que constituyan las bases de un modelo de recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Naguanagua del estado Carabobo, periodo 2010	Criterios	Regla o norma conforme a la cual se establece un juicio o se toma una determinación	Criterios que constituyan las bases de un modelo de recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Naguanagua	Automatización Procedimientos Legales de Simplificación Medidas de Control Divulgación Capacitación del Personal	Propuesta	

Fuente: Madera y Moreno (2011)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Este capítulo incluye la sustentación metodológica de este trabajo de grado donde se explicarán con detalle aspectos como: tipo, diseño y nivel de investigación, la población y la muestra de estudio, así como también las técnicas e instrumentos de recolección de información que se aplicarán para darle respuesta a los objetivos específicos.

Diseño y Tipo de Investigación

Esta investigación tiene un diseño No Experimental, ya que las variables que se estudian no serán modificadas deliberadamente por los investigadores para obtener resultados específicos, mostrándose entonces los hechos tal y como son dentro de su contexto real. De acuerdo con lo señalado por Palella y Martins (2006), es:

Aquel que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable (...) El investigador no varía intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en tiempo determinado o no, para luego analizarlos. (p.81)

Por lo tanto, en la fase diagnóstica de esta investigación, se mostrará la situación actual de la recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Naguanagua tal y como es en realidad, con la finalidad de darle respuesta al primer objetivo específico y de conocer las debilidades más importantes en el proceso de recaudación de manera que los lineamientos estratégicos propuestos funjan como solución a la problemática planteada y que coadyuven al aumento de los ingresos municipales ordinarios.

En cuanto a su tipo, este trabajo de grado se enmarca bajo la modalidad de proyecto factible apoyado en una investigación de campo, pues permite al investigador relacionarse directamente con el objeto en estudio y construir a partir de allí la propuesta de solución de la problemática estudiada. El Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL), define a la modalidad de proyecto factible como: “la propuesta de un modelo funcional viable, o de una solución posible a un problema de tipo práctico con el objeto de satisfacer necesidades de un ente específico (institución, comunidad, grupos social, persona en particular, etc.).” (p.16).

Lo anterior indica que al proponerse lineamientos estratégicos para la optimización de la recaudación en materia de Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Naguanagua, se establecen soluciones posibles para estructurar mejor los procesos de cobro de este tributo, perfeccionando también las actividades de control fiscal, divulgación y comunicación con los contribuyentes, por lo tanto, la investigación se enmarca dentro de la modalidad antes mencionada. Igualmente, esta investigación es de campo, ya que los instrumentos de recolección de datos se aplicarán directamente en la Alcaldía de Naguanagua siendo la realidad la primera fuente de datos. En este sentido, Palella y Martins (2006) definen a la investigación de campo como:

Interpretar realidades de hecho. Incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o proceso de los fenómenos. El nivel descriptivo hace énfasis sobre conclusiones dominantes, o sobre como una persona, grupo o cosa, se conduce o funciona en el presente (p.86).

Nivel de la Investigación

En cuanto al nivel de investigación, en este caso se trata de una investigación descriptiva, ya que se pretende pormenorizar los aspectos necesarios para el diseño de los lineamientos estratégicos necesarios para la optimización del proceso de

recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en la Alcaldía de Naguanagua. Al respecto de los estudios descriptivos Ramírez (2007) señala que: “las investigaciones descriptivas, a diferencia de los estudios exploratorios, pueden partir de hipótesis afirmativas o también llamadas descriptivas. De los resultados de estas investigaciones se pueden elaborar hipótesis de relación causa – efecto entre variables.”(p. 72).

De acuerdo con esta definición, el nivel descriptivo de esta investigación se deriva porque pretende establecer la estructura requerida para que este tipo de procesos sea llevado a cabo eficientemente.

Población y Muestra

Población

Según Palella y Martins (2006), la población “Es el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones” (p.93). En este orden de ideas, la población de este trabajo de grado está conformada por un total de siete (07) personas pertenecientes a la Dirección de Hacienda de la Alcaldía de Naguanagua.

Muestra

La muestra según Carrera y Vázquez (2007), “Es un subgrupo de la población” (p.90). Por lo tanto, en vista a que la población es pequeña y finita, se tomará como muestra a todos los individuos que integran a la población, es decir, a las siete (07) personas que laboran en la Dirección de Hacienda de la Alcaldía de Naguanagua, las cuales pueden aportar datos relevantes para el desarrollo de esta investigación toda vez que la dirección en referencia tramita todo lo concerniente a la recaudación de los impuestos dentro del municipio. En este sentido, se trata de una muestra censal, la

cual es definida por Palella y Martins (2006) aquella que “abarca la totalidad de la población” (p.116)

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para alcanzar los objetivos de la investigación es preciso la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de información, cuyos resultados serán tabulados y analizados. Es así como, Arias (2006) define a las técnicas como “el procedimiento o forma particular de obtener datos o información.” (p.67). Por su parte, Ramírez (2007) indica que un instrumentos de recolección de datos “Es un dispositivo de sustrato material que sirve para registrar los datos obtenidos a través de las diferentes fuentes.” (p.108). En este sentido, las técnicas de recolección de datos escogidas para esta investigación son la Encuesta y la Observación Directa. Igualmente, el instrumento utilizado es el Cuestionario.

De acuerdo con lo anterior, Pallela y Martins (2006) señalan que la encuesta “Es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. Para ello se utilizará un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes en forma anónima, las responden por escrito.” (p.111)

En cuanto a la Observación Directa, los mismos autores señalan que radica en “estar a la expectativa frente al fenómeno, del cual se toma y se registra información para su posterior análisis; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos.” (p.103). Por su parte, Arias (2006) define al Cuestionario como “la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas”. (p.74). Bajo este orden de ideas, el cuestionario de este trabajo de grado contiene de dieciséis (16) preguntas de tipo cerradas y dicotómicas, cuyas alternativas de respuesta son Sí y No, donde el encuestado deberá escoger sólo una de ellas.

Procesamiento de Datos

El procesamiento de los datos se hará a través de la estadística descriptiva, definida por Balestrini (2006) como:

Aquella que incluye los métodos de recopilación, organización, presentación e interpretación de un grupo de datos, bien sean éstos, derivados de una muestra o cualquier otra información completa, sin que ello implique sacar conclusiones o sacar predicciones fundamentadas en éstos (p.184).

También se utilizarán gráficos de torta para la presentación de la información emanada de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Validez del Instrumento

La validez según Ruíz (2009) “Supone determinar hasta donde los ítems o reactivos de un instrumento de recolección de datos son representativos del contenido o universo del dominio o universo de contenido de la propiedad que se desea medir”. Igualmente, Ramírez (2007) indica que esta se refiere a que los instrumentos “efectivamente midan lo que se pretende medir” (p. 114)

En tal sentido, el Cuestionario a aplicar será evaluado por tres (03) expertos en la materia con el propósito de conocer su opinión de acuerdo a los objetivos de esta investigación y de esta manera asegurar si este instrumento mide los aspectos de estudio.

Confiabilidad del Instrumento

Luego de validar el cuestionario es necesario calcular la confiabilidad del mismo. Palella y Martins (2006) la definen como la “ausencia de error aleatorio en un

instrumento de recolección de datos. Representa la influencia del azar en la medida; es decir, es el grado en que las mediciones están libres de desviación producida por errores casuales.” (p. 150). En este sentido, el instrumento a utilizar tiene dieciséis (16) preguntas cerradas y dicotómicas, cuyas alternativas de respuesta son: Sí y No, por lo que la confiabilidad se determina con la aplicación del Coeficiente de Kuder y Richardson KR20, el cual según Palella y Martins (2006) “Se aplica para instrumentos cuyas respuestas son dicotómicas; por ejemplo: si-no” (p.180)

Su fórmula de cálculo es la siguiente:

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) * \left(1 - \frac{\sum pq}{\sigma^2} \right)$$

Donde:

r: Coeficiente de Confiabilidad

k: Número de ítems de la prueba

σ^2 : Variación de las cuentas de la prueba

p: Proporción de respuestas positivas

q: Proporción de respuestas negativas

Sustituyendo los valores en la fórmula se tiene que:

$$r = \left(\frac{16}{16-1} \right) * \left(1 - \frac{1,4286}{8,61905} \right)$$

$$r = 0,88987$$

En este orden de ideas, el resultado de la confiabilidad es de 0,89 lo cual significa que el nivel de confiabilidad del instrumento es muy alto de acuerdo a los datos suministrados en el siguiente cuadro, el cual estipula los criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento según los autores Palella y Martins (2006):

Cuadro 2. Criterios de Decisión para la Confiabilidad de un Instrumento

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0,81 – 1	Muy Alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Media
0,21 – 0,40	Baja
0,0 – 0,20	Muy Baja

Fuente: Pallela y Martins (2006)

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

A los fines de desarrollar los objetivos específicos de esta investigación, se aplicaron una serie de instrumentos de recolección de datos orientados a ubicar la información necesaria para la elaboración de los lineamientos estratégicos que optimicen la recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Naguanagua del estado Carabobo. En este sentido, se muestra a continuación el análisis y la interpretación de los resultados derivados de cada uno de los objetivos de estudio:

Diagnóstico de la situación actual de la recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Naguanagua del Estado Carabobo

Para diagnosticar la situación actual de la recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Naguanagua del estado Carabobo, se utilizó un cuestionario de dieciséis preguntas dicotómicas, de manera de conocer las circunstancias actuales en cuanto a indicadores como: existencia y utilización de base de datos, niveles de recaudación, grado de morosidad o de incumplimiento de la ordenanza, campañas de información, demoras en el proceso de recaudación y los impactos que la situación actual ha traído en la ejecución del presupuesto del organismo.

De la misma manera, los datos fueron tabulados y analizados con base a la estadística descriptiva a los fines de interpretar los resultados, cuya información es esencial para darle respuesta al primer objetivo específico. Por consiguiente, se relacionan a continuación los resultados en referencia.

