



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESPECIALIZACION EN GERENCIA TRIBUTARIA
CAMPUS LA MORITA

**GESTION ADMINISTRATIVA DEL PROCESO DE RECAUDACION
DEL IMPUESTO SOBRE INMUEBLES URBANOS EN EL MUNICIPIO
SANTOS MICHELENA DEL ESTADO ARAGUA**

Autor:
Alvial, Jordán

La Morita, Mayo de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESPECIALIZACION EN GERENCIA TRIBUTARIA
CAMPUS LA MORITA

**GESTION ADMINISTRATIVA DEL PROCESO DE RECAUDACION
DEL IMPUESTO SOBRE INMUEBLES URBANOS EN EL MUNICIPIO
SANTOS MICHELENA DEL ESTADO ARAGUA**

Autor:
Alvial, Jordán

Trabajo Especial de Grado presentado para optar al título de Especialista
en Gerencia Tributaria

La Morita, Mayo de 2015

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA

VEREDICTO

Nosotros, Miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado Titulado:

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROCESO DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE INMUEBLES URBANOS EN EL MUNICIPIO SANTOS MICHELENA DEL ESTADO ARAGUA."

*Presentado por el (la) Lic. Jordan A. Alvial G. C.I. 22.954.257 para optar al Título de Especialista en Gerencia Tributaria, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como **Aprobado**.*

Presidente: Martín Buriel

C.I. 3687492 Firma:



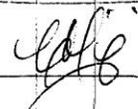
Miembro: Raúl Sanoja

C.I. 2244030 Firma:



Miembro: Consuelo Carrera

C.I. 4613674 Firma:



Maracay, 05 de Junio de 2015

DEDICATORIA

DEDICADO A MI MADRE FRESIA, POR SER EJEMPLO DE CONSTANCIA,
ESFUERZO Y HUMILDAD.

JORDAN ALVIAL

AGRADECIMIENTO

Primeramente a DIOS por su eterna ayuda.

A Fabiola, mi gran compañera en las buenas y en las malas.

A mis hijos, por comprenderme y permitir que les restará un poco de tiempo juntos, para llevar a cabo todas estas tareas.

A las profesoras Luisa de Sanoja y Airlys Bello, por su gran apoyo y comprensión.

A todos los Profesores de la Universidad de Carabobo, que de una u otra manera, ayudaron a alimentar este material.

A la Dirección de Hacienda del Municipio Santos Michelena, por abrir sus puertas y darme una oportunidad de profundizar mis conocimientos, especialmente al Licenciado Frank Cruz.

A TODOS MUCHAS GRACIAS

JORDAN ALVIAL



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESPECIALIZACION EN GERENCIA TRIBUTARIA
CAMPUS LA MORITA

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROCESO DE RECAUDACION
DEL IMPUESTO SOBRE INMUEBLES URBANOS EN EL MUNICIPIO
SANTOS MICHELENA DEL ESTADO ARAGUA**

Autor: Lcdo. Alvial, Jordán

Tutor: Lcda. Bello, Airlys

Año: Mayo, 2015.

RESUMEN

El presente estudio, titulado: Gestión Administrativa del Proceso de Recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Santos Michelena del Estado Aragua, tiene como objetivo principal analizar dicha gestión administrativa y para ello se desarrollaron tres objetivos específicos, que consistían, en primer lugar, identificar el proceso de gestión, para conocer cómo se desarrolla, en segundo lugar, describir el sistema de control tributario que lleva a cabo esta alcaldía y por último se analizaron los resultados obtenidos para evaluar dicha gestión y otorgar las recomendaciones que corresponden. Este trabajo corresponde al tipo de investigación de campo, se aplica un estudio descriptivo, ya que se fundamenta en la observación. El método de investigación utilizado fue el método científico. Para abordar los objetivos específicos se realizó la operacionalización de las variables intervinientes y así elaborar las preguntas que constituyeron el instrumento de recolección de datos, representado por un cuestionario de 33 ítems, el cual fue aplicado a la población total, constituidas por diez personas de la Dirección de Hacienda de Santos Michelena, que intervienen en el proceso de recaudación mencionado; para su análisis se utilizó la estadística descriptiva. De la aplicación del instrumento se pudo detectar que la organización posee algunas deficiencias que se orientan, a la falta de recursos tecnológicos adecuados para gestionar la recaudación, además de no contar con Manuales de Normas y Procedimientos, por otro lado se observó que no existe la unidad de Auditoría Interna, ni se utilizan indicadores de gestión para evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos. Ante esta realidad se sugirió corregir cada una de estas situaciones con el fin de optimizar el proceso de recaudación de este tributo.

Palabras Claves: Gestión Administrativa, recaudación, impuesto sobre inmuebles urbanos

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Índice de Cuadros	ix
Índice de Gráficos	xi
Introducción	13
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	18
Objetivos de la Investigación	24
Objetivo General	24
Objetivos Específicos	24
Justificación de la Investigación	24
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Investigación	27
Bases Teóricas	32
Administración	33
Funciones Administrativas	34
Clima Organizacional	38
Análisis de la Gestión Administrativa	38
Elementos Conceptuales y Normativos del Control Interno de la Administración Pública	40
Autonomía del Municipio	44
Hacienda Pública Municipal	49
Ingresos Públicos Municipales	57

Administración Tributaria Municipal	59
Impuesto Inmobiliario Urbano	70
Metodología de Valoración de Inmuebles con Fines Catastrales	82
Gestión y Control	84
Bases Legales	98
Definición de Términos	104
Operacionalización de las Variables	107
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Tipo de Estudio	109
Método de Investigación	110
Población y Muestra	111
Técnicas e Instrumentos de la Recolección de la Datos	112
Validez y Confiabilidad	114
Técnicas para el Análisis de los Datos	115
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	116
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	170
LISTADO DE REFERENCIAS	176
ANEXOS	179

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro		Pág.
1	Tipos de Indicadores	96
2	Alícuotas Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos Municipio Santos Michelena	104
3	Operacionalización de las variables	107
4	Distribución de la población	112
5	Metas de Recaudación	117
6	Conocimiento de las Metas de Recaudación	119
7	Cumplimiento de las Metas de Recaudación	120
8	Ejecución de planes y cumplimiento de metas	121
9	Consonancia de la estructura organizativa	123
10	Competencias del personal	124
11	Clima Laboral	125
12	Asignación de responsabilidades	127
13	Formación profesional	128
14	Planificación versus ejecución	129
15	Recursos Tecnológicos	131
16	Sistemas de información	132
17	Manejo de los sistemas de información	134
18	Situaciones disfuncionales de los sistemas de información	135
19	Nivel de tecnología	136
20	Fiscalización de la Contraloría General de la República	138

21	Recomendaciones de la Contraloría General de la República	139
22	Atención de las recomendaciones de la Contraloría General	141
23	Fiscalización de la Contraloría Municipal	142
24	Recomendaciones de la Contraloría Municipal	144
25	Atención a las recomendaciones de la Contraloría Municipal	145
26	Actualización del listado de contribuyentes	146
27	Actualización periódica de contribuyentes	148
28	Actualización de la base imponible	149
29	Actualización de inmuebles por parte de catastro	151
30	Leyes y normativas	152
31	Normas y procedimientos	154
32	Conocimiento de las normas y procedimientos	155
33	Unidad de Auditoría Interna	157
34	Recomendaciones de la Unidad Auditoría Interna	158
35	Existencia de indicadores de gestión	160
36	Cumplimiento de la ejecución de la programación	161
37	Correcciones en función de los indicadores de gestión	162

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico		Pág.
1	Controles del Estado Venezolano	87
2	Metas de Recaudación	118
3	Conocimiento de las Metas de Recaudación	119
4	Cumplimiento de las Metas de Recaudación	120
5	Ejecución de planes y cumplimiento de metas	122
6	Consonancia de la estructura organizativa	123
7	Competencias del personal	124
8	Clima Laboral	126
9	Asignación de responsabilidades	127
10	Formación profesional	128
11	Planificación versus ejecución	130
12	Recursos Tecnológicos	131
13	Sistemas de información	133
14	Manejo de los sistemas de información	134
15	Situaciones disfuncionales de los sistemas de información	135
16	Nivel de tecnología	137
17	Fiscalización de la Contraloría General de la República	138
18	Recomendaciones de la Contraloría General de la República	140
19	Atención de las recomendaciones de la Contraloría General	141
20	Fiscalización de la Contraloría Municipal	143

21	Recomendaciones de la Contraloría Municipal	144
22	Atención a las recomendaciones de la Contraloría Municipal	145
23	Actualización del listado de contribuyentes	147
24	Actualización periódica de contribuyentes	148
25	Actualización de la base imponible	150
26	Actualización de inmuebles por parte de catastro	151
27	Leyes y normativas	153
28	Normas y procedimientos	154
29	Conocimiento de las normas y procedimientos	156
30	Unidad de Auditoría Interna	157
31	Recomendaciones de la Unidad Auditoría Interna	159
32	Existencia de indicadores de gestión	160
33	Cumplimiento de la ejecución de la programación	161
34	Correcciones en función de los indicadores de gestión.	163

INTRODUCCIÓN

Desde hace muchos años, en la República Bolivariana de Venezuela se dio un impulso a lo que se conoce como la descentralización, con lo cual se busca que los Estados y Municipios de todo el territorio nacional, no dependan exclusivamente del situado constitucional, sino que también generen ingresos propios, los cuales le sirvan para invertirlos en la satisfacción de las necesidades públicas de sus ciudadanos.

La Potestad Tributaria de los Municipios es otorgada por el Artículo 168 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009), el cual señala que estos pueden crear, recaudar e invertir sus ingresos y en el artículo 179 se encuentran los tributos que pueden recaudar, entre los cuales encontramos las tasas por el uso de sus bienes y servicios, las tasas administrativas por licencias y autorizaciones, los impuestos sobre actividades económicas de industria, comercio, servicios e índole similar; impuestos de vehículos, espectáculos públicos, juegos y apuestas lícitas, propaganda y publicidad comercial y el impuesto sobre inmuebles urbanos, entre otros.

Cabe destacar, que los Municipios fueron los más beneficiados con la descentralización, ya que como se puede observar, tienen la facultad de recaudar una cantidad importante de tributos, entre los que más resaltan está el Impuesto Sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio e Índole Similar, el cual le genera a los municipios el mayor ingreso propio, pero no se debe subestimar a los demás impuestos municipales, ya que cada uno puede generar una fuente de ingreso respetable, el cual sirve para llevar a cabo la ejecución del presupuesto local, tal es el caso del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos.

En este mismo orden de ideas, es necesario indicar que el Impuesto sobre Inmuebles Urbanos recae sobre toda persona, natural o jurídica, que tenga derecho de

propiedad sobre bienes urbanos que estén localizados en la jurisdicción del municipio, tal como los establece el artículo 174 de la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (LOPPM) (2010) y la base imponible de este tributo, es el valor de los inmuebles, el cual se establece en función del precio corriente de los mismos, según lo señalado en el artículo 175 de esta misma ley.

Es importante resaltar, que si los municipios no realizan una actualización permanente del valor de los inmuebles urbanos que forman parte de su territorio, ni tampoco llevan controles que aseguren el registro de los contribuyentes, esto incidirá directamente sobre el caudal de ingreso de la hacienda pública municipal, restando fondos que son necesarios para cubrir los gastos e inversiones de los municipios.

Frente a esta situación los alcaldes, quienes son la máxima autoridad ejecutiva dentro de los municipios, deben plantearse estrategias junto a su equipo de trabajo, especialmente asistidos por los directores de hacienda municipal; dichas estrategias deben ir orientadas a establecer unas políticas tributarias que aseguren la máxima eficiencia de la recaudación, en este caso del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos, por lo cual, deben existir objetivos y metas que deben ser conocidos por todo el personal involucrado en el proceso, dichas metas deben ser evaluadas permanentemente para conocer si se están cumpliendo de acuerdo a lo planificado y de no ser así, hacer las correcciones oportunas y evitar desviaciones que puedan perjudicar la recaudación.

Todo este proceso no debe descansar solamente en la voluntad humana de hacer las cosas bien, sino que también debe ir acompañada de herramientas tecnológicas que les permita hacer una medición en tiempo real, de las metas de recaudación, fiscalización, actualización de los contribuyentes y de las bases imponibles de los inmuebles; ya que de manera más expedita, se podrá hacer un seguimiento de cómo va avanzado el proceso, lo cual le facilita la toma de decisiones de manera oportuna.

Es por esta razón, que todos los municipios deben velar que sus políticas vayan encaminadas a optimizar sus procesos de actualización, control y fiscalización, en materia tributaria, especialmente en lo que respecta al Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos, el cual muchas alcaldías, por considerarlo poco importante, no le dan el valor que realmente merecen y dejan de percibir un ingreso justo por este concepto.

Si bien es cierto que en la actualidad, la realidad de los municipios es muy compleja, ya que son múltiples las competencias que deben atender, por lo cual, van dejando a un lado la que consideran menos importante, pero es necesario que estas se reinventen y sean más dinámicas en cada una de sus procesos y mucho más aún tratándose de un proceso de recaudación de ingresos, por lo que deben hacer los mayores esfuerzos en integrar a sus equipos para planear de manera estratégica estos temas.

De esta realidad no escapa la Alcaldía del Municipio Santos Michelena del estado Aragua, que motivado a lo comentado anteriormente, ha visto que en vez de representar un ingreso adicional el Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos, se ha convertido en un gasto, ya que lo que se percibe no cubre los costos ni siquiera de papelería que genera el proceso. A pesar que se han tomado ciertas iniciativas orientadas a corregir esta situación, tal como la incorporación en la ordenanza que rige la materia de unos mínimos tributarios, establecido recientemente, sin embargo, no es suficiente para lograr que realmente sea un ingreso importante dentro del presupuesto municipal, en virtud que hay muchas cosas pendientes por actualizar, desde los establecimiento de metas, implantar un sistema tecnológico acorde con las necesidades, actualización de las base de datos de los contribuyentes, actualización del valor de los inmuebles urbanos, entre otros.

En virtud de este escenario, se hace necesario realizar un estudio que permita conocer como se está llevando a cabo el proceso en materia de recaudación de este

tributo, para así conocer cómo funciona el sistema de control interno, cuáles son sus debilidades y fortalezas, cuáles han sido las metas que han establecido quienes dirigen el proceso y si dichas metas se cumplen o si se les hace seguimiento, para de esta manera analizar cómo se gestiona este tributo, para ofrecer una serie de recomendaciones que vayan encaminadas, en primer lugar a fortalecer lo que ya existe y en segundo lugar a proponer aquellas iniciativas que otorguen un valor agregado al mejoramiento de este proceso.

En virtud de esto, para llevar a cabo esta investigación se desarrollará el siguiente esquema, que consta de 4 capítulos, con los cuales se busca dar una solución efectiva a esta problemática:

Capítulo I: **El Problema**, el cual es un asunto que requiere solución, en este caso el mismo radica en la deficiente gestión del proceso de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos de Santos Michelena; en este capítulo se desarrolla el **planteamiento del problema**, en el cual se hace un esbozo de la problemática existente de este tributo en el municipio mencionado, por otra parte encontraremos los **Objetivos de la Investigación**, empezando con el objetivo general, el cual centrará la atención en el problema a resolver y los objetivos específicos, los cuales paso a paso, buscarán darle respuesta al objetivo general y por último se desarrollará la **justificación de la investigación**, que incluye la motivación de llevar a cabo la misma y señala a quienes de una u otra forma, podrán verse beneficiados con los resultados que se obtendrán de la misma.

Capítulo II: **Marco Teórico**, el cual estará conformado por **los antecedentes de la investigación**, los cuales, obviamente son necesarios para darle sustento a la presente, ya que de ellos se pueden aprovechar aquellos conocimientos y resultados que dieron, para nutrir y fortalecer esta investigación; por otro lado encontraremos las **bases teóricas**, con las cuales no se podrían formular las soluciones de la problemática, ya

que de allí se extraen los fundamentos, que autores reconocidos, han aportado al respecto, los cuales son contrastados con la realidad existente en la organización, para dar las respuestas más efectivas en función con la teoría existente; por otro lado encontramos en este capítulo las **bases legales**, las cuales son los fundamentos que conseguimos en las leyes, reglamentos y otras normativas legales asociada con el tema de estudio; por último, se encontrará la **definición de términos**, que incluye aquellos términos más resaltantes y con la connotación más acertada que se desea darle en esta investigación.

Capítulo III: **Marco Metodológico**, el cual contiene el tipo de estudio que más se ajusta para llevar a buen término esta investigación, por otra parte se especifica el método de investigación que se utilizó, mientras que también se señala cuales son las técnicas e instrumentos de recolección de la información, que permitieron analizar la real situación en la cual se encuentra el proceso de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en el municipio Santos Michelena, mientras que al final de este capítulo se indican las técnicas que fueron utilizadas para analizar dicha información y de esta manera dar respuesta y solución a la problemática planteada.

Por último, se encontrará la bibliografía con la cual se sustenta esta investigación y que dio pie a la planificación, ejecución y culminación de la misma.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Venezuela no conoció sino hasta finales de los años ochenta el proceso de descentralización, ya que la era democrática, alcanzada en el año 1958, heredó el centralismo, el cual monopolizaba todo el poder y los recursos.

Debido a que algunas de las decisiones políticas y económicas, tomadas por los gobernantes de turno, no tuvieron el efecto deseado, esto trajo como consecuencia un enorme descontento popular, por lo cual había que buscar nuevas fórmulas, que permitieran distribuir el poder y los recursos, así como otorgar nuevas competencias a unidades territoriales menores, tales como los estados y municipios, lo cual ya venía ocurriendo en otros países latinoamericanos; es así que se dan en Venezuela los primeros pasos para la descentralización, la cual consiste fundamentalmente, en un proceso de transferencias de competencias y recursos desde la administración nacional o central de un determinado Estado, hacia las administraciones subnacionales, constituidos fundamentalmente en el caso venezolano por los estados y municipios, en pocas palabras acercar el poder a los ciudadanos.

Es por esta razón, que en abril de 1989 se promulga la Ley de Libre Nombramiento y Remoción de Gobernadores de Estado y en Junio de ese mismo año se realiza una reforma parcial de la Ley Orgánica de Régimen Municipal y en diciembre se promulga además la Ley Orgánica de Descentralización, Delimitación y Transferencia de Competencias del Poder Público. Todo esto con la intención de dar mayor participación a los gobiernos locales, los cuales realmente están más cerca de sus comunidades y conocen con detalle cuáles son sus problemáticas y necesidades,

por lo tanto, pueden darle una solución más oportuna y eficiente en función de las competencias que les han sido otorgadas.

Pero más allá de autonomía funcional que puedan recibir los estados y municipios, uno de los puntos fundamentales se encuentra en la autonomía que tienen estos para captar, invertir, controlar y fiscalizar su recursos propios, ya que estos permitirán fortalecer sus presupuestos, para dar respuestas a todas las necesidades colectivas.

En virtud de lo antes señalado, en el año 1999 la Carta Magna dio rango constitucional a muchas de las facultades que poseen los estados y municipios, siendo los más favorecidos, desde el punto de vista de la autonomía tributaria estos últimos, es por ello que encontramos en el artículo 168 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en primer lugar, el señalamiento que los municipios constituyen la unidad política primaria de la organización nacional y que dentro de la autonomía municipal comprende la creación, recaudación e inversión de sus ingresos y en el artículo 179 se detallan cuáles son los tributos sobre los cuales tiene potestad, entre ellos destacan las tasas por el uso de sus bienes o servicios; las tasas administrativas por licencias y autorizaciones; los impuestos sobre actividades económicas de industria, comercio, servicios e índole similar; los impuestos sobre inmuebles urbanos, vehículos, espectáculos públicos, juegos y apuestas lícitas, propaganda y publicidad comercial, entre otros; es decir un número nutrido de tributos, con lo cual se busca que el municipio, aparte de sus otros ingresos, bien sea por situado constitucional, los procedentes de su patrimonio, el producto de multas y sanciones, pueda gozar un presupuesto robusto con el fin de ponerlo a disposición de todas las necesidades locales.

Las potestades municipales vinieron a ser fortalecidas en el año 2005 con la promulgación de Ley Orgánica del Poder Público Municipal (LOPPM), la cual vino a derogar la Ley Orgánica de Régimen Municipal, la cual databa del año 1989; con esta

nueva ley, la cual fue reformada en año 2010, se busca como objeto principal lo señalado en su artículo 1:

La presente Ley tiene por objeto desarrollar los principios constitucionales, relativos al Poder Público Municipal, su autonomía, organización y funcionamiento, gobierno, administración y control, para el efectivo ejercicio de la participación protagónica del pueblo en los asuntos propios de la vida local, conforme a los valores de la democracia participativa, la corresponsabilidad social, la planificación, la descentralización y la transferencia a las comunidades y grupos vecinales organizados

De la misma forma, la LOPPM (2010) detalla, tal como lo hace la Constitución, como están constituidos los ingresos de los Municipios, ampliando un poco lo referente al situado constitucional, el cual aclara en su artículo 139 numeral 2, que el monto no menor del 20% de sus ingresos ordinarios y el 20% como mínimo, que corresponde por el presupuesto del fisco nacional que el estado debe transferir a los municipios deben ser distribuidos de la siguiente manera: 45% en partes iguales, 50% en proporción a la población y el restante 5% en proporción a la extensión territorial de los municipios.

Pero como es bien sabido, el Situado Constitucional, que depende directamente de lo que el gobierno nacional estime en su Presupuesto Anual, el cual desde hace algunos años se ha preparado en función de un precio del barril de petróleo –principal fuente de ingreso del Estado Venezolano- muy por debajo de lo que realmente se ha cotizado en los mercados internacionales, afectando indudablemente en los montos que deben percibir los estados y a su vez los municipios. Sumado esto al actual panorama internacional, donde los precios del crudo han descendido vertiginosamente, incluso hasta llegar por debajo de los 40 dólares por barril, muy

inferior al precio estimado en el presupuesto nacional, trayendo como consecuencia que se verán los municipios aún más afectados en sus ingresos por este concepto.

Es por esta razón, que los Municipios deben fortalecer sus presupuestos con los ingresos propios que puedan generar derivados de la potestad tributaria que le otorga la constitución y las leyes. Históricamente, de los tributos municipales que más aporta a los municipios es el impuesto Sobre Actividades Económicas, Industria, Comercio, Servicios e Índole Similar, pero no por esto se deben descuidar el resto de los tributos municipales, ya que sin embargo aportan un monto de menor cuantía, pero igualmente son importantes para cubrir el presupuesto municipal.

Cabe destacar, que uno de los impuestos que muchas alcaldías dejan rezagado, es el Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos, el cual de acuerdo a lo señalado por Molero y Morales (2007), es un tributo municipal que se genera por la propiedad o posesión de terreno y construcciones ubicados dentro del perímetro municipal urbano y que están dotados de servicios públicos por parte del municipio.

De acuerdo a lo señalado por Molero y Morales (2007) el Impuesto sobre Inmuebles Urbanos, en Venezuela tiene sus inicios en la ordenanza del distrito Federal del año 1875 y tiene como primer antecedente la Constitución de 1947, además estos autores indican, que en la actualidad está basado en el principio de generalidad contemplado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009), que plantea en su artículo 133 que toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos a través del pago de impuestos, tasas y contribuciones especiales que establezcan las leyes y para el caso de los municipios las ordenanzas.

Por ser este tributo una potencial fuente de ingreso para los municipios, deben mantenerse actualizadas las ordenanzas del mismo, igualmente deben mantenerse al

día la base de datos de todos los inmuebles urbanos que posee el municipio, así como también la base imponible que se aplica para el cálculo del tributo, la cual deber ser el valor del inmueble calculado a precios corrientes, tal como lo señala la LOPPM (2010).

Lamentablemente en el Municipio Santos Michelena del estado Aragua, por falta de políticas claras, han permitido que los ingresos generados por el Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos no estén en sus niveles más óptimos, ya que en primer lugar, la Dirección de Hacienda de este municipio no cuenta con un sistema digital que le permita llevar la base de datos de todos sus contribuyentes, lo cual sin duda trae como consecuencia, que se haga difícil establecer con claridad quienes son las personas naturales o jurídicas que deben cumplir con este tributo, de la misma forma, si este sistema se utilizara, se podría determinar de manera eficiente cuales contribuyentes están o no al día con sus pagos, permitiendo esto generar un presupuesto más ajustado a la realidad.

Por otra parte, desde hace muchos años, no se han actualizado en las fichas catastrales el valor de los inmuebles, los cuales de acuerdo a lo establecido en la LOPPM (2010) deben ser tasados a los precios corrientes del mercado, y si estos no se actualizan, cuando se van a aplicar las distintas tarifas señaladas en la ordenanza que rige la materia, indudablemente los montos a pagar son menores a los que realmente debería percibir el municipio.

Además, se suma que solamente son fiscalizados en esta materia, algunas industrias y comercios, obviándose el resto de los contribuyentes del municipio, lo cual crea evasión fiscal, mientras que se adiciona, que no existe una fuente accesible de información en materia de Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el municipio, que permita a todos los involucrados conocer de las ordenanzas, los pasos necesarios para pagar el tributo o la concientización de que todos los ciudadanos tienen el deber

de coadyuvar con los gastos públicos; y al no estar los contribuyentes orientados en esta materia pueden obviar consciente o inconscientemente sus responsabilidades tributarias.

Todo esto ha traído como consecuencia, que lo recaudado por este tributo, en vez de convertirse en una fuente que nutra el presupuesto local, más bien se ha convertido en un gasto, ya que los ingresos generados no alcanzan para cubrir los costos de mano de obra, papelería y otros insumos necesarios que se emplean en la administración y control del mismo, lo cual genera un importante problema, ya que en vez de servir como solución, lo que se ha creado es un problema.

Ante esta situación, es importante realizar un estudio que permita profundizar en este conocimiento y analizar con detalle:

¿Cómo se encuentra el Proceso de Gestión del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Santos Michelena del Estado Aragua?

¿Cuál es la situación actual del proceso de control tributario del impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Santos Michelena del Estado Aragua?

¿Cuál es la situación actual de la Gestión Administrativa del proceso de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar la Gestión Administrativa del Proceso de Recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Santos Michelena del Estado Aragua.

Objetivos Específicos

Identificar el Proceso de Gestión del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en el Municipios Santos Michelena

Describir el Sistema de Control Tributario del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Santos Michelena

Evaluar la Gestión Administrativa del Proceso de Recaudación del impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Santos Michelena

Justificación de la Investigación

Es importante resaltar que siempre la administración pública, bien sea nacional, estatal o municipal, deberán contar con los recursos necesarios, para cubrir con las necesidades que le demanda el colectivo, mucho más hoy en día, donde los recursos resultan más escasos motivado al preocupante descenso de los precios petroleros, lo cuales alimentan principalmente al presupuesto nacional.

Como ya se sabe, para buscar mayor eficiencia en la aplicación de los recursos y en el cumplimiento de las metas públicas, la República se ha constituido, tal como reza el artículo 4 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009),

en un Estado Federal descentralizado, con lo cual se busca llevar una participación protagónica de la unidad política primaria de la organización nacional, como los son los municipios, los cuales gozan de personalidad jurídica y autonomía dentro de los límites que la Constitución le demarca, la misma que le ha delegado la creación, recaudación e inversión de sus ingresos, los cuales vienen originados principalmente, por lo que les corresponde por situado constitucional y por los tributos municipales, sin menoscabo de otras subvenciones nacionales o estatales, pero los dos primeros forman parte como sus principales ingresos.

Como los municipios no tienen mayor incidencia sobre los recursos recibidos vía situado constitucional, ya que es el Estado a través del Poder Público Nacional, quien establece el presupuesto, el cual bajará en primera instancia a los estados y posteriormente a los municipios, por lo tanto, no es un monto que per se pueda influenciar y anticipar, sino que queda a discreción del Poder Central.

Pero los Municipios sí pueden planificar mucho mejor los ingresos que esperan percibir por los tributos municipales, ya que es un elemento que tienen bajo su total potestad. Lamentablemente muchos municipios solo le otorgan un carácter preponderante al Impuesto Sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios e índole Similar, por ser el que más ingresos le genera y descuidan en gran medida el resto de los tributos municipales, tal es el caso del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos, el cual está considerado como el segundo tributo que mas genera ingresos propios al municipio.

Como generalmente los presupuestos municipales son deficitarios, se hace necesario que todo el proceso de recaudación, administración, control y fiscalización de los tributos, especialmente el de impuesto sobre inmuebles Urbanos, tengan un nivel óptimo.

Lo mismo ocurre en la Alcaldía Santos Michelena del Estado Aragua, que motivado a la baja importancia que le ha prestado a este tributo, ha visto mermado el ingreso como producto de su recaudación, de aquí radica la importancia de esta investigación, ya que ella permitirá conocer la situación actual del proceso de recaudación, con la finalidad de detectar cuales son las debilidades y de esta manera proponer los correctivos necesarios para que la Dirección de Hacienda pueda ver optimizado su proceso de recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos,

Por otra parte, esta investigación permitirá a otras alcaldías, tomar como referencia cuales son los procesos que pueden mejorar, lo cual le permita mantener una mejor gestión relacionada con este impuesto.

Se espera con la misma, que al darle una herramienta adecuada a la Dirección de Hacienda, en materia de Información a los contribuyentes, tanto personales naturales como jurídicas, cuenten con una fuente idónea, actualizada y oportuna, para que estos conozcan a cabalidad las normas relacionadas con esta materia y así puedan cumplir con sus obligaciones tributarias y evitar posibles sanciones en caso de ser fiscalizados.

Para el investigador, este trabajo le permitirá conocer con mayor detalle, todo lo relacionado con el Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos, tema el cual es muy poco estudiado, ya que siempre la preponderancia es hacia el estudio de impuestos nacionales, quedando los tributos municipales rezagados.

Por último, se espera dotar con esta investigación a la Universidad de Carabobo, con una fuente de consulta que sirva para el desarrollo de futuras investigaciones, tanto para estudiantes de esta institución, así como también de otras instituciones educativas, lo cual permita nutrir el estudio tributario en el país.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

El contexto histórico venezolano trajo como consecuencia que se hiciera una justa distribución de competencias, que antes era solo exclusividad del poder central, pero la evolución política y social, no sólo en Venezuela sino que a nivel internacional, llevó a que se otorgara cierta autonomía y funciones propias inherentes a los estados y municipios, y es así como son consagrados en la Constitución Nacional, aprobada por el pueblo venezolano en el año 1999, lo que se conoce como la Autonomía Municipal, la cual comprende la elección de sus autoridades, la gestión en materia de su competencia y la creación, recaudación e inversión de sus ingresos.

Esto vino a representar un gran avance para los gobiernos locales, ya que son estos los más próximos a las reales necesidades que tienen las comunidades, y al poseer estas facultades, pueden orientar el gasto público hacia donde más se requiere, mientras que por otro lado, los ciudadanos pueden exigir de una manera fácil la atención y solución de sus problemas, ya que tienen más cerca este nivel de gobierno, sumado a todas estas consecuencias, también se encuentra que el Poder Público Nacional, podrá ocuparse de otros temas de sus competencia, para ser más eficiente su gestión en beneficio de toda la colectividad.

Sin duda uno de los grandes avances promovidos en la Constitución Nacional y las distintas leyes que rigen la materia, se encuentra la facultad de que los municipios puedan recaudar ingresos propios, además de lo que perciben por situado constitucional y otras vías donde se trasladan recursos financieros a los municipios. Esta Facultad se amplía en el artículo 179 de la Constitución, donde se señala cuales

son las fuentes de esos ingresos, entre las cuales destacan los de origen tributario, tales como las tasas, impuestos y contribuciones especiales que pueden recaudar.

Ante esta realidad, los municipios deben buscar la forma de ser más eficientes para recaudar cada uno de estos tributos, con la finalidad de poder contar con un presupuesto de ingreso robustecido, que permita contribuir con la satisfacción de las principales necesidades de los ciudadanos que se encuentran dentro de su ámbito territorial.

Dentro de los tributos que pueden crear y recaudar los municipios se encuentra el Impuesto sobre Inmuebles Urbano, el cual según lo establecido la LOPPM (2010) en su artículo 174, recae sobre toda persona que tenga derechos de propiedad sobre bienes inmuebles urbanos que estén ubicados en la jurisdicción municipal.