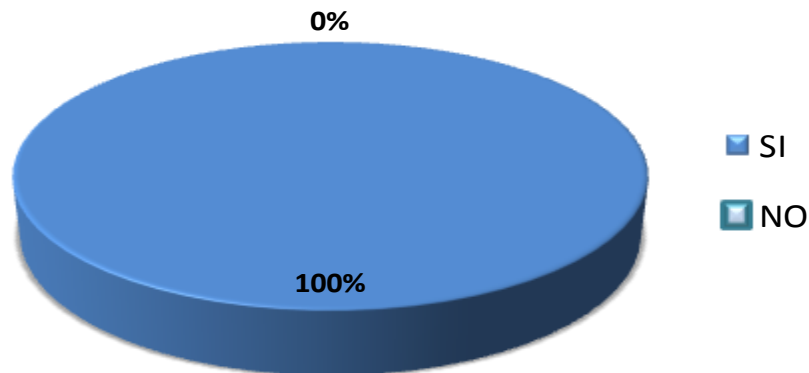
Ítem 1. ¿La Alcaldía cuenta con una base de datos para conocer la totalidad de los contribuyentes?

Cuadro 3. Existencia de Base de Datos de Contribuyentes

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SÍ	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Madera y Moreno (2011)

Gráfico 1. Existencia de Base de Datos de Contribuyentes



Fuente: Cuadro 3

Análisis:

De acuerdo con los datos suministrados por la muestra de estudio, el 100% estuvo de acuerdo en que en la Alcaldía de Naguanagua cuenta con una base de datos para conocer la totalidad de los contribuyentes, lo cual representa una ventaja en el momento de implementar medidas que se orienten a la mejora del proceso de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos, y sobre todo poder determinar quiénes son aquellos contribuyentes que aún no han cumplido con la obligación de enterar este tributo, siendo esta una de las acciones conducentes para el cobro de las deudas tributarias, tal y como fue señalado por Menéndez (2009).

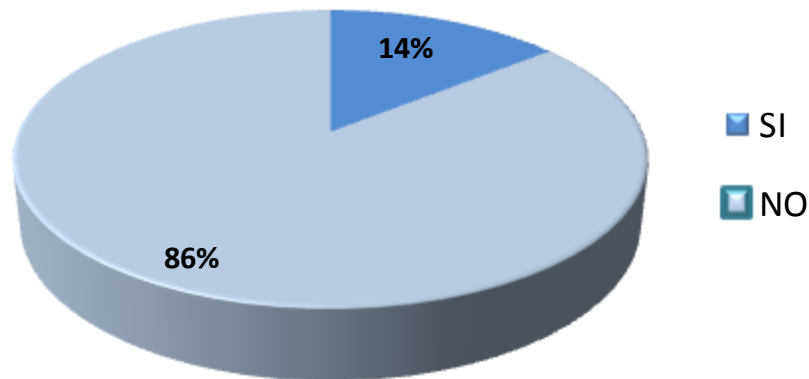
Ítem 2. ¿La Alcaldía utiliza la base de datos para conocer los niveles de incumplimiento en el pago del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos?

Cuadro 4. Utilización de Bases de Datos

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SÍ	1	14%
NO	6	86%
TOTAL	7	100%

Fuente: Madera y Moreno (2011)

Gráfico 2. Utilización de Bases de Datos



Fuente: Cuadro 4

Análisis:

Como se puede observar, el 86% de la muestra indicó que la Alcaldía de Naguanagua no utiliza la base de datos para conocer los niveles de incumplimiento en el pago del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos, ya que no se generan periódicamente listados emanados por el sistema utilizado a los fines de identificar aquellas personas, naturales o jurídicas, que aún no han cancelado el impuesto. Esta situación trae como consecuencia el hecho que el organismo no conoce a ciencia cierta cuáles son los recursos que ha dejado de percibir, coadyuvando indirectamente a la evasión fiscal por parte de los sujetos pasivos. Es importante recalcar que la recaudación es parte del hacer cumplir los deberes de estos sujetos, tal y como se deriva de lo dicho por Delgado y Cuello (2008). Paralelamente, el 14% indicó que las bases de datos sí se consultan para conocer quiénes son grandes contribuyentes y efectuar el cobro.

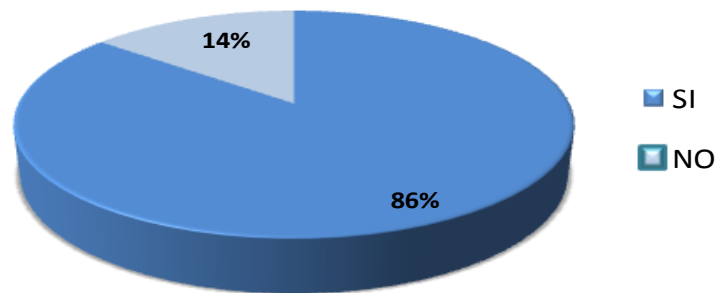
Ítem 3. ¿La base de datos es actualizada regularmente de acuerdo con lo dispuesto por la Ordenanza de Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos?

Cuadro 5. Actualización de las Bases de Datos

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SÍ	6	86%
NO	1	14%
TOTAL	7	100%

Fuente: Madera y Moreno (2011)

Gráfico 3. Actualización de las Bases de Datos



Fuente: Cuadro 5

Análisis:

El 86% de las personas indica que la base de datos sí es actualizada regularmente de acuerdo con lo dispuesto por la Ordenanza de Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos, por lo que se le está dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 25 de esta normativa, lo cual es beneficioso para la Alcaldía, ya que cuenta permanentemente con el universo de los inmuebles registrados en la zona y la identificación de los contribuyentes que tienen la obligación de enterar el impuesto. De hecho esta situación es cónsona con lo señalado en el basamento legal de esta investigación. Sin embargo, el 14% considera que la actualización se hace en función a la inclusión de los grandes contribuyentes que tiene el municipio, ya que, a su juicio, son aquellos que son considerados por la Dirección de Hacienda en su totalidad, por lo que no se puede hablar de una actualización plena tal y como lo indica la norma antes referida.

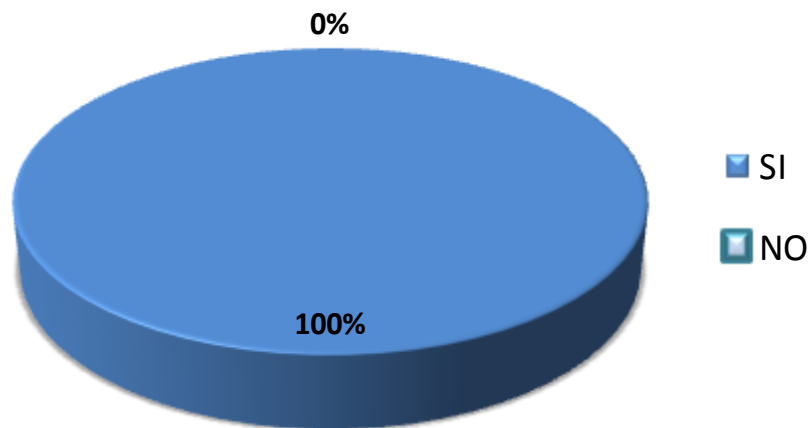
Ítem 4. ¿Existen reportes para conocer los niveles de la recaudación efectuada?

Cuadro 6. Reportes de Recaudación Efectuada

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SÍ	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Madera y Moreno (2011)

Gráfico 4. Reportes de Recaudación Efectuada



Fuente: Cuadro 6

Análisis:

Como se puede observar, el 100% de las personas encuestadas opinó que sí existen reportes para conocer los niveles de la recaudación efectuada, debido a que se consultan las bases de datos que tiene la Alcaldía, donde se puede determinar el valor del ingreso que ha tenido la instancia por concepto de Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos. Sin embargo se pudo conocer que existe una planificación ineficiente del uso de los recursos financieros con los que cuenta el municipio, ya que no se establecen metas de recaudación y acciones orientadas al alcance cada vez más efectivo de las mismas. Por consiguiente, las debilidades en el proceso de planificación desvían el objetivo de la recaudación señalado por Menéndez (2009).

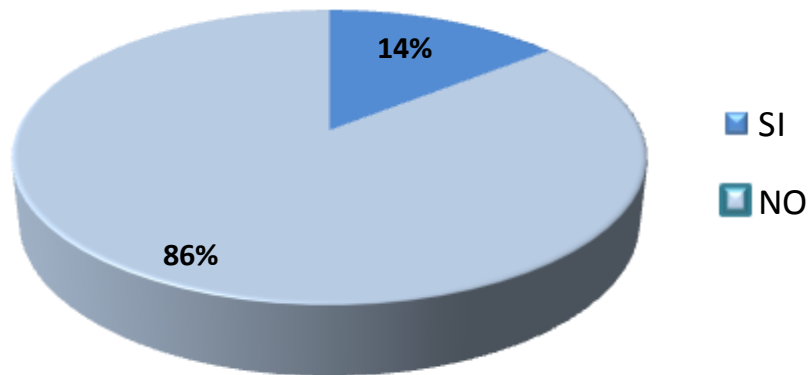
Ítem 5. ¿La Alcaldía tiene como procedimiento la fijación de metas referidas a la recaudación estimada en materia de Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos?

Cuadro 7. Metas de recaudación de Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SÍ	1	14%
NO	6	86%
TOTAL	7	100%

Fuente: Madera y Moreno (2011)

Gráfico 5. Metas de recaudación de Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos



Fuente: Cuadro 7

Análisis:

En el caso de las metas establecidas por la Alcaldía en cuanto a Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos, el 86% de las personas señaló que no se crean este tipo de objetivos, ya que sólo se ejecutan las labores de recaudación de aquellos contribuyentes que asisten a la Dirección de Hacienda, a los fines de tener la Solvencia sobre Inmuebles Urbanos como requisito para otros trámites, lo que significa que no existen análisis adicionales que permitan optimizar los niveles de ingresos a causa de este tributo. El 14% restante, indica que sí se establecen metas en la alcaldía pero de forma global, es decir, aquellos ingresos que la instancia estima obtener a través de los diversos medios que establecen las leyes, dentro de los cuales se encuentra el Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos. Sin embargo, se hace la aclaratoria que esta estimación global no cuenta con un detalle por impuesto.

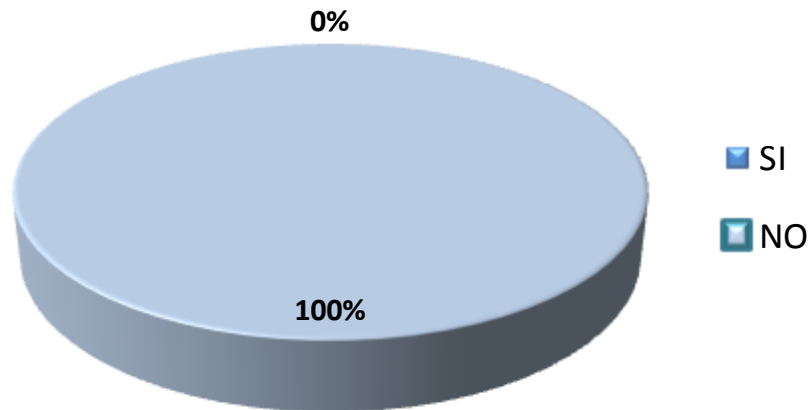
Ítem 6. ¿Considera usted que los niveles de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos son óptimos y están de acuerdo con las necesidades del municipio en lo relativo a ingresos ordinarios de origen tributario?

Cuadro 8. Niveles de Recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SÍ	0	0%
NO	7	100%
TOTAL	7	100%

Fuente: Madera y Moreno (2011)

Gráfico 6. Niveles de Recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos



Fuente: Cuadro 8

Análisis:

En este caso, el 100% de la muestra consultada indicó que los niveles de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos no son óptimos y tampoco están de acuerdo con las necesidades del municipio en lo relativo a ingresos ordinarios de origen tributario. La muestra sustentó su respuesta en que existe un alto porcentaje de contribuyentes que no han enterado el impuesto, siendo éste el segundo tributo en importancia luego del Impuesto Sobre Actividades Económicas, según lo indicado por Villegas (2002), y además, se han dejado de ejecutar ciertos servicios y mejoras la municipio debido a la insuficiencia de los recursos con los que cuenta esta localidad en determinado momento.

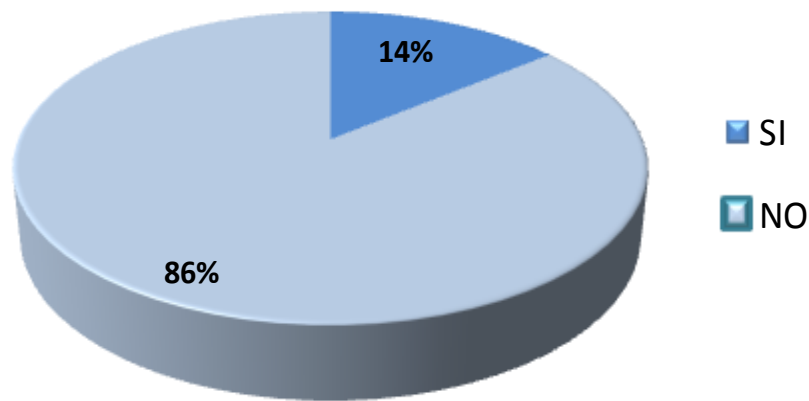
Ítem 7. ¿La Alcaldía conoce el grado de morosidad que presentan los contribuyentes del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos?

Cuadro 9. Grado de morosidad del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SÍ	1	14%
NO	6	86%
TOTAL	7	100%

Fuente: Madera y Moreno (2011)

Gráfico 7. Grado de morosidad del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos



Fuente: Cuadro 9

Análisis:

Como se puede observar en los resultados arrojados por la encuesta, el 86% de las personas encuestadas coincidió en señalar que la Alcaldía no conoce el grado de morosidad que presentan los contribuyentes del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos, producto de la falta de seguimiento que se le hace al cumplimiento de este tributo y de la inobservancia de la base de datos, la cual podría ser cotejada con los ingresos obtenidos por este concepto de manera de mejorar las acciones de control fiscal que debe efectuar la Dirección de Hacienda del Municipio Naguanagua y señalado en el artículo 15 de la ordenanza indicada en las bases legales de esta investigación.. El 14% restante manifiesta que sí se conoce el grado de morosidad de los contribuyentes más importantes y hacia ellos van dirigidas las operaciones de cobro.

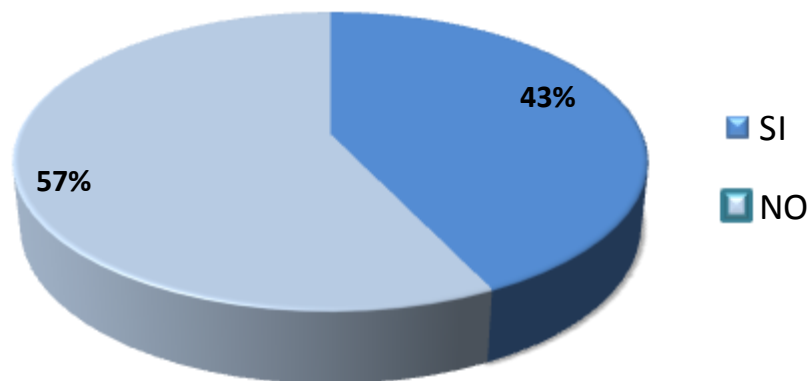
Ítem 8. ¿Considera usted que el personal encargado de la recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos está debidamente adiestrado?

Cuadro 10. Capacitación del personal encargado de la recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SÍ	3	43%
NO	4	57%
TOTAL	7	100%

Fuente: Madera y Moreno (2011)

Gráfico 8. Capacitación del personal encargado de la recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos



Fuente: Cuadro 10

Análisis:

El 57% de las personas consideró que el personal encargado de la recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos no está debidamente adiestrado, ya que se evidencian las necesidades de adiestramiento en lo que a aspectos fiscales y municipales se refiere. Una de las situaciones que ejemplifican lo señalado por la muestra es el manejo ineficiente de los contribuyentes y de las solicitudes que estos hacen, produciéndoles en algunos casos demoras innecesarias en la respuesta a sus requerimientos y trámites que pretenden hacer. Sin embargo, el 43% de las personas que opinaron lo contrario indican que el personal sí está capacitado y que son los procesos como tal los que generan demoras al público que asiste a la Alcaldía.

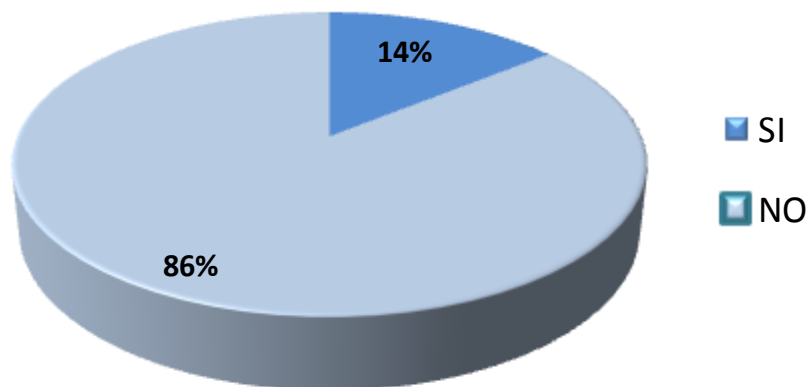
Ítem 9. ¿Considera usted que el personal de la Dirección de Hacienda de la Alcaldía de Naguanagua le brinda un tratamiento adecuado al contribuyente?

Cuadro 11. Atención al Contribuyente

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SÍ	1	14%
NO	6	86%
TOTAL	7	100%

Fuente: Madera y Moreno (2011)

Gráfico 9. Atención al Contribuyente



Fuente: Cuadro 11

Análisis:

En este ítem, el 86% de las personas manifestó que el personal de la Dirección de Hacienda de la Alcaldía de Naguanagua no le brinda un tratamiento adecuado al contribuyente, debido a que son numerosas las quejas que éstos hacen, aduciendo demoras importantes para el trámite de cada solicitud, así como también confusión en cuanto a la señalización de los pasos que deben cumplir para formalizar su diligencia, lo cual denota desconocimiento de los procesos internos y problemas de comunicación entre todos los involucrados. El 14% restante manifiesta que sí existe una buena atención al contribuyente y que las quejas no son tan generalizadas.

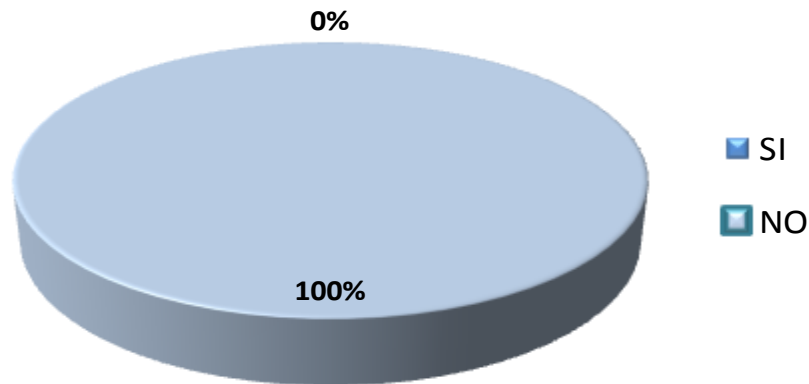
Ítem 10. ¿Existen campañas de información a los contribuyentes en lo relativo a los aspectos asociados al Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos?

Cuadro 12. Campañas de información relativas al Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SÍ	0	0%
NO	7	100%
TOTAL	7	100%

Fuente: Madera y Moreno (2011)

Gráfico 10. Campañas de información relativas al Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos



Fuente: Cuadro 12

Análisis:

El 100% manifestó que no existen campañas de información a los contribuyentes en lo relativo a los aspectos asociados al Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos, ya que no se divulgan cuáles son los requerimientos para enterar el impuesto, los plazos para hacerlo ni tampoco se informa a la población de las posibles sanciones que acarrea esta situación, por lo tanto, no se ha consolidado el grado de compromiso que deben tener las personas, aún cuando todos estos aspectos están contemplados en la Ordenanza sobre Inmuebles Urbanos que también se indicó en las bases legales de la investigación. De la misma manera, las consecuencias de la falta de información se traducen en impactos indirectos en la recaudación, ya que a medida en que se establezcan canales de comunicación más efectivos hacia los contribuyentes, éstos podrán acatar más adecuadamente con su obligación tributaria.