Este tributo viene a ser, después del impuesto Sobre Actividades Económicas, Comerciales, de Servicios e índole Similar, uno de los que mayores ingresos tributarios municipales generen, siempre y cuando el mismo, reciba por parte de la Hacienda Municipal un control exhaustivo de su recaudación, lo que implica que debe ponerse especial atención en la formulación de políticas en esta materia, tales como niveles de niveles de ingresos esperados, niveles de evasión fiscal, actualización de la base de datos de contribuyentes, así como la revisión permanente de las bases imponibles, las cuales deben estar ajustadas a lo que señalan las leyes, entre otras medidas que optimicen la recaudación del mismo.

Es por esto, que esta investigación se orienta a realizar un análisis del proceso de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos que se lleva a cabo en el Municipios Santos Michelena del Estado Aragua, pero sin duda, para llevar a buen término este trabajo, debe existir un apoyo en otras investigaciones que guarden

relación con esta, para de esta forma dar un sustento teórico al mismo; entre estas investigaciones se encuentran las siguientes:

Gómez (2011), quien realizó un trabajo de investigación denominado “Proceso de Recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos por parte del Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. Caso: Alcaldía de Maracaibo”. Esta investigación fue elaborada con el propósito de analizar el proceso de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos por parte del Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT), para tal efecto se llevó a cabo una investigación descriptiva, teórica-documental y observacional, bajo un enfoque cualitativo, con un diseño no experimental.

La población de esta investigación estuvo constituida por la totalidad de los documentos legales referidos al Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en el país, considerándose todos en el análisis desarrollado. La recolección de la información se efectuó de las propias fuentes ya enunciadas, así como de una encuesta materializada a siete (7) funcionarios adscritos a la alcaldía de Maracaibo. Las técnicas de análisis fueron cualitativas, contrastes y críticas.

Los resultados de la misma, indicaron que la naturaleza jurídica del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos radica en la autonomía y Potestad Tributaria del Municipio, asignadas en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009) y la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010). En este trabajo se describieron los métodos utilizados en la Dirección de Catastro para la actualización de los valores, mediante el cual se observó que es llevada cada cuatro años, igualmente se examinó los deberes formales en el procedimiento para la determinación, declaración y liquidación del impuesto, los cuales no son acatados en gran parte por los contribuyentes, no existiendo un control efectivo por parte de la Dirección de Catastro y el SAMAT.

En cuanto a las conclusiones desprendidas de esta investigación se hicieron recomendaciones, entre las cuales destacan, una reforma de la ordenanza de Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos, adecuándola a la Ley Orgánica del Poder Público Municipal, mientras que por otro lado se recomendó el fortalecimiento del cálculo y recaudación del impuesto de inmuebles, específicamente residenciales, ya que se están haciendo los cálculos sobre una base imponible que no corresponde con el valor de mercado de los mismos.

Esta investigación permitirá, a través de sus conclusiones, tener una visión más amplia de cuáles pueden ser esas carencias y fortalezas que se pueden presentar en materia de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos, de la misma forma permite enlazar la realidad del Municipio Santos Michelena con otro municipio del país en esta materia.

Adicionalmente a lo señalado, Feo (2010) realizó una Investigación denominada “Propuesta de Estrategias para Optimizar el Proceso de recaudación de Impuesto a las Actividades Económicas e Impuesto de Inmuebles Urbanos. Caso de Estudio (Alcaldía de Tinaquillo, Municipio Autónomo Falcón del Estado Cojedes). El objetivo principal de este trabajo fue investigar cuales son las estrategias para optimizar el proceso de recaudación del impuesto a las actividades económicas e impuestos inmuebles urbano en la alcaldía del Municipio Falcón del Estado Cojedes, con el fin de determinar esta situación, se planteó desarrollar tres objetivos específicos donde se diagnosticó la situación actual del proceso de recaudación de impuestos, así como se identificaron las fallas que se generaban, con el fin de diseñar estrategias que mejorarán el proceso de recaudación de impuestos, de igual manera el estudio se caracterizó por ser de tipo descriptivo de campo, bajo la modalidad de proyecto factible, donde la población o universo considerado estuvo compuesta por toda la población objeto de estudio, la cual estuvo conformada por cinco (5) trabajadores relacionados con la recaudación de este tributo.

De la misma forma, cabe destacar que se utilizaron técnicas de investigación como la observación directa y la encuesta; como instrumentos de recolección de información se utilizó un registro de datos y un cuestionario, el mismo fue estructurado de manera dicotómica con las alternativas “sí” y “no” en once (11) ítems.

Una vez recaudada la información a través del instrumento que se aplicó al universo total de la población, se procedió a realizar la interpretación de los resultados, los cuales se codificaron y tabularon a través de cuadros y gráficos, para posteriormente generar un análisis cuantitativo y cualitativo de la información aportada por la población, concluyéndose que existe la necesidad de crear estrategias para establecer el control de la recaudación del impuesto a las actividades económicas e impuestos de inmuebles urbanos.

Este trabajo sumará conocimientos a esta investigación, relacionado con las distintas estrategias que pueden utilizar los municipios con la finalidad de optimizar sus procesos de recaudación tributaria.

Por otra parte, Montoya (2011) realizó un trabajo de investigación que lleva por nombre “Lineamientos Estratégicos para la Formación de un Registro de Información de contribuyentes y Optimizar la Recaudación del Impuesto Sobre Actividades Económicas, Inmuebles Urbanos, Vehículos y Propaganda y Publicidad Comercial en el Municipio Libertador del Estado Carabobo”. Este trabajo se centró en proponer Lineamientos estratégicos para la formación de un Registro de Información de Contribuyentes y optimizar la recaudación de Impuesto sobre Actividades Económicas, Inmuebles Urbanos, Vehículo y Propaganda y Publicidad Comercial en el Municipio Libertador del Estado Carabobo, los objetivos planteados fueron, en primer lugar, el diagnosticar la situación actual en cuanto al proceso de inscripción de contribuyente, como segundo objetivo detectar fallas en dicho proceso, mediante la

evaluación del proceso de Control Tributario Administrativo y tercer lugar se presentó una crítica reflexiva.

Por las características del estudio, se asumió la modalidad de proyecto factible; se apoyó en un estudio de campo por medio de una encuesta, para lo cual se diseñó un cuestionario dicotómico con preguntas cerradas (sí y no), para ser aplicadas a una muestra de 12 empleados, al final del estudio se diseñaron los lineamientos estratégicos enmarcados en un Plan Estratégico 2011-2013 R.U.I.C.

Esta investigación surgió como parte fundamental de un estudio para evidenciar la importancia para la recaudación de un Registro de información de Contribuyentes, pues el proporcionara información completa y oportuna de las obligaciones tributarias del contribuyente, organiza y controla todos los sujetos tributarios, estableciéndole un código único como contribuyente, ayuda a determinar las obligaciones tributarias del contribuyente facilitando a la Administración Tributaria llevar un kardex auxiliar del estado de cuenta del contribuyente.

Este trabajo permitirá fortalecer esta investigación, desde el punto de vista de la importancia que representa un buen sistema del registro de información de contribuyentes, ya que este es fuente principal de control y sirve además para una efectiva toma de decisiones para quienes ejercen funciones de la administración de los recursos municipales.

Bases Teóricas

Uno de los componentes más importante en una investigación es el fundamento de las Bases Teóricas, con el cual se pretende definir resumida y sistemáticamente algunos conceptos y principios teóricos que giran en torno al tema de estudio.

Dada la naturaleza del estudio, se consideró pertinente iniciar al referencial teórico que soporta el problema de investigación haciendo mención a la autonomía municipal. A continuación se presenta la teoría en la que se basará la investigación:

Administración

De acuerdo a lo señalado por Chiavenato (2001:8) la palabra administración viene del latín ad (dirección, tendencia) y minister (subordinación u obediencia), y significa cumplimiento de una función bajo el mando de otro; esto es prestación de servicio a otro. Sin embargo, el significado original de esta palabra sufrió una radical transformación, ya que hoy en día el objetivo principal de la administración es interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acción organizacional a través de varios procesos, los cuales incluyen la planeación, la organización, la dirección y el control de todas las actividades realizadas en las áreas de una organización, con el fin de alcanzar tales objetivos de la forma más adecuada. Por consiguiente, administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos.

Señala Chiavetano (2001:3) que existen por lo menos tres tipos de habilidades que debe poseer un administrador, para ejecutar con eficacia el proceso administrativo:

- **Habilidad técnica:** capacidad para utilizar conocimientos, métodos, técnicas y equipos necesarios para cumplir tareas específicas de acuerdo con su instrucción, experiencia y educación.
- **Habilidad humana:** capacidad de discernimiento para trabajar con personas, comunicarse, comprender actitudes y motivaciones, y aplicar liderazgo eficaz.
- **Habilidad conceptual:** capacidad para comprender la complejidad total de la organización y la adaptación del comportamiento de la persona dentro de

aquella. Esta habilidad permite que la persona proceda de acuerdo a todos los objetivos de la organización y no sólo según los objetivos y las necesidades de su departamento o grupo inmediato.

Funciones Administrativas

Como ya se mencionó anteriormente, las funciones administrativas constan de las etapas de planeación, organización, dirección y control, lo cuales se desarrollarán a continuación:

Planeación

La planeación figura como la primera función administrativa, señala Chiavetano (2001:228) que esta sirve de base a las demás. La planeación es la función administrativa que determina por anticipado cuales son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para conseguirlo, es importante destacar que esto es aplicable tanto para organizaciones privadas como públicas, igualmente que el resto de las funciones.

Se trata entonces, la planeación, de un modelo teórico para la acción futura, que empieza por la determinación de los objetivos y detalla los planes necesarios para alcanzarlos. La planeación determina adonde se pretende llegar, lo que se debe hacer, cuando, cómo y en qué orden.

Establecimiento de Objetivos

La planeación es un proceso que empieza por definir los objetivos y los planes para alcanzarlos. El punto de partida de la planeación es el establecimiento de los objetivos por alcanzar. La fijación de los objetivos es la primera actividad que debe

cumplirse: saber adónde se pretende llegar para saber exactamente cómo llegar hasta allá.

Desglose de los objetivos

Los objetivos de las organizaciones pueden visualizarse en una jerarquía que va desde los objetivos generales de la organización hasta los objetivos operativos u operacionales que implican simples instrucciones de rutina cotidiana.

Como consecuencia de la jerarquía de los objetivos, surge el desglose de los mismos. A partir de los objetivos organizacionales, la institución fija sus políticas, directrices, metas, programas, procedimientos, métodos y normas.

- Políticas: ubicación de los objetivos o intenciones de la organización como guías orientadoras de la acción administrativa. Proporcionan marcos o limitaciones, para demarcar las áreas en que deberá desarrollarse la acción administrativa.
- Directrices: principios establecidos para posibilitar el logro de los objetivos pretendidos.
- Metas: objetivos por alcanzar a corto plazo.
- Programas: actividades necesarias para alcanzar cada una de las metas.
- Procedimientos: modo como deberán ejecutarse o llevarse a efecto los programas. Los procedimientos son planes que prescriben la secuencia cronológica de las tareas específicas necesarias para realizar determinados trabajos o tareas.
- Métodos: planes prescritos para el desempeño de una tarea específica.
- Normas: reglas o reglamentos que delimitan y aseguran el cumplimiento de los procedimientos. Son órdenes directas y objetivas respecto al curso de acción

que va a seguirse. Las normas surgen cuando una determinada situación exige una acción específica y única.

Organización

Señala Chiavenato (2001:236) que la organización, como función administrativa, consiste en determinar las actividades específicas necesarias para el logro de los objetivos planeados (especialización), de la misma forma, agrupa las actividades en una estructura lógica (departamentalización), además asigna las actividades a posiciones y personas específicas (cargos y tareas).

Dirección

La Dirección representa la tercera función administrativa, la misma, según Chiavenato (2001:237) es aquella etapa que pone en marcha y ejecuta las actividades que se han planificado. La dirección está relacionada con la acción, como la puesta en marcha, y tiene mucho que ver con las personas. Está directamente relacionada con la disposición de los recursos humanos de la organización.

Las personas necesitan dedicarse a sus cargos y funciones, entrenarse, guiarse y motivarse para alcanzar los resultados que se esperan de ellas. La función de la Dirección se relaciona directamente con la manera de orientar la actividad de las personas que componen la organización para alcanzar los objetivos. La dirección constituye una de las más complejas funciones administrativas porque implica orientación, asistencia en la ejecución, comunicación, motivación, en fin, todos los procesos por medio de los cuales los administradores procuran influir en su personal, para que se comporten según las expectativas y consigan los objetivos de la organización.

Control

Señala Chiavenato (2001:240) que la finalidad del control es asegurar que los resultados de aquello que se planeó, organizó y dirigió, se ajusten tanto como sea posible a los objetivos previamente establecidos. La esencia del control reside en comprobar si la actividad controlada está alcanzando o no los objetivos o los resultados deseados. El control es un proceso que guía la actividad hacia un fin determinado.

Fases del Control

El control es un proceso cíclico compuesto por cuatro fases según Chiavenato (2001:240):

- Establecimiento de estándares o criterios: Los estándares representan el desempeño deseado. Los criterios representan las normas que guían las decisiones. Son disposiciones que proporcionan medios para establecer qué deberá hacerse y cuál es el desempeño o resultado que se aceptará como normal o deseable.
- Observación del desempeño: La observación o verificación del desempeño o del resultado busca obtener información precisa sobre la operación que se está controlando.
- Comparación del desempeño con el estándar establecido: Toda actividad experimenta alguna variación, error o desviación. Es importante determinar los límites en que esa variación podrá aceptarse como normal o deseable. No toda variación exige correcciones, solo aquellas que sobrepasan los límites normales.

- **Acción correctiva:** El objetivo del control es mantener las operaciones dentro de los estándares establecidos para conseguir los objetivos de la mejor manera. Las variaciones, errores o desviaciones deben corregirse para que las operaciones se normalicen. La acción correctiva busca lograr que lo realizado esté de acuerdo con lo que se pretendía realizar.

Clima Organizacional

Señala Chiavenato (2001:934) que el clima organizacional se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a esos aspectos del clima que llevan a provocar diversas especies de motivación

La variación del estilo de liderazgo empleado puede crear climas organizacionales diferentes. Algunos climas organizacionales pueden crearse en un corto plazo de tiempo y sus características permanecen estables. Después de creados, estos climas causan efectos significativos y dramáticos en la motivación y, por consiguiente, en el desempeño y la satisfacción en el cargo.

Análisis de la Gestión Administrativa

Definición

De acuerdo a lo señalado por el Manual de Normas de Análisis de Gestión Administrativa (AGAD) de la Federación de Colegios de Licenciados en Administración de Venezuela (2003) citando a Ruiz Roa, el Análisis de la Gestión administrativa es el examen de la estructura administrativa o de sus componentes, para evaluar el grado de eficiencia y eficacia con el cual se están cumpliendo la Planificación, la Organización, la Dirección, la Coordinación, la Ejecución y el

Control de los objetivos trazados por la empresa, para corregir las deficiencias que pudieren existir, tendiendo al mejoramiento continuo de la misma, optimizando la productividad hasta lograr la calidad total y su control, mediante la mejor utilización de los recursos disponibles, conforme a procedimientos encuadrados dentro de las normas y políticas de la verdadera administración.

Objetivos del Análisis de Gestión Administrativa

Según lo señalado por el Manual de Normas AGAD (2003) en el Análisis de Gestión Administrativa, podemos conseguir objetivos de carácter general y objetivos de carácter específico, los cuales serán desarrollados a continuación:

Objetivos de carácter general:

- La identificación de áreas donde las mejoras pueden ser sustanciales.
- La determinación de lo adecuado de la organización, de la entidad.
- La verificación de la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas
- La determinación de la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- La comprobación de la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- La verificación de la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos
- La comprobación de la utilización adecuada de los recursos.
- La Determinación de la relación existente entre la producción de bienes y servicios y los recursos destinados a esa producción.
- La medición de los resultados obtenidos.

Objetivos de Carácter específico:

- El estudio de la organización de la organización, visualizando los cambios de importancia que deben hacerse.
- La determinación de las debilidades en los métodos o procedimientos administrativos.
- La evaluación de la adecuación y efectividad de los controles internos.
- La detección de las desviaciones en la administración de la organización, revelando las causas y efectos que inciden en la toma de decisiones.
- La detección de las áreas críticas y la determinación de las medidas para superar crisis.
- La identificación de áreas donde es posible lograr notorias economías.
- La presentación de observaciones constructivas y la propuesta de recomendaciones viables.
- La toma de acciones contra posibles pérdidas, errores y deficiencias en general.
- La obtención de mejor calidad de los productos o servicios.
- La mejora de los servicios y beneficios a favor de la colectividad.

Elementos Conceptuales y Normativos del Control Interno de la Administración Pública

Control

Señala la Guía Metodológica para la Evaluación del Control Interno (1999) emitido por la Contraloría General de la República, que en el control destacan dos elementos significativos del mismo, entre ellos está la comparación o contrastación de hechos, situaciones u omisiones contra una referencia preexistente, que puede ser una norma, principio o plan entre otros, para establecer su conformidad o

divergencia; y por otra parte, el poder, ascendiente o autoridad que se tiene sobre un asunto, gestión, negocio u organización.

Aseguramiento del Cumplimiento de los Planes, Objetivos y Metas

Cita la guía metodológica mencionada, que quien tiene el dominio o mando en una organización buscará asegurarse a través del ejercicio de las potestades inherentes a estas facultades de control, de que en las misma se cumplan los fines de las disposiciones normativas y los planes, objetivos y metas diseñados para alcanzarlos.

Control Interno: Aceptación Generalmente Aceptada

En la doctrina del control público, se acuerdo con la Guía Metodológica para la Evaluación del Control Interno (1999), se admite que el Control Interno comprende el plan de la organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una unidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia, economía y calidad de las operaciones, estimular la observancia de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Control Interno: Niveles de Responsabilidad

En una organización cada funcionario es responsable, dentro de su ámbito de desempeño y ante su superior inmediato, de acatar las normas, actuar conforme a los principios acordados y cumplir los planes, descansando finalmente la responsabilidad por el eficaz funcionamiento del sistema de control interno en la alta gerencia.

Responsabilidad de la Gerencia

La Gerencia es responsable de la supervisión constante en cada nivel de la organización, a efectos de cuidar que ésta funcione en la forma prescrita e implantar reajustes cuando las condiciones y circunstancias así lo requieran.

Carácter Instrumental Control Interno

El Control Interno, como instrumento, debe facilitar a los administradores la medición de los resultados obtenidos en su desempeño y del grado de cumplimiento de sus metas y objetivos.

La Contraloría Venezolana ha establecido que el Control Interno de cada organismo o entidad debe organizarse con arreglo a conceptos y principios generalmente aceptados de sistema y estar constituido por las políticas y normas formalmente dictadas, los métodos y procedimientos efectivamente implantados y los recursos humanos, financieros y materiales, cuyo funcionamiento coordinado debe orientarse, principalmente, al cumplimiento de los siguientes objetivos, todo esto de acuerdo con lo establecido por la Contraloría General de la República en su Guía Metodológica para la Evaluación del Control Interno (1999):

- Salvaguardar el patrimonio público.
- Garantizar la exactitud, cabalidad, veracidad y oportunidad de la información presupuestaria, financiera, administrativa y técnica.
- Procurar la eficiencia, eficacia, economía y legalidad de los procesos y operaciones institucionales, y el acatamiento de las políticas establecidas por las máximas autoridades del organismo o entidad.
- Generar confianza en la sustentación de las operaciones y actividades realizadas en las distintas áreas de la organización.

- Acatar los requisitos legales y reglamentarios.
- Lograr las metas y objetivos institucionales.

Para alcanzar esos objetivos, la Contraloría venezolana señala que el sistema de control interno debe ser estructurado según las premisas siguientes:

- La máxima autoridad jerárquica de cada organismo o entidad debe establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno, y en general vigilar su efectivo funcionamiento.
- El sistema de control interno forma parte de los sistemas financieros, presupuestarios, contables, administrativos y operativos del organismo o entidad, y no puede vérselo como un área independiente, individual o especializada.

Por su parte, esta misma guía metodológica señala citando a la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) que se han establecido directrices para las normas de control interno y lo define como el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas, incluyendo la actitud de la Dirección, que posee una institución para ofrecer garantía razonable de que se cumplan los siguientes objetivos:

- Promover las operaciones metódicas, económicas, eficientes, eficaces y los productos y servicios de calidad, acorde con la misión que la institución debe cumplir.
- Preservar los recursos frente a cualquier pérdida por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraude e irregularidades.
- Respetar las leyes, reglamentaciones y directivas de la Dirección.
- Elaborar y mantener datos financieros y de gestión fiables y presentados correctamente en informes oportunos.

Estructura Organizativa y Control Interno

Según señala la Guía Metodológica para la Evaluación del Control Interno (1999) una organización debe perseguir el cumplimiento de los aspectos mencionados anteriormente, mediante la ejecución de sus planes dentro de una estructura organizativa adecuada, que disponga de lo siguiente:

- Recursos tecnológicos necesarios y asociados a sus procesos productivos y de apoyo.
- Recursos humanos con aptitud, capacitación, experiencia y motivación requeridas para cumplir con sus obligaciones de manera óptima.
- Líneas de responsabilidad claramente definidas.
- Liderazgo que garantice la dinamización de la organización.
- Sistema de control que ofrezca una evaluación preventiva, constante y sistemática para la oportuna toma de decisiones.

Autonomía del Municipio

La autonomía del municipio es una disposición constitucional, la cual está contenida en el artículo 168 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009) (CRBV), el cual señala que los mismos constituyen la unidad política primaria de la organización nacional y que gozan de personalidad jurídica y autonomía dentro de los límites de la Constitución y la ley.

De acuerdo a Acosta (2007: 41) la autonomía significa independencia de los otros Poderes Públicos, y en concordancia con el artículo previamente citado, ella significa independencia política, independencia normativa e independencia administrativa, por cuanto constitucionalmente se le otorga el privilegio de nombrar sus propias autoridades; la libre gestión en materia de su competencia y la creación, recaudación e inversión de sus propios ingresos.

La Autonomía Municipal también es desarrollada por la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (LOPPM) (2010), la cual señala en su artículo 3 lo siguiente:

La autonomía es la facultad que tiene el Municipio para elegir sus autoridades, gestionar las materias de su competencia, crear, recaudar e invertir sus ingresos, dictar el ordenamiento jurídico municipal, así como organizarse con la finalidad de impulsar el desarrollo social, cultural y económico sustentable de las comunidades y los fines del Estado.

Por ende, la autonomía Municipal busca que los gobiernos locales puedan promover el desarrollo de sus espacios territoriales, para llevar bienestar a toda la comunidad.

De la misma forma la LOPPM (2010), en su artículo 4, describe que el ejercicio de dicha autonomía comprende lo siguiente:

- Elegir sus autoridades.
- Crear parroquias y otras entidades locales.
- Crear instancias, mecanismos y sujetos de descentralización, conforme a la Constitución de la República y la ley.
- Asociarse en mancomunidades y demás formas asociativas intergubernamentales para fines de interés público determinados.
- Legislar en materia de su competencia, y sobre la organización y funcionamiento de los distintos órganos del Municipio.
- Gestionar las materias de su competencia.
- Controlar, vigilar y fiscalizar los ingresos, gastos y bienes municipales, así como las operaciones relativas a los mismos.
- Impulsar y promover la participación ciudadana, en el ejercicio de sus actuaciones.

- Las demás actuaciones relativas a los asuntos propios de la vida local conforme a su naturaleza.

La Autonomía Política

La autonomía política permite al municipio autogobernarse conforme a los mecanismos democráticos establecidos en la constitución de la República.

La Autonomía Normativa

La autonomía normativa, le permite dictar su ordenamiento legal en materias que son de su competencia y donde no haya concurrencia con otros Poderes Públicos.

La autonomía normativa de los Municipios está constitucionalmente sujeta al control Jurisdiccional. En este sentido, el artículo 168 de la CRBV, establece que los actos del Municipio no podrán ser impugnados sino ante los tribunales competentes, de conformidad con la Constitución y a ley.

La Autonomía Tributaria

La Autonomía Tributaria, le permite al Municipio crear, modificar o suprimir los tributos que le corresponden por disposición constitucional o que le sean asignados por ley nacional o estatal, mediante ordenanzas. Así mismo, los municipios podrán establecer los supuestos de exoneración o rebajas de tributos.

La Autonomía Tributaria, sin embargo, está sujeta a lo establecido en la CRBV, en especial a lo establecido en el artículo 180, que señala que esta potestad es distinta y autónoma de las potestades reguladoras que la Constitución o las Leyes atribuyan al

Poder Nacional o Estatal sobre determinadas materias o actividades. En otras palabras, no puede invadir competencias que le corresponde al Poder Nacional o a los Estados.

Mientras que otra de las limitaciones de esta autonomía se encuentra en los artículos 316 y 317 de la CRBV, donde se manifiesta que el sistema tributario debe procurar la justa distribución de las cargas públicas según la capacidad económica del contribuyentes, además se insta a que los tributos no pueden tener efectos confiscatorios.

En conjunción con estos dos artículos señalados anteriormente, la LOPPM (2010) establece en su artículo 163 que no podrá cobrarse impuesto, tasas ni contribuciones municipales que no esté establecido a través de una ordenanza.

Los Tributos Municipales

De acuerdo a lo señalado por Acosta (2007), los tributos municipales son prestaciones de carácter obligatorio, exigidos en dinero por el Municipio en virtud de su poder de imperio, a todas aquellas personas que se encuentren en las situaciones de hecho preestablecidas por las ordenanzas que regulan los tributos municipales. Entre los tributos se mencionan los Impuestos, Tasas y Contribuciones Especiales.

a) Los Impuestos Municipales

De la misma forma Acosta (2007) acota que los Impuestos son establecidos por el Municipio, sin que exista la obligación de contraprestación inmediata por su parte que pueda individualizarse en el Contribuyente.

Dentro de los Impuestos que pueden recaudar los Municipios se encuentran los señalados en el artículo 179 de la CRBV, entre los cuales se encuentran el impuesto Sobre Actividades Económicas, Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar; Impuestos Sobre Inmuebles Urbanos, Vehículos, Espectáculos Públicos, Juegos y apuestas Lícitas, Propaganda y Publicidad Comercial, el Impuesto Territorial rural o sobre Predios Rurales.

b) Las Tasas Municipales

Las Tasas Municipales, son también ingresos creados por el Municipio, los cuales tienen fundamento Constitucional en el artículo 179, que señala que dentro de los ingresos de estos se encuentran las Tasas por el uso de bienes o servicios; las tasas administrativas por licencias y autorizaciones.

Y en este mismo orden de idea la LOPPM (2010), en el artículo 164 señala que los Municipios podrán crear Tasas con ocasión de la utilización privativa de bienes de su dominio público, así como por servicios públicos, siempre y cuando sean de solicitud o recepción obligatoria por los usuarios o que los mismos no puedan ser realizados por el sector privado, por requerir intervención o ejercicio de la autoridad o por estar reservados legalmente al Sector Público. La recaudación de estas tasas deben guardar proporción con el costo del servicio o con el valor de la utilización del bien de dominio público.

c) Contribuciones Especiales

Las Contribuciones Especiales de la misma forma deben crearse a través de ordenanza al igual que el resto de los tributos. La CRBV en el artículo 179, le da potestad a los Municipios a la creación de contribuciones especiales sobre plusvalías de las propiedades generadas por cambios de uso o de intensidad de aprovechamiento

con que se ven favorecidas por los planes de ordenación urbanística, además de la contribución por mejoras.

La Autonomía Administrativa

La Autonomía Administrativa, constitucionalmente se le otorga al Municipio, al permitírsele la libre gestión en las materias de sus competencias, esto de acuerdo a lo descrito por Acosta (2007).

Esta autonomía es entonces la Potestad que tiene el Municipio para libremente recaudar e invertir sus propios ingresos de acuerdo a la conveniencia del municipio, sin la injerencia del poder Nacional o del Estatal, con la salvedad que para ciertos tipos de ingresos como los llamados ingresos extraordinarios, existen disposiciones especiales que el municipio sin desmedro de su autonomía, debe cumplir.

Hacienda Pública Municipal

Cuando se habla de la expresión Hacienda Pública, nos referimos al conjunto de bienes, ingresos y obligaciones que una entidad posee, en un momento determinado, para la realización de los fines que le son propios. En el caso de Venezuela, la hacienda pública corresponde a la República (Hacienda Pública Nacional), a los Estados (Hacienda Pública Estatal) y a los Municipios (Hacienda Pública Municipal).

En cuanto concierne a la Hacienda Pública Municipal, ésta puede interpretarse desde dos puntos de vista: primero, en un sentido objetivo, como el conjunto de recursos y deudas del Municipio.

El segundo punto de vista conceptualiza la Hacienda Pública Municipal en sentido subjetivo, a manera de marco general de la actividad financiera del Municipio, el cual incluye la totalidad de las medidas y políticas financieras y económicas, de que se vale el Municipio para el cumplimiento de sus fines. Ello implica, fundamentalmente, la idea de recursos o numerario para proveer a su existencia y atender a sus funciones.

La Administración Financiera del Municipio

Señala Crespo (2010: 09) que al igual que la República y los Estados, el Municipio requiere de ingresos con los cuales sufragar los gastos que se originan del cumplimiento de las competencias que le asigna la ley, en especial las relacionadas con la satisfacción de las necesidades públicas. La diversidad de funciones que realiza el Municipio para obtener ingresos y realizar gastos, constituye, en su conjunto, lo que se conoce como Administración Financiera del Municipio, que puede definirse como el conjunto de principios, normas, organismos, recursos, sistemas y procedimientos que intervienen en las operaciones de programación y gestión necesarios para captar los fondos públicos y aplicarlos para la concreción de los objetivos y metas del Municipio, en la forma más eficiente posible. El sistema de control interno también forma parte de la administración financiera del Municipio y estará coordinado con el sistema de control externo ejercido por la Contraloría Municipal y la Contraloría General de la República. El objeto de este sistema es promover la eficiencia en la captación y uso de los recursos del Municipio, en acatamiento a las normas legales, la confiabilidad de la información que se genere y divulgue sobre los mismos, así como mejorar la capacidad administrativa para evaluar el manejo de los recursos y garantizar razonablemente el cumplimiento de la obligación de los funcionarios de rendir cuenta de su gestión.

La administración financiera del Municipio cumple dos propósitos. El primero consiste en generar la información necesaria para la toma de decisiones óptimas sobre el uso de los recursos municipales. Esto se logra, en buena medida, mediante el desarrollo de un sistema contable eficiente. Un segundo propósito, es la planificación de la ejecución de los ingresos que percibe el ente local, y que se concretiza a través del proceso de gestión presupuestaria y el buen manejo de la tesorería.

Principios de la Administración Financiera del Municipio.

De conformidad con el artículo 127 de la LOPPM (2010):

La administración financiera de la Hacienda Pública Municipal se ejercerá en forma planificada con arreglo a los principios de legalidad, eficiencia, celeridad, solvencia, transparencia, rendición de cuentas, responsabilidad, equilibrio fiscal y de manera coordinada con la Hacienda de la República y la de los Estados, sin perjuicio de la autonomía que la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela consagra a favor de los Municipios para la gestión de las materias de su competencia y para la creación, recaudación e inversión de sus ingresos.

La norma establece, en primer lugar, que la administración financiera se ejercerá de manera planificada, lo que significa definir los objetivos y las metas que la Alcaldía del Municipio se propone alcanzar y la estrategia a establecer para alcanzar las metas, en cuanto se refiere a la ejecución del Presupuesto de Ingresos y Gastos del Municipio. En segundo término, se dispone que la administración financiera municipal se ejercerá con arreglo a los principios de legalidad, eficiencia, celeridad, solvencia, transparencia, rendición de cuentas, responsabilidad, equilibrio fiscal y de manera coordinada con la Hacienda de la República y la de los estados. A continuación se hace una explicación somera de estos principios.

- Legalidad.

Este principio supone que toda actuación en materia de administración financiera del Municipio estará sometida al ordenamiento jurídico. Ello se interpreta en el sentido que la administración financiera debe regirse por el conjunto de disposiciones constitucionales, legales y sublegales que integran el ordenamiento jurídico, e inclusive por sus propias decisiones consagradas en actos administrativos de carácter normativo.

- Eficiencia

Este principio se refiere a la forma correcta, racional y organizada como deben realizarse las actividades que conforman la administración financiera de la Hacienda Pública Municipal, tomando en cuenta la relación existente entre los insumos y los productos. Busca reducir al mínimo el costo de los recursos.

- Celeridad

De acuerdo con este principio, las actividades que conforman la administración financiera municipal deben realizarse de manera pronta y oportuna. Para ello se simplificarán los procedimientos a fin de lograr reducción en los gastos operativos y ahorros presupuestarios.