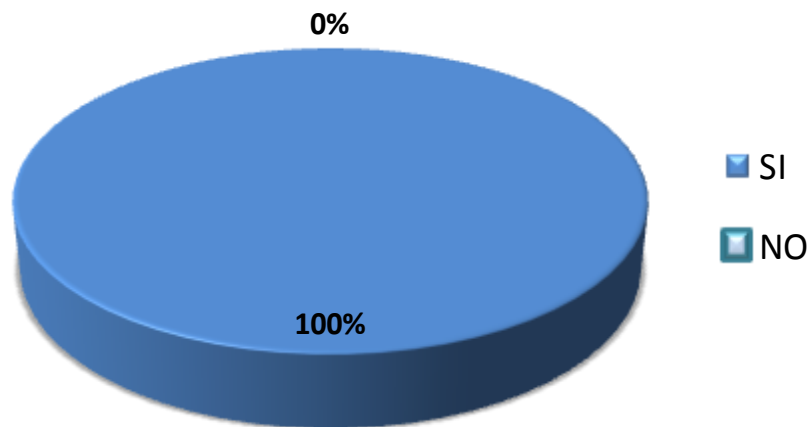
Ítem 11. ¿Considera usted las campañas de información hacia los contribuyentes contribuiría a aumentar la recaudación en materia de Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos?

Cuadro 13. Impacto de las campañas de información en la recaudación

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SÍ	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Madera y Moreno (2011)

Gráfico 11. Impacto de las campañas de información en la recaudación



Fuente: Cuadro 13

Análisis:

Los resultados de este ítem son cónsonos con los datos arrojados en la interrogante anterior, ya que el 100% de las personas manifiesta que las campañas de información hacia los contribuyentes sí contribuirían a aumentar la recaudación en materia de Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos, ya que las personas conocerían las sanciones que implica el no enterar oportunamente este tributo, o las multas ocasionadas por su declaración extemporánea. En estos casos, las personas se preocuparían mucho más por no ser objeto de este tipo de sanciones, lo cual repercutiría indudablemente en el aumento de la recaudación.

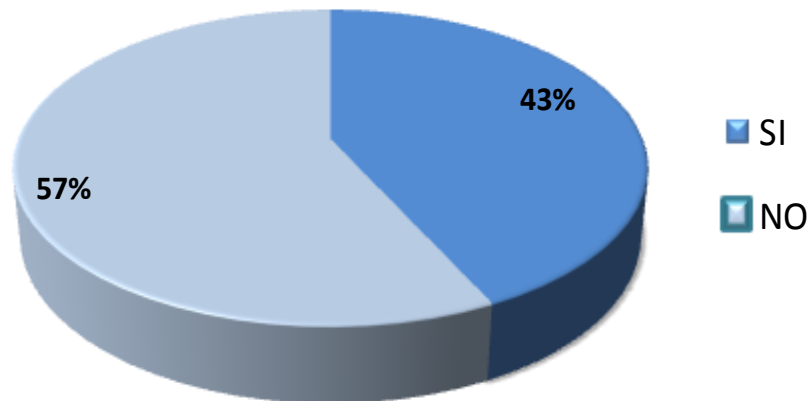
Ítem 12. ¿El proceso de recaudación es automatizado?

Cuadro 14. Automatización del Proceso de Recaudación

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SÍ	3	43%
NO	4	57%
TOTAL	7	100%

Fuente: Madera y Moreno (2011)

Gráfico 12. Automatización del Proceso de Recaudación



Fuente: Cuadro 14

Análisis:

En este ítem, el 57% de las personas indicó que el proceso de recaudación no es automatizado, ya que existe una fase del mismo que es ejecutado en forma manual, y relativo a la revisión del expediente y verificación de todos los datos del contribuyente, el cual representa las etapas donde se emplea la mayor cantidad de tiempo. Sin embargo, existe un 43% de las personas encuestadas que indica que si es automatizado porque el proceso de cobro propiamente dicho sí cuenta con la utilización de un sistema y bases de datos que permiten generar comprobantes de pago computarizados y hacer la carga efectiva del ingreso en dicho sistema.

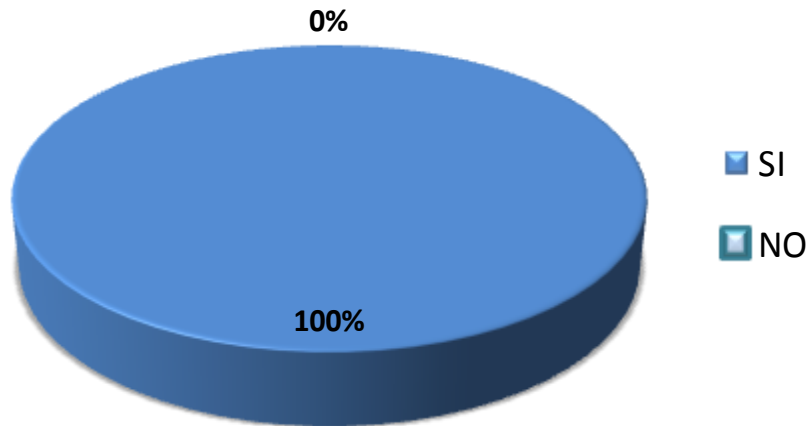
Ítem 13. ¿Considera usted que el proceso de recaudación presenta demoras significativas, tanto para el contribuyente como para la Alcaldía?

Cuadro 15. Demoras en el Proceso de Recaudación

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SÍ	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Madera y Moreno (2011)

Gráfico 13. Demoras en el Proceso de Recaudación



Fuente: Cuadro 15

Análisis:

Como se puede observar, el 100% de las personas encuestadas indicó que el proceso de recaudación sí presenta demoras significativas, tanto para el contribuyente como para la Alcaldía, debido a que las etapas manuales del proceso tardan entre una y dos semanas en ser completadas, aún cuando se refieren únicamente a la verificación de los datos del contribuyente y status de su expediente. Esta duración de tiempo conlleva a reclamos por parte de las personas, las cuales necesitan la Solvencia sobre Inmuebles Urbanos como requisito para completar otros trámites personales y también para la misma Alcaldía debido a la acumulación de trabajo que tienen los funcionarios.

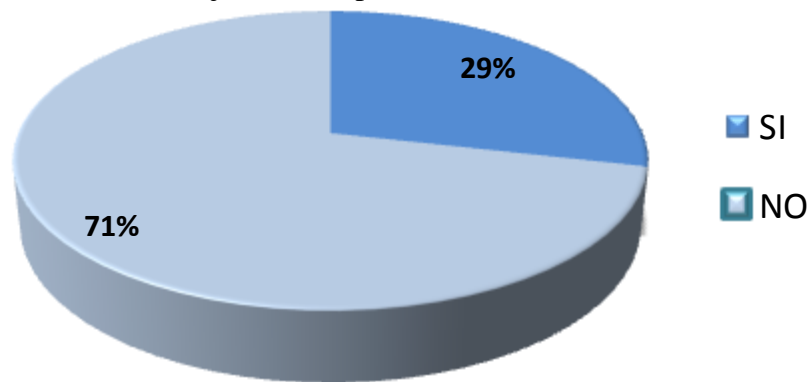
Ítem 14. ¿Se han efectuado jornadas especiales de cobro para aquellos contribuyentes morosos como medida de control fiscal?

Cuadro 16. Existencia de jornadas especiales de cobro

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SÍ	2	29%
NO	5	71%
TOTAL	7	100%

Fuente: Madera y Moreno (2011)

Gráfico 14. Existencia de jornadas especiales de cobro



Fuente: Cuadro 16

Análisis:

En este caso, el 71% de las personas indicó que no se han efectuado jornadas especiales de cobro para aquellos contribuyentes morosos como medida de control fiscal, ya que en un principio, la Alcaldía no conoce cuáles son las personas que adeudan este impuesto ni el nivel de morosidad, siendo que la última jornada fue efectuada en el año 2006 y en la actualidad sólo hay una invitación a los contribuyentes a enterar este impuesto con el incentivo de la condonación del 75% de las multas adeudadas. Sin embargo, es sobre esta misma base que el 29% restante se inclina por revelar que sí existen jornadas de recaudación, aduciendo que si bien es cierto que del año 2007 al 2010 no se habían practicado este tipo de actividades, se debe reconocer que se están haciendo acciones para captar la mayor cantidad de ingresos a través de los incentivos fiscales antes mencionados.

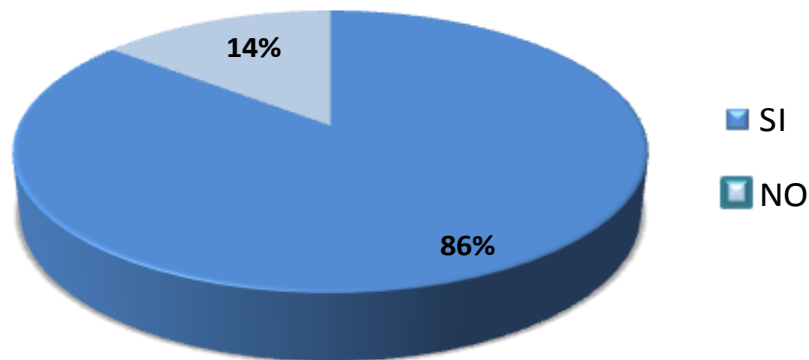
Ítem 15. ¿Considera usted que los niveles actuales de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos han afectado la ejecución del presupuesto municipal?

Cuadro 17. Impacto de los niveles actuales de recaudación en la ejecución del presupuesto municipal

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SÍ	6	86%
NO	1	14%
TOTAL	7	100%

Fuente: Madera y Moreno (2011)

Gráfico 15. Impacto de los niveles actuales de recaudación en la ejecución del presupuesto municipal



Fuente: Cuadro 17

Análisis:

El 86% de las personas encuestadas consideró que los niveles actuales de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos sí han afectado la ejecución del presupuesto municipal, ya que son ingresos insuficientes con los cuales no se pueden ejecutar todas las obras ni planes sociales que la Alcaldía tenga a bien hacer, lo cual es el objetivos de los dineros que se derivan del poder de imperio del Estado, tal y como se señaló en las bases teóricas de la investigación. Paralelamente, el 14% restante manifiesta que no se ha afectado la ejecución presupuestaria, ya que para hacer dicho presupuesto se consideró el nivel promedio de los ingresos que la instancia percibe por concepto de Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos.