- Solvencia

Se refiere este principio a la suficiente capacidad financiera del órgano o ente para responder por sus obligaciones. Se expresa mediante índices derivados de relaciones entre rubros de activos y pasivos para un período determinado, en el marco de los principios de contabilidad generalmente aceptados.

- Transparencia

Este principio exige inteligibilidad, claridad y precisión tanto de las normas como de los procedimientos aplicables a la administración financiera de la Hacienda Pública Municipal, para así excluir toda duda, incertidumbre o ambigüedad que pueda afectar la objetividad e imparcialidad con que deben actuar los funcionarios responsables de dicha administración. De igual manera, los funcionarios responsables de la administración financiera municipal, deberán garantizarle a los órganos competentes, la realización de auditorías internas y funciones de control.

En relación con este principio, la LOPPM (2010) establece lo siguiente en su artículo 252:

Los ciudadanos y ciudadanas tienen el derecho a obtener información general y específica sobre las políticas, planes, decisiones, actuaciones, presupuesto, proyectos y cualesquiera otras del ámbito de la actividad pública municipal. Asimismo, podrán acceder a archivos y registros administrativos, en los términos de la legislación nacional aplicable. Igualmente, tienen derecho a formular peticiones y propuestas; a recibir oportuna y adecuada respuesta; a la asistencia y apoyo de las autoridades municipales en sus actividades para la capacitación, formación y educación a los fines del desarrollo y consolidación de la cultura de participación democrática y protagónica en los asuntos públicos, sin más limitaciones que las dictadas por el interés público y la salvaguarda del patrimonio público.

- Rendición de cuentas.

Este principio se expresa como el deber legal y ético que tiene todo funcionario público municipal de responder por la administración, manejo y rendimiento de fondos, bienes y/o recursos públicos asignados y de informar a los órganos

contralores competentes, sobre los resultados en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido.

Sobre este principio, la LOPPM (2010) dispone lo siguiente en el artículo 88, numerales 18 y 19:

El alcalde o alcaldesa tendrán las siguientes atribuciones:

18. Presentar al Concejo Municipal, en el segundo mes siguiente a la finalización de cada ejercicio económico financiero, el informe de su gestión y a la Contraloría Municipal la cuenta de la misma, en la cual incluirá informe detallado de las obligaciones impagadas o morosas de los contribuyentes.

19. Presentar dentro del primer trimestre del año, de manera organizada y pública a la comunidad correspondiente convocada previamente, la rendición de cuentas de la gestión política y administrativa del año económico financiero precedente, relacionando los logros con las metas del plan municipal de desarrollo y el programa presentado como candidato.

Dirección de la Administración Financiera

De conformidad con el artículo 127 de la LOPPM (2010) “El Alcalde o Alcaldesa es el o la responsable de la Hacienda Pública Municipal y le corresponde la dirección de su administración financiera, sin perjuicio del régimen de control atribuido al Concejo Municipal, al Consejo Local de Planificación Pública, a la Contraloría Municipal y al control ciudadano”

El Alcalde o Alcaldesa es el titular del órgano de origen constitucional llamado Alcaldía, cuya función es ejercer el gobierno y administración del Municipio. Dentro de las funciones del ejecutivo local se incluye la responsabilidad de la Hacienda

Pública Municipal, que se materializa a través de la dirección de administración financiera en los términos antes definidos, sin perjuicio del control atribuido al Concejo Municipal, al Consejo Local de Planificación, a la Contraloría Municipal y al control ciudadano.

La función contralora del Legislativo Municipal se extiende al gobierno y administración pública municipal, la aprobación de las concesiones de servicio público, la aprobación de los planes de desarrollo y los planes de inversión municipal (artículo 96 de la LOPPM). Así mismo, los Concejos Municipales ejercen el control político sobre los órganos ejecutivos (artículo 9 y 99 de la LOPPM).

El Consejo Local de Planificación Pública también ejerce una función contralora sobre las funciones del Alcalde o Alcaldesa, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de los Consejos Locales de Planificación Pública. De igual manera, lo hace la Contraloría Municipal, órgano previsto en la CRBV, encargado de ejercer el control, vigilancia y fiscalización de los ingresos, gastos y bienes municipales, así como de las operaciones relativas a los mismos. Esta contraloría, forma parte del Sistema Nacional de Control Fiscal, el cual se encuentra bajo la rectoría del Contralor General de la República, en consecuencia, la Contraloría Municipal está sujeta a la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y Sistema Nacional de Control Fiscal.

Propósitos Generales de la Administración Municipal

De acuerdo a lo señalado por Acosta (2007:116) la administración Pública Municipal se orientará por los principios establecidos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y en las leyes respectivas y tendrá entre sus propósitos:

- Cada municipio desarrollará sus propia administración:

Cada Municipio mediante ordenanza, desarrollará esos principios para la organización y funcionamiento de los órganos del nivel local, central, descentralizado o desconcentrado, con el fin de alcanzar los mayores niveles de desempeño, atención, participación de los ciudadanos y ciudadanas en la gestión, racionalidad de costos y continuidad en el ejercicio de la función pública. Artículo 76 LOPPM (2010).

- Obligación de desarrollar programas de gerencia con procesos de mejora y formación continua:

La administración pública municipal deberá desarrollar programas de gerencia con procesos de mejora y formación continua, de elevación de la competencia funcional y de continuidad en el ejercicio de la función pública a los fines del mejor servicio a los ciudadanos y ciudadanas y la mayor eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos. Igualmente, desarrollará progresivamente la utilización de la telemática en los sistemas de información, seguimiento y control de la gestión. Artículo 77 LOPPM (2010).

- Creación de un Sistema Intermunicipal de Recursos Humanos

Se propenderá a la creación de un sistema intermunicipal de recursos humanos que facilite la acreditación de conocimientos y experiencia de las personas que laboran en los municipios, con el propósito de promover el desarrollo de la carrera del funcionario municipal en el territorio nacional. Artículo 77 LOPPM (2010)

- Desarrollo de acciones asociativas

Los municipios desarrollarán las acciones asociativas entre sí y con otros entes para tales propósitos, y acordarán sobre los mecanismos de implantación y los plazos para su ejecución. Artículo 77 LOPPM (2010)

- Ordenanza del Estatuto de la Función Pública Municipal

Cada Municipio mediante ordenanza, dictará el estatuto de la función pública municipal que regulará el ingreso por concurso, ascenso por evaluación de méritos, seguridad social, traslado, estabilidad, régimen disciplinario y demás situaciones administrativas; asimismo, los requerimientos de formación profesional, los planes de capacitación y carrera de los funcionarios al servicio de la administración pública municipal, de conformidad con lo establecido en la Constitución de la República y las leyes. Artículo 78 LOPPM (2010)

Ingresos Públicos Municipales

Según Crespo (2010), 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.

Clasificación de los Ingresos Públicos Municipales

Los ingresos públicos municipales pueden clasificarse de dos formas, según el criterio que se utilice para ello. Así tenemos, ingresos públicos municipales ordinarios y extraordinarios e ingresos públicos municipales tributarios y no tributarios. Veamos en detalle cada una de estas clasificaciones.

Ingresos Públicos Municipales Ordinarios y Extraordinarios

Esta es la clasificación que hace la LOPPM, de los ingresos que la Constitución le asigna a los municipios en el artículo 179, y que se supone se basa en la definición

que de dichos ingresos hace la Ley Orgánica de Administración Financiera del Sector Público (LOAFSP) en el artículo 6, numeral 6 respectivamente.

- Ingresos ordinarios

Son ingresos ordinarios del Municipio, de acuerdo con el artículo 137 de la LOPPM (2010): Los procedentes de la administración de su patrimonio, incluido el producto de sus ejidos y bienes.

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 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.

El impuesto territorial rural o sobre predios rurales y otros ramos tributarios nacionales o estatales, conforme a las leyes de creación de dichos tributos. También los derivados del Situado Constitucional y otras transferencias o subvenciones nacionales o estatales.

Además encontramos dentro de los Ingresos Ordinarios El producto de las multas y sanciones en el ámbito de sus competencias y las demás que le sean atribuidas; Los dividendos o intereses por suscripción de capital; Los provenientes del Fondo de Compensación Interterritorial y los demás que determine la Ley.

- Ingresos extraordinarios

Son ingresos extraordinarios del Municipio, de acuerdo con el artículo 139 de la LOPPM (2010): El producto del precio de venta de los ejidos y demás bienes muebles e inmuebles municipales, los bienes que se donaren o legaren a su favor, las contribuciones especiales, los aportes especiales que le acuerden organismos nacionales o estatales, el producto de los empréstitos y demás operaciones de crédito público, contratados de conformidad con la ley

Administración Tributaria Municipal

Competencias de la Administración Tributaria Municipal

Las competencias del Municipio en materia de administración tributaria, están contenidas en el artículo 172 de la LOPPM (2010), según el cual “Es competencia de los municipios la fiscalización, gestión y recaudación de sus tributos propios, sin perjuicio de las delegaciones que puedan otorgar a favor de otras entidades locales, de los estados o de la República. Estas facultades no podrán ser delegadas a particulares”

Se observa que la facultades de la administración tributaria municipal son amplias, aun cuando la ley sólo especifica la fiscalización y recaudación de los tributos, lo que lleva a interpretar el término gestión en el sentido de diferentes funciones que conduzcan al cumplimiento voluntario de la obligación tributaria por parte de los contribuyentes o responsables. Apegados a las disposiciones del Código Orgánico Tributario (COT) (2014), las facultades administrativas en materia tributaria del Municipio, son las siguientes:

- Recaudación de los tributos, intereses, sanciones y otros accesorios.
- Verificación del cumplimiento de la obligación tributaria.
- Fiscalización.
- Determinación.
- Liquidación.
- Formación del Registro de Información de Contribuyentes.

Recaudación de los Tributos, Intereses, Sanciones y otros Accesorios

La recaudación consiste en el ejercicio de la función administrativa conducente a la realización de los créditos tributarios a favor del Municipio y de intereses de mora, sanciones y otros accesorios causados por infringir disposiciones contenidas en la legislación tributaria municipal.

La recaudación ha sido tradicionalmente una función administrativa, sin que ello signifique la posibilidad de participación y colaboración de los bancos y demás instituciones financieras regidas por la Ley Orgánica de Bancos y demás Instituciones Financieras, a los fines de la percepción de los ingresos de los contribuyentes y responsables, actuando como agentes auxiliares de tesorería. Esta posibilidad se ha materializado en varios municipios del país, al facilitarle al contribuyente el pago de sus impuestos y demás obligaciones tributarias accesorias, a través de empresas especializadas.

El pago de los tributos municipales es el modo de extinción de la obligación tributaria y sucede a la liquidación del tributo por la Administración Tributaria o por el mismo sujeto pasivo mediante la autoliquidación. El pago se rige por las siguientes normas, de acuerdo con disposiciones contenidas en los artículos 40 al 48, del COT (2014), aplicables al Municipio, y que se resumen a continuación:

- a) Deberá ser efectuado por los sujetos pasivos, o por un tercero que se subroga en los derechos, garantías y privilegios del sujeto activo. En principio, el obligado al pago es el contribuyente. No obstante, existen otros sujetos pasivos que, por imperio de la ley o no, pueden también pagar, extinguiéndose para el deudor original, la obligación también original, como son los responsables, sustitutos y terceros o extraños, que tengan interés en ello o que no tengan interés pero obren en nombre y en descargo del deudor. Así, por ejemplo, a los sujetos pasivos que realicen con entes públicos operaciones gravadas con el ISAE, se les podrá retener el impuesto causado que, posteriormente, será considerado como pago a cuenta y deducible del monto total que le corresponda pagar por concepto del impuesto, en el mes en que la operación se hizo efectiva. Si el monto retenido y enterado al Fisco Municipal, fuere mayor que la obligación de pago, la diferencia constituirá un crédito fiscal a ser deducido en meses subsiguientes. De igual manera, las instituciones, organizaciones, empresas y asociaciones que de alguna manera regulen, canalicen, supervisen, controlen y efectúen pagos a los sujetos pasivos, deberán efectuar, previo al pago, la retención del ISAE previsto en la Ordenanza.
- b) Deberá hacerse en la fecha, lugar y forma que lo dispongan las Ordenanzas tributarias respectivas o en su defecto el COT, en dinero en efectivo, cheque de gerencia, transferencias bancarias, tarjetas de crédito, de débito y cualquier otro instrumento sustitutivo del pago en efectivo, con base en las planillas de autoliquidación puestas a disposición de cada contribuyente o responsable por la Administración Tributaria.
- c) Los conceptos imputados al pago, según el artículo 44 del COT (2014) son los siguientes (respetando el orden): 1) sanciones; 2) intereses moratorios y, 3) tributo del período correspondiente.

La falta de pago de la obligación tributaria, sanciones y accesorios, dentro del término establecido para ello en el COT o en las Ordenanzas tributarias respectivas, hará surgir, sin necesidad de requerimiento previo de la Administración Tributaria, la obligación de pagar intereses de mora desde el vencimiento del plazo establecido para la autoliquidación y pago de cada tributo en particular, multas y accesorios, hasta la extinción total de la deuda. Los intereses de mora son equivalentes a 1.2 veces la tasa activa bancaria aplicable, respectivamente, por cada uno de los períodos en que dichas tasas estuvieron vigentes. A los efectos indicados, la tasa será la activa promedio de los seis principales bancos del país con mayor volumen de depósitos, excluidas las carteras con intereses preferenciales, calculada por el Banco Central de Venezuela para el mes calendario inmediato anterior. No obstante, la Administración Tributaria podrá celebrar con los sujetos pasivos, convenios de pago respecto de los impuestos adeudados al Municipio, de conformidad con lo que establezca la Ordenanza respectiva, en la cual se especificará, entre otros elementos, el monto del pago inicial y el número de cuotas mensuales.

Existen otras formas de extinguir la obligación tributaria, distintas al pago, como son la compensación, la confusión y la declaratoria de incobrabilidad, poco aplicables en los municipios, motivo por el cual sólo nos referiremos a ellas, en sus aspectos conceptuales.

- **Compensación:** ocurre cuando dos personas son recíprocamente acreedoras y deudoras entre sí por derecho propio. Este sería el caso en el cual el Fisco Municipal y el contribuyente son deudores uno del otro por deudas tributarias y oponen una compensación que extingue ambas deudas.
- **Confusión:** ocurre cuando un mismo sujeto simultáneamente posee el doble carácter de deudor y acreedor.
- **Declaración de incobrabilidad:** es la hecha de oficio por la Administración Tributaria, de acuerdo al procedimiento previsto en el COT (2014) (artículo

54). Por ejemplo, cuando el monto de la obligación tributaria y sus accesorios no exceda de cincuenta unidades tributarias (en el caso del Impuesto sobre la Renta), o cuando los sujetos pasivos hayan fallecido en situación de insolvencia comprobada.

También puede presentarse el caso de la prescripción, regulada en las Ordenanzas tributarias, principalmente en la del ISAE.

Verificación del Cumplimiento de la Obligación Tributaria

La facultad de verificación de la Administración Tributaria, se establece en el artículo 182 del COT (2014), en los siguientes términos:

La Administración Tributaria podrá verificar las declaraciones presentadas por los contribuyentes o responsables, a los fines de realizar los ajustes respectivos y liquidar las diferencias a que hubiere lugar. Asimismo, la Administración Tributaria podrá verificar el cumplimiento de los deberes formales previstos en este Código y demás disposiciones de carácter tributario, y los deberes de los agentes de retención y percepción, e imponer las sanciones a que haya lugar.

Es, entonces, a través del proceso de la verificación, como podrían surgir ajustes a las declaraciones hechas por los contribuyentes o responsables que servirían de base para realizar liquidaciones complementarias e incluso iniciar un proceso de fiscalización. A este respecto, el COT (2014), en el artículo 185, dispone que mediante resolución, se practiquen los ajustes detectados por la Administración Tributaria como resultado de diferencias en los tributos autoliquidados, o en las cantidades pagadas a cuenta de tributos. Dicha resolución será debidamente notificada conforme a lo dispuesto en el COT y contendrá la siguiente información:

- Liquidación de los tributos resultantes de los ajuste; o,
- Diferencias de las cantidades pagadas a cuenta de tributos.
- Intereses moratorios.
- Sanción del 20% del tributo o cantidad pagada a cuenta de los tributos omitidos.
- Sanciones por concepto de ilícitos formales.

En el caso de los agentes de retención o de percepción, la verificación del cumplimiento de sus deberes, podrá realizarse en la sede de la Administración Tributaria o en el establecimiento del contribuyente o responsable.

La verificación puede practicarse en la propia sede de la Administración Tributaria o fuera de ella, incluso cuando se trate de agentes de retención o de percepción. En todo caso, cuando se trate de una verificación hecha en el domicilio del contribuyente, se requiere autorización previa por escrito, expedida por la respectiva Administración.

El fundamento de la verificación se establece en el artículo 184 del COT (2014):

Las verificaciones a las declaraciones presentadas por los contribuyentes o responsables, se efectuarán con fundamento exclusivo en los datos en ellas contenidos, y en los documentos que se hubieren acompañado a la misma y sin perjuicio de que la Administración Tributaria pueda utilizar sistemas de información automatizada para constatar la veracidad de las informaciones y documentos suministrados por los contribuyentes, o requeridos por la Administración Tributaria.

La claridad de la norma no amerita especial explicación.

Fiscalización

Se debe tener presente que el COT considera diferentes los conceptos de fiscalización y determinación. Más aún los considera como dos etapas o fases sucesivas, perfectamente delimitadas, de manera que no puede entremezclarse la una con la otra.

Según el Diccionario CLAVE, Fiscalizar, referido a una persona o entidad, es “someterlas a una inspección fiscal” y Fiscalización “el sometimiento de una persona o una entidad a una inspección fiscal para comprobar si pagan sus impuestos”. Desde este punto de vista, la fiscalización también permite conocer si la Declaración se hizo conforme a la verdadera capacidad económica del contribuyente, en acatamiento a lo dispuesto en el artículo 317 de la CRBV.

Se observa, entonces, que la fiscalización tiene por finalidad verificar la exactitud de las declaraciones presentadas por los contribuyentes o responsables, esto es, comprobar si la información suministrada por éstos se ajusta a lo realmente declarado. Este concepto es ampliado por Salvador Sánchez González., en cita de Crespo:

La fiscalización en un sentido amplio, es el conjunto de operaciones instrumentales destinadas a recolectar datos pertinentes al cumplimiento de los deberes y obligaciones tributarias. Se trata de una actividad administrativa cuyo presupuesto en sentido técnico-jurídico es la atribución de una potestad de comprobación, es decir, la comprobación tributaria, la búsqueda de hechos y datos que ignora la Administración, o de criterios que le permitan a la autoridad establecer la corrección o inexactitud de lo aportado u ocultado por los contribuyentes

La fiscalización se rige por disposiciones legales contenidas en el COT, LOPPM y Ordenanzas de Hacienda Municipal y tributarias.

Determinación

Por determinación se entiende, según Crespo citando a Villegas como “el acto o conjunto de actos dirigidos a precisar en cada caso si existe una deuda tributaria, quién es el obligado a pagar el tributo al fisco (sujeto pasivo) y cuál es el importe de la deuda.

Del concepto anterior, Villegas extrae los siguientes elementos:

Acto: la determinación tributaria puede estar integrada sólo por un acto del obligado o de la Administración. Por ejemplo, para el tributo derivado de la Ley de Timbre Fiscal, basta con constatar el hecho imponible, calificarlo e indicar la cantidad de dinero a ingresar al Fisco. Si se tratase del Impuesto sobre Espectáculos Públicos, sólo se requiere que el espectador haya adquirido el boleto de entrada correspondiente para presenciar el espectáculo, por cuanto el precio del boleto incluye el monto del gravamen en cuestión.

Conjunto de actos: en la mayoría de los casos, la determinación es una operación compleja, como en el caso del Impuesto sobre la Renta, cuya determinación en las grandes corporaciones requiere de una sucesión de actos, como consecuencia de la complejidad para fijar la cuantía del tributo. Igual sucede, pero a nivel municipal, con el ISAE.

En cada caso en particular: debido a que la norma tributaria no puede ir más allá de la enunciación abstracta de la hipótesis, tiene como consecuencia una operación posterior mediante la cual dicha norma se amolda a cada acaecimiento del supuesto. Ello significa que la determinación viene a concretar el supuesto hipotético de la norma creadora del tributo.

Si existe una deuda tributaria: para responder a esta pregunta será necesario cerciorarse de que el acontecimiento fáctico encuadró exactamente en la hipótesis y, por consiguiente, se dio el hecho imponible y surgió la obligación tributaria. Igualmente, dice Villegas, será también necesario establecer que aquel cuyo hecho o situación se adecuó a la hipótesis (el destinatario legal del tributo o contribuyente) no está eximido de tributar por alguna circunstancia preestablecida por la ley y que no se ha producido una causa extintiva de la obligación tributaria (por ejemplo, la prescripción).

¿Quién es el obligado?: asunto de trascendental importancia si se toma en cuenta que no siempre el realizador del hecho imponible, o destinatario legal del tributo, es aquel a quien el legislador coloca en el polo negativo de la relación jurídica tributaria como sujeto pasivo; por tanto, a pesar de ser el realizador del hecho imponible, puede no ser el obligado al pago del tributo al Fisco. Como dice Villegas, el “se debe” tiene forzosamente que transformarse en “alguien debe”.

¿Cuál es el importe de la deuda?: La respuesta a esta pregunta es el resultado final del proceso mediante el cual se conoce cuál es el monto exacto de la deuda tributaria. Este proceso recibe el nombre de liquidación, como veremos en su oportunidad.

El procedimiento de determinación sólo puede considerarse concluido, dice Villegas cuando podemos afirmar que “alguien debe tanto”.

Liquidación

La liquidación comprende, en sentido amplio, el procedimiento u operación matemática de convertir en una cifra concreta el impuesto a pagar por el contribuyente, así como también todas las actividades previas necesarias para ello. En otras palabras, la liquidación consiste en el ajuste de la cifra o la fijación de la cuantía

de la obligación nacida de la realización del hecho imponible y que ha sido establecida por la determinación. Desde este punto de vista, la liquidación constituye la última etapa del proceso de determinación, que conduce al pago de la obligación tributaria por el contribuyente o responsable.

Formación del Registro de Contribuyentes

La Administración Tributaria debe formar un Registro de Contribuyentes, que no es otra cosa que el padrón de los contribuyentes residenciados o domiciliados en el Municipio. Debe contener toda la información que permita identificar plenamente al contribuyente y a la actividad que desarrolla. En él se asentará cualquier modificación que se produzcan en la información y condiciones originales dadas en el otorgamiento de la Licencia. Igualmente, deberá existir un Registro de Contribuyentes sin Licencia, en el cual se asienten las autorizaciones con carácter provisional para el desarrollo de actividades económicas y/o comerciales dentro de la jurisdicción del Municipio, previo los requisitos exigidos para su otorgamiento.

Misión de la Administración Tributaria Municipal

Uno de los aspectos más importantes que se relacionan con la Administración Tributaria, es la misión que debe cumplir. Ello se explica, por el hecho de que se pudiese pensar que el ente u órgano responsable de dicha administración, sea una Superintendencia o cualquier tipo de unidad dentro de la organización administrativa de la Alcaldía, sólo debe cumplir una función recaudatoria, sin tomar en cuenta la forma cómo se realiza la recaudación y la manera de reducir el incumplimiento de la obligación tributaria por los contribuyentes o responsables. Sobre este particular, el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT), sostiene que las modernas concepciones sobre la misión de la administración tributaria, han superado

aquellas que veían a ésta como un organismo meramente recaudador que debería evaluarse en términos de eficiencia a través de la óptica de un sistema cerrado, sin cualquier referencia al entorno en que se desarrollase. Es así como en los últimos años se considera que la finalidad recaudatoria continúa siendo importante, pero incorpora también la preocupación del “cómo” recaudar, atendiendo al entorno en que se desempeña el organismo administrativo, y preocupándose en preservar los legítimos intereses de los contribuyentes y de la sociedad como un todo.

Una definición general de la misión de la Administración Tributaria, incluyendo la municipal, que se encuadre en las concepciones hoy prevalecientes, según el CIAT, sería la siguiente:

Aplicar eficazmente el sistema tributario, con equidad y eficiencia, logrando la confianza pública en su actuación y promoviendo el cumplimiento espontáneo y oportuno de la obligación tributaria, para contribuir al bienestar de la comunidad.

Sistema Eficiente para la Recaudación de los Tributos

En relación con la existencia de un sistema eficiente para la recaudación de los tributos, forma este parte de una actividad mucho más compleja del Estado, la Administración Tributaria, considerada como uno de los elementos más importantes para el logro de la justicia tributaria. Es por ello que el Constituyente de 1999 la incluye en la nueva Constitución, como base de sustento del sistema tributario. En el orden nacional, la administración tributaria le corresponde a la Superintendencia de Administración Aduanera y Tributaria –SENIAT-, dotado de autonomía técnica, funcional y financiera, en acatamiento de la disposición contenida en el párrafo final del artículo 317 de la CRBV, según la cual “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”.

Cuando la Constitución se refiere a un sistema eficiente de recaudación de los tributos, como base del sistema tributario, se está adscribiendo a la marcada tendencia de la mayoría de los países latinoamericanos de reformar y modernizar las administraciones tributarias de manera de lograr, por parte de éstas, una mayor eficiencia y efectividad en el desempeño de sus operaciones, buscando en todo momento el cumplimiento voluntario y oportuno de la obligación tributaria por parte de los sujetos pasivos en calidad de contribuyentes o de responsables.

El COT también le confiere gran importancia a la Administración Tributaria, al dedicar todo un Título, el IV, que se refiere a las facultades, atribuciones, funciones y deberes de Administración Tributaria; deberes formales de los contribuyentes, responsables y terceros procedimientos y consultas.

Impuesto Inmobiliario Urbano

El Impuesto Inmobiliario Urbano (ISIU en lo adelante), 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.

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. En otros casos 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. Esta práctica fue considerada inconstitucional por la Corte Suprema de Justicia, por cuanto lo percibido por concepto de arrendamiento, constituía una renta y, por consiguiente, su gravamen era competencia del Poder Nacional. Hoy existe consenso en adoptar el valor del inmueble como base para el cálculo del impuesto, con el objeto de hacerlo más equitativo y más productivo

Características del impuesto

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. Igualmente es directo por no ser trasladable del propietario del inmueble a otra persona.

Es un impuesto 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. 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.

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 inmueble sino de personas.

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

Es un impuesto proporcional. Por cuanto se aplica una alícuota constante a la base imponible para determinar la cuantía del tributo. No obstante, en muchos municipios se aplican tarifas progresivas, lo cual es un hecho contradictorio si se considera que las tarifas progresivas son propias de los impuestos personales y el ISIU, como hemos dicho, es un impuesto real.

Elementos del Impuesto Descritos en la Ley

La LOPPM define los siguientes elementos del ISIU, dejando al legislador municipal la tarea de establecer otros elementos del tributo, como se verá en su oportunidad.

- Hecho imponible.

De acuerdo con el artículo 173 de la LOPPM (2010), el ISIU 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.

La definición anterior comprende varios elementos o conceptos que se analizan por separado, como son: derechos de propiedad u otros derechos reales; inmuebles e inmuebles urbanos ubicados en la jurisdicción municipal de que se trate y beneficiarios de concesiones administrativas sobre los mismos bienes.

En primer lugar, el hecho imponible recae sobre quienes tienen derechos de propiedad u otros derechos reales sobre bienes inmuebles urbanos, lo cual se considera como una circunstancia jurídica que da origen al nacimiento de la obligación tributaria.

Derecho de propiedad se refiere a la titularidad de la propiedad del inmueble, no sólo al título jurídico de la propiedad adquirida por el medio jurídico del derecho privado, como por ejemplo, la compra-venta, donación o cesión, sino también al goce de los poderes que constituyen la esencia de la propiedad inmobiliaria, al poseedor a título de dueño o persona individual o colectiva que tiene la disponibilidad económica del bien como propietario o haciendo las veces de tal. Se incluyen, igualmente, otros derechos reales, como por ejemplo, el usufructo, la hipoteca, y el comodato.

De la titularidad o posesión de bienes inmuebles y otros derechos reales se origina la calidad de contribuyente o de responsable como sujetos pasivos de la obligación tributaria. En otras palabras, quien tenga el dominio útil del inmueble ubicado en el área urbana y, por consiguiente, la capacidad de disponer del inmueble.

En segundo lugar, se entiende por inmueble, de conformidad con lo establecido en el artículo 527 del Código Civil (1982), los terrenos, edificaciones y, en general, toda construcción adherida de modo permanente a la tierra o que sea parte de una edificación. Inmuebles urbanos son, a los fines del ISIU y de conformidad con el artículo 175 de la LOPPM (2010):

1. El suelo urbano susceptible de urbanización, que son 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:

- 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, no obstante el terreno sobre el que se hallen situados no pertenezca al dueño de la construcción. Se exceptúan los terrenos con vocación agrícola.
- Las instalaciones asimilables a las edificaciones antes señaladas, tales como diques, tanques, cargaderos y muelles.
- No se considerarán inmuebles las maquinarias y demás bienes semejantes que se encuentren dentro de las edificaciones, aun cuando estén de alguna manera adheridas a éstas.

Los inmuebles urbanos objeto del ISIU señalados anteriormente, debido a su característica de urbanos, estarán ubicados dentro de la poligonal que delimita el área urbana de las ciudades en el Plan de Desarrollo Urbano Local que debe tener cada Municipio, de conformidad con lo establecido en el artículo 61 de la LOPPM (2010). En efecto, dispone dicho artículo:

Cada Municipio, según sus peculiaridades, tendrá un plan local de desarrollo urbano mediante el cual regulará el uso y aprovechamiento del suelo según las directrices contenidas en el plan nacional de ordenación urbanística, y en concordancia con el plan de desarrollo económico y social señalado en el artículo anterior. Este plan contendrá la ordenación del territorio municipal, hará una clasificación de los suelos y sus usos, y regulará los diferentes usos y niveles de intensidad de los mismos, definirá los espacios libres y de equipamiento comunitario, adoptará las medidas de protección del medio ambiente, de conservación de la naturaleza y del patrimonio histórico, así como la defensa del paisaje y de los elementos naturales. Contendrá además, si fuere necesario, la determinación de las operaciones destinadas a la renovación o reforma interior de las ciudades.

El contenido de este artículo no hace sino ratificar la competencia del Municipio en materia de ordenación urbanística.

Finalmente, cabe destacar que las ordenanzas del ISIU deben señalar tanto el momento en que se causa el impuesto, como la oportunidad del pago. En tal sentido, lo práctico sería considerar que la obligación nace el 1º de enero de cada año y es exigible en períodos bimestrales o trimestrales, con las excepciones establecidas en la Ordenanza. De manera que estarían obligados al pago del impuesto, quienes ejerzan la titularidad de la propiedad del inmueble para el 1º de enero de cada año, por ser éste el año de la imposición.

- Base imponible

La base imponible del ISIU, según el artículo 175 de la LOPPM (2010), es el valor del inmueble objeto del impuesto.

- Determinación del valor del inmueble.

De conformidad con el artículo 175 antes citado, la determinación del valor del inmueble, se hará partiendo de su valor catastral, el cual se fijará tomando como referencia el precio corriente en el mercado. No obstante, la base imponible, en ningún caso, podrá ser superior al valor en el mercado, el cual se determina sobre la base de consideraciones tales como: condiciones urbanísticas edificatorias, carácter histórico artístico del bien, uso o destino, calidad y antigüedad de las construcciones y cualquier otro factor que, de manera razonable, pueda incidir en el mismo.

- Valor del inmueble.

De acuerdo a lo señalado en la segunda parte el artículo 175 de la LOPPM (2010), por valor del inmueble 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 valorización, siempre que sea consecuencia de una enajenación efectuada en condiciones de libre competencia entre un comprador y un vendedor no vinculados entre si.

Elementos adicionales del ISIU a ser descritos en la Ordenanza de creación del impuesto.

Además de los elementos del ISIU descritos en la LOPPM, existen otros que deberán ser descritos en la Ordenanza que cree el tributo, como son:

- Sujetos pasivos.

Contribuyentes. Son sujetos pasivos en condición de contribuyentes las personas naturales o jurídicas y demás entes colectivos a los cuales se les atribuye calidad de sujetos de derecho, las entidades o colectividades que constituyan una unidad económica y los consorcios que sean titulares de la propiedad de inmuebles, definidos como urbanos en la LOPPM. Se consideran, igualmente contribuyente, el particular concesionario de bienes inmuebles de derecho público.

En caso de comunidad de la propiedad lo serán todos y cada uno de los comuneros en forma solidaria.

Responsables. Son sujetos pasivos en calidad de responsables.

- El usufructuario y el beneficiario de un contrato de uso o habitación sobre inmuebles urbanos, solidariamente con su propietario.
- El acreedor anticresis si no hay pacto en contrario, conforme a lo previsto en el artículo 1.856 del Código Civil.
- El enfiteuta y el comodatario, solidariamente con el propietario.
- El arrendatario de inmuebles urbanos constituidos por lotes o parcelas de terreno, respecto del impuesto que corresponda al terreno, sin perjuicio del impuesto que en condición de contribuyente deba pagar por las edificaciones o construcciones que estén edificadas sobre el terreno y sean de su propiedad.
- Las personas indicadas en el artículo 28 del Código Orgánico Tributario, en los casos y en las condiciones allí previstas, solidariamente con el propietario, por el monto de los impuestos que correspondan a los inmuebles urbanos cuya administración y disposición ejercen.
- El adquirente, por cualquier título, de un inmueble ubicado en área urbana del Municipio, solidariamente con su causante, por los impuestos causados y no pagados hasta el momento de producirse la transmisión de la propiedad, salvo cuando la causa de la adquisición sea el resultado de una decisión judicial.
- Agentes de retención. Personas encargadas por terceros para recibir rentas, cánones de arrendamiento o de enfiteusis, producidos por inmuebles urbanos.
- Cuando los responsables en calidad de agentes de retención, no realicen las retenciones correspondientes, responderán solidariamente por ellas con el contribuyente.

Cabe destacar, que de acuerdo con el artículo 20 del COT (2014), entre el propietario de un inmueble y el titular de un derecho real, opera un régimen de solidaridad, respecto del pago del tributo.

- Registro de inmuebles.

Para determinar el número, descripción y numeración e identificación individualizada de todos los inmuebles ubicados en las áreas urbanas del Municipio, se formará el Registro Municipal de Inmuebles Urbanos, el cual estará a cargo del órgano que corresponda, según la organización de la rama ejecutiva del gobierno municipal.

Los contribuyentes o los responsables directamente o a través de la persona que lo represente, deberán inscribir en el mencionado registro los inmuebles cuya propiedad genere el Impuesto sobre Inmuebles Urbanos, en el lapso que prevé la Ordenanza del impuesto.

La obligación de inscripción de los inmuebles deberá cumplirse también, respecto de los inmuebles que se encuentren en los supuestos de exenciones o exoneraciones, aun cuando ellos pertenezcan a entidades públicas.

- Declaración.

Quienes estén sujetos al pago del impuesto están obligados a presentar anualmente la declaración sobre la propiedad inmobiliaria urbana, determinar y auto liquidar el impuesto y pagar el monto a que hubiere lugar, de conformidad con lo establecido en la respectiva Ordenanza.

La declaración deberá ser anual y se presentará dentro de los primeros días del mes de enero de cada año que establezca el legislador municipal, en los formularios que suministre y autorice la administración tributaria municipal.

- Pago del impuesto.

El ISIU se causará el 1º de Enero de cada año, se liquidará por anualidades, se hará exigible por bimestres o trimestres. Además, se pagará en la forma, plazos y condiciones que establezca la Ordenanza. El pago puede ser efectuado por los contribuyentes o por los responsables o por un tercero, quien se subrogará en los derechos, garantías y privilegios del Fisco Municipal en los términos establecidos en el COT.

- Recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos

En este punto se aborda el procedimiento previsto en la normativa municipal para la recaudación del impuesto inmobiliario.

La Recaudación

Según Cabanellas (1981), la recaudación se aplica especialmente al cobro de contribuciones, impuestos, tasas, multas, efectuado por agentes dependientes del Estado, las Provincias o los Municipios, es decir, que la recaudación es la principal función de la Administración Tributaria, y es la que más se ajusta al fin básico. El fin básico en cuestión es la realización efectiva de los créditos y derechos que constituyen el recurso del Estados y todos los entes públicos.

Con base a ello, Crespo citando a Moya, opina que la actividad tributaria no se agota con el establecimiento de las normas legales sobre el tributo, ni con el ejercicio de la competencia tributaria destinada a determinar o declarar en concreto la relación jurídica impositiva con todas sus consecuencias, sino que también implica el ejercicio

de la competencia tributaria tendente a hacer efectivo el crédito fiscal que se ha determinado.

La recaudación como actividad tributaria de toda administración pública, está destinada entonces a hacer efectivo los créditos fiscales que, por ejercicio de actividades económicas de personas naturales y jurídicas (en el caso del Impuesto Inmobiliario), los contribuyentes deben pagar al Fisco, obteniendo éste los recursos económicos que ayudan al ente municipal al desarrollo de la vida social de los habitantes del municipio.

Cabe destacar que la gestión tributaria de los municipios, se basa en la gestión administrativa que ejecuta el mismo, ya que a través de ésta última es posible que la Alcaldía pueda alcanzar los objetivos planteados en pro de la municipalidad.

Debido a que la Administración Pública tiene a su cargo la determinación y recaudación de los tributos, la gestión de tales recursos económicos constituye uno de los principales retos de la Administración Tributaria Municipal, por lo que su autonomía de gestión le permite la implantación una Gestión Recaudadora, la cual está dirigida a la materialización de los créditos tributarios, en atención al contribuyente, basándose en los procedimientos y solución que generen actuaciones fiscales.

En este sentido, Crespo citando a Moya, señala que dicha gestión recaudadora debe ser tan eficiente y eficaz que sea capaz de brindar información clasificada y resumida que muestre el avance y los logros obtenidos por la administración tributaria en hechos valorados numéricamente.

Dicha información podrá permitir establecer políticas tributarias, facilitar la evaluación de procedimientos y resultados obtenidos con el fin de perfeccionar la gestión administrativa y realizar una eficiente toma de decisiones.

En conclusión se puede decir de acuerdo a lo dicho por Crespo que la recaudación es la que permite al Estado la percepción de recursos obtenidos por medio de la aplicación de los tributos en el territorio nacional, siempre y cuando esta sea aplicada a los contribuyentes de manera eficaz y eficiente.

Proceso de Recaudación

Según Cabanellas (1981), la recaudación se aplica especialmente al cobro de contribuciones, impuestos, tasas, multas, efectuado por agentes dependientes del Estado, las Provincias o los Municipios.

Por otra parte, Moya (2006), el proceso de recaudación puede concebirse desde dos puntos de vista, un primer punto donde la recaudación equivale a la gestión administrativa pública desarrollada para la vigencia y tutela de los créditos que hacen a los tributos, es decir, este término es visto de manera compleja y general.

Desde el otro punto de vista más específico; la recaudación se identifica con los procesos llevados a cabo por el fisco que hace posible la percepción de las cantidades adecuadas, es decir, abarca exclusivamente el cobro de los tributos. Continuando con los conceptos anteriormente expuestos, el proceso de recaudación comienza cuando se genera en el Departamento de Rentas Municipales, la planilla del contribuyente del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos y esta es el instrumento de cobro es decir la factura, luego para que pueda ser recaudado el impuesto existen 2 formas: solicitud de la declaración voluntaria y por medio de las empresas recaudadoras.

Para finalizar y de acuerdo a lo planteado por el autor Moya (2006) Cabe destacar que el proceso de recaudación es una serie de operaciones que se llevan a cabo para percibir dinero por concepto de tributos de los contribuyentes hacia el fisco (en este caso fisco municipal), es decir, que el proceso de recaudación es la principal función de la Administración Tributaria, y es la que más se ajusta al fin básico.

Metodología de Valoración de Inmuebles con fines Catastrales

De acuerdo a lo que señala el Instituto Geográfico de Venezuela Simón Bolívar (IGVSB), en su guía Avalúo Masivo de Inmuebles con fines Catastrales (s/f:19), la Ley de Geografía, Cartografía y Catastro Nacional (2000), centraliza las directrices en materia de catastro a nivel nacional, en este Instituto ya mencionado, especialmente las referentes a la valoración catastral, a los fines de homologar los procedimientos correspondientes. En tal sentido, el artículo 46 de esta ley indica las competencias del IGVSB, y en el numeral 10 del mismo, establece que entre una de ellas está dictar las normas técnicas de valoración catastral.

También señala esta misma ley en su artículo 37, que la oficina municipal de catastro fijará la base de cálculo para la determinación del valor catastral del inmueble, de conformidad con las variables y normas técnicas de valoración establecidas por el IGVSB.

En fecha 28 de mayo de 2002 mediante resolución ministerial N° 54 se aprueban las normas técnicas para la formación y conservación del catastro Nacional, las cuales fueron publicadas en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° extraordinario 5590, las cuales establecen en el artículo 1: “Las presentes normas tienen por objeto regular la formación y conservación del catastro a los fines de asegurar la uniformidad del régimen catastral en el territorio nacional”

En el mismo sentido, a fines de homologar los procedimientos valorativos, el artículo 16 de las normas antes citadas contempla:

Para determinar el valor catastral de los inmuebles, las oficinas municipales de catastro deberán emplear el método de avalúo masivo, el cual consiste en un procedimiento de comparación de las características de los inmuebles objeto de avalúo, con las contenidas en la Planta de Valores de la Tierra y en la Tabla de Valores de la Construcción.

La Planta de Valores de la Tierra refleja los valores unitarios de la tierra de un municipio; y la Tabla de Valores de la Construcción expresa los valores unitarios de las diferentes tipologías de construcción determinadas en el municipio.

Por lo antes expuesto, para la determinación del valor de los inmuebles a nivel municipal, se debe elaborar previamente la Planta de Valores de la Tierra (PVT) y la Tabla de Valores de la Construcción (TVC).

La planta de valores de la tierra se determina mediante la aplicación de métodos directos de valoración basados en el conocimiento del mercado inmobiliario, o mediante la aplicación de métodos indirectos, que contemplen igualmente parámetros del mercado de inmuebles, todo esto de acuerdo a lo señalado en la guía Avalúo Masivo de Inmuebles con fines Catastrales (s/f:20), mientras que esta misma guía señala que la tabla de valores de la construcción se elabora mediante la aplicación del método del costo, en el cual se determina el costo de reposición de las tipologías establecidas en cada municipio.

Gestión y Control

Gestión Pública y su Medición

Según Otero (2011) el proceso de gestión puede ser entendido como la administración en forma efectiva de todos los recursos humanos, materiales y técnicos, mediante evaluaciones de desempeño para el logro de los objetivos de la organización.

De igual manera, es trabajar con y a través de individuos, grupos y otros para conseguir los objetivos de la organización.

En las organizaciones existen tres niveles de gestión muy diferenciales entre sí, los cuales son los siguientes:

Gestión Estratégica. Se desarrollará en las altas esferas directivas. Tiene como característica fundamental influenciar las acciones y las decisiones. Es generalmente corporativa y de largo plazo. Tiene que ver con la definición macro de la organización. Incluye la relación de la institución o empresa con el entorno.

Gestión Táctica. Se desarrolla con base a la gestión estratégica. El impacto de las decisiones y acciones a mediano plazo, abarcan las unidades estratégicas de la organización. Tiene que ver con las operaciones iniciales de las decisiones estratégicas.

Gestión Operativa. Se desarrolla con base a la gestión táctica. El impacto de las decisiones y acciones es de corto plazo e incluye los equipos naturales de trabajo y los individuos. Básicamente tiene que ver con las funciones de ejecución y control.

En este sentido, la gestión pública consiste en la administración de los recursos públicos del Estado en todos sus niveles jerárquicos.

En la actualidad por estar en un período evolutivo que ha afectado la administración, se ha tratado de crear un mecanismo que permita la medición de la gestión final de este organismo complejo conformada por diversas instituciones, organismos públicos entre otros.

En tal sentido, la medición de evaluar la gestión pública implica medir sistemáticamente, sobre una base continua en el tiempo los resultados obtenidos por las principales unidades o departamentos de una institución y comparar dichos resultados con lo deseado o planificado, a fin de evaluar su eficiencia y productividad.

Podríamos preguntarnos ¿Para qué sirve esta medición? Esta medición sirve para rendir cuentas, a los superiores de esas instituciones, para las entidades de control externo, como también a los ciudadanos.

Esto hace que el administrador, gestor, funcionarios o funcionarias públicos tengan que cumplir con los objetivos predeterminados a objeto que su evaluación sea lo más eficaz, eficiente y productiva.

El Control. Una Función Esencial

El control es una actividad que consiste en comprobar, inspeccionar y vigilar la administración activa en el manejo de los recursos públicos para propender el alcance de los fines del Estado.

Esta función debe estar en coherencia con la planificación, su valor dependerá fundamentalmente de dicha relación. A pesar de ello, no hay seguridad que se desarrollen las actividades según lo planificado y que, efectivamente se alcanzarán las metas que buscan los gerentes.

Desde el punto de vista de las organizaciones públicas con los cambios ocurridos en los órganos contralores para garantizar y vigilar la actuación de los órganos públicos, se han instaurado controles orientados a coadyuvar el equilibrio de poderes y a prevenir la existencia de órganos autoritarios, con el fin esencial de organizar y armonizar la acción de todo el sistema gerencial y de los órganos contralores del país.

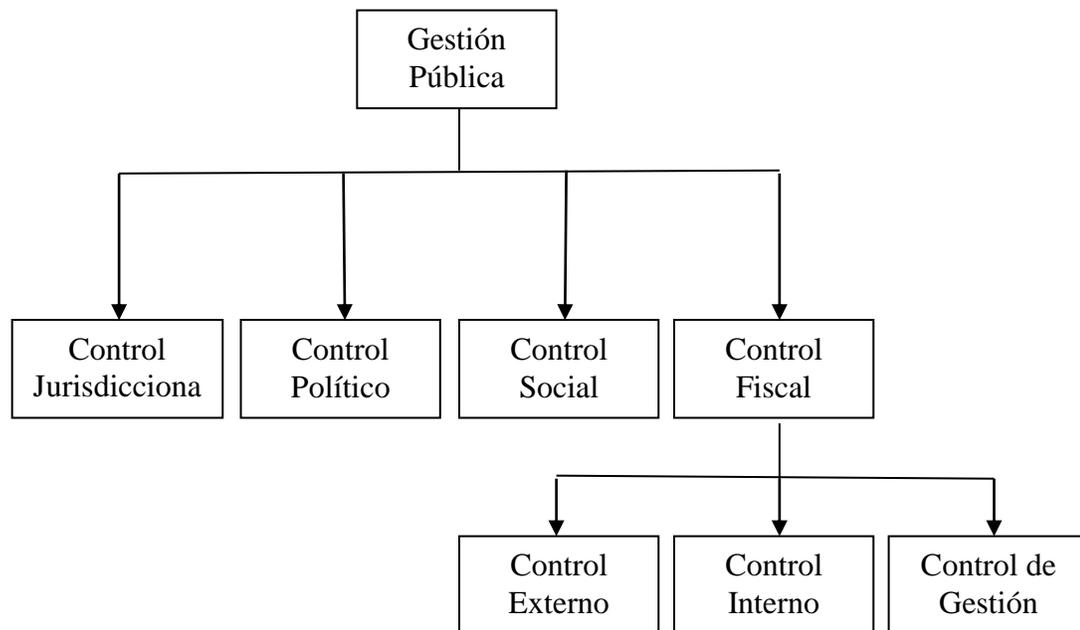
Así pues, sobre las organizaciones públicas se establecen diversos controles orientados a vigilar la gestión administrativa conforme al órgano que lo efectúe y con la competencia que establezca la ley que predetermine su funcionamiento y que persigue asegurar el interés general, el bien común y el respeto a los administrados.

Clasificación de los Controles en el Estado

En la Carta Magna se ha abordado en un sentido amplio lo relacionado a la forma de controlar y vigilar los bienes públicos, como respuesta a los reiterados procesos de corrupción a que han sido sometidos los diversos entes y organismos públicos. Es así como hoy el control asume un rol dinámico y esencial para el logro de los fines del Estado.

En el siguiente gráfico se identifican los controles que se aplican en el ámbito del Estado venezolano.

Gráfico 1
Controles del Estado Venezolano



Fuente: Otero (2011)

Estos controles se pueden detallar como sigue:

- Control Político

Es el control ejercido por los órganos políticos del Estado, a saber, Asamblea Nacional, Consejos Legislativos y Concejos Municipales. En otras palabras, este control tiene una naturaleza política, y es conocido también como control parlamentario.

- Control Jurisdiccional

Puede decirse que el derecho es la gran vía. Constituye el canon de valoración, impone un determinado tipo de razonamiento, caracteriza el agente de control, regula el procedimiento y exige, de manera inexorable la sanción cuando el resultado es adverso al investigado.

Este control es el que ejerce el Poder Judicial, es decir los jueces, quienes son los encargados de administrar justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley. Desde el punto de vista fiscal, la jurisdicción es la instancia judicial una vez agotada la vía administrativa. Este poder ejerce tanto el control difuso como el concentrado de la constitucionalidad de las leyes y demás actos de los órganos que ejercen el Poder Público en cumplimiento directo e inmediato de la Constitución.

- Control Social

Es el control no institucionalizado, que sólo se da en una sociedad de hombres libres. Contribuye a profundizar el régimen democrático de una nación. Se manifiesta con el juego de opinión pública de los diferentes actores que conforman la sociedad.

- Control Fiscal

Es el encargado de vigilar la gestión de la administración y de los particulares o entidades que manejan fondos o bienes de la nación, se hará en forma posterior y selectiva conforme a los procedimientos, sistemas y principios que establezca la ley.

Esta nueva concepción del control fiscal la integran: La auditoría financiera y de Legalidad, la revisión de cuentas, el análisis de gestión y la valoración de los costos ambientales.

Sumado a ello, al evaluar la gestión pública se deben tener en cuenta los criterios de valor consagrados en la Constitución y las Leyes como lo son la eficiencia, eficacia y la efectividad.

Eficacia: Es la consecución de objetivos y metas referidas a la permanencia de misión y visión de la entidad, esta relación permite comprobar si los servicios o productos generales se corresponden con los objetivos y metas programados.

Eficiencia: Obtención de bienes y servicios con un manejo racional de recursos, es la relación entre los bienes y servicios producidos y el manejo de los recursos humanos, económicos y tecnológicos para su obtención; incluye la relación de los recursos programados con los realmente utilizados para el cumplimiento de las actividades.

Efectividad: Es el estudio de la administración de los recursos frente a los receptores de los mismos, atendiendo los costos y beneficios de dicha acción. Este tipo de control abarca el control externo, el control interno y el control de gestión.

El Control Externo

No se concibe un Estado moderno y democrático, si este adolece de órganos de control fiscal externo, no solo autónomos, orgánica y funcionalmente, sino deslastrados de las influencias político-partidistas que han mancillado en casi todos los países del mundo, la limpieza de sus actuaciones. La existencia de sólidos y eficaces órganos de control fiscal externo, es una de las características del Estado

moderno, y en buena medida, la magnitud de su trabajo refleja la salud de su régimen constitucional.

Por expreso mandato del Artículo 43 de la Ley Orgánica de la Contraloría General y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2010) , son competentes para ejercer el control fiscal externo de conformidad con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, las Leyes y las Ordenanzas Municipales: 1) La Contraloría General de la República. 2) Las Contralorías de los Estados. 3) Las Contralorías de los Municipios y 4) Las Contralorías de los Distritos y Distritos Metropolitanos.

Los órganos de control fiscal externo son, a diferencia de los que realizan el control interno, aquellos que no forman parte de la administración activa, ubicándose fuera de ella y sin que exista ninguna especie de subordinación o dependencia orgánica.

El control externo comprende la vigilancia, inspección y fiscalización ejercida por los órganos competentes del control fiscal externo sobre las operaciones de las entidades sometidas a su control.

Tales actividades deben realizarse con la finalidad de determinar el cumplimiento de las disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias o demás normas aplicables a sus operaciones, así como para determinar también el grado de observancia de las políticas prescritas presentes en relación con el patrimonio y la salvaguarda de los recursos de tales entidades.

De igual forma deben los órganos de control fiscal externo evaluar la eficiencia, eficacia, economía, calidad de sus operaciones, con fundamento en índices de gestión, de rendimiento y demás técnicas aplicables, evaluando además, el Sistema de Control Interno y formular las recomendaciones necesarias para mejorarlo.

El Control Interno

La Nueva Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, ha dedicado todo un capítulo a la definición y desarrollo del Control Interno de la Administración Pública.

Sobre ese particular hay que establecer algunas distinciones. La Doctrina Moderna considera que es una obligación de la Administración Pública en su actuación rutinaria, establecer un control primario o interno de la Administración Activa, que debe examinar el Acto del Administrador, inclusive dando oportuna solución a los problemas que pudieran presentarse, actuando de conformidad con la Constitución y las Leyes. En este caso puede colegirse, que el Control Interno incluido su sistema integral, difiere del control externo, en virtud que el primero lo realiza la propia administración activa y el segundo un ente totalmente distinto a él.

Conforme a lo establecido en el Artículo 35 de la citada Ley, el Control Interno es un sistema que comprende el plan de organización, las políticas, normas así como los métodos y procedimientos adoptados dentro de un Ente u Organismo sujeto a la Ley, para salvaguardar sus recursos, estimular la observancia de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de su misión, objetivos y metas.

No deja la Ley ninguna duda sobre a quién corresponde la responsabilidad de organizar, establecer, mantener y evaluar el Sistema de Control Interno, ya que el Artículo 36 de la Ley en comento, obliga a las máximas autoridades de cada Ente a implantarlo, adecuándolo a la naturaleza, estructura y fines del Ente.

Como una obligación complementaria y conforme a lo previsto en el Artículo 37 de la ya referida Ley, cada entidad del sector público elaborará, en el marco de las normas básicas dictadas por la Contraloría General de la República, las normas,

manuales de procedimientos, indicadores de gestión, índices de rendimiento y demás instrumentos o métodos específicos para el funcionamiento del Sistema de Control Interno.

El Artículo 38 de la Ley establece que el Sistema de Control Interno deberá garantizar antes de asumir compromisos, u ordenar pagos, que los responsables deben asegurarse del cumplimiento de los requisitos siguientes: 1) Que el gasto esté correctamente imputado a la correspondiente partida presupuestaria o a créditos adicionales. 2) Que exista disponibilidad presupuestaria. 3) Que se hayan previsto las garantías necesarias y suficientes para responder a las obligaciones que ha de asumir el contratista. 4) Que los precios sean justos y razonables, salvo las excepciones establecidas en otras Leyes. 5) Que se hubiere cumplido con los términos de la Ley de Licitaciones, en los casos que sea necesario y las demás Leyes que sean aplicables.

De la misma forma reza el Artículo en comento, que los responsables antes de proceder a realizar pagos, deben asegurarse del cumplimiento de los requisitos siguientes: 1) Que se haya dado cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. 2) Que estén debidamente imputados a créditos del presupuesto o a créditos adicionales legalmente acordados. 3) Que exista disponibilidad presupuestaria. 4) Que se realicen para cumplir compromisos ciertos y debidamente comprobados salvo que correspondan a pagos de anticipos a contratistas o avances ordenados a funcionarios conforme a las Leyes. 5) Que correspondan a créditos efectivos de sus titulares.

De modo que ahora, la administración hará su propio control, debiendo implementar todo un sistema orgánico tendente al logro de su perfeccionamiento. A tal efecto y dentro del seno de la Administración Activa se crearán unidades de auditoría interna que en el ámbito de sus competencias podrán realizar auditorías, inspecciones, fiscalizaciones, exámenes, estudios, análisis e investigaciones de todo

tipo y de cualquier naturaleza en el ente sujeto a su control, para verificar la legalidad, exactitud, sinceridad y corrección de sus operaciones, así como para evaluar el cumplimiento y los resultados de los planes y las acciones administrativas, la eficacia, eficiencia, economía, calidad e impacto de su gestión. Todo a tenor de lo contemplado en el Artículo 41 ejusdem, sin perjuicio de las facultades de los Órganos de Control Externo.

Solo cuando el Sistema de Control Interno del respectivo Ente Territorial garantice un Control Interno eficaz y eficiente, los Órganos de Control Fiscal Externo podrán abstenerse de efectuar el Control Previo, luego de realizada una amplia evaluación.

Estas innovaciones inscriben a Venezuela en la modernidad, porque sin renunciar a ninguna modalidad clásica de control, el control de gestión, de mérito o de resultados, siempre será más efectivo y oportuno que uno que se circunscriba a mera formalidad de actos, ya que los hechos siempre exceden en contundencia a la letra o al papel.

Control de Gestión

El control de gestión ha surgido como un instrumento valioso para aprovechar en forma óptima los recursos públicos. En otras palabras el control de gestión no es más que el sistema de la alta dirección que evalúa la oportunidad, precisión y calidad en la determinación de los planes y la eficiencia de los resultados en el cumplimiento de los mismos para hacer máximas la imagen y rentabilidad de cada unidad.

Esta manera es la forma más conceptual de definirla, pero es importante tomar en consideración el alcance que asume el Control de Gestión. Por ello es conveniente explicar los elementos teóricos enmarcados en tal definición; se dice que es un Sistema, al definirlo como tal lo estamos asociando como un todo inter-relacionado,

integrado. Asumiendo que las organizaciones son un sistema abierto que opera en un contexto y como tal no puede ser excluido.

Cuando se señala que es de alta dirección, quiere decir que excluye los otros niveles de la organización, pero debe ser utilizado por el nivel jerárquico superior para asegurar su ejecución y que esta no se vea condicionada por los otros niveles. Aunque los distintos niveles inferiores donde será aplicado el Control de Gestión estará en relación al grado de descentralización y poder que cuenten dichos niveles.

Cuando señala los elementos Oportunidad, precisión y calidad en la determinación de los planes, lo primero está referido al momento que se aplica el plan, el cual tiene que ver con la propia estrategia de la organización. La precisión es referida a la necesidad que el plan esté cumpliendo con todas las características de una buena planificación, y la eficiencia de los resultados adecuados, sino el camino más expedito para maximizar los beneficios.

La Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2010), en su capítulo V, Del Control de Gestión, describe lo que es dicho control. Es una evaluación de planes y programas en cuya ejecución intervienen los organismos o entidades públicas, realizando auditorías, estudios, análisis o investigaciones para corroborar el cumplimiento de objetivos y metas de acuerdo a las normas legales establecidas.

Es necesario acotar, que parte del Control de Gestión es responsabilidad de la administración activa, por lo tanto debe velar por el cumplimiento de los objetivos y metas, como también, fortalecer las herramientas de control interno, para alertar de manera temprana cualquier desviación en sus resultados.

Indicadores de Gestión

El control de gestión es parte del proceso administrativo y es responsabilidad de la gerencia de la organización, establecer los indicadores para medir y evaluar su propia gestión. Existen indicadores que miden la productividad en la que se relacionan criterios de calidad, eficiencia y efectividad.

Es importante acotar que los indicadores no son el objetivo, apenas son el instrumento para evaluar y medir una actividad mediante su comparación con estándares predeterminados, internos y externos.

En este orden de ideas, un indicador es una unidad de medida, cifras expresadas como índice, promedio, tasa, razón o porcentaje, que permiten la expresión resumida oportuna de los fenómenos observados y en estudio, o simplemente hacen posible el seguimiento y evaluación periódica de las variables claves de una organización, mediante la comparación con los correspondientes referentes internos y externos.

Los indicadores cumplen dos funciones básicas:

- a. Función Descriptiva:** Aportar información sobre una situación determinada o el estado de un sistema de evaluación en el tiempo.
- b. Función Valorativa:** Permite apreciar los efectos derivados de una actuación.

En otras palabras los indicadores de gestión son información que agregan valor, no son sólo datos; por tal razón éstos tienen atributos de información, tanto en forma individual como cuando se presentan agrupados al momento de evaluar o medir la gestión en las organizaciones.

- Ventajas de los Indicadores de Gestión

El uso de indicadores de gestión facilita la reducción drástica de la incertidumbre con el consecuente incremento de la efectividad de la organización y el bienestar del recurso humano. De igual manera, estimula el trabajo en equipo, promueve procesos de innovación, impulsa la eficiencia, eficacia y productividad de la inversión e insta una gerencia basada en datos y hechos.

- Tipos de Indicadores de Gestión

Tomando en cuenta sus características existen varias formas de clasificar los indicadores de gestión, los cuales pueden ser clasificados de la siguiente manera, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 1

Tipos de Indicadores

Naturaleza	Objeto	Ámbito
Eficiencia	De Resultados	Interno-Externo
Eficacia	De Resultados	Internos
Efectividad	De Proceso	Externos
Productividad	De Estructura	Externos
	De Estrategia	

Fuente: Otero (2011)

Por su naturaleza son agrupados según el atributo a medir:

Eficiencia: Se utiliza para dar cuenta del uso de los recursos o cumplimiento de actividades; es decir, la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados a utilizar.

Eficacia: Valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta, vale decir el adecuado, para satisfacer realmente al cliente o impactar positivamente en el mercado.

Efectividad: Es la Relación entre los resultados logrados y los resultados que se habían propuesto, y da cuenta del grado de cumplimiento de los objetivos que se han planificado.

Productividad: Evalúa la capacidad del sistema para elaborar los productos requeridos y a la vez el grado en que se aprovechan los recursos utilizados.

Por el **objeto** son agrupados conforme al sujeto de medición o evaluación. De esta manera son clasificados en:

- **Indicadores de Resultados:** Tratan de medir los resultados obtenidos en comparación con los esperados.

- **Indicadores de Proceso:** Valoran aspectos relacionados con las actividades y su eficiencia.

- **Indicadores de Estructura:** Tratan de medir aspectos relacionados con los costos y la utilización de recursos, estos indicadores pueden considerarse como de economía.

- **Indicadores Estratégicos:** Valoran cuestiones que sin tener una relación directa con las actividades desarrolladas, tienen incidencia directa importante en la consecución de los resultados de éstas.

Finalmente se mencionan de acuerdo con el **ámbito de aplicación**, los indicadores son:

Internos: Consideran variables de funcionamiento interno de la organización.

Externos: Toman en cuenta el efecto o impacto de las actividades y servicios prestados fuera de la organización.

Los indicadores deben ser capaces de medir las actividades realizadas, los resultados obtenidos y los recursos utilizados en el proceso.

Su comparación con valores estándares debe permitir, identificar variaciones significativas importantes y deben realizar proyecciones para identificar las tendencias significativas en el comportamiento de las variables en el futuro.

Bases Legales

Las bases legales que fundamentan el presente trabajo se encuentran en:

En primer lugar se encuentra, el artículo 133 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), donde se señala que toda persona tiene el deber de contribuir a través del pago de impuestos , tasas y contribuciones, con los gastos públicos, es decir, todos estamos llamados a apoyar al Estado para satisfacer las necesidades públicas.

Por otra parte, en el artículo 168 se la C RBV, se señala la autonomía que poseen los municipios dentro de los límites de la Constitución y las leyes, y más detalladamente en numeral 3 de este mismo artículo se puede observar que parte de esta autonomía corresponde a la creación, recaudación e inversión de sus ingresos.

Mientras que el artículo 179 de la CRBV enumera cuales son los ingresos que pueden percibir los Municipios y en el literal 2 de este, se señala específicamente que uno de estos ingresos será el proveniente del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos.

El principio de Legalidad, el cual resalta que no puede crear un impuesto, una tasa o una contribución que no esté establecido en una Ley, está contenido el artículo 317 de la CRBV, este mismo señala que ningún tributo puede tener efecto confiscatorio.