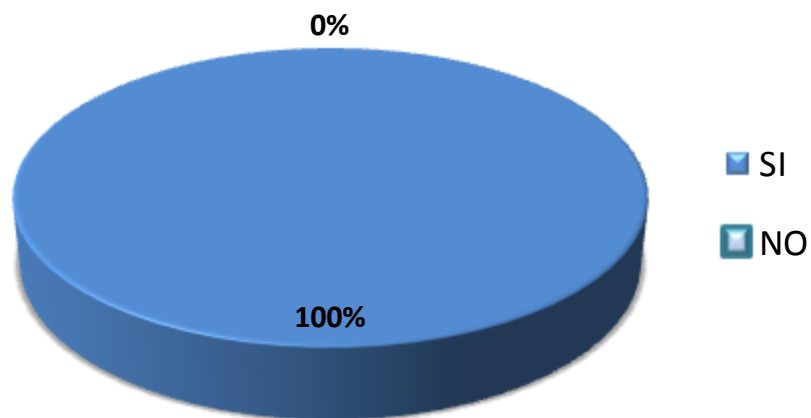
Ítem 16. ¿Considera usted que la implementación de mejoras en la recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos generaría impactos positivos en el cumplimiento del presupuesto municipal establecido por la Alcaldía?

Cuadro 18. Necesidad de mejoras en la recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SÍ	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Madera y Moreno (2011)

Gráfico 16. Necesidad de mejoras en la recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos



Fuente: Cuadro 18

Análisis:

El 100% de las personas encuestadas coincidió en manifestar que la implementación de mejoras en la recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos generaría impactos positivos en el cumplimiento del presupuesto municipal establecido por la Alcaldía, ya que este organismo podrá disponer de mayores ingresos para cumplir con las necesidades del colectivo, siendo éste el objetivo de la recaudación tal y como lo indicaron Delgado y Cuello (2008), cuya afirmación se muestra en las bases teóricas de esta investigación.

Análisis de los procesos operativos establecidos para la recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Naguanagua del Estado Carabobo

El análisis de los procesos operativos que se ejecutan actualmente para la recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Naguanagua del Estado Carabobo, se hizo con base a la observación directa que los investigadores efectuaron para verificar las etapas que son cumplidas con respecto a la revisión de la documentación, el cálculo del impuesto, el cobro propiamente dicho del mismo y todo lo relativo al control fiscal posterior, de esta manera se le está dando respuesta al segundo objetivo de investigación. En este sentido, la observación efectuada permitió obtener los siguientes resultados relativos al flujo operacional del proceso de recaudación:

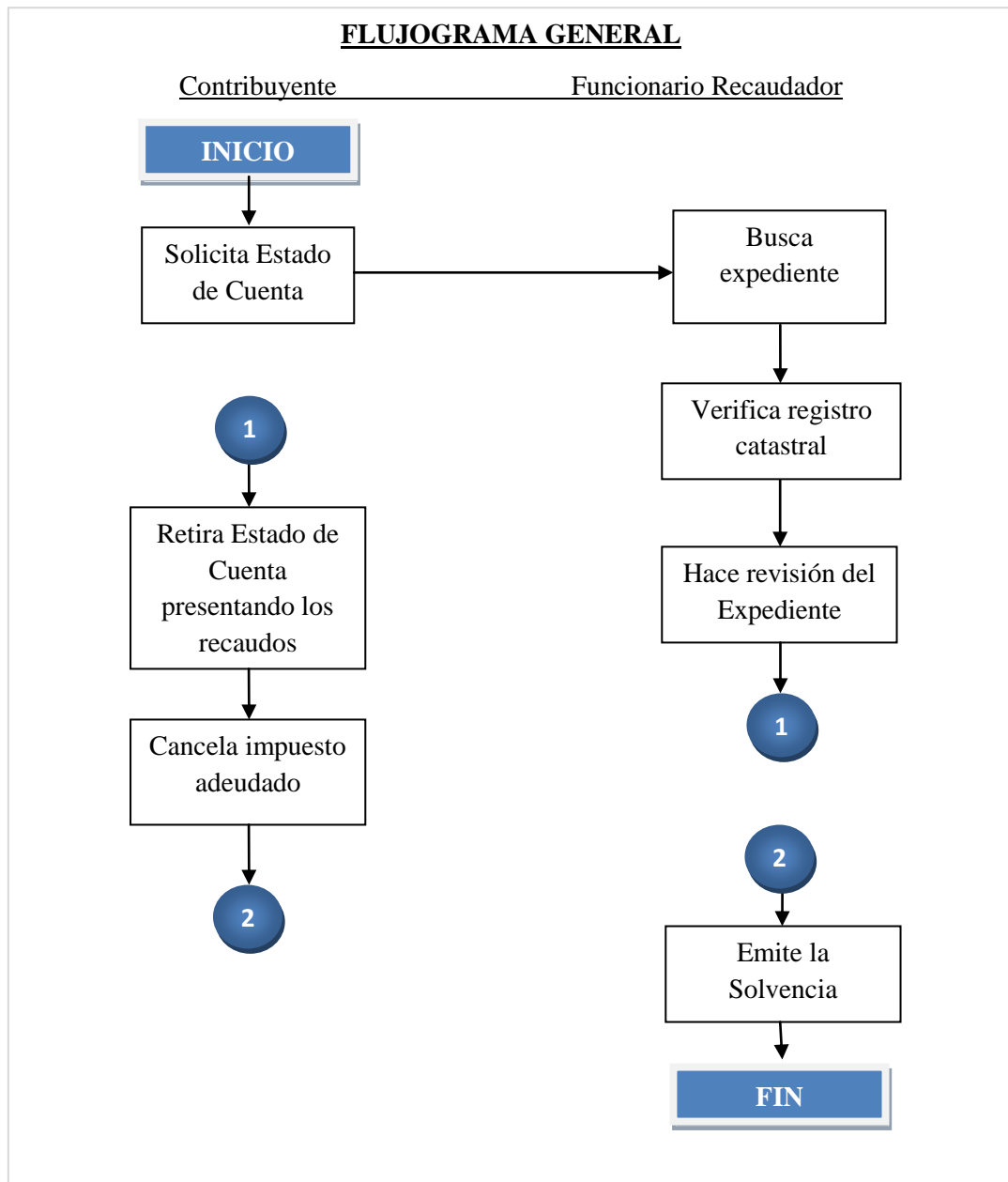
1. El contribuyente realiza la gestión para la solicitud del estado de cuenta de manera de conocer cuál es su deuda actual.
2. El funcionario busca el expediente del contribuyente.
3. Verifica el registro catastral y hace la revisión del expediente.
4. El contribuyente presenta todos los recaudos necesarios para el retiro del estado de cuenta.
5. El contribuyente efectúa la cancelación del monto determinado por el funcionario.
6. Se emite la Solvencia Sobre Inmuebles Urbanos.

Para una comprensión más fácil del proceso se muestra el siguiente flujograma:

Procedimiento:

RECAUDACIÓN DE IMPUESTO DE INMUEBLES URBANOS

FLUJOGRAMA GENERAL



En la observación directa efectuada por los investigadores, se pudo determinar que el proceso es relativamente sencillo, sin embargo existen demoras importantes, específicamente en las etapas de búsqueda y revisión de expedientes, donde los lapsos empleados para tal fin oscilaron entre una (1) y dos (02) semanas para la entrega del estado de cuenta al contribuyente.

Además se pudo corroborar que uno de los motivos por los cuales se incrementa la demora en el proceso es que no se han dispuesto centros alternos de recaudación aledaños a las comunidades, a los fines de redistribuir el trabajo al alcance de todos los contribuyentes, centralizándose entonces este trámite en las oficinas de la Alcaldía destinadas para ello, lo cual se une al hecho que existe poco personal dirigido a la recaudación del impuesto, aún cuando la Alcaldía ha hecho un esfuerzo por aumentar el número de taquillas a ocho (08) de manera de agilizar el servicio. A continuación se muestra imagen de la disposición de estas taquillas cuya ampliación está disponible desde enero de 2011.

Figura 1. Taquillas de Recaudación de la Alcaldía del Municipio Naguanagua



Fuente: Alcaldía del Municipio Naguanagua (2011)

Es pertinente hacer notar que las taquillas de pago son dispuestas para el pago de todos los impuestos establecidos por la Alcaldía del Municipio Naguanagua y no sólo por el Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos, por lo tanto, en períodos de enteramiento del Impuesto Sobre Actividades Económicas se presenta congestión en el área de pago producto de la cantidad de contribuyentes y transacciones que se llevan a cabo. Sin embargo, las etapas del pago en el enteramiento del tributo objeto de estudio son las más expeditas, de acuerdo a lo determinado por la observación efectuada.

Por otra parte, no se observaron medidas de control fiscal posterior a los fines de captar la mayor cantidad de ingresos posible derivados de fiscalizaciones que haya hecho el organismo. Adicional a esto, las quejas de los contribuyentes que se pudieron distinguir se refirieron en un alto porcentaje a lo lento de todo el proceso, quedando como segunda debilidad la confusión de algunos funcionarios en la guía del proceso.

Con todas estas razones se puede concluir que el proceso de recaudación de Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en la Alcaldía del Municipio Naguanagua requiere de la implementación de una serie de mejoras orientadas a minimizar los tiempos de espera de los contribuyentes, aumentar el nivel de ingresos percibidos y ejecutar medidas de control que forjen una verdadera conciencia tributaria en el contribuyente.

CAPITULO V

LA PROPUESTA

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS QUE OPTIMICEN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE INMUEBLES URBANOS EN EL MUNICIPIO NAGUANAGUA DEL ESTADO CARABOBO

Descripción de la Propuesta

En esta investigación se presenta como propuesta la elaboración de una serie de lineamientos estratégicos que optimicen la recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Naguanagua del estado Carabobo, mediante el diseño de criterios que constituyan las bases de un modelo de percepción de este tributo, de manera que tanto la Alcaldía como la comunidad se puedan beneficiar.

Justificación de la Propuesta

La presente propuesta se justifica porque los lineamientos estratégicos propuestos buscan mejorar los niveles de eficiencia de organismos públicos como lo es la Alcaldía del Municipio Naguanagua, donde los trámites de los contribuyentes puedan ser más expeditos, además de tener un impacto significativo en la capacidad que tiene esta instancia de generar ingresos mediante el ejercicio de su poder de imperio.

De la misma manera, los lineamientos estratégicos sugeridos en esta investigación buscan aumentar la conciencia tributaria de los habitantes del Municipio Naguanagua, mediante la agilización y simplificación de los procedimientos obteniendo los créditos de efectividad necesarios para incentivar a los contribuyentes a comparecer a la institución y enterar los impuestos adeudados.

En otro sentido, esta propuesta es importante para los contribuyentes, ya que en la medida en que éstos puedan obtener más prontamente la Solvencia sobre Inmuebles Urbanos podrán también completar los recaudos requeridos para realizar otras gestiones personales o de índole comercial. Esta razón se une al hecho que, socialmente, los lineamientos estratégicos propuestos buscan que los ingresos de la Alcaldía del Municipio Naguanagua aumenten de manera significativa y mejorar la calidad de vida de la localidad a través de más y mejores servicios.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Elaborar los lineamientos estratégicos que optimicen la recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Naguanagua del estado Carabobo

Objetivos Específicos

- Planificar jornadas de recaudación en las distintas localidades del Municipio Naguanagua.
- Aplicar las acciones permitidas por la Ley de Simplificación de Trámites Administrativos.
- Definir métodos de divulgación de las diferentes etapas del proceso de recaudación para el conocimiento de los contribuyentes.
- Establecer mecanismos de información de los deberes tributarios en materia de Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos.
- Elaborar un plan de capacitación para el personal de la Alcaldía.

Análisis de Factibilidad

Antes de desarrollar la propuesta es necesario identificar los recursos necesarios para su puesta en marcha, de forma tal que se pueda garantizar su aplicación. En este sentido, dentro de los recursos requeridos para tal fin están los siguientes:

Recursos Técnicos

Los recursos tecnológicos son importantes, porque en la actualidad, la mayoría de las actividades en las instancias públicas se han venido apoyando en el uso de sistemas que procesan los datos para agilizar las operaciones, así como también para diseñar herramientas que conlleven a la solución de problemas, dentro de los que están las bases de datos. En este sentido, los recursos tecnológicos necesarios para la implementación de esta propuesta están compuestos por: Base de Datos utilizada por la Alcaldía del Municipio Naguanagua y los programas de Microsoft Excel y Microsoft Word necesarios para la elaboración de listados y formularios sugeridos para el control efectivo de los niveles de recaudación y contribuyentes morosos.

Recursos Humanos

Los recursos humanos necesarios para desarrollar esta propuesta están compuestos por los funcionarios de la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Naguanagua en vista que son las personas que están más involucradas en los procesos de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos.

Recursos Materiales

Aún cuando la Alcaldía del Municipio Naguanagua cuenta con los recursos tecnológicos descritos con anterioridad y el recurso humano necesario para la ejecución de los lineamientos estratégicos propuestos, se hace necesario el empleo de

materiales que coadyuven a la ejecución de la divulgación del proceso a los contribuyentes y de toda la logística necesaria para las jornadas de recaudación. Entre estos recursos materiales se encuentran: pendones informativos, avisos, toldos, sillas, entre otros.

Recursos Económicos

Todo proceso de mejora implica la inclusión de actividades orientadas a optimizar las tareas actuales de una organización, donde en algunos casos son requeridos recursos económicos para su costeo. Por lo tanto se detallan a continuación los costos generales a incurrir en la ejecución de las actividades de esta propuesta:

Cuadro 19. Recursos Económicos

Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Total
Toldo Grande 5x5 con estructura en hierro y Lona en Vinil Vulcanizado	2 Unidades	3.500	7.000
Sillas para contribuyentes y funcionarios (jornadas de recaudación)	60 Unidades	100	6.000
Pendones informativos	3 Unidades	80	240
Avisos Informativos	Millar	0,98	980
Curso de Capacitación: Manejo Efectivo de Quejas y Reclamos en la Atención al Cliente	2 Participantes	950	1.900
TOTAL			16.120

Fuente: Madera y Moreno (2011)

En conclusión, la propuesta de esta investigación es técnica, económica, material y operativamente factible, toda vez que se pueden ubicar todos los recursos descritos anteriormente para su elaboración y aplicación.

Estructura de la Propuesta

La presente propuesta está estructurada por los siguientes lineamientos, los cuales serán desarrollados consecuentemente:

1. Jornadas de recaudación en las distintas localidades del Municipio Naguanagua.
2. Aplicación de acciones permitidas por la Ley de Simplificación de Trámites Administrativos.
3. Métodos de divulgación de las diferentes etapas del proceso de recaudación para el conocimiento de los contribuyentes.
4. Mecanismos de información de los deberes tributarios en materia de Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos.
5. Plan de capacitación para el personal de la Alcaldía.

Jornadas de recaudación en las distintas localidades del Municipio Naguanagua

Una de las situaciones que se pudo evidenciar con este trabajo de grado es que no se ejecutan jornadas especiales de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos de manera que todas las personas tengan la oportunidad de cancelar este impuesto sin mayores demoras, además la Alcaldía no utiliza sus bases de datos para conocer cuáles son los niveles de recaudación, morosidad e incumplimiento que se tiene sobre este tributo. De la misma forma, en tiempos de enteramiento de otros impuestos, el espacio físico de las taquillas de la Alcaldía no es suficiente para albergar a tantos contribuyentes, por lo que se propone la ejecución de jornadas programadas de recaudación en las distintas localidades del Municipio Naguanagua,

de manera que sea la Alcaldía la que se dirija al contribuyente y no al contrario, con lo cual se facilitaría la asistencia de estas personas a dichas jornadas.

Para esto se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Localidades a ser consideradas en las jornadas: A los fines de poder cubrir las principales localidades del municipio para la ejecución de los operativos de recaudación, se propone la consideración de las siguientes zonas: Urbanización Manantial, Terrazas de Naguanagua, Centro de Naguanagua, Sector Tazajal, Las Quintas de Naguanagua, Mañongo, Urbanización La Granja, La Entrada, Guayabal y La Campiña.

2. Temporalidad: Las jornadas se pueden efectuar en cada una de estas diez (10) localidades durante los fines de semana que tiene el período de recaudación, el cual está comprendido por el primer trimestre del año civil, tal y como lo establece el artículo 31 de la Ordenanza de Impuestos Sobre Inmuebles Urbanos del Municipio Naguanagua (2010).

3. Fase Previa: Es importante que previo a la realización de las jornadas de recaudación, es decir en el último trimestre del año anterior, se analicen las bases de datos de manera de hacer una determinación previa de los niveles de morosidad e identificar el estado de cuenta de cada contribuyente. Este es un trabajo pormenorizado que se debe realizar a los fines de no emplear tiempos importantes en la generación de estados de cuenta.

4. Carga de Información: Antes de la ejecución de estas jornadas se debe disponer en el sistema de los saldos adeudados de los contribuyentes, de manera que cuando éste se presente al funcionario, indique su cédula de identidad, consigne los documentos y se genere de una vez el pago, imprimiéndose un recibo que avale la operación.

5. Logística: Para el desarrollo de estas jornadas es necesaria la disposición de dos toldos, de manera de ubicar a los funcionarios con los equipos de procesamiento de datos y sistemas portátiles de cobro como lo son los puntos de ventas inalámbricos, además del equipo de seguridad pertinente y los espacios donde los contribuyentes podrán esperar su turno cómodamente sentados. Para una mejor comprensión de la logística y disposición de equipos se muestra a continuación la siguiente imagen modelo:

Figura 2. Modelo de una jornada de recaudación de impuestos municipales



Fuente: Madera y Moreno (2011)

Obsérvese en la Figura 2 que se deben contar con todos los equipos necesarios para hacer el trámite documental, cálculos y expedición de recibos de pago, además del personal de resguardo requerido para garantizar la seguridad de todas las personas involucradas en el proceso. Este tipo de jornadas son muy importantes, obteniéndose los siguientes beneficios:

1. Las fases previas de preparación de la información reducen los tiempos de espera de los contribuyentes en el momento de hacer efectiva la gestión.

2. La Dirección de Hacienda se acerca al ciudadano y le facilita la ejecución de diligencias que, normalmente, se hacen tediosas por su traslado a la Alcaldía, desinformación y realización de largas e incómodas colas. En tal sentido, existe una integración más aguda entre los ciudadanos y el gobierno municipal en la medida en que se provean herramientas para promover el pago de tributos y la consolidación de una sana cultura tributaria, basada ésta en la contraprestación de servicios de calidad.

3. Uno de los beneficios más tangibles de esta medida es el aumento en la recaudación, ya que la Alcaldía hace un esfuerzo logístico por acercarse hasta las localidades donde viven los ciudadanos del municipio y en horarios generalmente no laborables como lo son los sábados y los domingos. Es decir, se les facilita de todas las formas posibles el pago de los Impuestos Sobre Inmuebles Urbanos, tanto a los ciudadanos como a los comerciantes aledaños a la zona y que buscan tener toda su documentación en regla.

4. La ejecución de estas jornadas en forma periódica a través de los años civiles subsiguientes contribuye al aumento progresivo de los niveles esperados de recaudación, aprovechándose también la oportunidad de realizar labores de orientación tributaria.

Aplicación de acciones permitidas por la Ley de Simplificación de Trámites

Administrativos

A los fines de facilitar aún más los trámites inherentes al pago del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos, se propone la aplicación de las acciones que permite la Ley de Simplificación de Trámites Administrativos, dentro de las cuales están:

1. Utilizar al máximo las plataformas tecnológicas con las que cuenta la Alcaldía del Municipio Naguanagua de manera de agilizar los trámites. Por ejemplo, crear

módulos de carga del Registro Catastral una vez el contribuyente inscriba el inmueble, de manera que se pueda extraer luego al momento en que éste ejecute los pagos posteriores. La finalidad de este lineamiento es la creación paulatina de expedientes virtuales tomando en cuenta la cantidad de opciones informáticas que existen en la actualidad. Lo anterior se sustenta en lo dispuesto en el literal “d” del artículo 5 de la Ley de Simplificación de Trámites Administrativos, el cual establece que se debe “Utilizar al máximo los elementos tecnológicos de los que se disponga actualmente”.

2. Otra de las acciones que manifiesta la Ley en referencia es la creación de horarios especiales de atención al público de manera que se puedan cumplir más fácilmente las diligencias emprendidas por los contribuyentes. Por ello, las jornadas especiales que se desarrollaron en el lineamiento anterior son cónsonas con el artículo 43 de la norma.