Las facultades que posee la Administración tributaria se encuentran en el artículo 131 del Código Orgánico Tributario (COT) (2014) entre la cuales resaltan:

- Recaudar los tributos, intereses, sanciones y otros accesorios
- Ejecutar los procedimientos de verificación y de fiscalización y determinación para constar el cumplimiento de las leyes y demás disposiciones de carácter tributario por parte de los sujetos pasivos del tributo.
- Liquidar los tributos, intereses, sanciones y otros accesorios, cuando fuere procedente.
- Inscribir en los registros, de oficio o a solicitud de parte, a los sujetos que determinen las normas tributarias y actualizar dichos registros oficiosamente o a requerimiento del interesado.
- Diseñar e implantar un registro único de identificación o de información que abarque todos los supuestos exigidos por las leyes especiales tributarias.
- Establecer y desarrollar sistemas de información y de análisis estadístico, económico y tributario.
- Proponer y aplicar y divulgar las normas en materia tributaria

Mientras tanto el artículo 137 del COT (2014) se señala las competencias que tiene la Administración Tributaria en materia de fiscalización y determinación y resalta en este lo siguiente:

La Administración Tributaria dispondrá de amplias facultades de fiscalización y determinación para comprobar y exigir el cumplimiento de las obligaciones tributarias, pudiendo especialmente:

- Practicar fiscalizaciones las cuales se autorizarán a través de providencia administrativa. Estas fiscalizaciones podrán efectuarse de manera general sobre uno o varios períodos fiscales o de manera selectiva sobre uno o varios elementos de la base imponible.
- Realizar fiscalizaciones en sus propias oficinas, a través del control de las declaraciones presentadas por los contribuyentes y responsables, conforme al procedimiento previsto en este Código, tomando en consideración la información suministrada por proveedores o compradores, prestadores o receptores de servicios, y en general por cualquier tercero cuya actividad se relacione con la del contribuyente o responsable sujeto a fiscalización.
- Requerir a los contribuyentes, responsables y terceros que comparezcan ante sus oficinas a responder a las preguntas que se le formulen o a reconocer firmas, documentos o bienes.
- Practicar avalúo o verificación física de toda clase de bienes.

Por otro lado, la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (LOPPM) (2010) establece en el artículo 174 sobre quien recae el Impuesto sobre Inmuebles Urbanos, acá se señala que es sobre toda persona que tenga derecho 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 mismo bienes.

El artículo 175 del la misma LOPPM (2010), indica que la base imponible de este impuesto es el valor de los inmuebles y que la determinación de este valor, se hará partiendo del valor catastral de los mismos, el cual se fijará tomado en cuenta el precio corriente en el mercado.

Mientras tanto en el artículo 176 de la LOPPM (2010), establece cuales inmuebles se consideran urbanos, ante lo cual destaca:

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. También son considerados inmuebles urbanos, las construcciones ubicadas en suelo susceptible de urbanización entendidas por tales:

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

Por su parte la Ordenanza de Impuesto sobre Inmuebles Urbanos del Municipio Santos Michelena establece es su artículo 1, que los inmuebles por su naturaleza,

ubicados en toda la extensión territorial del Municipio Santos Michelena, Estado Aragua, causarán el impuesto inmobiliario.

Esta misma ordenanza en su artículo 2 define lo que se considera inmueble por naturaleza, ante lo cual señala que son todos aquellos terrenos, edificaciones y, en general toda construcción adherida de modo permanente al suelo de la jurisdicción del municipio Santos Michelena.

El período de imposición está definido en el artículo 3 de esta misma ordenanza, y se establece que el mismo se causará el primero de enero de cada año y se liquidará por anualidades.

El artículo 6 de esta ordenanza, se refiere a la inscripción de los inmuebles que deber realizar los contribuyentes, se menciona que para determinar el número, descripción y numeración e identificación individualizada de todos los inmuebles, se debe formar este registro, el cual estará a cargo de catastro municipal y que el mismo se debe regir por los postulados operativos establecidos en la Ley de Geografía, Cartografía y Catastro nacional y el Instituto Geográfico Simón Bolívar. Los contribuyentes están obligados a inscribirse en este registro directamente o a través de una persona que los represente, tal como señala el artículo 7 de la ordenanza.

Por otro lado el Artículo 18 de la Ordenanza sobre Inmuebles Urbanos de Santos Michelena, hace referencia al registro de contribuyentes, el cual estará bajo responsabilidad de la Dirección de Hacienda, este se informará con las operaciones de datos contenidos en las solicitudes de inscripción de Registros de inmuebles, que organiza y administra la Dirección de catastro Municipal, esta organización debe permitir:

- Determinar el número de contribuyentes y de responsables, su identificación y su domicilio o residencia.
- Implantar control para el seguimiento de la cancelación del impuesto inmobiliario.
- Controlar el saldo adeudado por cada contribuyente o responsable por concepto de impuesto por cada inmueble.
- Identificar quienes hayan perdido la condición de contribuyentes o responsables.

La actualización obligatoria de este registro de Información de Contribuyente, está contenido en el artículo 19 de la ordenanza, el cual señala que debe mantenerse actualizado e incorporar, en forma inmediata las modificaciones que se produzcan en la información suministrada en el Registro Municipal de Inmuebles, esta actualización debe realizarse de manera semestral tal como lo señala la ordenanza en el artículo 20.

En este mismo artículo 20, se hace mención que para mantener actualizado el registro de Contribuyente del Impuesto Inmobiliario, la Dirección de Hacienda, podrá realizar censos, inspecciones y fiscalizaciones permanentes y utilizar datos censales y los registros de organismos oficiales y de empresa privada prestataria de servicios públicos.

En cuanto a la determinación del impuesto Inmobiliario, el artículo 25 de la ordenanza señala que el monto del mismo se calculará en forma fraccionada en base al valor actualizado de cada inmueble, según las técnicas evaluatorias desarrolladas por la Dirección de Catastro y mediante el siguiente cuadro:

Cuadro 2

Alicuotas Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos Santos Michelena

USO	ESCALA (BS.)	ALICUOTA (%)
Residencial	Sin fraccionamiento	0,75
Servicios	≤ 15 mil	2
	$\geq 15 \leq 30$ mil	1,75
	≥ 30 mil	1,25
Comercial	≤ 20 mil	2
	$\geq 20 \leq 40$ mil	1,75
	≥ 40 mil	1,25
Hotelero	≤ 40 mil	1,75
	$\geq 40 \leq 80$ mil	1,25
	≥ 80 mil	1
Industrial	≤ 60 mil	1,25
	$\geq 60 \leq 100$ mil	1
	≥ 100 mil	2

Fuente: Ordenanza de Impuestos Sobre Inmuebles Urbanos del Municipio Santos Michelena (2014)

Definición de Términos

Contribuyente: Aquel sujeto pasivo respecto del cual se verifica el hecho imponible.

Control Interno: Conjunto de métodos y medidas adoptadas por cada organismo o entidad para salvaguardar los recursos, verificar la exactitud y veracidad de la información financiera y administrativa, promover la eficiencia y la calidad en las operaciones, estimular la observancia de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Fiscalización: Es el mecanismo que crea la ley para hacer efectiva la recaudación del tributo por medio de este sistema de control y supervisión con carácter de autoridad.

Fisco: Es la hacienda nacional o el tesoro público es sinónimo de Estado o autoridad pública.

Gestión: Las actividades, tareas y acciones expresadas o consolidadas en programas, proyectos u operaciones, a cargo de una organización o agrupación sectorial de éstas, dirigida a la producción de bienes o servicios para satisfacer propósitos, metas u objetivos previamente determinados.

Hecho Imponible: Es el presupuesto establecido por la Ley para tipificar el tributo y cuya realización origina el nacimiento de la obligación tributaria.

Metas: Resumen cuantitativo, específico y cronológico de la acciones y actividades a realizar para el cumplimiento de los objetivos planteados por la organización.

Objetivo: Planteamientos conceptuales y formales de lo que se quiere o espera alcanzar alguna vez, que permiten guiar y evaluar la ejecución de los planes, programas, proyectos o actividad de una organización.

Plan: Documento de planificación pública que establece en forma sistemática y coherente las políticas, objetivos, estrategias y metas deseadas, en función de la visión estratégica, incorporando los proyectos, acciones y recursos que se aplicarán para alcanzar los fines establecidos.

Planificación: Proceso de formulación de planes y proyectos con vista a su ejecución racional y sistemática, en el marco de un sistema orgánico nacional, que permita la coordinación, cooperación, seguimiento y evaluación de las acciones planificadas, de

conformidad con el proyecto nacional plasmado en la Constitución de la República y en el Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación.

Políticas: Decisiones de alto nivel que buscan unificar conductas y orientar procesos hacia el logro de un estándar objetivo.

Procedimiento: Métodos estandarizados para la realización de tareas específicas o repetitivas, de conformidad con las políticas prescritas, que buscan unificar procesos.

Recaudación: Consiste en el ejercicio de la función administrativa conducente a la realización de los créditos tributarios a favor del Municipio y de intereses de mora, sanciones y otros accesorios causados por infringir disposiciones contenidas en la legislación tributaria municipal

Tributo: Son las prestaciones comúnmente en dinero que el Estado exige en ejercicio de su poder de imperio sobre la base de la capacidad contributiva, en virtud de una ley, para cubrir los gastos que le demandan el cumplimiento de sus fines.

Operacionalización de las Variables

De acuerdo a lo señalado por Arias (2006:63) la operacionalización de las variables es el “proceso mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles, es decir, dimensiones e indicadores”

Cuadro 3
Operacionalización de las variables

Objetivo General: Analizar la Gestion Administrativa del Proceso de Recaudacion del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Santos Michelena del Estado Aragua						
Objetivo específico	Variable	Dimensión	Sub-Dimensión	Indicadores	Instrumento	Item
Identificar el Proceso de Gestión del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Santos Michelena	Proceso de Gestion Administrativa	Operatividad del Impuesto	-	Planificación	C U E S T I O N A R I O	1, 2, 3, 4
				Organización		5, 6
				Dirección		7
				Ejecución		8, 9, 10
				Sistematización		11,12,13,14,15
Describir el Sistema de Control Tributario del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Santos Michelena	Control Tributario	Supervision Tributaria	Control externo	Contraloria General de la Republica	C U E S T I O N A R I O	16, 17, 18
				Contraloria Municipal		19,20,21
			Control Interno	Registro de contribuyentes		22,23
				Base imponible		24,25
				Recaudacion		1, 2, 3, 26
				Normas y Procedimientos		27, 28
			Control de Gestion	Auditoria Interna		29, 30
				Indicadores de gestion		31
				Uso Eficiente de Indicadores		32, 33
Evaluar la Gestión Administrativa del Proceso de Recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Santos Michelena		Constructo Teorico	-		Ficha	

Fuente: Elaboración propia (2015)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Todo proceso investigativo requiere que el modelo epistemológico sea preciso, el mismo consiste en un estilo de pensamiento y un tipo de investigación que guardan estrecha relación y que corresponde a una forma de buscar y producir el conocimiento. La epistemología es una disciplina que estudia cómo se genera y se valida el conocimiento de las ciencias. Su función es analizar los preceptos que se emplean para justificar los datos científicos, considerando los factores sociales, psicológicos y hasta históricos que entran en juego.

En virtud de esto el marco metodológico de la investigación corresponde a la etapa en donde se debe hacer la planificación estratégica para recabar los datos y las observaciones que se encuentran en la realidad que se propone como objeto de estudio, pero la misma debe ir alineada con el modelo epistemológico elegido por el investigador.

En este sentido, Arias (2006:110) sostiene que “la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es cómo se realizará el estudio para responder el problema planteado”.

Por su parte, Sabino (2007:63) señala que la metodología tiene por objeto “proporcionar un modelo de verificación que permita contrastar hechos con teorías, y su forma es la de una estrategia o plan general que determina las operaciones necesarias para hacerlo”.

Sin esta metodología la investigación iría por un camino sin rumbo, el investigador no tendría una guía de referencia, lo cual se traduciría en realizar esfuerzos sin poder llegar a conclusiones precisas.

Para efectos de esta investigación, se desarrollaron los aspectos relacionados con el tipo de investigación, desde el punto de vista de la estrategia y según el nivel de profundidad, además de señalar el método de investigación, las técnicas e instrumentos que fueron utilizados para la recolección de la información y las técnicas utilizadas para analizar las mismas, lo cual al final, representan el ciclo que cumplió el investigador para dar respuestas a los objetivos que se trazaron para este trabajo.

Tipo de Estudio

Este trabajo corresponde al tipo de investigación de campo, el cual es definido por el Manual de Trabajos de Grado de Maestría y Tesis Doctorales Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006), como:

El análisis sistemático de problemas en la realidad con el propósito, bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y sus factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo (p. 5).

En este orden de ideas, es importante resaltar que el problema en cuestión, el cual está asociado con la Gestión Administrativa del proceso de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en la alcaldía de Santos Michelena, fue estudiado directamente en la realidad, es decir, el caso fue analizado en las instalaciones donde se lleva a cabo este proceso, obteniendo información relevante de los responsables de

este proceso, por lo cual se puede señalar que esta investigación se asistió con datos primarios.

En lo que respecta al tipo de estudio, según el nivel de profundidad del conocimiento, es de tipo descriptivo; Sabino (2007:43) ha señalado que la Investigación Descriptiva se preocupa primordialmente por "...describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos. Las investigaciones descriptivas utilizan criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura o comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de ese modo información sistemática y comparable con otras fuentes".

En este caso, para esta investigación se describieron detalladamente las normas legales que afectan el proceso de recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos, así como también, las normas de control interno que deben considerar las instituciones del estado, tal como lo representa la alcaldía señalada y de la misma forma se describió la gestión administrativa de la entidad en estudio, lo cual ayudó a dar respuesta al objetivo central de la investigación..

Método de Investigación

El método de investigación utilizado fue el método científico, el cual, de acuerdo con lo señalado por Arias (2006:18) es: "el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas de investigación mediante la prueba o verificación de hipótesis".

Señala, además, Sabino (2007:31) que la investigación científica "...permite obtener conocimientos científicos, es decir, conocimientos que se procura sean objetivos, sistemáticos, claros organizados y verificables".

Es importante resaltar que esta investigación se llevó a cabo de un modo sistemático, de acuerdo con lo señalado por el método científico, ante lo cual se desarrollaron todas sus premisas, que implicaron el establecimiento del objeto de estudio, delimitación y planteamiento del problema, se soportó en una teoría ya preexistente, se fijaron las estrategias de recolección y análisis de la información y se dio respuesta a los objetivos planteados de la investigación.

Población y Muestra

La población, según Arias (2006:81), es: “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos de estudio”.

Por lo tanto, la población estará formada por las personas, instituciones o cosas que poseen la información (datos) de la investigación. Planteando además éstos que en un estudio el investigador tiene dos opciones: estudiar la población en su totalidad (estudio de tipo censal), o seleccionar un número de unidades determinado de la población (muestra).

En el caso de este estudio, la población estuvo integrada por todos los funcionarios que laboran en la Dirección de Hacienda del Municipio Santos Michelena del Estado Aragua, quienes son los que se involucran realmente en el proceso de recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos y son quienes de una u otra forma tienen incidencia directa en el proceso de gestión administrativa de este tributo.

La muestra, afirma Arias (2006:83): “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. En el presente estudio, se eligió un tipo de

muestra no probabilística denominada intencional, la cual de acuerdo con lo señalado por Sabino (2007:84) es aquella que: “escoge sus unidades no en forma fortuita sino completamente arbitraria, designando a cada unidad según características que para el investigador resulten de relevancia”. Motivado a que el tema de estudio es la Gestión Administrativa del Proceso de Recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos se eligieron a aquellas personas involucradas en dicho proceso, la cual quedó constituida de la siguiente manera:

Cuadro 4
Distribución de la población

Cargo	Cantidad
Director de Hacienda Municipal	1
Asistente de la Dirección de Hacienda	1
Jefe de Fiscalización	1
Audidores fiscales	2
Fiscales de Hacienda I	2
Fiscales de Hacienda II	2
Liquidadora	1
Total personas	10

Fuente: Elaboración propia (2015)

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Como técnica de recolección de datos para esta investigación, se empleó: La Encuesta: La relevancia de esta técnica, según Sabino (2007:71), es que: “es exclusivo de las ciencias sociales y parte de la premisa de que, si queremos conocer algo sobre el comportamiento de las personas, lo mejor, lo más directo y simple, es preguntárselo directamente a ellas”.

En palabras de Sabino (2007:71), la técnica de la encuesta se define como "requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de

problemas en estudio para luego, mediante un análisis de tipo cuantitativo, sacar las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos”.

En cuanto al instrumento utilizado, se diseñó un cuestionario (ver anexo A) dirigido al personal involucrado directamente en el proceso de recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos de la entidad en estudio. De acuerdo con lo señalado por Arias (2006:74) el cuestionario es “La modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador”.

Dicho cuestionario tuvo como fin: Identificar el Proceso de Gestión del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Santos Michelena, Describir el Sistema de Control Tributario del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Santos Michelena y por último Evaluar la Gestión Administrativa del Proceso de Recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Santos Michelena.

El instrumento, estuvo conformado por 33 ítems, utilizándose para su diseño la Escala de Lickert que estuvo compuesta por los siguientes criterios:

5= Totalmente de acuerdo

4= De acuerdo

3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2= En desacuerdo

1= Totalmente en desacuerdo

Validez y Confiabilidad

La validez del instrumento viene dada por el hecho de que el mismo mida lo que realmente se pretende medir, con apoyo en lo planteado por Ramírez (2007), se tiene que existen diversos mecanismos para la validación de los instrumentos, pero en el caso particular se utilizó el que se conoce como juicio de expertos, que no es más que la presentación de los instrumentos ante personas expertas en la materia, con el fin de que verifiquen ciertos aspectos, con la finalidad de validar los instrumentos que se utilizaron en la investigación.

Los instrumentos fueron presentados ante tres (3) expertos, que estuvieron conformados por dos (2) expertos en Gestión Administrativa Tributaria y un (1) experto en metodología, quienes verificaron ciertos aspectos que a continuación se mencionan.

Para realizar la evaluación se le entregó a cada experto toda la información necesaria para que conociera con exactitud qué es lo que se quiere lograr con la aplicación de los instrumentos, además se le hizo entrega de un formato bien estructurado para vaciar la información de su evaluación (ver anexos B).

Cada uno de los expertos revisó el instrumento detalladamente haciendo los ajustes pertinentes en cuanto a la redacción y verificación entre objetivos y operacionalización de variable, para así, evaluar la coherencia, pertinencia y claridad de los ítems, posteriormente, en función a las correcciones se redactó la versión final, para la cual consignaron las constancias correspondientes (ver anexos B)

Técnicas para el Análisis de Datos

Para dar respuestas a los objetivos se realizó un análisis cuantitativo, del cual se puede señalar, que para el procesamiento e interpretación de la información recabada a través del instrumento de recolección de datos, se empleó la estadística descriptiva, que de acuerdo con Ary, Jacobs y Razavieh (1999:94), permite "describir, resumir las observaciones y ayudar a determinar la confiabilidad de la inferencia de los fenómenos estudiados".

Para ello, se empleó la distribución de frecuencias absolutas (f) y relativas (%) de las respuestas y observaciones y se representaron en gráficos circulares. Al respecto, Morles (2000:152), sostiene que la graficación es "la forma apropiada de representar conjuntos de datos cuantitativos o cualitativos". La interpretación de la información se hizo sobre la base de los indicadores e ítems.

Todo esto permitió obtener para cada ítems los porcentajes de respuesta y esos resultados fueron contrastados con lo señalado por los autores a través de las bases teóricas, lo cual permitió, orientar los análisis que realizó el autor y de esta forma dar las recomendaciones y conclusiones del caso, todo este proceso trajo como consecuencia que se pudieran cumplir los objetivos específicos que se habían establecido inicialmente, llevando esto a dar respuesta al objetivo general de la investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

En el presente capítulo se plantean los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de información, efectuado a las personas relacionadas con el manejo de la gestión administrativa del proceso de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Santos Michelena del estado Aragua, que conforman la muestra seleccionada, para lo cual fue necesario tomar en consideración las variables relacionadas con el estudio, así como la información contenida en las bases teóricas, las cuales serán utilizadas para el análisis , así como también para dar las recomendaciones que son necesarias para mejorar dicho proceso.

En este mismo orden de ideas, es necesario acotar, que el proceso de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos, representa un tema de importancia esencial, que viene a representar para los municipios del país, el segundo impuesto que genera mayor ingreso para los mismo, por lo cual se debe procurar que la gestión administrativa del mismo, se realice de la manera más adecuada y eficiente, para poder obtener los resultados esperados y así cubrir las necesidades públicas locales. De aquí radica, que este análisis se realiza de la manera más objetiva, buscando interpretar los datos obtenidos, para así dar recomendaciones precisas en función de mejorar el proceso de recaudación.

Para llevar a cabo el análisis se procedió a organizar la información y los datos recabados directamente de la realidad, para lo cual se realizó la categorización, codificación y tabulación de las respuestas obtenidas, siendo a su vez actividades que normalmente preceden al análisis propiamente dicho. De igual forma se realizó el análisis estadístico que corresponde al ámbito cualitativo y cuantitativo, en el cual se establecen inferencias, relaciones y se precisan los fundamentos de las conclusiones

y recomendaciones. A continuación se presentan los resultados obtenidos y sus respectivos análisis.

Análisis Estadístico de Datos de la Encuesta Aplicada a Empleados que intervienen en Gestión Administrativa del Proceso de Recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos del Municipio Santos Michelena

Este grupo está conformado por diez (10) empleados de la Dirección de Hacienda del municipios Santos Michelena, los cuales aportaron información relevante en cuanto al proceso de gestión administrativa del impuesto mencionado, lo cual se demuestra a través de la tabulación del instrumento.

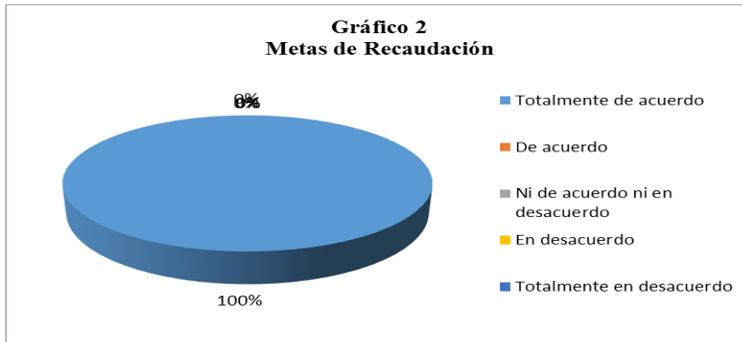
Objetivo N° 1: Identificar el Proceso de Gestión del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en el Municipios Santos Michelena

Cuadro 5 Metas de Recaudación

Ítem 1. La Dirección de Hacienda establece metas de recaudación de los ingresos provenientes del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	10	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario (2015)



Fuente: Datos obtenidos del cuadro de frecuencia N°5 (2015)

Análisis:

Se puede observar claramente, que la totalidad de las personas que laboran en la Dirección de Hacienda Municipal, respondieron que si se establecen metas de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos (ISIU).

Interpretación de los Datos:

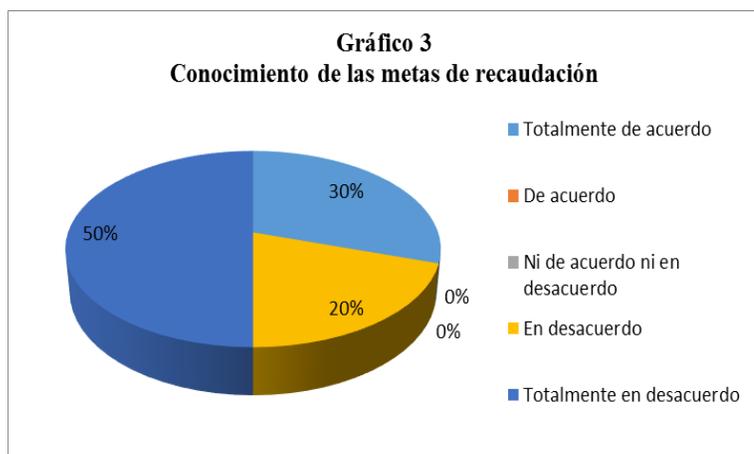
Es de vital importancia que estas metas sean establecidas, ya que ello permitirá saber cuáles son los niveles óptimos de recaudación, todos los involucrados aseguran que dichas metas existen, lo cual viene a representar una fortaleza en la gestión administrativa, ya que se puede determinar que si está funcionando la planificación, y esto es uno de los puntos de arranque, para que todo el proceso posteriormente pueda engranar y asegurar que se logren los objetivos estratégicos establecidos en el plan operativo municipal.

Cuadro 6
Conocimiento de las Metas de Recaudación

Ítem 2. Las metas son conocidas por todas las personas involucradas en el proceso de recaudación

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	3	30%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente en desacuerdo	5	50%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario (2015)



Fuente: Datos obtenidos del cuadro de frecuencia N°6 (2015)

Análisis:

La tendencia indica que quienes están de acuerdo y totalmente de acuerdo acerca de la pregunta que si tienen conocimiento de las metas de recaudación, abarca el 70% de los encuestados, el resto señala estar totalmente de acuerdo con la pregunta.

Interpretación de los Datos:

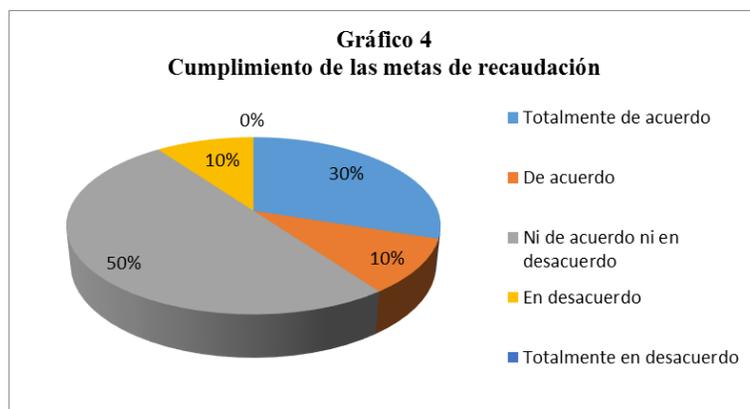
Todo parece indicar, que son muy pocas personas las que conocen numéricamente la metas de recaudación, lo que traerá consigo, al no conocer esa meta a la cual se debe llegar, es como recorrer un camino sin saber a dónde vamos a llegar, y esto es preocupante, porque cuando las personas están involucradas en una gestión que requiere el mejor esfuerzo de cada uno, lo lógico es que conozca esa meta que se espera alcanzar, para que de esta manera las personas se sientan más involucradas y comprometidas en la consecución de las mismas.

Cuadro 7
Cumplimiento de las Metas de Recaudación

Ítem 3. Las metas de Recaudación se alcanzan frecuentemente

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	3	30%
De acuerdo	1	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	50%
En desacuerdo	1	10%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario (2015)



Fuente: Datos obtenidos del cuadro de frecuencia N°7 (2015)

Análisis:

En este caso las respuestas estuvieron un poco dispersas, ya que sólo el 30% de los encuestados señala estar totalmente de acuerdo que dichas metas son alcanzadas y un 10% está de acuerdo con esta misma afirmación, mientras que el 50% otorga una respuesta neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo), el otro restante 10% dice que dicha meta no es alcanzada.

Interpretación de los Datos:

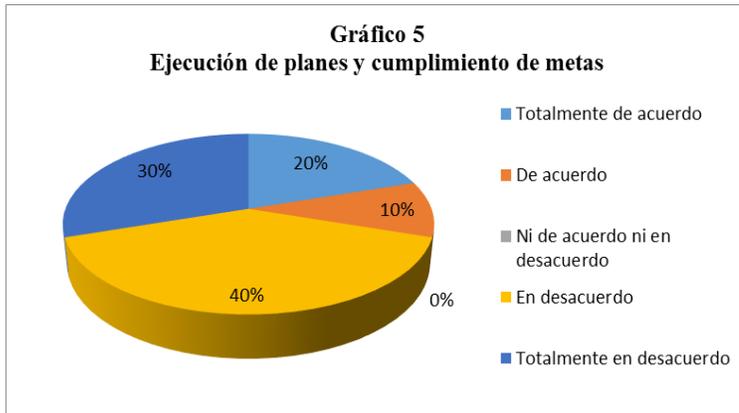
Este resultado nos refleja, que motivado a que muy pocas personas manejan la información acerca de cuáles son las metas de recaudación, por lo tanto obviamente serán muy pocas personas las que conozcan si las mismas se cumplen o no, pero entonces que pasa con el resto de las personas, que aun estando involucradas en la gestión administrativa de este tributo, no conocen si dichas metas se cumplen o no, simplemente se limitarán a seguir haciendo las cosas como las vienen haciendo y no procurarán hacer correctivos u otorgar ideas que permitan que se hagan mejor las cosas, a diferencia, si todos conocieran si las metas planteadas se están cumpliendo se podría lograr un mayor compromiso de cada uno, ya que todos remarían en una misma dirección, que no es otra que recaudar con mayor efectividad los tributos para ser invertidos en la satisfacción de las necesidades de sus pobladores.

Cuadro 8 Ejecución de planes y cumplimiento de metas

Ítem 4. Se tiene conocimiento permanente del avance de la ejecución de los planes y del cumplimiento de objetivos y metas

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	1	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	4	40%
Totalmente en desacuerdo	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario (2015)



Fuente: Datos obtenidos del cuadro de frecuencia N°8 (2015)

Análisis:

Ante la pregunta si las personas tenían conocimiento permanente del avance de la ejecución de planes y cumplimiento de metas, la balanza se inclinó hacia las repuestas que niegan tener conocimiento de las mismas, el 40% está en total desacuerdo de conocer acerca de este tema, mientras que el 30% está en desacuerdo acerca de lo mismo, solo un 30% de los encuestados respondieron que estaban de acuerdo o totalmente de acuerdo en cuanto a este ámbito.

Interpretación de los Datos:

Se puede observar que existe una deficiencia por parte de los encargados de comunicar esta información, ya que la misma, por ser una parte vital de la planificación, que posteriormente se convertirá en ejecución, es necesario que sea conocido por todos los involucrados. Informar lo planificado, es parte esencial para obtener buenos resultados, y no solo debe quedarse dicha planificación en el papel.

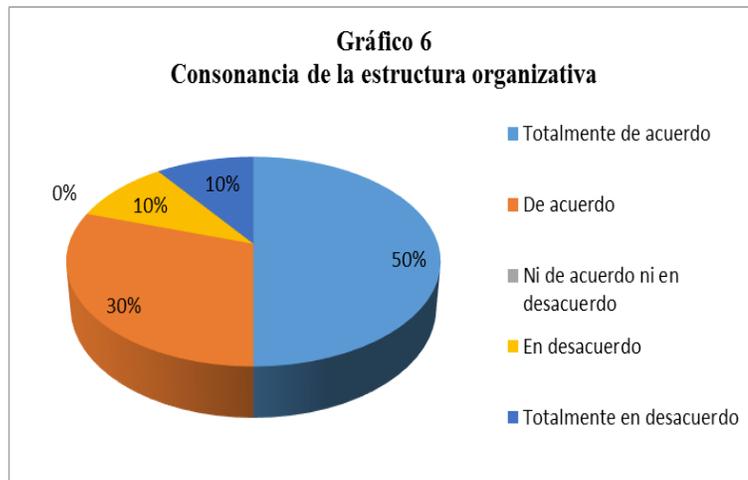
Las metas, las cuales representan los objetivos que se desean alcanzar, todos los involucrados deben internalizarlas, para así poder lograrlas.

Cuadro 9
Consonancia de la estructura organizativa

Ítem 5. La estructura organizativa es cónsona con la Misión y Objetivos planteados

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	5	50%
De acuerdo	3	30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	10%
Totalmente en desacuerdo	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario (2015)



Fuente: Datos obtenidos del cuadro de frecuencia N°9 (2015)

Análisis:

El 50% de los encuestados señala que está totalmente de acuerdo que la estructura existente está en sintonía, con la misión y objetivos que se han trazado, mientras que este resultado también es apoyado por un 30% señalando estar de acuerdo con tal afirmación, el resto de los involucrados señala lo contrario.

Interpretación de los Datos:

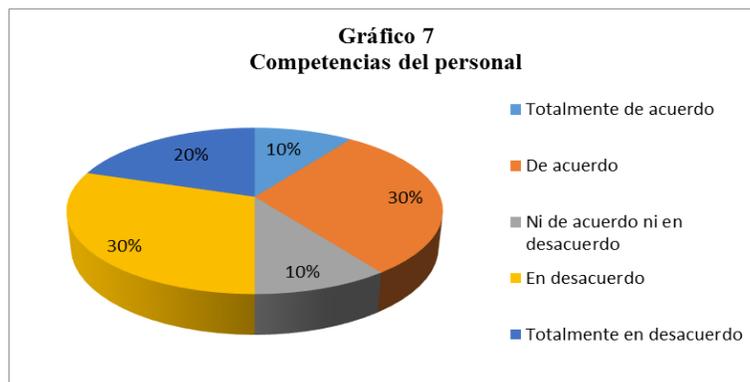
En este Ítem, la mayoría cree acertada la estructura organizativa existente, por lo cual le da la consistencia necesaria para poder desempeñar una gestión efectiva, esto es importante ya que una estructura organizacional, permite distribuir las tareas y funciones de una manera eficiente.

Cuadro 10
Competencias del personal

Ítem 6. Las competencias de cada una de las partes de la organización están claramente definidas y conocidas por todos

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	1	10%
De acuerdo	3	30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10%
En desacuerdo	3	30%
Totalmente en desacuerdo	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario (2015)



Fuente: Datos obtenidos del cuadro de frecuencia N°10 (2015)

Análisis:

Acá se presenta una distribución que casi divide proporcionalmente las opiniones, ya que la suma entre quienes están de acuerdo y totalmente de acuerdo alcanza la cifra de 40%, ante la afirmación, de si sus competencias están claramente definidas, mientras que 50% se inclinó a negar la misma, mientras que el 10% mantuvo una respuesta neutral

Interpretación de los Datos:

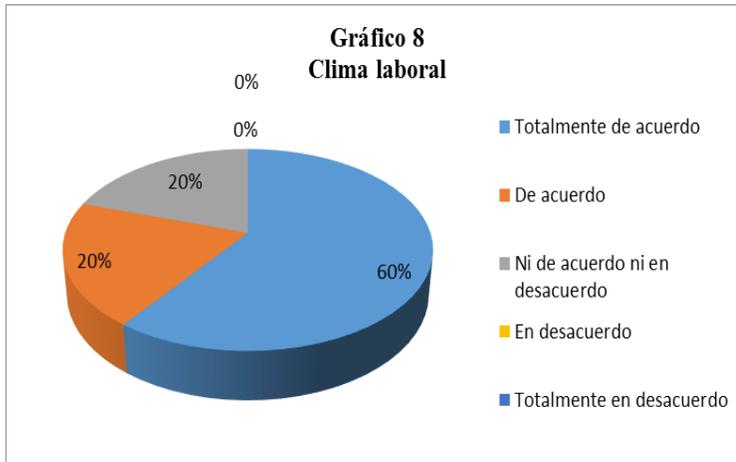
Esto permite inferir, que no todas las personas involucradas en el proceso de gestión administrativa del impuesto sobre inmuebles urbanos del municipio Santos Michelena, conocen cuáles son sus competencias, lo cual es delicado, ya que esto delimita que se puede o no hacer en las funciones que desempeña y más aún que muchas de estas competencias son de carácter legal, lo cual ante cualquier inobservancia puede tener una consecuencia o serle dictada alguna medida por parte de algunos de los entes contralores del municipio.

Cuadro 11 Clima Laboral

Ítem 7. La Dirección de Hacienda procura un clima laboral participativo y de trabajo mancomunado

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	6	60%
De acuerdo	2	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	20%
En desacuerdo		0%
Totalmente en desacuerdo		0%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario (2015)



Fuente: Datos obtenidos del cuadro de frecuencia N°11 (2015)

Análisis:

Al consultarle a los entrevistados si la organización promueve un clima laboral participativo, el 60% de los involucrados señalaron que están totalmente de acuerdo con tal afirmación, mientras que otro 20% también está de acuerdo con ese contexto, sólo un 20% afirmó que no estaba ni de acuerdo ni en desacuerdo en ese aspecto.

Interpretación de los Datos:

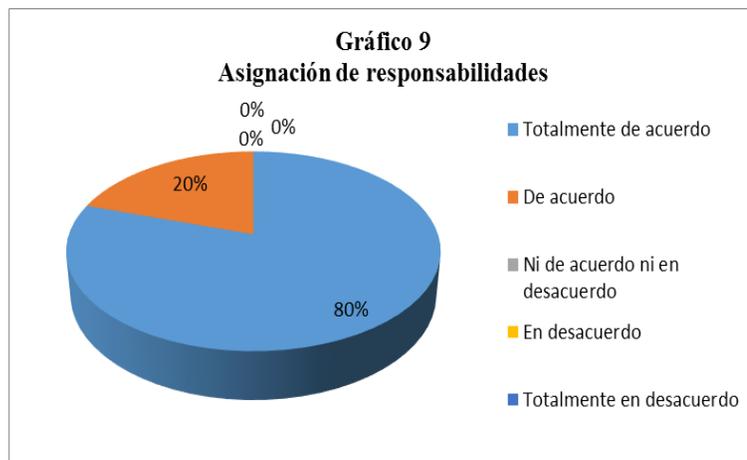
Sin lugar a duda, la Dirección de Hacienda promueve un clima laboral idóneo, donde las personas se sienten identificadas y cómodas con la gerencia, esto sin duda, es de gran ayuda dentro de las organizaciones, no sólo las privadas sino que también las públicas, al gozar de un clima laboral donde los trabajadores se sienten tomados en cuenta, donde no son vistos solo como individuos que realizan una tarea, sino que por el contrario, son vistas como el recurso más valioso dentro de una organización, donde sus opiniones cuentan y que las mismas pueden agregar valor a la gestión que se está llevando a cabo, porque el éxito de uno es el éxito de todos.

Cuadro 12
Asignación de responsabilidades

Ítem 8. Está claramente determinada la asignación de responsabilidades en relación con las distintas actividades

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	8	80%
De acuerdo	2	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario (2015)



Fuente: Datos obtenidos del cuadro de frecuencia N°12 (2015)

Análisis:

El 80% de las personas involucradas en el proceso de la gestión administrativa relacionada con el ISIU, está totalmente de acuerdo que la asignación de responsabilidades es clara, mientras que el restante está también de acuerdo con lo mismo.

Interpretación de los Datos:

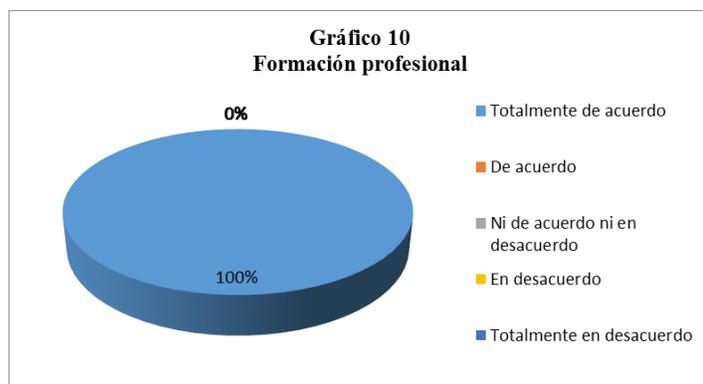
Existe un consenso que todos conocen sus responsabilidades, lo cual procura un mejor desempeño de sus funciones. Está claro que en una organización cada funcionario es responsable, dentro de su ámbito de desempeño, de hacer fiel cumplimiento de las normas, principios y llevar a cabo los planes, con el objeto de hacer la institución más eficiente, lo cual, indiscutiblemente se pone de manifiesto en la Dirección de Hacienda de Santos Michelena

Cuadro 13
Formación profesional

Ítem 9. El personal posee formación profesional y capacidad técnica acorde con las funciones que desempeña

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	10	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario (2015)



Fuente: Datos obtenidos del cuadro de frecuencia N°13 (2015)

Análisis:

En este ítem hubo una aprobación del 100%, donde todos los encuestados señalan que poseen la formación profesional y capacidad técnica para desempeñar sus cargos.

Interpretación de los Datos:

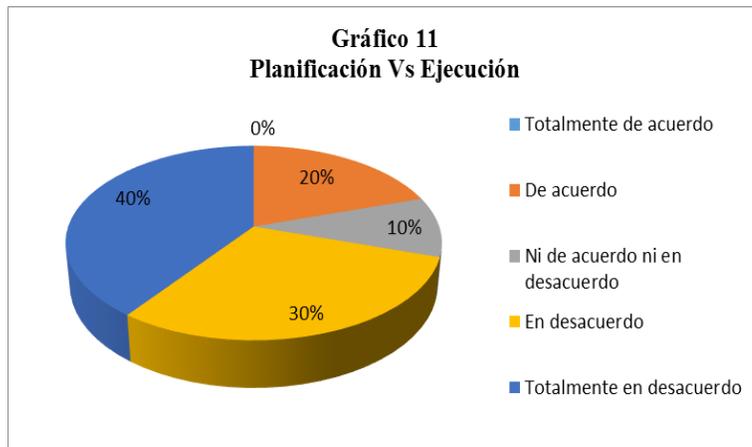
Como se conoce, para desempeñar cualquier cargo, los individuos deben poseer ciertas competencias, que los puede hacer más eficiente para ejercer el mismo, una de esas competencias está asociada con la formación profesional y la capacidad técnica para desarrollar ciertas actividades, al poseer las mismas será más fácil alcanzar las metas y objetivos propuestos.

Cuadro 14
Planificación versus ejecución

Ítem 10. Se realizan comparaciones oportunas de lo planificado con lo ejecutado

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	2	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10%
En desacuerdo	3	30%
Totalmente en desacuerdo	4	40%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario (2015)



Fuente: Datos obtenidos del cuadro de frecuencia N°14 (2015)

Análisis:

Sólo el 20% estuvo de acuerdo con la afirmación de este ítem, 10% tuvo una respuesta neutral, mientras que el 30% señaló estar en desacuerdo y el resto (40%) se inclinó a estar totalmente en desacuerdo con la afirmación que señala si lo planificado se compara con lo ejecutado.

Interpretación de los Datos:

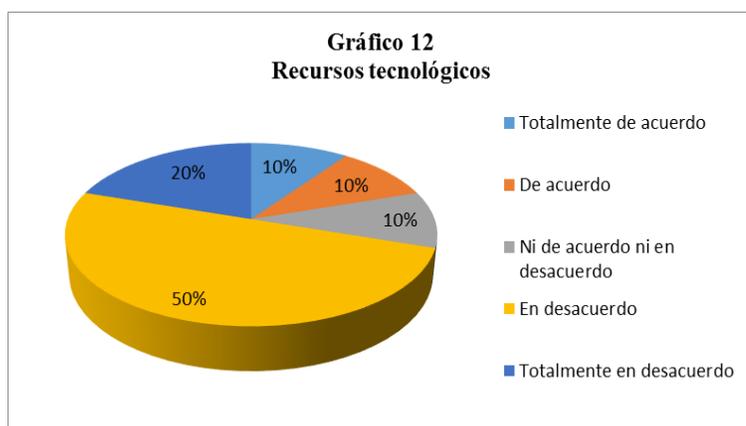
La gran mayoría de la población en estudio, señaló que lo planificado no se contrasta con lo ejecutado, por lo cual, se desprende una debilidad importante, porque es parte de una buena gestión administrativa, la comparación, de lo que dijo se iba a hacer, con lo que se está llevando a cabo, ya que esto permite dar una lectura si las cosas van por buen camino o si por el contrario existen desviaciones, que pueden surgir, bien porque no se están haciendo las cosas correctamente o por el contrario se están haciendo como se planificó, pero surgieron algunas contingencias que no se habían estimado, lo cual sin duda, debe orientar las correcciones pertinentes para retomar lo que se había estimado.

Cuadro 15
Recursos Tecnológicos

Ítem 11 Se cuenta con los recursos tecnológicos adecuados para gestionar eficientemente la recaudación

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	1	10%
De acuerdo	1	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10%
En desacuerdo	5	50%
Totalmente en desacuerdo	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario (2015)



Fuente: Datos obtenidos del cuadro de frecuencia N°15 (2015)

Análisis:

En este ítem, los encuestados se inclinaron a informar que están totalmente en desacuerdo (20%) y en desacuerdo (50%) en cuanto a la afirmación si cuentan con recursos tecnológicos apropiados para ser más eficientes en la recaudación del ISIU, mientras que 10% tuvo una opinión neutra y este mismo porcentaje fue abordado por la personas que están totalmente de acuerdo y de acuerdo.

Interpretación de los Datos:

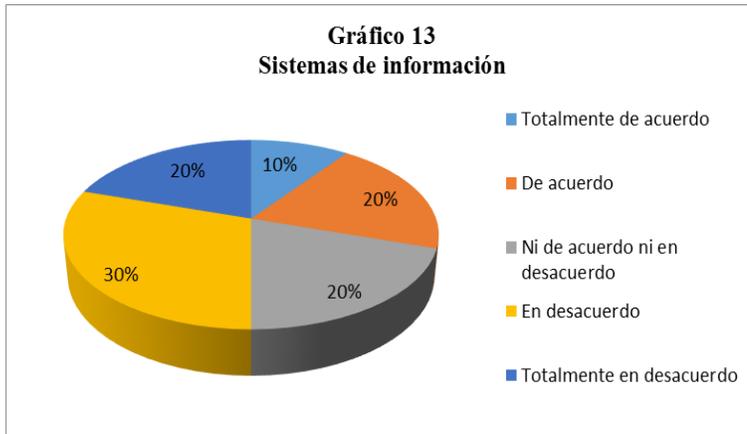
Esta situación indica, que la organización tiene una carencia importante de recursos tecnológicos para gestionar este tributo, y más allá que esto forme parte de uno de los requerimientos que establece la Ley Orgánica del Poder Público Municipal, donde se señala que la Administración Pública Municipal desarrollará progresivamente la utilización de la telemática en los sistemas de información, por lo cual, ya forma parte de las exigencias legales, pero dejando a un lado este precepto, el impacto de los recursos tecnológicos idóneos, reporta beneficios importantísimo para la gestión de cualquier ente, ya que esto permite de manera más oportuna, no sólo planificar, sino que también controlar en tiempo real como se está llevando a cabo los procesos, en este caso de recaudación, para optimizar la toma de decisiones.

Cuadro 16 Sistemas de información

Ítem 12. Los sistemas de información permiten que la misma sea completa, relevante y oportuna

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	1	10%
De acuerdo	2	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	20%
En desacuerdo	3	30%
Totalmente en desacuerdo	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario (2015)



Fuente: Datos obtenidos del cuadro de frecuencia N°16 (2015)

Análisis:

En cuanto a la afirmación si los sistemas de información, permite que la misma sea relevante y oportuna esta fue señalada como totalmente de acuerdo por 10% de los encuestados, mientras hubo un 20% que estuvo de acuerdo, seguidamente, 20% hizo una declaración neutra al respecto; por otro lado, el mayor peso está asociado con el 30% de los encuestados, que aseguran no estar de acuerdo con dicha afirmación y finalmente el 20% restante, informa estar en total desacuerdo.

Interpretación de los Datos:

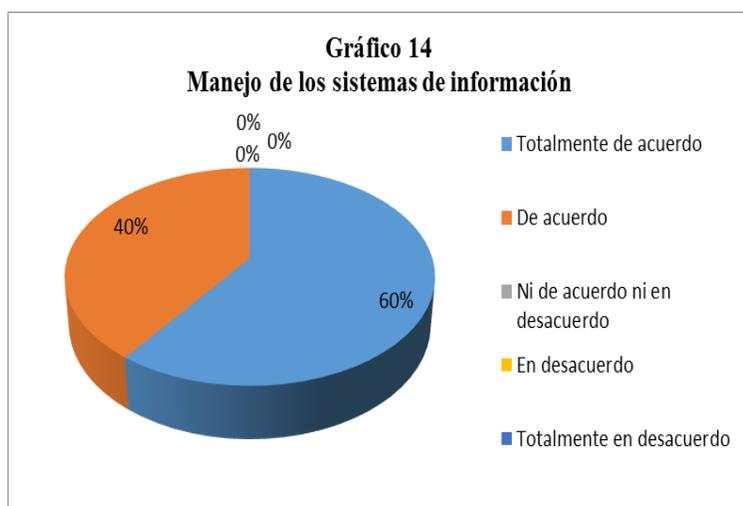
Estos resultados resaltan, que la gran mayoría se inclina por opinar, que los sistemas de información que se utilizan en la Dirección de Hacienda de Santos Michelena, no otorgan todas esas características tan importantes que debería tener la información. Indiscutiblemente para que la gestión administrativa sea efectiva, debe contar con un sistema de información, que le permita darle un tratamiento especial a todos aquellos datos que se procesan en la organización, porque estos serán la fuente para la toma de decisiones.

Cuadro 17
Manejo de los sistemas de información

Ítem 13. Las personas que manejan los sistemas de información lo hacen de manera eficiente y confiable

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	6	60%
De acuerdo	4	40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario (2015)



Fuente: Datos obtenidos del cuadro de frecuencia N°17 (2015)

Análisis:

El 60% de la población encuestada, señala estar totalmente de acuerdo que las personas que manejan los sistemas de información lo hacen de manera eficiente, mientras que el 40% señalo la opción de acuerdo.

Interpretación de los Datos:

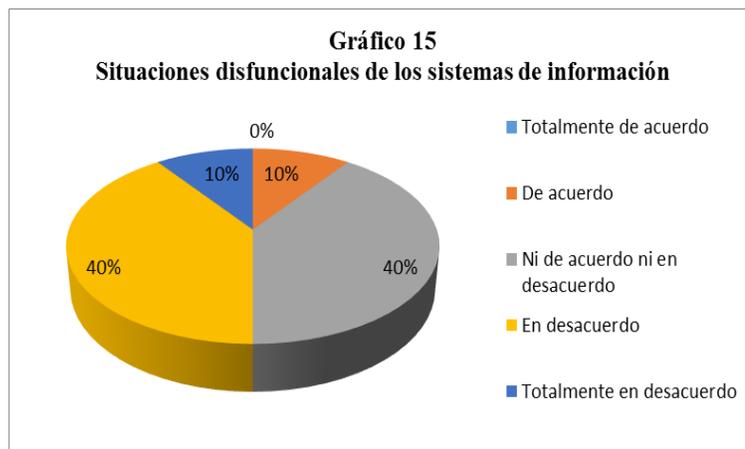
El manejo de los sistemas de información tiene un gran impacto en la gestión administrativa de cualquier ente, por lo cual, este debe ser de manera eficiente y confiable, ante lo cual, los datos aportados en este ítem por los encuestados permite afirmar que esta premisa se cumple a cabalidad

Cuadro 18
Situaciones disfuncionales de los sistemas de información

Ítem 14. El sistema permite detectar situaciones disfuncionales que afecten la recaudación

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	1	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	40%
En desacuerdo	4	40%
Totalmente en desacuerdo	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario (2015)



Fuente: Datos obtenidos del cuadro de frecuencia N°18 (2015)

Análisis:

Al consultar si los sistemas de información permiten detectar situaciones disfuncionales, asociados con la recaudación del ISIU, 10% de los encuestados están de acuerdo, mientras que el 40% no está de acuerdo ni en desacuerdo, desacuerdo estuvo el 40% y totalmente en desacuerdo el 10% restante

Interpretación de los Datos:

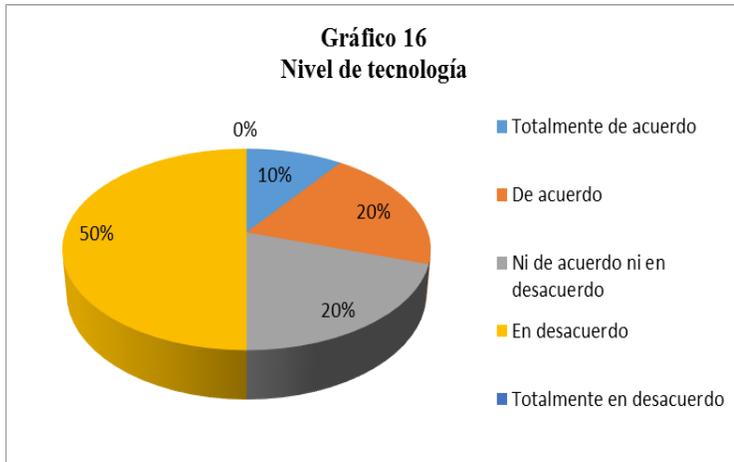
La mitad de los las personas que intervienen en el proceso de gestión administrativa del ISIU en Santos Michelena, señala que los sistemas de información no permiten detectar situaciones que afectan la recaudación, entre estas situaciones podrían encontrarse contribuyentes morosos, contribuyentes que no han actualizado sus datos en el sistema, alguna persona que haya pagado extemporáneamente y la cual podría hacerse acreedora de las sanciones establecidas en la ordenanza respectiva, en fin una serie de situaciones, que necesariamente deben ser manejada en su amplitud por la Dirección de Hacienda, lo que le va a permitir tener un mejor control de todo el ejercicio de sus funciones, por ende incidiendo esto en la mejora de la gestión administrativa.

Cuadro 19 Nivel de tecnología

Ítem 15. El nivel de tecnología es revisado periódicamente

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	1	10%
De acuerdo	2	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	20%
En desacuerdo	5	50%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario (2015)



Fuente: Datos obtenidos del cuadro de frecuencia N°19 (2015)

Análisis:

Efectuada la consulta si el nivel de tecnología es revisado periódicamente, el 10% del personal involucrado en el proceso de gestión del ISIU, señaló estar totalmente de acuerdo con tal aseveración, también en este mismo sentido el 20% acompañó esta posición con su respuesta de estar de acuerdo, igual porcentaje tuvo una elección neutra, mientras que en contraste el 50% de los encuestados marcó la opción de estar en desacuerdo con el enunciado.

Interpretación de los Datos:

La tendencia de este ítem permite aseverar que el nivel de tecnología no es revisado periódicamente. Es preciso tener en cuenta, que la tecnología avanza a pasos agigantados diariamente, por lo cual, se está en constante innovación tecnológica, trayendo consigo mejoras en cada uno de los procesos donde es utilizada, ya que viene con versiones mejoradas y adaptadas a las nuevas realidades, por lo tanto, al no ser revisada esta, puede implicar que no se están aprovechando todas las oportunidades de mejora.

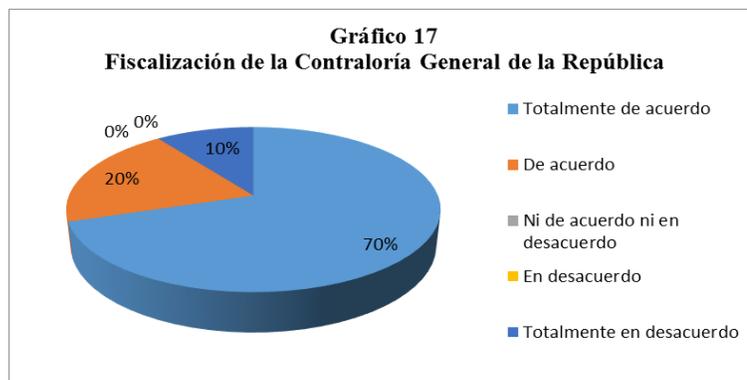
Objetivo N° 2: Describir el Sistema de Control Tributario del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Santos Michelena

Cuadro 20
Fiscalización de la Contraloría General de la República

Ítem 16. La Dirección de Hacienda ha sido objeto de una Fiscalización por parte de la Contraloría General de la República

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	7	70%
De acuerdo	2	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario (2015)



Fuente: Datos obtenidos del cuadro de frecuencia N°20 (2015)

Análisis:

Al ser consultados si la Dirección de Hacienda Municipal, ha sido objeto por parte de la Contraloría General de la República de una fiscalización, 70% de los encuestados afirmaron estar totalmente de acuerdo con dicho anunciado, mientras que

20% apoyó esta afirmación al estar de acuerdo con la misma, sólo el 10% indicó que esto no había sucedido.

Interpretación de los Datos:

La Contraloría General de la República en virtud de las potestades que le otorga la Constitución Nacional, ha realizado actividades fiscalizadoras en este ente, de acuerdo a lo señalado por los encuestados.

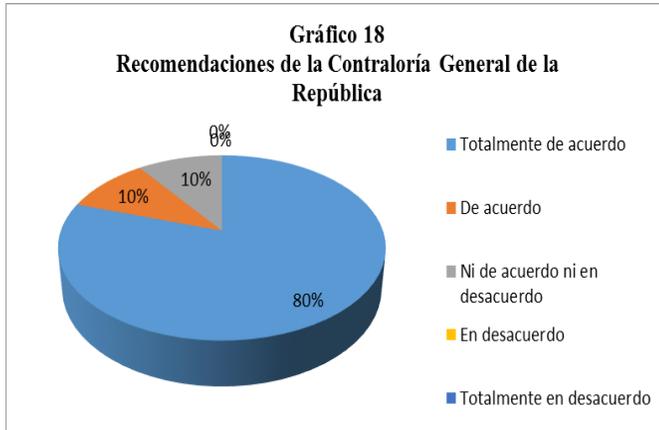
Así como es importante el control interno dentro de las organizaciones públicas, también lo es el control externo, y es acá donde interviene al Contraloría General de la República, este tipo de control es importante porque no existe ninguna especie de subordinación o dependencia orgánica, que pueda influir en las decisiones o recomendaciones.

Cuadro 21
Recomendaciones de la Contraloría General de la República

Ítem 17. La Dirección de Hacienda ha recibido recomendaciones de la Contraloría General de la República

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	8	80%
De acuerdo	1	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario (2015)



Fuente: Datos obtenidos del cuadro de frecuencia N°21 (2015)

Análisis:

80% de los encuestados afirman estar totalmente de acuerdo con la afirmación que señala, que han recibido recomendaciones de la Contraloría General de la República, 10% indica estar de acuerdo con esto mismo, y el 10% restante se inclinó por la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Interpretación de los Datos:

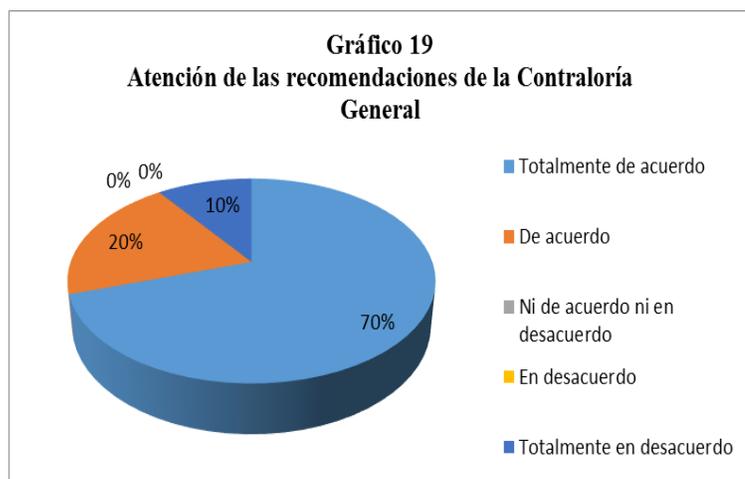
Efectivamente en las oportunidades que han sido fiscalizados por la Contraloría General de la República recibieron recomendaciones por parte de esta, lo cual implica que hay procesos que han tenido debilidades y tuvieron que ser subsanados en su momento.

Cuadro 22
Atención de las recomendaciones de la Contraloría General

Ítem 18. La Dirección de Hacienda ha atendido las recomendaciones de la Contraloría General de la República

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	7	70%
De acuerdo	2	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario (2015)



Fuente: Datos obtenidos del cuadro de frecuencia N°22 (2015)

Análisis:

La gran mayoría de los encuestados, representados en este caso por el 70% de los mismos, señaló la opción totalmente de acuerdo apoyando esta aseveración, 20% sostuvo estar de acuerdo en este mismo orden, mientras que hubo sólo el 10% que estuvo en total desacuerdo con lo propuesto.

Interpretación de los Datos:

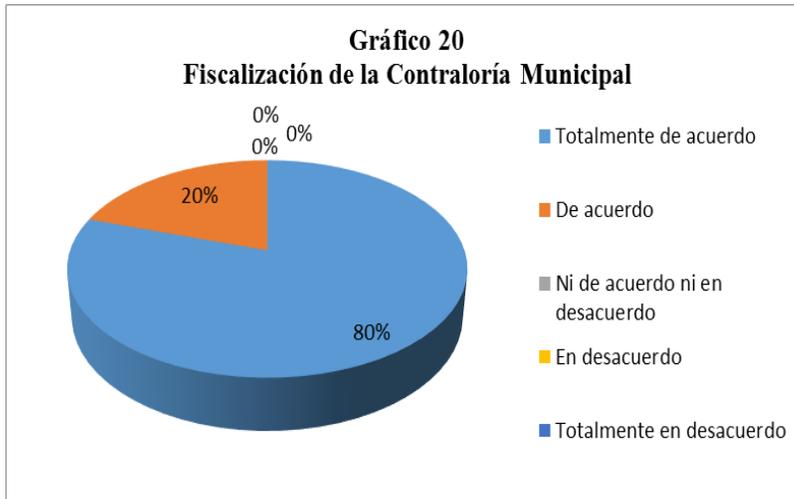
La Dirección de Hacienda, ha acatado las observaciones que le ha realizado la Contraloría General de la República, lo cual indica, que existe un compromiso por realizar aquellas correcciones que mejoren las prácticas fiscales de este ente, para así evitar sanciones y estar en consonancia con todos los cumplimientos legales y reglamentarios.

Cuadro 23 Fiscalización de la Contraloría Municipal

Ítem 19. La Dirección de Hacienda ha sido objeto de una fiscalización por parte de la Contraloría Municipal de Santos Michelena

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	8	80%
De acuerdo	2	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario (2015)



Fuente: Datos obtenidos del cuadro de frecuencia N°23 (2015)

Análisis:

La inclinación de las respuestas se orientaron que el 80% de los encuestados afirmaron estar totalmente de acuerdo de haber recibido fiscalizaciones por parte de la Contraloría Municipal, igualmente el restante 20% estuvo de acuerdo en este punto.

Interpretación de los Datos:

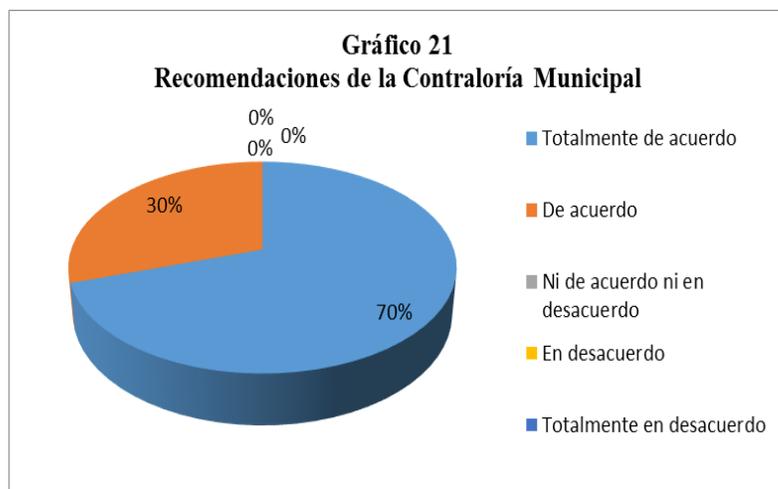
Como debe ser normalmente, las Direcciones de Hacienda, así como cualquier órgano público municipal, ha recibido fiscalizaciones por parte de la contraloría Municipal, ya que con esto se busca ejercer el control y vigilancia de los ingresos, potestad otorgada por la Constitución Nacional.

Cuadro 24
Recomendaciones de la Contraloría Municipal

Ítem 20. La Dirección de Hacienda ha recibido recomendaciones de la Contraloría Municipal

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	7	70%
De acuerdo	3	30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario (2015)



Fuente: Datos obtenidos del cuadro de frecuencia N°24 (2015)

Análisis:

Al serle consultado al personal que interviene en el proceso de gestión administrativa de recaudación del ISIU, acerca de, si han recibido recomendaciones de la Contraloría Municipal, el 70% respondió estar totalmente de acuerdo con tal afirmación y el 30% restante de la misma forma dijo estar de acuerdo en este tema.

Interpretación de los Datos:

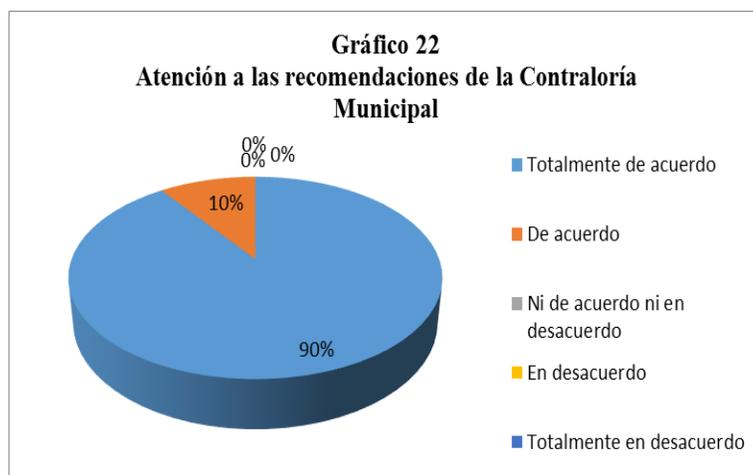
Esto demuestra que los órganos contralores efectivamente están realizando su trabajo, lo cual incide directamente en la eficiencia que puedan presentar los organismos públicos, esto procura que los mismo presten total observancia a cada una de normas legales regulatorias de su competencia.

Cuadro 25
Atención a las recomendaciones de la Contraloría Municipal

Ítem 21. La Dirección de Hacienda ha atendido las recomendaciones de la Contraloría Municipal

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	9	90%
De acuerdo	1	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario (2015)



Fuente: Datos obtenidos del cuadro de frecuencia N°25 (2015)

Análisis:

El 90% señaló estar totalmente de acuerdo con la afirmación señalada en este ítem, el otro 10% también indicó estar de acuerdo con lo señalado.

Interpretación de los Datos:

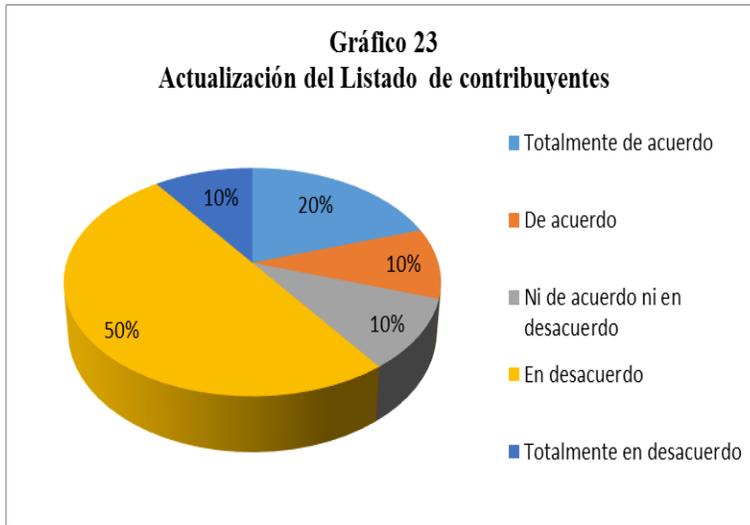
En procura de estar apegados con las normas que rigen el control en los entes públicos, la Dirección de Hacienda, efectivamente ha acatado las recomendaciones efectuadas por la Contraloría Municipal.

Cuadro 26
Actualización del listado de contribuyentes

Ítem 22. La Dirección de Hacienda cuenta con un listado actualizado de los contribuyentes del impuesto Sobre Inmuebles Urbanos

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	1	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10%
En desacuerdo	5	50%
Totalmente en desacuerdo	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario (2015)



Fuente: Datos obtenidos del cuadro de frecuencia N°26 (2015)

Análisis:

En este ítem sólo el 20% asintió estar totalmente de acuerdo con la aseveración que se hace en el enunciado, 10% dice estar de acuerdo con lo mismo, otro 10% se inclina por responder de manera neutral, otro 10% indica estar totalmente en desacuerdo con el enunciado señalado y el mayor porcentaje (50%) opinó estar en desacuerdo con la afirmación de este ítem 22.

Interpretación de los Datos:

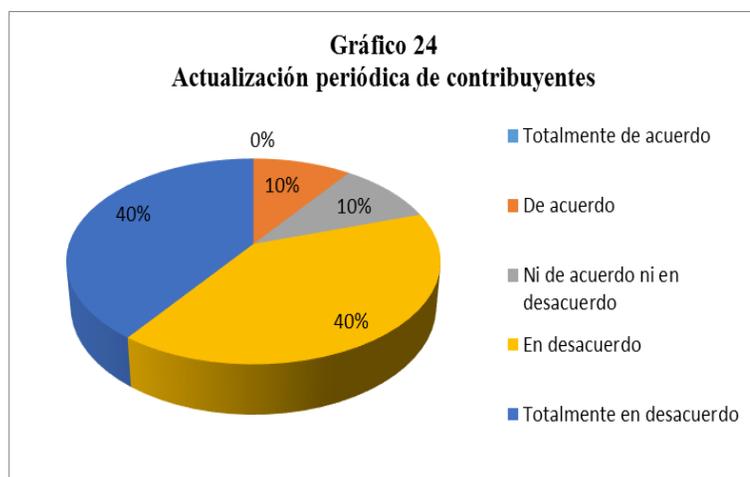
No existe un listado actualizado de contribuyentes del ISIU, lo cual representa una desventaja importante, porque este listado permite tener a disposición de Hacienda Municipal todas aquellas persona, naturales o jurídicas, que forman parte del universo de contribuyentes, que de acuerdo a la ordenanza municipal están llamados a coadyuvar con los gastos públicos a través de este tributo. Este listado es de vital importancia, ya que le permite a la alcaldía poder planificar de mejor forma las metas de recaudación y fiscalización, que en caso de no poseerla se corre el riesgo de dejar de percibir ingresos que tanta falta le hacen al municipio y esto permite que la evasión fiscal se ponga de manifiesto.

Cuadro 27
Actualización periódica de contribuyentes

Ítem 23. Se actualiza de manera periódica el registro de contribuyentes

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	1	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10%
En desacuerdo	4	40%
Totalmente en desacuerdo	4	40%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario (2015)



Fuente: Datos obtenidos del cuadro de frecuencia N°27 (2015)

Análisis:

Al observar el gráfico se desprende que el registro de contribuyentes no es actualizado periódicamente, lo mismo se puede corroborar, ya que el 40% de los encuestados señalaron estar totalmente en desacuerdo con la afirmación que enuncia este ítem, otro 40% estuvo en desacuerdo con la misma, un 10% marcó la opción ni de acuerdo no en desacuerdo, el resto indicó que si existía dicha actualización.

Interpretación de los Datos:

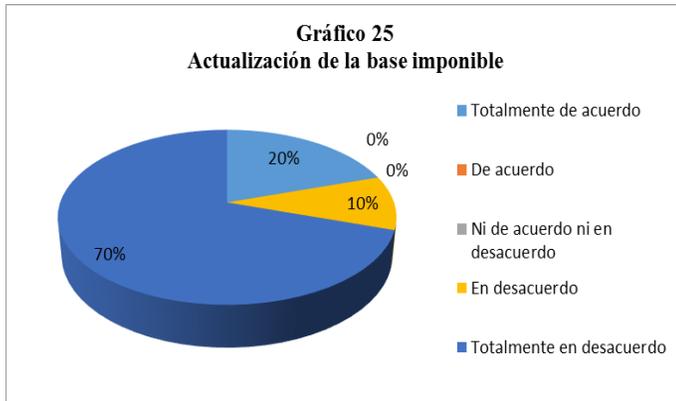
Se evidencia, que por parte de la Dirección de Hacienda no existe una política, que asegure la actualización periódica de los contribuyentes, como se sabe, pueden existir cambios en los datos de los estos, bien porque hayan hecho mejoras a los bienes inmuebles o se hayan establecidos nuevas empresas en el municipio, lo cual da pie al nacimiento de nuevos contribuyentes o actualización de los valores sobre los cuales deben tasarse los bienes, y esto procuraría mejores ingresos para la hacienda pública municipal.

Cuadro 28
Actualización de la base imponible

Ítem 24. La base imponible utilizada para el cálculo del impuesto está actualizada de acuerdo al valor del precio corriente en el mercado del inmueble

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	10%
Totalmente en desacuerdo	7	70%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario (2015)



Fuente: Datos obtenidos del cuadro de frecuencia N°28 (2015)

Análisis:

El 80% de los encuestados se inclinó a opinar que la base imponible utilizada para el cálculo del impuesto sobre inmuebles urbanos no está actualizada, mientras que el restante 20% estuvo de acuerdo con afirmar la proposición del ítem 24.

Interpretación de los Datos:

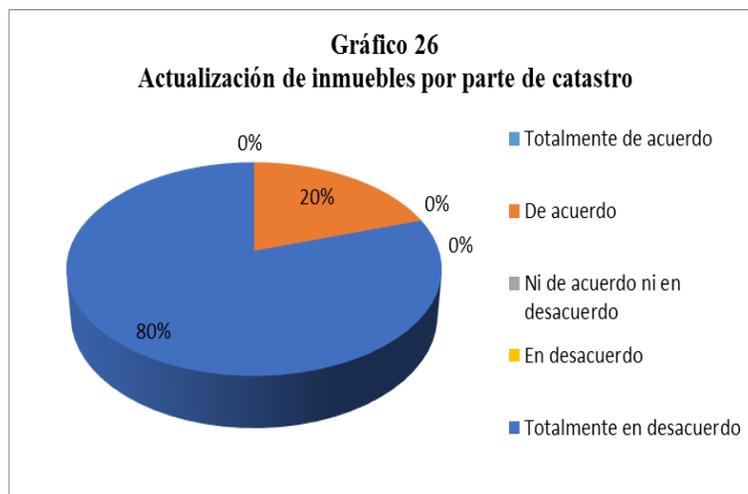
Unos de los elementos fundamentales en la teoría tributaria, es que la base imponible, la cual es el valor sobre la cual se va a aplicar la alícuota del impuesto, debe estar correctamente determinada; la base del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos, de acuerdo a los establecido en la Ley Orgánica del Poder Público Municipal, debe corresponder al valor corriente del mercado de los bienes inmuebles, y de no ser así, al momento de recaudar el tributo, se haría por un monto menor al que realmente corresponde, esto estaría indudablemente afectado los ingresos del municipio, lo cual va en menoscabo de los recursos necesarios para satisfacer las demandas colectivas.

Cuadro 29
Actualización de inmuebles por parte de catastro

Ítem 25. Catastro Municipal actualiza frecuentemente el valor de los Inmuebles Urbanos

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	2	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	8	80%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario (2015)



Fuente: Datos obtenidos del cuadro de frecuencia N°29 (2015)

Análisis:

El 80% de los encuestados señalaron, que catastro municipal, no actualiza el valor de los inmuebles, mientras que 20% aseguraron que sí.

Interpretación de los Datos:

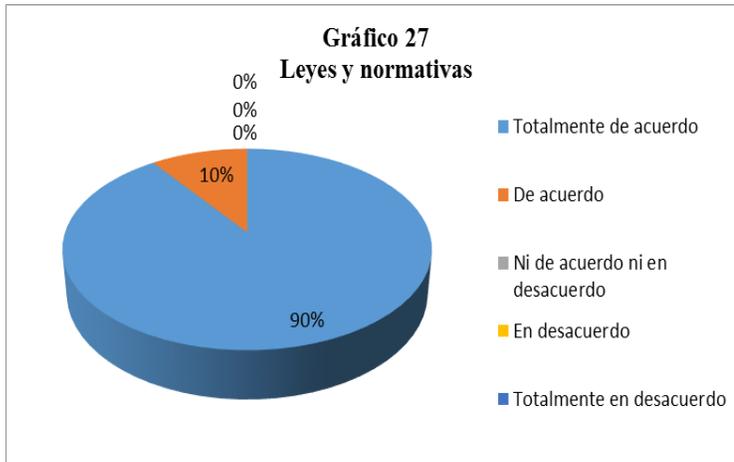
De acuerdo a lo establecido en la Ley de Geografía, Cartografía y Catastro Nacional (2000) es competencia de la oficina municipal de catastro, fijar la base de cálculo para la determinación del valor catastral del inmueble, todo en función con los lineamientos establecidos por el Instituto Geográfico de Venezuela Simón Bolívar, y esto no se está ejecutando. Es aquí donde radica el principal problema de la recaudación de este tributo, ya que al no estar actualizado el valor catastral obviamente cuando se apliquen las alícuotas del impuesto el monto a pagar estará por debajo del valor real. Esto demuestra que no existe un trabajo mancomunado entre la Dirección de Hacienda y la oficina de catastro municipal, las cuales deberían ponerse de acuerdo, para realizar estas actualizaciones, con la finalidad de ajustar los valores catastrales a la realidad.

Cuadro 30 Leyes y normativas

Ítem 26. Conozco las leyes y normativas que rigen la actividad asociada a la recaudación del impuesto

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	9	90%
De acuerdo	1	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		0%
En desacuerdo		0%
Totalmente en desacuerdo		0%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario (2015)



Fuente: Datos obtenidos del cuadro de frecuencia N°30 (2015)

Análisis:

Hubo total acuerdo en afirmar, que los participantes de la encuestas conocen las leyes y normativas que rigen la recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos.

Interpretación de los Datos:

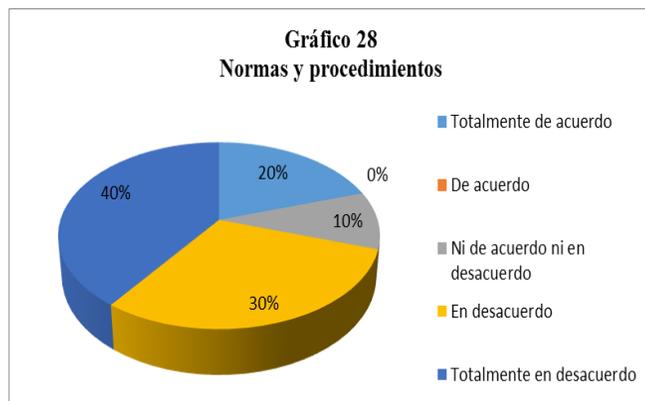
Ante tal afirmación cabe destacar, la importancia que posee conocer toda la normativa que regula una materia, ya que esto permite cumplir a cabalidad con cada uno de los deberes y derechos que las mismas originan. Las leyes dictan principios que regulan las acciones de los individuos y esto permite tener un conocimiento amplio de cuál es el alcance de sus competencias y funciones, para desarrollarse en un cargo con mayor eficiencia.

Cuadro 31
Normas y procedimientos

Ítem 27. Existen manuales de Normas y Procedimientos para los distintos procesos que ejecuta el departamento

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10%
En desacuerdo	3	30%
Totalmente en desacuerdo	4	40%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario (2015)



Fuente: Datos obtenidos del cuadro de frecuencia N°31 (2015)

Análisis:

Ante esta afirmación sólo el 20% la apoyó, al señalar que estaba totalmente de acuerdo con la misma, 10% no estuvo de acuerdo ni en desacuerdo con lo mismo, mientras que las opciones que permiten observar, que no existen manuales de normas y procedimientos estuvo apoyado por 70% de los encuestados.

Interpretación de los Datos:

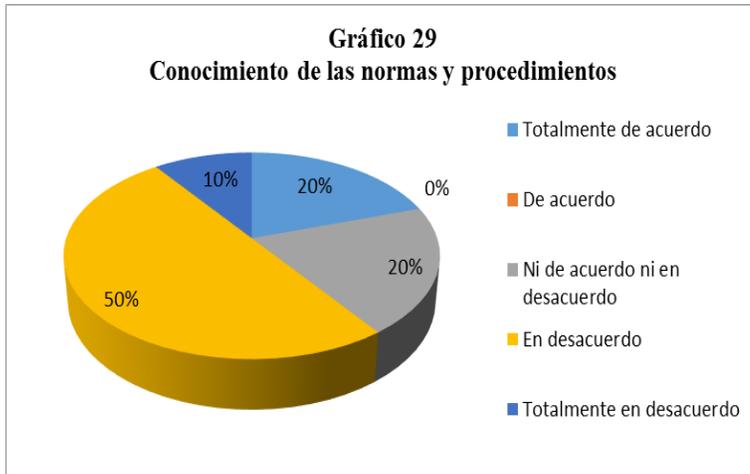
Estos resultados permiten hacer énfasis en dos puntos esenciales en cuanto a la gestión administrativa, el primero relacionado con la legalidad que deben cumplir los entes públicos, y las Normas y Procedimientos deben existir obligatoriamente en dichos entes, ya que la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2010), señala que cada entidad del sector público elaborará las normas y manuales de procedimientos para el funcionamiento del sistema de control interno, lo cual no está ocurriendo actualmente en la Alcaldía de Santos Michelena. El otro punto, que se puede rescatar de este resultado, viene orientado, que al no disponer de normas y procedimientos, no se posee de un instrumento que le permita controlar y evaluar en forma adecuada las operaciones efectuadas y que garanticen un acertado sistema de control interno. Es importante para el órgano de control del municipio, reiterar que ante la ausencia de Manuales de Normas y procedimientos propios en un ente u organismo, no contiene las condiciones mínimas, bajo la cual deben cumplirse las actividades en un área específica, a fin de proteger no sólo los recursos asignados y recaudados, sino también las actividades a ejecutar.

Cuadro 32
Conocimiento de las normas y procedimientos

Ítem 28. Conozco en detalle las normas y procedimientos del cargo que ocupo

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	20%
En desacuerdo	5	50%
Totalmente en desacuerdo	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario (2015)



Fuente: Datos obtenidos del cuadro de frecuencia N°32 (2015)

Análisis:

La presente gráfica permite visualizar que entre quienes están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, en señalar que conocen las normas y procedimientos del cargo que ocupan, suman el 60% de la población encuestada, mientras que 20% optó por la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo, sólo el 20% del grupo indicó que si conocía en detalle las normas y procedimientos inherentes a su cargo.

Interpretación de los Datos:

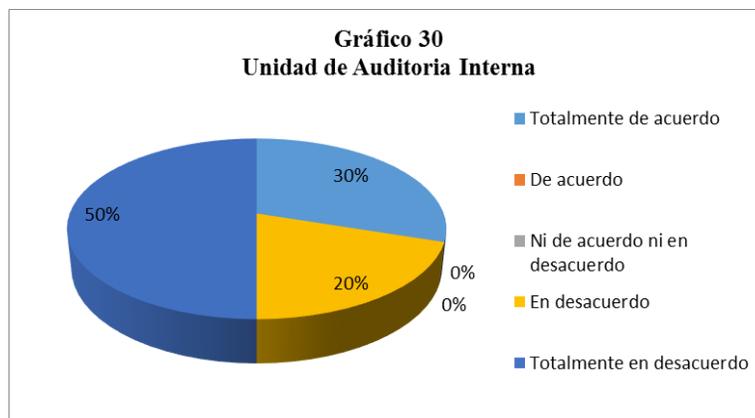
Al no existir las normas y procedimientos, tal como se desprendió de los resultados del ítem 27, es muy lógico que la gran mayoría, no conozca con detenimiento las mismas, los cuales seguramente se las han comunicado de manera verbal, dejando esto mucho margen de error en pro de buscar la máxima eficiencia de la gestión administrativa y limita el alcance del control interno de la institución.

Cuadro 33
Unidad de Auditoría Interna

Ítem 29. La Unidad de Auditoría Interna existe

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	3	30%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente en desacuerdo	5	50%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario (2015)



Fuente: Datos obtenidos del cuadro de frecuencia N°33 (2015)

Análisis:

Al consultársele a la población en estudio, si existe una Unidad de Auditoría Interna en la Alcaldía de Santos Michelena, sólo el 30% estuvo totalmente de acuerdo con esta aseveración, mientras que el resto se decantó por negar la existencia de la misma.

Interpretación de los Datos:

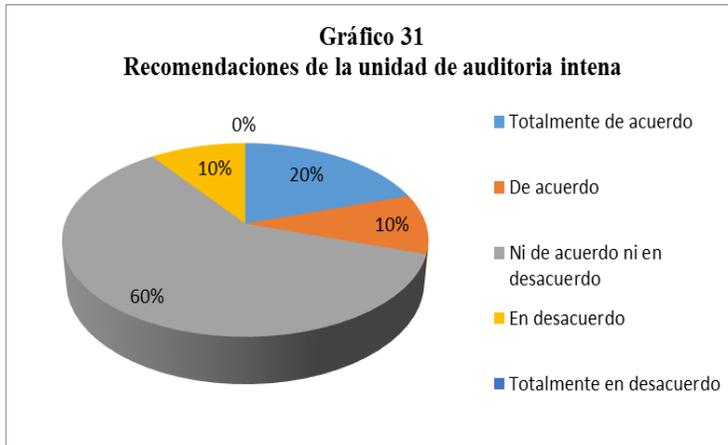
En virtud de las respuestas obtenidas, se puede comprobar que no existe la Unidad de Auditoría Interna en la Alcaldía de Santos Michelena, la cual por disposición de la Ley de la Contraloría General de República, deben poseer los entes públicos. Esto limita la evaluación del sistema de control interno, desfavorece la medición del grado de operatividad y eficacia de los sistemas de administración y de información gerencial, así como todos aquellos exámenes que le otorgan las leyes, en procura de evaluar la eficiencia y eficacia.

Cuadro 34 Recomendaciones de la Unidad Auditoría Interna

Ítem 30. La Dirección de Hacienda atiende las recomendaciones y/u observaciones emitidas por la Unidad de Auditoría Interna

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	1	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	60%
En desacuerdo	1	10%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario (2015)



Fuente: Datos obtenidos del cuadro de frecuencia N°34 (2015)

Análisis:

Se desprende al interpretar este gráfico, que el 60% de los encuestados, al presentársele la afirmación si la Dirección de Hacienda atiende las recomendaciones de la Unidad de Auditoría Interna, respondieron la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo, 10% estuvo en desacuerdo, y el 30% afirmó que si se atienden dichas recomendaciones.

Interpretación de los Datos:

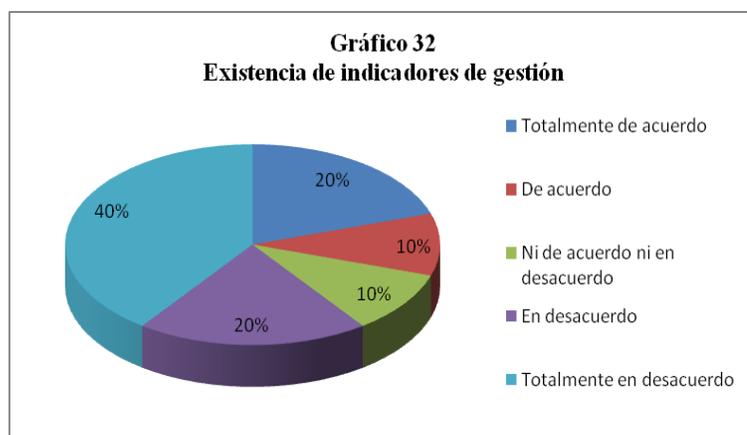
Al no existir la Unidad de Auditoría interna, obviamente no existirán ningunas recomendaciones que atender, emanadas por esa figura, ante lo cual se desperdicia un importante oportunidad de mejorar el control interno de la organización, y se cercena el resto de atribuciones que la Ley de la Contraloría General de la República y demás leyes relacionadas, le conceden a estas unidades, tales como promover el uso y actualización de manuales de normas y procedimientos, promover el cumplimiento de los aspectos legales y técnicos de las actividades relacionadas, en este caso con la recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos, entre otras.

Cuadro 35
Existencia de indicadores de gestión

Ítem 31. Los Indicadores de Gestión existen

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	1	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente en desacuerdo	4	40%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario (2015)



Fuente: Datos obtenidos del cuadro de frecuencia N°35 (2015)

Análisis:

Para conocer la existencia de indicadores de gestión se desarrolló esta afirmación, la cual fue totalmente apoyada por 20% de la población en estudio, mientras que 10% señaló también estar de acuerdo con lo mismo, mientras que otro 10% dio una respuesta neutral al tema, pero la mayoría de los encuestados, los cuales sumaron un 60% señalaron que no existen estos indicadores.

Interpretación de los Datos:

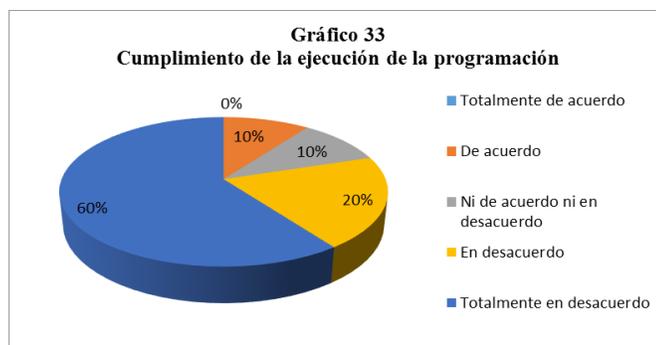
Los indicadores de gestión son otro elemento que forma parte del control interno de los entes públicos y deben ser promovidos, tal como lo establece la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, ya que estos permiten hacer mediciones de la eficiencia, eficacia, efectividad y productividad, lo cual, permite establecer comparaciones que busquen optimizar la gestión administrada, con todo esto se reduce drásticamente la incertidumbre y se refleja posteriormente con un incremento de la efectividad de la organización y el bienestar del personal involucrado en cada uno de los procesos.

Cuadro 36
Cumplimiento de la ejecución de la programación

Ítem 32. Se verifica mediante indicadores de gestión el desarrollo y cumplimiento de la ejecución de la programación

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	1	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente en desacuerdo	6	60%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario (2015)



Fuente: Datos obtenidos del cuadro de frecuencia N°36 (2015)

Análisis:

Al tratar de asociar los indicadores de gestión con el cumplimiento de la ejecución de lo planificado, se acudió a la población para que diera su opinión y la misma manifestó en un 80% estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con dicha afirmación, solo el 10% estuvo de acuerdo, y el resto quedo representado por la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Interpretación de los Datos:

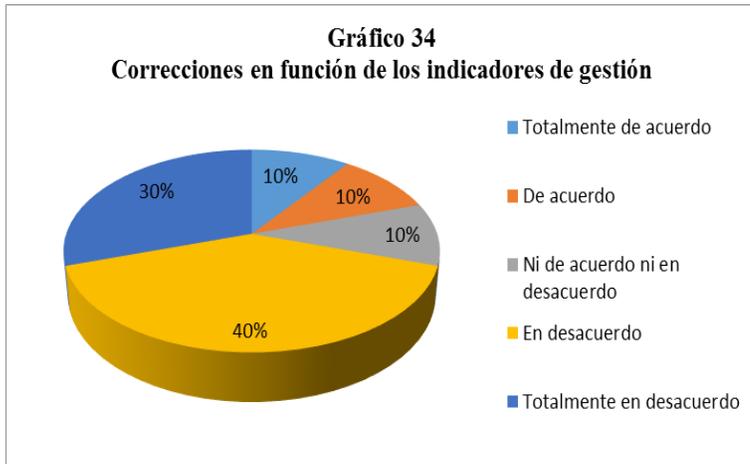
Al no existir indicadores de gestión muy difícilmente podrán asociarse con el desarrollo de las actividades, lo cual debería ser lo más idóneo, ya que lo que se trata es de medir de manera oportuna, si lo planificado se está llevando a cabo y si se están cumpliendo las metas propuestas, al ser estas medidas y evaluadas se pueden tomar los correctivos a tiempo y no esperar a que se cierre el ejercicio fiscal para valorar lo sucedido, ya que puede ser muy tarde para corregir situaciones que afectaron la eficiencia y eficacia de la gestión.

Cuadro 37**Correcciones en función de los indicadores de gestión**

Ítem 33. Los indicadores de gestión se utilizan para realizar las correcciones sobre aquellas situaciones que presenten deficiencias en la recaudación

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	1	10%
De acuerdo	1	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10%
En desacuerdo	4	40%
Totalmente en desacuerdo	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario (2015)



Fuente: Datos obtenidos del cuadro de frecuencia N°37 (2015)

Análisis:

Los resultados de este ítem, arrojan que el 70% de los involucrados en el proceso de gestión administrativa de la recaudación ISIU de la Alcaldía de Santos Michelena está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la afirmación que señala que se hagan correcciones en función de los indicadores de gestión, solo un 10% dijo estar totalmente de acuerdo con la aseveración, otro 10% dijo estar de acuerdo y por último el restante 10% seleccionó la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Interpretación de los Datos:

La función principal de los indicadores de gestión es medir la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos y actividades que se llevan a cabo en la organización, con la finalidad de plantear soluciones y correcciones cuando se detecten desviaciones, lamentablemente al no contar con los mismos, se corre el riesgo de estar haciendo una mala gestión y no darse cuenta sino hasta después de pasados los hechos, por eso la importancia de estos indicadores en el control interno de cada ente.

Objetivo N° 3: Evaluar la Gestión Administrativa del Proceso de Recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Santos Michelena

Con la información recopilada en los objetivos uno y dos se procede a evaluar cómo se está gestionando el proceso de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos (ISIU) en el Municipio Santos Michelena, de lo cual se puede mencionar lo siguiente:

En todo proceso administrativo la etapa de la planificación juega un papel importantísimo, ya que allí es donde se sentarán las bases para que la organización pueda lograr los objetivos. En lo que respecta a esta fase del proceso administrativo, en el municipio Santos Michelena se pudo determinar que efectivamente existen las metas asociadas con la recaudación del ISIU, pero las mismas no son conocidas por todo el personal relacionado con este proceso, esto tendrá un impacto directo sobre los niveles de recaudación, ya que si se espera que se cumpla lo planificado todos los involucrados deben conocer cuáles son dichas metas, porque de esta manera las personas se sienten más comprometidas en la consecución de las mismas, permitiendo esto una mayor participación de cada individuo que redundará en un resultado positivo para el equipo y en consecuencia en la recaudación.

En este mismo orden de ideas, se pudo inferir de las respuestas otorgadas por los encuestados, que existe un desconocimiento si las metas de recaudación son alcanzadas o no. Si se establece una meta lo más lógico es que la misma sea contrastada con lo realmente recaudado y que dicha información esté al alcance de todos, ya que como equipo las personas se sienten orgullosas cuando las metas han sido alcanzadas y se sienten motivadas a continuar por la misma senda, pero en caso que las metas no hayan sido alcanzadas estas mismas personas pueden ofrecer soluciones que puedan optimizar el proceso o pueden tratar de ofrecer un mayor esfuerzo para cumplir las mismas.

Otras de las funciones administrativas que garantiza una buena gestión es la Organización como proceso, y uno de sus elementos destacados está constituido por la forma como está estructurado el ente, la cual debe estar en consonancia con la misión y los objetivos de la misma, esto indudablemente está ocurriendo en la Dirección de Hacienda de Santos Michelena. Los encuestados se inclinaron por considerar que existe dicha consonancia, lo cual plantea una fortaleza importante, ya que esta estructura es la que permitirá engranar cada uno de los eslabones que conforman el proceso, para así obtener unos resultados positivos en materia de recaudación.

La tercera función administrativa planteada por Chiavenato es la Dirección, la cual juega un rol de preponderancia en toda gestión administrativa, ya que esta es la que lleva a la acción lo que se planificó, pero existe un elemento destacado en esta fase que puede asegurar el logro o no de los objetivos, y es esa motivación y ese acompañamiento que debe realizar todo líder buscando involucrar a todo el equipo para que se cree esa sinergia, impulsando un clima laboral óptimo y que tanto ayuda al buen desenvolvimiento de todo equipo y esto está ocurriendo en la Dirección de Hacienda, ya que los encuestados declararon gozar de un buen ambiente laboral, destacando esto como una fortaleza del proceso.

Otro elemento a destacar como positivo, es que el personal posee las capacidades técnicas y los conocimientos idóneos para desempeñarse en este ámbito tributario, lo cual viene a fortalecer el proceso, porque al estar claro conceptualmente de un proceso esto permitirá que la práctica se haga de la manera más idónea.

Un elemento a destacar en todo proceso administrativo es el Control, el cual consiste en comparar oportunamente lo planificado versus lo que se está ejecutando, para ver cómo va avanzando la gestión, lo cual no se está llevando a cabo en la

Dirección de Hacienda de Santos Michelena, esta afirmación que se desprende de los resultados obtenidos en la encuesta, limita la toma de decisiones oportunas de parte de la gerencia, ya que controlar permite evitar las desviaciones y hacer correctivos oportunos, para que dichas desviaciones no afecten los niveles de recaudación

En otro orden de ideas, un número significativo de encuestados señalaron conocer sus responsabilidades, lo cual sin duda es importante, ya que esto permite cumplir las tareas de la manera más objetiva posible, pero por otro lado se determinó que no existen Manuales de Normas y Procedimientos relacionados con el proceso de recaudación con el ISIU, estos manuales, en primer lugar, son obligatorios de acuerdo a lo señalado en el artículo 37 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, el cual destaca:

Cada entidad del sector público elaborará, en el marco de las normas básicas dictadas por la Contraloría General de la República, las normas, manuales de procedimientos, indicadores de gestión, índices de rendimiento y demás instrumentos o métodos específicos para el funcionamiento del sistema de control interno.

Ante esta situación la Dirección de Hacienda de Santos Michelena podría estar incurriendo en un desacato a una norma, la cual debe cumplir obligatoriamente, esto podría acarrear sanciones a las personas llamadas a cumplir con este requerimiento legal, pero más allá de lo legal está lo netamente asociado con la gestión administrativa, ya que al no existir estos manuales, no permite establecer rendimientos de las actividades y responsabilidades de cada una de las unidades de trabajo, vinculadas con la gestión tributaria para así obtener un mejor rendimiento a través de un eficiente sistema de control interno. Todo esto trae como consecuencia, que la Dirección de Hacienda Municipal no dispone de instrumentos ni normas que le permitan controlar y evaluar de forma adecuada las operaciones efectuadas y que garanticen hacer el proceso de recaudación de una manera más eficiente.

Se pudo observar que en el artículo anteriormente mencionado, también es de obligatorio cumplimiento la elaboración de Indicadores de Gestión, al ser consultados los encuestados acerca de este ítem, las respuestas se inclinaron a opinar que dichos indicadores no existen, por lo cual, se le está restando una importante herramienta a la gestión administrativa, ya que a través de estos indicadores, que implica hacer mediciones de eficiencia, eficacia, efectividad y rendimiento de cada uno de los procesos, tareas, metas, objetivos y con los cuales la gerencia puede hacer mediciones de manera permanente con el fin de asegurar una mejor calidad en cada uno de los procesos, por lo tanto, al dejar de lado estos indicadores, no se podrá medir como marchan los mismos, ni se podrán hacer las posibles correcciones de aquellos que estén desviados de su plan original, incidiendo esto indiscutiblemente en el proceso de recaudación del tributo.

Es importante destacar, que una buena gestión administrativa debe descansar sobre una base sólida de recursos tecnológicos que le permitan a la organización procesar un gran volumen de información, la cual debe ser completa, relevante y oportuna, para así poder tomar las decisiones más correctas, que vayan orientadas al cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales. Es acá donde el proceso de recaudación del ISUI, presenta una de sus grandes debilidades, ya que de acuerdo a los trabajadores involucrados en este proceso, los sistemas de información no cumplen con esas características, mientras que por otra parte, se suma que dicha tecnología tampoco es revisada periódicamente para hacer las adaptaciones que siempre son necesarias en todo proceso. Todo esto limita las capacidades de la gerencia para la toma de decisiones, debilitando el proceso de recaudación.

En este mismo orden de ideas, hay que hacer notar que un buen sistema de información, que esté actualizado y adaptado a la realidad de la organización, va a permitir que se hagan análisis en tiempo real de distintas variables asociados con el

proceso de gestión, lo cual reduciría de manera importante la elusión y evasión fiscal, incidiendo esto en mejorar los niveles de recaudación.

En lo que respecta al control externo asociado con esta institución pública, se hizo notar que han sido objeto de fiscalizaciones por parte de la Contraloría General de la República y la Contraloría Municipal, recibiendo en cada una de las oportunidades sugerencias orientadas a la mejora del control interno, las cuales han sido acatadas en pro de optimizar sus procesos, esto significa por una parte que los entes fiscalizadores están haciendo su trabajo, mientras que por otra parte este tipo de fiscalizaciones le permite a la institución hacer correctivos, que quizá su control interno no ha detectado por carecer de manuales de normas y procedimientos e indicadores de gestión como ya se mencionó anteriormente.

Aunado a lo señalado en el párrafo anterior, es de hacer notar que la Alcaldía del Municipio de Santos Michelena no cuenta con una unidad de auditoría interna, la cual debe existir de acuerdo a lo señalado en la ley Orgánica de la Contraloría General de la República, esto permite que muchos elementos asociados con el control interno no sean evaluados, lo cual da pie a distorsiones que seguramente son atendidas por los entes contralores externos y luego recomendadas para su corrección, pero estas correcciones pudieran hacerse a destiempo, cuando ya un importante caudal de ingresos se ha desperdiciado.

Otras de las debilidades que mostró el proceso de recaudación está asociado, a que el registro de los contribuyentes no se actualiza periódicamente, lo cual forma parte fundamental del proceso, ya que estos serán los aportantes de los fondos que necesita la alcaldía para satisfacer las necesidades públicas y es obligación de los contribuyentes inscribirse y actualizar sus datos, sin embargo la administración tributaria local debe procurar que se creen esos canales para que los contribuyentes puedan realizar este proceso sin muchos trámites burocráticos y que se vean

favorecidas ambas partes, esto permitirá al municipio contar con una lista actualizada de todos sus contribuyentes con lo cual podrá establecer unas metas de recaudación y fiscalización más reales.

Atendiendo a aquellos elementos claves en el proceso de recaudación, se encuentra la base imponible del tributo, que será sobre la cual se aplicará la alícuota establecida el ordenanza de acuerdo al tipo de contribuyente, para determinar el monto que este debe pagar, y según lo establecido en la Ley Orgánica del Poder Público Municipal, en el caso del ISIU la base imponible está constituida por el valor catastral que posea el inmueble, dicho valor debe corresponder al precio corriente de mercado del bien. Ahora bien, si dicha base imponible no está actualizada, es decir está por debajo de su valor real, obviamente los montos recaudados serán inferiores, yendo esto en detrimento de los ingresos públicos municipales, ocasionando un daño patrimonial al gobierno local, lo cual está sucediendo en Santos Michelena, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta. Esta situación representa una de las grandes debilidades del proceso de recaudación y que conllevan a que los ingresos percibidos sean irrisorios, llegando incluso en algunos casos, que en vez de constituir un ingreso lo que genera es un gasto, porque los costos que se originan en el proceso por mano de obra y material no son superados por los ingresos que se perciben.

Cabe destacar, que el órgano llamado a actualizar en conjunto con la Dirección de Hacienda Municipal, el valor catastral de los inmuebles urbanos, es la Dirección de Catastro Municipal, función que se ha rezagado desde algún tiempo de acuerdo a lo señalado por los encuestados, generando esto dificultades en la recaudación del ISIU.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Luego de culminado el análisis e interpretación de los datos, a continuación se sintetizarán las conclusiones, a las cuales se llegó luego de vistos los hallazgos de la investigación; de la misma forma el autor otorga una serie de recomendaciones, con las cuales se busca dar herramientas que permitan mejorar la gestión administrativa del proceso de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos (ISIU) del Municipio Santos Michelena.

Conclusiones

Al momento de Identificar el Proceso de Gestión del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Santos Michelena, se observó, que se establecen metas de recaudación de este tributo, pero las mismas no son conocidas por todas las personas, lo cual, trae como consecuencia que no todos saben, si las mismas se alcanzan o no, esto repercute en el compromiso que tienen las personas, acerca de las metas que la gerencia se ha trazado, porque al no sentirse involucrados totalmente en el proceso, será difícil que puedan dar más de cada uno.

Así como todos deben conocer las metas y objetivos planteados, de la misma forma es fundamental que conozcan el avance en la ejecución de las mismas, lo cual se presenta como una debilidad en la institución porque esto no se está dando.

La Dirección de Hacienda Municipal cuenta con una estructura organizativa acorde con la misión y objetivos trazados, lo que permite que cada uno de los eslabones de la cadena se engrane de manera perfecta para la consecución de lo planificado. A pesar de estar bien definida la estructura, se carece de una definición clara de las competencias que posee cada individuo en la organización, lo que resta eficiencia al momento de ejecutar las funciones que a cada quien le compete.

Lo que si favorece enormemente a la organización, es que existe un clima laboral óptimo, donde cada persona se siente reconocida por el trabajo que realiza y esto ayuda que las personas desarrollen todo su potencial en este tipo de organizaciones.

Las personas que integran la Dirección de Hacienda en Santos Michelena, consideran que tienen sus responsabilidades bien definidas y a su vez cuentan con la formación profesional y técnica que les permite desempeñar sus funciones de manera óptima en procura de cumplir con todas sus obligaciones, trayendo esto como consecuencia una ventaja, ya que al poseer estas capacidades, el trabajo se desarrolla con mucha más eficiencia y eficacia.

Al analizar, si la planificación es permanentemente comparada con lo ejecutado, la mayoría coincide en indicar, que esta importante función de control, no se lleva a cabo, impactando esto de manera considerable en la gestión, ya que este tipo de mediciones permite saber si se va por buen camino o si por el contrario deben hacerse ajustes.

Los recursos tecnológicos representan el talón de Aquiles para la gestión de la recaudación del ISIU, ya que la misma posee deficiencias y no permiten que la información que se maneja sea completa, relevante y oportuna, ante lo cual se desaprovecha uno de los grandes beneficios de la tecnología, que permite procesar gran cantidad de información para la toma de decisiones, pero siempre y cuando se cuenten con las herramientas tecnológicas idóneas. Tampoco los sistemas permiten detectar situaciones disfuncionales que afectan la recaudación, función primordial en un sistema, ya que estos deben otorgar este tipo de información que nos indique donde existen desviaciones, cuales son los contribuyentes morosos, entre otros elementos de vital importancia.

Esta desventaja se origina, porque el nivel de tecnología no se revisa periódicamente, ni se adapta a las realidades, una de las razones, pudiera ser que no se cuenta con el presupuesto para llevar a cabo la implantación de un sistema más actualizado, que se ajuste a las necesidades de la entidad y también se debe tomar en cuenta la disposición que tengan las autoridades competentes para llevar a cabo estas mejoras en la plataforma tecnológica, la cual sin duda, es impulsada por las leyes que regulan la gestión pública en nuestro país, que instan a las instituciones a actualizarse permanentemente en esta materia.

Cuando se abordó el tema del Sistema de Control Tributario del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Santos Michelena, la investigación arrojó que la Dirección de Hacienda ha sido objeto de fiscalizaciones, por parte del ente contralor nacional como el local, en ambos casos recibió recomendaciones, las cuales fueron atendidas y subsanadas oportunamente, esto demuestra que estas instituciones están permanentemente bajo revisión para asegurar el cumplimiento óptimo de sus funciones.

En lo que se refiere al control interno, existe deficiencias en lo que respecta al registro que se lleva de los contribuyentes, el cual no está actualizado, así como tampoco se actualiza el valor de los inmuebles, por parte de la oficina de catastro municipal, esto incidiendo directamente en los niveles de recaudación, ya que al no ser actualizado este monto al valor de mercado, tal como señala la Ley Orgánica del Poder Público Municipal, se estará utilizando una base imponible por debajo de lo que realmente debería ser y al aplicársele la alícuota que señale la ordenanza respectiva, los ingresos serán inferiores a lo esperado, afectando esto el patrimonio de la Hacienda Municipal.

Punto a su favor se lleva el personal de Hacienda Municipal, ya que cuenta con un amplio conocimiento de las leyes y normativas que rigen la materia tributaria, lo cual

les garantiza que pueden efectuar su trabajo con mayor precisión, en lo que respecta al alcance legal de sus actuaciones.

En contraste con lo señalado anteriormente, surge otro elemento distorsionante en el proceso de gestión administrativa, esta vez asociado con el Manual de Normas y Procedimientos, ya que la institución no cuenta con los mismos, restando esto calidad al trabajo desempeñado, es importante resaltar, que estos sirven como guía al momento de efectuar el control interno y al no contar con ellos, no se pueden hacer mediciones confiables del desempeño.

Otro elemento que es importante destacar, que arrojó el estudio, es que no existe la Unidad de Auditoría Interna, la cual es llamada a hacer el seguimiento de toda la gestión administrativa, financiera, contable y operativa, y al no estar presente, se maximizan las situaciones donde puede haber fallas y nadie especializado en el tema puede detectarlo oportunamente.

Ya para finalizar, otro de los elementos que aún está en deuda la Dirección de Hacienda de Santos Michelena, está relacionado con los Indicadores de Gestión, los cuales, aun cuando son recomendados por la normativa que regula el control interno de los entes públicos en Venezuela, los mismos no tienen presencia en esta institución, dejando esto por fuera una herramienta poderosa de control interno y cuyos resultados pudieran llevar a una gestión administrativa más eficiente, eficaz y efectiva, en procura de administrar mejor los recursos que necesita el municipio para satisfacer las necesidades de todos sus ciudadanos y así alcanzar niveles óptimos de recaudación, no solo de este tributo, sino de todos los que son de competencia municipal.

Recomendaciones

En vista de algunas debilidades detectadas en la Gestión Administrativa del Proceso de Recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos del Municipio Santos Michelena se presentan las siguientes recomendaciones:

Es necesario desarrollar el Manual de Normas y Procedimientos, el cual permita establecer las reglas específicas que regulan la ejecución de las acciones de cada funcionario y de las misma forma señalar detalladamente la serie de acciones y/u operaciones que se deben seguir cronológicamente, con la finalidad que los mismos tengan bien definido el trabajo de deben realizar, y esto posteriormente servirá para evaluar el desempeño de cada uno.

Por otra parte, se recomienda actualizar los recursos tecnológicos en virtud de las nuevas necesidades, esto debe realizarse en función del presupuesto que posea la alcaldía, o establecer metas en el mediano plazo, para así implementar los recursos tecnológicos que procuren maximizar el uso de la información de recaudación tributaria.

Se hace necesario involucrar más al personal, en lo relacionado con las metas de recaudación y mantenerlos informados si dichas se están cumpliendo, de modo que se pueda contar con el compromiso de todos en la consecución de dichas metas.

En este mismo orden de ideas, se sugiere desarrollar una ordenanza que regule la creación de la unidad de auditoría interna, para de esta manera, asegurar que el control interno pueda ser evaluado permanentemente.

Otro elemento que merece especial atención, con la finalidad de mejorar los niveles de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos, consiste coordinar

con la oficina de catastro municipal para realizar la actualización del valor catastral de los bienes inmuebles, preferiblemente esto se debe realizar a través del método de avalúo masivo, tal como recomienda la Instituto Geográfico de Venezuela Simón Bolívar, que es el ente regulador en esta materia.

Finalmente, se hace necesario desarrollar indicadores de gestión, que permitan evaluar permanente el control interno, estos forman parte del proceso administrativo y los mismos deben ser desarrollados e impulsados por la gerencia, con el objeto de medir y evaluar, no solo la gestión del resto del equipo sino que también la de ellos mismos.

LISTADO DE REFERENCIAS

- Acosta, Hernán (2007). **El Poder Público Municipal**. Vadell Hermanos Editores. Caracas.
- Arias, Fidas (2006). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. Editorial Episteme. Venezuela.
- Ary, D. Jacobs, L y Razavieh, A (1989). **Introducción a la Investigación Pedagógica**. 2da. Edición. McGraw – Hill. México.
- Cabanellas, Guillermo (1981). **Diccionario Jurídico Elemental**. Editorial Heliasta. Buenos Aires.
- Chiavenato, Idalberto (2001). **Introducción a la Teoría General de la Administración**. McGraw-Hill Interamericana Editores. México
- Código Civil (1982). **Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 2990 Extraordinario**. Julio 26, 1982. Caracas.
- Código Orgánico Tributario (2014). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6152**, Extraordinario. Noviembre 18, 2014. Caracas.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.908, Extraordinario**. Febrero 19, 2009. Caracas.
- Contraloría General de la República. **Guía Metodológica para la Evaluación del Control Interno** (1999).
- Crespo, Marco (2010). **Lecciones de Hacienda Pública Municipal**. Caracas. Ubicación electrónica: <http://www.eumed.net/libros/2009b/563/index.htm>

Federación de Colegios de Licenciados en Administración de Venezuela. **Manual de Normas de Análisis de Gestión Administrativa** (2003). Resolución DN-20EP-151103.

Feo, Yraida (2010). **Propuesta de Estrategias para Optimizar el Proceso de recaudación de Impuesto a las Actividades Económicas e Impuesto de Inmuebles Urbanos. Caso de Estudio (Alcaldía de Tinaquillo, Municipio Autónomo Falcón del Estado Cojedes)**. Trabajo de Grado para optar por el grado de especialista en Gerencia Tributaria. Universidad de Carabobo. Valencia.

Gómez, Mónica (2011). **Proceso de Recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos por parte del Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. Caso: Alcaldía de Maracaibo**. Trabajo de Grado para optar por el grado de especialista en tributación. Universidad del Zulia. Maracaibo.

Instituto Geográfico de Venezuela Simón Bolívar. **Avalúo Masivo de Inmuebles con fines Catastrales**. (s/f). Caracas

Ley de Geografía, Cartografía y Catastro Nacional (2000). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37002**. Julio 28,2000. Caracas.

Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público (2014). **Gaceta Oficial Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela N° 6154**. Noviembre 19, 2014. Caracas.

Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2010). **Gaceta Oficial Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela N° 6013**. Diciembre 23, 2010. Caracas.

Ley Orgánica del Poder Público Municipal. (2010). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6015**. Diciembre 28, 2010. Caracas.

Molero, Genoveva y Morales, Edinson (2007). **El Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Maracaibo**. Revista de Ciencias Sociales.

Montoya, Merlis (2011). **Lineamientos Estratégicos para la Formación de un Registro de Información de contribuyentes y Optimizar la Recaudación del Impuesto Sobre Actividades Económicas, Inmuebles Urbanos, Vehículos y Propaganda y Publicidad Comercial en el Municipio Libertador del Estado Carabobo.** Trabajo de Grado para optar por el grado de especialista en Gerencia Tributaria. Universidad del Carabobo. Valencia.

Morles, V. (2000) **Planeamiento y Análisis de Investigaciones.** Edición. El Dorado. Caracas.

Moya, E. (2006). **Elementos de Finanzas Públicas y Derecho Tributario.** Editoriales Mobilibros. Caracas.

Ordenanza de Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos del Municipio Santos Michelena (2014). Gaceta del Municipio Santos Michelena N° 2467. Enero 10, 2014, Las Tejerías.

Otero, Cesar (2011). **Innovaciones en el Control Fiscal Venezolano** Editorial Miranda. Villa de Cura.

Ramírez. Tulio (2002). **Como hacer un Proyecto de Investigación.** Editorial Crhel. Caracas.

Resolución de Normas Técnicas para la Formación y Conservación del Catastro Nacional (2002). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5590. 10 junio, 2002. Caracas.

Sabino, Carlos (2007). **El Proceso de Investigación.** Editorial Panapo. Venezuela.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales.** Fondo Editorial de la UPEL. Venezuela.

A N E X O S

A N E X O A

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN
DE DATOS**

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESPECIALIZACION EN GERENCIA TRIBUTARIA
CAMPUS LA MORITA

Señores:

Dirección de Hacienda del Municipio Santos Michelena.

INSTRUCCIONES

El siguiente instrumento tiene como finalidad Analizar la Gestión Administrativa del Proceso de Recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Santos Michelena del Estado Aragua, para así cumplir con el objetivo general del trabajo especial de grado, para optar al título de Especialista en Gerencia Tributaria de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.

Agradecemos de antemano la colaboración que nos pueda prestar en responder este instrumento, cuya información será totalmente confidencial. Para ello sugerimos tomar en cuenta lo siguiente:

- ✓ Utilizar bolígrafo preferiblemente

- ✓ Responder de manera confidencial y personal de una forma clara y precisa

- ✓ Procure no dejar de responder ninguna de las preguntas

Gracias por su colaboración

Favor marcar con una equis (X) en la opción seleccionada						
	Totalmente de acuerdo	TA				
	De acuerdo	DA				
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	NAND				
	En desacuerdo	ED				
	Totalmente en desacuerdo	TD				
Nº	Pregunta	TA	DA	NAND	ED	TD
1	La Dirección de Hacienda establece metas de recaudación de los ingresos provenientes del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos					
2	Las metas son conocidas por todas las personas involucradas en el proceso de recaudación					
3	Las metas de Recaudación se alcanzan frecuentemente					
4	Se tiene conocimiento permanente del avance de la ejecución de los planes y del cumplimiento de objetivos y metas					
5	La estructura organizativa es cónsona con la Misión y Objetivos planteados					
6	Las competencias de cada una de las partes de la organización están claramente definidas y conocidas por todos					
7	La Dirección de Hacienda procura un clima laboral participativo y de trabajo mancomunado					
8	Está claramente determinada la asignación de responsabilidades en relación con las distintas actividades					
9	El personal posee formación profesional y capacidad técnica acorde con las funciones que desempeña					
10	Se realizan comparaciones oportunas de lo planificado con lo ejecutado					
11	Se cuenta con los recursos tecnológicos adecuados para gestionar eficientemente la recaudación					
12	Los sistemas de información permiten que la misma sea completa, relevante y oportuna					
13	Las personas que manejan los sistemas de información lo hacen de manera eficiente y confiable					
14	El sistema permite detectar situaciones disfuncionales que afecten la recaudación					
15	El nivel de tecnología es revisado periódicamente					
16	La Dirección de Hacienda ha sido objeto de una Fiscalización por parte de la Contraloría General de la República					
17	La Dirección de Hacienda ha recibido recomendaciones de la Contraloría General de la República					
18	La Dirección de Hacienda ha atendido las recomendaciones de la Contraloría General de la República					
19	La Dirección de Hacienda ha sido objeto de una fiscalización por parte de la Contraloría Municipal de Santos Michelena					
20	La Dirección de Hacienda ha recibido recomendaciones de la Contraloría Municipal					

Nº	Pregunta	TA	DA	NAND	ED	TD
21	La Dirección de Hacienda ha atendido las recomendaciones de la Contraloría Municipal					
22	La Dirección de Hacienda cuenta con un listado actualizado de los contribuyentes del impuesto Sobre Inmuebles Urbanos					
23	Se actualiza de manera periódica el registro de contribuyentes					
24	La base imponible utilizada para el cálculo del impuesto está actualizada de acuerdo al valor del precio corriente en el mercado del inmueble					
25	Catastro Municipal actualiza frecuentemente el valor de los Inmuebles Urbanos					
26	Conozco las leyes y normativas que rigen la actividad asociada a la recaudación del impuesto					
27	Existen manuales de Normas y Procedimientos para los distintos procesos que ejecuta el departamento					
28	Conozco en detalle las normas y procedimientos del cargo que ocupo					
29	La Unidad de Auditoría Interna existe					
30	La Dirección de Hacienda atiende las recomendaciones y/u observaciones emitidas por la Unidad de Auditoría Interna					
31	Los Indicadores de Gestión existen					
32	Se verifica mediante indicadores de gestión el desarrollo y cumplimiento de la ejecución de la programación					
33	Los indicadores de gestión se utilizan para realizar las correcciones sobre aquellas situaciones que presenten deficiencias en la recaudación					

A N E X O S B

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESPECIALIZACION EN GERENCIA TRIBUTARIA
CAMPUS LA MORITA

Estimado profesor (a):

El presente instrumento diseñado tiene como finalidad recolectar información para el trabajo especial de grado titulado: **Analizar la Gestión Administrativa del Proceso de Recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Santos Michelena del Estado Aragua**, por lo que en atención a su experiencia en el área de diseño de instrumento, se solicita su colaboración para que revise las preguntas formuladas, de acuerdo con los criterios de redacción, contenido y metodología, cumpliendo así con el proceso de validación. En este sentido, se presenta a continuación el instrumento (un cuestionario), seguido de una matriz en la cual coloque sus observaciones sobre los mismos.

Sin más a que hacer referencia y agradeciendo su valiosa colaboración se despide:

Atentamente,

El Investigador.

JUICIO DE EXPERTO PARA LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una equis (X) el renglón cualitativo que usted considere reúne este instrumento, para cada uno de los aspectos señalados.

CUESTIONARIO

ITEM	REDACCIÓN				CONTENIDO				METODOLOGÍA			
	Exc. 4	Buena 3	Reg. 2	Def. 1	Exc. 4	Buena 3	Reg. 2	Def. 1	Exc. 4	Buena 3	Reg. 2	Def. 1
1		✓				✓				✓		
2		✓				✓				✓		
3		✓				✓				✓		
4		✓				✓				✓		
5		✓				✓				✓		
6		✓				✓				✓		
7		✓				✓				✓		
8		✓				✓				✓		
9		✓				✓				✓		
10		✓				✓				✓		
11		✓				✓				✓		
12		✓				✓				✓		
13		✓				✓				✓		
14		✓				✓				✓		
15		✓				✓				✓		
16		✓				✓				✓		
17		✓				✓				✓		
18		✓				✓				✓		
19		✓				✓				✓		
20		✓				✓				✓		
21		✓				✓				✓		
22		✓				✓				✓		
23		✓				✓				✓		
24		✓				✓				✓		
25		✓				✓				✓		
26		✓				✓				✓		
27		✓				✓				✓		
28		✓				✓				✓		

	REDACCIÓN				CONTENIDO				METODOLOGÍA			
	Exc.	Buena	Reg.	Def.	Exc.	Buena	Reg.	Def.	Exc.	Buena	Reg.	Def.
	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
29		✓				✓				✓		
30		✓				✓				✓		
31		✓				✓				✓		
32		✓				✓				✓		
33		✓				✓				✓		
OBSERVACIONES				OBSERVACIONES				OBSERVACIONES				

Leyenda: Exc: Excelente Reg.: Regular Def.: Deficiente.

Evaluado por:

Nombre: CONSUELO CARRERA

Apellido: _____

C.I.: 4613674

Firma: _____

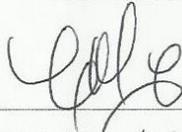
UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESPECIALIZACION EN GERENCIA TRIBUTARIA
CAMPUS LA MORITA

CARTA DE VALIDACIÓN

Yo, Consuelo Carrera, titular de la Cédula de Identidad N° 4613674, por medio de la presente hago constar que he revisado y aprobado el instrumento de recolección de datos (**CUESTIONARIO**) que va a ser empleado por el Licenciado **ALVIAL, JORDÁN** para la realización del trabajo especial de grado titulado: **Análisis de la Gestión Administrativa del Proceso de Recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Santos Michelena del Estado Aragua**, por lo que el mismo se considera válido y confiable desde el punto de vista del diseño del instrumento y, por consiguiente, puede ser aplicado.

Fecha:

Atentamente,



C.I. N° 4613674

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESPECIALIZACION EN GERENCIA TRIBUTARIA
CAMPUS LA MORITA

Estimado profesor (a):

El presente instrumento diseñado tiene como finalidad recolectar información para el trabajo especial de grado titulado: **Analizar la Gestión Administrativa del Proceso de Recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Santos Michelena del Estado Aragua**, por lo que en atención a su experiencia en el área de contenido, se solicita su colaboración para que revise las preguntas formuladas, de acuerdo con los criterios de redacción, contenido y metodología, cumpliendo así con el proceso de validación. En este sentido, se presenta a continuación el instrumento (un cuestionario), seguido de una matriz en la cual coloque sus observaciones sobre los mismos.

Sin más a que hacer referencia y agradeciendo su valiosa colaboración se despide:

Atentamente,

El Investigador

JUICIO DE EXPERTO PARA LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una equis (X) el renglón cualitativo que usted considere reúne este instrumento, para cada uno de los aspectos señalados.

CUESTIONARIO

ITEM	REDACCIÓN				CONTENIDO				METODOLOGÍA			
	Exc. 4	Buena 3	Reg. 2	Def. 1	Exc. 4	Buena 3	Reg. 2	Def. 1	Exc. 4	Buena 3	Reg. 2	Def. 1
1		✓				✓				✓		
2		✓				✓				✓		
3		✓				✓				✓		
4		✓				✓				✓		
5		✓				✓				✓		
6		✓				✓				✓		
7		✓				✓				✓		
8		✓				✓				✓		
9		✓				✓				✓		
10		✓				✓				✓		
11		✓				✓				✓		
12		✓				✓				✓		
13		✓				✓				✓		
14		✓				✓				✓		
15		✓				✓				✓		
16		✓				✓				✓		
17		✓				✓				✓		
18		✓				✓				✓		
19		✓				✓				✓		
20		✓				✓				✓		
21		✓				✓				✓		
22		✓				✓				✓		
23		✓				✓				✓		
24		✓				✓				✓		
25		✓				✓				✓		
26		✓				✓				✓		
27		✓				✓				✓		
28		✓				✓				✓		

	REDACCIÓN				CONTENIDO				METODOLOGÍA			
	Exc.	Buena	Reg.	Def.	Exc.	Buena	Reg.	Def.	Exc.	Buena	Reg.	Def.
	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
29		✓				✓				✓		
30		✓				✓				✓		
31		✓				✓				✓		
32		✓				✓				✓		
33		✓				✓				✓		
OBSERVACIONES				OBSERVACIONES				OBSERVACIONES				

Leyenda: Exc: Excelente Reg.: Regular Def.: Deficiente.

Evaluado por:

Nombre: Raul

Apellido: Saneja

C.I.: 2244030

Firma: Raul Saneja

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESPECIALIZACION EN GERENCIA TRIBUTARIA
CAMPUS LA MORITA

CARTA DE VALIDACIÓN

Yo, RAUL SANOGA, titular de la Cédula de Identidad N° 2244030, por medio de la presente hago constar que he revisado y aprobado el instrumento de recolección de datos (CUESTIONARIO) que va a ser empleado por el Licenciado **ALVIAL, JORDÁN** para la realización del trabajo especial de grado titulado: *Analizar la Gestión Administrativa del Proceso de Recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Santos Michelena del Estado Aragua*, por lo que el mismo se considera válido y confiable desde el punto de vista del contenido y, por consiguiente, puede ser aplicado.

Fecha:

Atentamente.

C.I. N°:

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESPECIALIZACION EN GERENCIA TRIBUTARIA
CAMPUS LA MORITA

Estimado profesor (a):

El presente instrumento diseñado tiene como finalidad recolectar información para el trabajo especial de grado titulado: **Analizar la Gestión Administrativa del Proceso de Recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Santos Michelena del Estado Aragua**, por lo que en atención a su experiencia en el área de contenido, se solicita su colaboración para que revise las preguntas formuladas, de acuerdo con los criterios de redacción, contenido y metodología, cumpliendo así con el proceso de validación. En este sentido, se presenta a continuación el instrumento (un cuestionario), seguido de una matriz en la cual coloque sus observaciones sobre los mismos.

Sin más a que hacer referencia y agradeciendo su valiosa colaboración se despide:

Atentamente,

El Investigador

JUICIO DE EXPERTO PARA LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una equis (X) el renglón cualitativo que usted considere reúne este instrumento, para cada uno de los aspectos señalados.

CUESTIONARIO

ITEM	REDACCIÓN				CONTENIDO				METODOLOGÍA			
	Exc. 4	Buena 3	Reg. 2	Def. 1	Exc. 4	Buena 3	Reg. 2	Def. 1	Exc. 4	Buena 3	Reg. 2	Def. 1
1		✓				✓				✓		
2		✓				✓				✓		
3		✓				✓				✓		
4		✓				✓				✓		
5		✓				✓				✓		
6		✓				✓				✓		
7		✓				✓				✓		
8		✓				✓				✓		
9		✓				✓				✓		
10		✓				✓				✓		
11		✓				✓				✓		
12		✓				✓				✓		
13		✓				✓				✓		
14		✓				✓				✓		
15		✓				✓				✓		
16		✓				✓				✓		
17		✓				✓				✓		
18		✓				✓				✓		
19		✓				✓				✓		
20		✓				✓				✓		
21		✓				✓				✓		
22		✓				✓				✓		
23		✓				✓				✓		
24		✓				✓				✓		
25		✓				✓				✓		
26		✓				✓				✓		
27		✓				✓				✓		
28		✓				✓				✓		

	REDACCIÓN				CONTENIDO				METODOLOGÍA			
	Exc.	Buena	Reg.	Def.	Exc.	Buena	Reg.	Def.	Exc.	Buena	Reg.	Def.
	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
29		✓				✓				✓		
30		✓				✓				✓		
31		✓				✓				✓		
32		✓				✓				✓		
33		✓				✓				✓		
OBSERVACIONES				OBSERVACIONES				OBSERVACIONES				

Leyenda: Exc.: Excelente Reg.: Regular Def.: Deficiente.

Evaluado por:

Nombre: Buena

Apellido: Rodriguez de Sandoval

C.I.: 2989709

Firma: [Firma manuscrita]

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA
CAMPUS LA MORITA

CARTA DE VALIDACIÓN

Yo, Luisa Rodríguez de Sandoz titular de la Cédula de Identidad N° 2989709 por medio de la presente hago constar que he revisado y aprobado el instrumento de recolección de datos (CUESTIONARIO) que va a ser empleado por el Licenciado **ALVIAL, JORDÁN** para la realización del trabajo especial de grado titulado: **Analizar la Gestión Administrativa del Proceso de Recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Santos Michelena del Estado Aragua**, por lo que el mismo se considera válido y confiable desde el punto de vista del contenido y, por consiguiente, puede ser aplicado.

Fecha: 16-04-2015

Atentamente,

Luisa Rodríguez de Sandoz
C.I. N°: 2989709