3. Dentro de la misma estrategia tecnológica, se propone que se cree una opción en el Portal Web de la Alcaldía del Municipio Naguanagua de “Registro y Actualización de Datos del Contribuyente” donde sea obligatorio la entrada on line, bajo todos los parámetros de seguridad, de toda la información requerida para la carga del expediente virtual del que se hizo referencia anteriormente. Este lineamiento estratégico es muy importante, porque queda de parte del contribuyente la inclusión de datos personales o de las empresas que representan, los relativos a las medidas del inmueble y la fecha del registro catastral en caso de tenerlo. Además, el Alcalde puede emitir una ordenanza estipulando el obligatorio cumplimiento de esta disposición explicado los fines y beneficios que justifican la medida. Cabe resaltar, que esta Alcaldía ya tiene un paso adelantado en este sentido, ya que por ejemplo, las declaraciones del Impuesto Sobre Actividades Económicas se puede hacer en línea, donde se le otorga al usuario una clave para la ejecución de sus procesos tributarios, lo cual significa que la planta física y tecnológica ya está diseñada.

4. Disponer en el Portal Web de la de la Alcaldía del Municipio Naganagua, dentro de “Descarga de Formularios” aquellos que son necesarios para iniciar el proceso de solicitud de estado de cuenta y también para la carga de información requerida en su momento por la alcaldía. Actualmente, esta opción se puede identificar con base a la siguiente figura en la página antes mencionada:

Figura 3. Opciones del Portal Web de la Alcaldía del Municipio Naganagua



Fuente: Alcaldía del Municipio Naganagua (2011)

Nótese que ya existe un vínculo en esta página donde la institución coloca una serie de formularios que el contribuyente puede descargar sin tener que dirigirse a sus instalaciones, lo cual contribuye a la agilización de los trámites. Sin embargo, dentro de los formatos que se pueden extraer de esta herramienta, no está ninguno que haga mención al Impuesto de Inmuebles Urbanos, ni para el Registro Catastral ni para la solicitud de estados de cuenta a los fines de la determinación de las deudas contraídas por el mismo. Por lo tanto, en concordancia con el literal “d” del artículo 5 de la Ley de Simplificación de Trámites Administrativos se sugiere utilizar todos los instrumentos tecnológicos disponibles hasta el momento.

Métodos de divulgación de las diferentes etapas del proceso de recaudación para el conocimiento de los contribuyentes

Una de las debilidades evidenciadas en el proceso de desarrollo de los objetivos de investigación es que la Alcaldía del Municipio Naguanagua no hace campañas de divulgación efectivos acerca de la obligación tributaria que se genera con el Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos, y adicionalmente, los contribuyentes perciben la existencia de cierta confusión entre los funcionarios de la Dirección de Hacienda por lo que se sugiere a utilización de los siguientes métodos de divulgación:

1. Uso de pendones de pie estratégicamente colocados donde se indiquen los pasos necesarios para el enteramiento del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos. Los lugares que se sugieren para ello son la entrada de la Alcaldía y la entrada del área de recaudación. De la misma manera, se recomienda que las etapas sean redactadas de forma simple en máximo dos o tres líneas de manera de no confundir al contribuyente.

2. Utilizar una opción en el Portal Web de la Alcaldía para la información acerca de los documentos, requisitos y pasos necesarios para ejecutar la operación. De esta manera, el contribuyente está previamente informado.

Mecanismos de información de los deberes tributarios en materia de Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos

En cuanto a la divulgación es preciso mencionar que una de las situaciones que se pudo conocer es que existe una falta de información generalizada y referente a la cancelación del impuesto, sus sanciones y lapsos establecidos en la ordenanza vigente, por lo que la mayoría de los contribuyentes pequeños no están al tanto de que están sujetos a una obligación tributaria y que tiene una serie de penalizaciones en caso de no ser cumplidas.

En tal sentido se propone la utilización de los siguientes mecanismos de información de los deberes tributarios en materia de Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos:

1. Utilización de los beneficios que otorga la Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión, específicamente en su artículo 10, donde el Estado podrá transmitir sus mensajes a través de los servicios de radio y televisión, donde uno de los motivos para hacerlo es la difusión de mensajes informativos y de interés para la colectividad, por lo que se pueden establecer campañas en radio ubicadas en la zona orientadas a divulgar todo lo concerniente a la obligación tributaria inherente al Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos, haciendo énfasis en las sanciones y también en los beneficios que traerá para la colectividad el incremento de los ingresos municipales, con lo cual se mejora la ejecución de las partidas presupuestarias.

2. Colocar avisos informativos en sitios estratégicos del municipio como los principales centros comerciales, donde acude una gran cantidad de personas, a los fines de que los medios de difusión masivos sean útiles para la concientización tributaria de los habitantes de Naguanagua.

3. Publicar avisos en los principales diarios de circulación regional como El Carabobeño y Noti Tarde con todos los datos que las personas necesitan saber acerca del impuesto en estudio, haciendo una invitación a acercarse a la Alcaldía para el enteramiento del impuesto en los casos en que se encuentre moroso.

Plan de capacitación para el personal de la Alcaldía

La capacitación siempre es una alternativa válida para la optimización de procesos, ya que a través del conocimiento, las personas hacen aportes a la solución de problemas y comprenden la razón de la implementación de ciertas mejoras. Por

consiguiente, se propone a la Alcaldía del Municipio Naguanagua la incorporación de dos personas integrantes de la Dirección de Hacienda al siguiente taller:

Taller: **MANEJO EFECTIVO DE QUEJAS Y RECLAMOS**. Organizado por el instituto B&D Gestión Empresarial Integral, C.A., cuya duración es de ocho (08) horas académicas. Este taller es beneficioso para el personal de la Alcaldía, ya que su contenido programático ofrece herramientas para el manejo efectivo del público y la conducción asertiva de situaciones difíciles. En todo caso, el programa incluye los siguientes tópicos:

- ✓ Las quejas: ¿Enfermedad u oportunidad?
- ✓ Cómo convertir las quejas en clientes más leales.
- ✓ Competencias/habilidades de interacción para el manejo de quejas.
- ✓ Competencia de Inteligencia Emocional (IE) para el manejo de situaciones difíciles.
- ✓ Construcción de un sistema de administración de quejas.
- ✓ Desarrollo de un sistema de análisis/evaluación efectiva de las quejas y reclamos.
- ✓ Coaching aplicado a la calidad de servicio.

Como se puede observar, los aspectos manejados en el taller son de gran utilidad para las personas de la Alcaldía, específicamente en la Dirección de Hacienda, ya que las herramientas tratadas indican la manera cómo se deben manejar los reclamos y solicitudes de los contribuyentes desde el punto de vista de la inteligencia emocional.

Si bien es cierto que ese tipo de talleres está más orientado a las empresas, también es conocido que el tratamiento al público debe ser eficiente y efectivo en cualquier instancia, ya sea pública o privada, ya que lo que se busca es ofrecer una óptima calidad de servicio y atención al usuario.

Por otra parte, con respecto a la factibilidad de la realización de este taller, se informa en este trabajo de grado que el instituto capacitador se encuentra en la ciudad de Valencia, por lo que la asistencia al mismo no debe representar mayores inconvenientes para las personas escogidas para ello. De la misma manera, es importante destacar que se propone la asistencia de al menos dos de los integrantes de la Dirección de Hacienda de la Alcaldía, de manera que luego funjan como entes multiplicadores de las herramientas aprendidas hacia el restante del equipo de trabajo. Sin embargo, si el presupuesto del organismo permite la comparecencia de todo el personal se vislumbra un mejor resultado en cuanto a la atención al contribuyente se refiere.

Finalmente, se puede decir que con todos estos lineamientos estratégicos se optimizarán los procesos de recaudación propiamente dichos, y se aumentarán los niveles de ingreso de la Alcaldía del Municipio Naguanagua.

CONCLUSIONES

Con la realización de este trabajo especial de grado se pudo concluir que el Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos es el segundo tributo en importancia que tienen los municipios, ya que grava la tenencia, uso y disfrute de los inmuebles ubicados en cada jurisdicción. Además, estos ingresos son utilizados luego por los ayuntamientos para la satisfacción de las necesidades del colectivo a través de la ejecución de planes sociales y servicios públicos con calidad, los cuales deben estar discriminados en las distintas partidas presupuestarias del organismo.

En el caso de la Alcaldía del Municipio Naguanagua se pudieron evidenciar debilidades importantes como es el caso de no utilizar las bases de datos con las que ya cuentan para conocer los verdaderos niveles de incumplimiento que tienen los contribuyentes en materia de Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos, enfocándose solamente en efectuar medidas de control fiscal y recaudación a aquellos que significan grandes aportes como son los centros comerciales establecidos en la zona. Asimismo, la inobservancia de las bases de datos se extiende a que la Dirección de Hacienda no consulta el grado de recaudación efectiva del impuesto ni se crean metas para ir aumentando cada vez más los ingresos de esta institución.

Por otra parte, se pudo concluir que la Alcaldía no cuenta con centros de recaudación cercanos a la comunidad, centralizando las labores de cobro en sus propias instalaciones, donde en tiempos de enteramiento de otros tributos se genera congestión y confusión entre todos los contribuyentes, los cuales muchas veces extienden sus reclamos y quejas hacia los funcionarios del organismo. En este mismo sentido, los instrumentos aplicados permitieron concluir que la atención al público se torna muchas veces ineficiente, debido a que los contribuyentes no consideran que la atención sea la adecuada y evidenciándose también desconocimiento del personal.

Desde una perspectiva más específica, se pudo concluir que uno de los principales problemas que esta Alcaldía presenta es la demora en la revisión de los expedientes una vez que el contribuyente solicita un estado de cuenta para enterar el total de la deuda, que por concepto de Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos, tenga hasta el momento. Esta situación ha traído como consecuencia reclamos por parte de los usuarios debido a los inconvenientes que para ellos les trae el hecho de esperar hasta dos semanas para la verificación del registro del inmueble y demás aspectos inherentes al expediente de esta persona.

En lo referente al proceso de recaudación, se pudo determinar que comprende dos fases, donde la primera de ellas es manual, comprendida por la revisión del expediente antes mencionada, y la otra es totalmente automatizada y referente al pago propiamente dicho del impuesto, donde se genera la Solvencia Sobre Inmuebles Urbanos, por lo tanto dentro de la propuesta de estudio, se incluyeron lineamientos para la creación paulatina de expedientes virtuales, tomando en consideración la plataforma tecnológica que ya tiene la Alcaldía del Municipio Naguanagua.

Con respecto a la divulgación tributaria, se pudo conocer que esta Alcaldía presenta debilidades en cuanto a la información al contribuyente, ya que no emite comunicados ni avisos acerca de los deberes que se deben cumplir, la temporalidad de su enteramiento y las sanciones que se acarrearán en caso de no acatar las normas establecidas en la ordenanza.

Por todo lo anterior, se puede concluir que es necesaria la aplicación de los lineamientos propuestos de manera de mejorar significativamente los procesos de recaudación y la utilización de las herramientas con las que ya cuenta la Alcaldía del Municipio Naguanagua.

RECOMENDACIONES

En aras de mejorar los procesos de recaudación de la Alcaldía del Municipio Naguanagua, se relacionan las siguientes recomendaciones:

1. Aplicar los lineamientos estratégicos contenidos en la propuesta de este trabajo de grado.
2. Hacer alianzas estratégicas con las diferentes compañías de electricidad, de manera de efectuar el cobro del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos dentro de su facturación, con lo cual se reducirían en gran medida los niveles de incumplimiento en esta materia. Esta estrategia ya ha sido adoptada por otras instancias similares como lo es la Alcaldía del Municipio Valencia.
3. Realizar jornadas permanentes de educación y orientación tributaria a los fines de informar a la ciudadanía acerca de los deberes impositivos que deben cumplir.
4. Efectuar medidas de control fiscal más efectivas, tales como operativos de fiscalización en diversos sectores del municipio, de manera que se cumplan las normas establecidas en este sentido, e ir creando conciencia en el ciudadano de que la institución hace seguimiento cierto al cumplimiento de las obligaciones tributarias a las que todos están sujetos.
5. Establecer una normativa que disponga que la Solvencia Sobre Inmuebles Urbanos sea un requisito obligatorio para poder tramitar ciertas gestiones en la Alcaldía, incluyendo la creación del usuario en línea necesario para el enteramiento del Impuesto Sobre Actividades Económicas, el cual ya tiene un vínculo disponible en el Portal Web del organismo.

6. En la medida en que sea posible, se recomienda a la Alcaldía del Municipio Naguanagua aumentar el personal de recaudadores a los fines de atender efectivamente a la mayor cantidad de usuarios posible. Este personal debe estar debidamente entrenado y tener las competencias necesarias para un tratamiento al usuario que sea de calidad.

7. Una de las mejores recomendaciones que se puede hacer a la Alcaldía del Municipio Naguanagua es la ejecución de más y mejores servicios a la comunidad en aras de que la misma se dé cuenta que su aporte monetario está bien justificado en la contraprestación de planes sociales para su propio beneficio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, Davis y Romero (2009). La eficiencia en la recaudación de Impuestos Municipales a través del uso del sistema On line en la Alcaldía del Municipio Valencia, estado Carabobo. Trabajo de Grado no Publicado. Universidad de Carabobo.
- Arias (2006). El Proyecto de Investigación. Editorial Epísteme. Tercera Edición. Caracas, Venezuela.
- Balestrini (2006). Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación. BL Consultores Asociados Servicio Editorial. Caracas, Venezuela.
- Código Orgánico Tributario. (2001). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 37.305. Octubre 17, 2001.
- Carrera y Vásquez (2007). Técnicas en el Trabajo de Investigación. Caracas: Editorial Panapo.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999) Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5.453, marzo 3, 2000.
- Crespo (2010). Lecciones de Hacienda Pública Municipal. Documento en línea. Disponible en www.eumed.net. Consultado del 14 de Septiembre de 2011.
- Delgado y Cuello (2008). Los Procedimientos en el Ámbito Tributario. Editorial UOC. Barcelona. España.
- Díaz (2008). Diseño de una propuesta en línea para la recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos a través de la Electricidad de Valencia Caso municipio Valencia. Trabajo de Grado no Publicado. Universidad de Carabobo.

- Eheberg (1944). Principios de Hacienda. Editorial Gustavo Gili. Séptima Edición. Barcelona.
- Ercilia (2008). Propuesta de lineamientos estratégicos para el cumplimiento de los deberes formales y optimizar la recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos del Municipio San Diego del Estado Carabobo. Trabajo de Grado no Publicado. Universidad de Carabobo.
- Fonrouge (2003). Derecho Financiero. Volumen I. Segunda Edición. Ediciones Depalma. Buenos Aires.
- León (2007). Propuesta de lineamientos tendientes a una efectiva gestión de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en la Alcaldía del Municipio Zamora del Estado Aragua. Trabajo de Grado no Publicado. Universidad de Carabobo.
- Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión. Gaceta Oficial N° 39.579 del 22 de Diciembre de 2010. Caracas
- Ley de Simplificación de Trámites Administrativos. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.393 del 05 de Octubre de 1999. Caracas
- Ley Orgánica del Poder Público Municipal. Gaceta Oficial N° 38.204 del 08 de junio de 2005. Caracas
- Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL). Cuarta Edición. FEDUPEL. Caracas. 2006.
- Menéndez (2009). Derecho Financiero y Tributario. Editorial Lex NOVA. Barcelona España.

- Ordenanza de Impuestos Sobre Inmuebles Urbanos. Municipio Naguanagua. Gaceta Municipal de Naguanagua, Diciembre de 2010.
- Palella y Martins. (2006). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Fedupel.
- Ramírez (2007) Cómo hacer un Proyecto de Investigación Editorial Panapo. Caracas.
- Ruiz (2009). Validez [Documento en línea]. Disponible en la web: <http://www.carlosruizbolivar.com> [Consulta: Septiembre, 2011]
- Salas (2010). Estrategias para optimizar la aplicación de la ley de simplificación de trámites administrativos en la recaudación de impuestos municipales, en la Alcaldía de Valencia. Trabajo de Grado no Publicado. Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Sánchez (2001). La Administración Pública como ciencia. Su objeto y su estudio. Editorial Plaza y Valdez. México.
- Soria (2004). La construcción del Sistema Nacional de Coordinación Fiscal: Poder y toma de decisiones en una esfera institucional. Universidad Autónoma Metropolitana, Iztapalapa, México.
- Tolosa (2003). El Sistema Tributario de Venezuela. Documento en línea. Disponible en www.gestiopolis.com. Consultado el 14 de Septiembre de 2011.
- Valdés (1996). Curso de Derecho Tributario. Segunda Edición. Editorial TEMIS, S.A. Santa Fe de Bogotá.
- Villegas (2002). Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario. Octava Edición. Editorial ASTREA. Buenos Aires.

ANEXOS

ANEXO A

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimado(a) Sr.(a):

La presente encuesta tiene como finalidad obtener los datos necesarios para concluir con el Trabajo de Grado titulado: **LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS QUE OPTIMICEN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE INMUEBLES URBANOS EN EL MUNICIPIO NAGUANAGUA DEL ESTADO CARABOBO**. Este estudio forma parte de las exigencias de la **Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo**, por lo que la información que usted suministre tendrá un tratamiento estrictamente académico y, a tal efecto solicitamos su colaboración a fin de continuar con la investigación antes mencionada.

Instrucciones:

1. A continuación se presenta un cuestionario, con dieciséis (16) ítems, dicotómicos y cerrados donde usted deberá marcar, según corresponda, con una equis (X) la opción que más se adapte o mejor refleje su opinión.
2. No coloque su nombre ni firme el cuestionario, ya que la información a tratar tendrá carácter confidencial.

Gracias por su Colaboración.

CUESTIONARIO

Ítem	Descripción	Si	NO
1	¿La Alcaldía cuenta con una base de datos para conocer la totalidad de los contribuyentes?		
2	¿La Alcaldía utiliza la base de datos para conocer los niveles de incumplimiento en el pago del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos?		
3	¿La base de datos es actualizada regularmente de acuerdo con lo dispuesto por la Ordenanza de Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos?		
4	¿Existen reportes para conocer los niveles de la recaudación efectuada?		
5	¿La Alcaldía tiene como procedimiento la fijación de metas referidas a la recaudación estimada en materia de Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos?		
6	¿Considera usted que los niveles de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos son óptimos y están de acuerdo con las necesidades del municipio en lo relativo a ingresos ordinarios de origen tributario?		
7	¿La Alcaldía conoce el grado de morosidad que presentan los contribuyentes del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos?		
8	¿Considera usted que el personal encargado de la recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos está debidamente adiestrado?		
9	¿Considera usted que el personal de la Dirección de Hacienda de la Alcaldía de Naguanagua le brinda un tratamiento adecuado al contribuyente?		
10	¿Existen campañas de información a los contribuyentes en lo relativo a los aspectos asociados al Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos?		

Ítem	Descripción	Si	NO
11	¿Considera usted las campañas de información hacia los contribuyentes contribuiría a aumentar la recaudación en materia de Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos?		
12	¿El proceso de recaudación es automatizado?		
13	¿Considera usted que el proceso de recaudación presenta demoras significativas, tanto para el contribuyente como para la Alcaldía?		
14	¿Se han efectuado jornadas especiales de cobro para aquellos contribuyentes morosos como medida de control fiscal?		
15	¿Considera usted que los niveles actuales de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos ha afectado la ejecución del presupuesto municipal?		
16	¿Considera usted que la implementación de mejoras en la recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos generaría impactos positivos en el cumplimiento del presupuesto municipal establecido por la Alcaldía?		

ANEXO B

CALCULO DE LA CONFIABILIDAD

SUJETO	ÍTEMS DEL CUESTIONARIO																TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	5
2	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	7
3	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	7
4	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	7
5	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	9
6	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	10
7	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	14
SI	7	1	6	7	1	0	1	3	1	0	7	3	7	2	6	7	
NO	0	6	1	0	6	7	6	4	6	7	0	4	0	5	1	0	
P	1,00	0,14	0,86	1,00	0,14	0,00	0,14	0,43	0,14	0,00	1,00	0,43	1,00	0,29	0,86	1,00	
Q = (1 - P)	0,00	0,86	0,14	0,00	0,86	1,00	0,86	0,57	0,86	1,00	0,00	0,57	0,00	0,71	0,14	0,00	
P x Q	0,00	0,12	0,12	0,00	0,12	0,00	0,12	0,24	0,12	0,00	0,00	0,24	0,00	0,20	0,12	0,00	$\Sigma P \times Q$ = 1,4286
Varianza =		8,61905															
Confiabilidad		0,88987															

si

ANEXO C

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO