



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



**LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA DISMINUCIÓN DE LA  
EVASIÓN DEL IMPUESTO INMOBILIARIO URBANO, EN LA ZONA LA  
CUMACA Y UBR. EL MORRO I, DE LA JURISDICCIÓN DEL MUNICIPIO  
DE SAN DIEGO DEL ESTADO CARABOBO**

**Autoras:**

García , Ana María  
González, Maybeth

**Tutor:**

Prof. Oswaldo Briceño

**Bárbula, Enero 2014**



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



**LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA DISMINUCIÓN DE LA  
EVASIÓN DEL IMPUESTO INMOBILIARIO URBANO, EN LA ZONA LA  
CUMACA Y UBR. EL MORRO I, DE LA JURISDICCIÓN DEL MUNICIPIO  
DE SAN DIEGO DEL ESTADO CARABOBO**

**Tutor:** Prof. Oswaldo Briceño

**Autoras:**

García, Ana María  
González, Maybeth

**Trabajo de Grado presentado para optar al título  
de Licenciadas en Contaduría Pública**

**Bárbula, Enero 2014**



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



**CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN**

**LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA DISMINUCIÓN DE LA  
EVASIÓN DEL IMPUESTO INMOBILIARIO URBANO, EN LA ZONA LA  
CUMACA Y UBR. EL MORRO I, DE LA JURISDICCIÓN DEL MUNICIPIO  
DE SAN DIEGO DEL ESTADO CARABOBO**

Tutor:  
Prof. Oswaldo Briceño.

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Administración Comercial y  
Contaduría Pública.  
Por: Oswaldo Briceño.  
**E-mail:** obriseno@kpmg.com  
**C.I. 7.119.928**

**Bárbula, Enero 2014**



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



Nosotros miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA DISMINUCIÓN DE LA EVASIÓN DEL IMPUESTO INMOBILIARIO URBANO, EN LA ZONA LA CUMACA Y UBR. EL MORRO I, DE LA JURISDICCIÓN DEL MUNICIPIO DE SAN DIEGO DEL ESTADO CARABOBO, presentado por: García, Ana María, C.I. 17.615.350 y González, Maybeth, C.I.20.292.198, para optar al Título de Licenciada en Contaduría Pública; estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Coordinador

\_\_\_\_\_  
Miembro Principal

\_\_\_\_\_  
Miembro Principal

\_\_\_\_\_  
Suplente

## DEDICATORIA

Primeramente a Dios, por guiarme y acompañarme cada día.

Muy especialmente a mi tutor Oswaldo Briceño

A mi madre Maria Becerra, mi padre José Garcia y mis hermanos.

A mi novio Alberto Meza.

A Maybeth González mi compañera en esta travesía de experiencias y aprendizajes de toda la carrera.

*Ana María García.*

## DEDICATORIA

Primero que todo a dios por darme la dicha de disfrutar de este logro.

A mi padre Pavel González y mi madre Martha Díaz. Por su apoyo y ayuda incondicional.

A mi hermano Pavel González.

A la profesora de aplicada Maribel Guillen.

Al tutor de contenido Oswaldo Briceño. Por sus consejos siempre

A mi compañera de tesis Ana Maria Gracia.

*Maybeth González.*

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por guiarme y acompañarme cada día.

A mi gran familia, a madre y mi padre que con amor, dedicación, esfuerzo y sacrificio, me dieron la oportunidad y las herramientas para prepararme como ser humano y como profesional.

A mis 8 hermanos, Julio Cesar Garcia, José Alejandro Garcia, Marco Antonio Garcia, Williams Garcia, Carlos Luis Garcia, Luis Hernando Garcia, José Becerra y Richard Becerra, a todos y cada uno de ellos que contribuyeron en una forma única y original de cada quien, con sus alientos y desalientos, es una dicha tenerlos y que me puedan transmitir toda su sabiduría y experiencias.

A Alberto José Meza le agradezco haberme acompañado durante toda mi carrera, haciéndome siempre sentir capaz para alcanzar la meta y superar los obstáculos, por creer en mi y darme su gran ejemplo de dedicación, pasión, constancia y disciplina para lograr mis objetivos.

No puede faltar mi casa de estudio, la cual me permitió conocer grandes profesores y amigo que sin dudar facilitaron mi proceso de aprendizaje y vida dentro de la universidad.

A todas las personas anónimas, que de algún modo formaron parte mi desempeño le agradezco, y quienes no creyeron en mi también, porque fueron mi motivación final para nunca rendirme.

*Ana María García.*

## **AGRADECIMIENTOS**

A mis padres Pavel González y Martha Díaz, mi mejor ejemplo a seguir, de no haber sido por su apoyo, paciencia y dedicación no habría logrado mis metas, los amo.

A mi hermano que adoro, Pavel González.

A mi amiga y compañera de tesis Ana Maria Garcia, incondicional, gracias por estar ahí sin importar lo que pase.

Por último pero no menos importante a nuestro tutor, Oswaldo Briceño quien siempre nos impulsó para que este trabajo pudiese lograrse.

Maybeth González.



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



## LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA DISMINUCIÓN DE LA EVASIÓN DEL IMPUESTO INMOBILIARIO URBANO, EN LA ZONA LA CUMACA Y UBR. EL MORRO I, DE LA JURISDICCIÓN DEL MUNICIPIO DE SAN DIEGO DEL ESTADO CARABOBO

**Autoras:** Ana María García y Maybeth González

**Tutor:** Oswaldo Briceño.

**Fecha:** Enero de 2014

### RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general proponer lineamientos estratégicos para disminuir los índices de evasión de Impuestos Inmobiliarios Urbano en los sectores La Cumaca y Urbanización El Morro I, de la jurisdicción del Municipio San Diego del Estado Carabobo, considerando la problemática presentada en la unidad de estudio, en la que se detecta que existe un alto nivel de incumplimiento de los deberes fiscales por parte de los contribuyentes, tanto personas naturales como jurídicas. Esta situación viene a configurar un problema relacionado donde se incluye la recaudación por concepto de inmuebles urbanos; la metodología consistió en un estudio tipo proyecto factible bajo un diseño de investigación de campo, así como la aplicación de dos instrumentos de recolección de datos, los cuales fueron una encuesta al personal de la entidad, la cual sirvió para diagnosticar Identificar las características del proceso de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en la jurisdicción, y un cuestionario realizado a una muestra de 60 (60) contribuyentes, la cual permitió diagnosticar las causas que originan la evasión fiscal en la recaudación del referido impuesto y con ello elaborar lineamientos estratégicos que contribuyan con el mejoramiento de la recaudación. Se concluyó que no se han definido los lineamientos necesarios para los procesos de planeamiento, organización, dirección y control de las operaciones en los programas, así como los sistemas de medición de rendimiento y monitoreo de las actividades ejecutadas, para lo cual se elaboró una propuesta que nuevos mecanismos que permitan optimizar la recaudación del impuesto en cuestión para alcanzar las metas de recaudación estimadas, fomenta la identificación del personal con la misión del gobierno municipal promueve actividades de promoción y publicidad concernientes al proceso de recaudación del impuesto.

**Descriptor:** Lineamientos, Administración Pública Municipal, Cultura Tributaria, Impuesto sobre el Inmueble Urbano.



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



**STRATEGIC GUIDELINES FOR REDUCING URBAN ESTATE TAX  
EVASION IN THE AREA LA CUMACA AND EL MORRO I, OF THE  
JURISDICTION OF THE MUNICIPALITY OF SAN DIEGO, CARABOBO**

**Authors:** Ana María García and Maybeth González

**Tutor:** Oswaldo Briceño

**Date:** January 2014

**ABSTRACT**

The present research aims to propose strategic guidelines for overall lower rates of Urban Property Tax evasion in sectors Cumaca and Urbanization The El Morro I, the jurisdiction of the Municipality of San Diego of Carabobo State, considering the problems presented in the unit of study, in which it is detected that there is a high level of non-compliance with tax obligations by taxpayers, both natural and legal persons. This situation comes to a problem set which includes revenue from urban property concept, methodology consisted of a feasible project type under a field research design and the implementation of two data collection instruments, which were a staff survey of the entity, which served to diagnose Identify the characteristics of the collection process Urban Property Tax in the jurisdiction, and a questionnaire to a sample of sixty (60) taxpayers, which allowed diagnose the causes giving rise to the tax evasion in the charging of tax and thereby develop strategic guidelines that contribute to the improvement of the collection. They concluded that guidelines defined processes needed for planning, organizing, directing and controlling program operations as well as performance measurement systems and monitoring of activities carried out, for which a proposal was made that new methods to optimize the collection of the tax in question to achieve the estimated revenue goals, encouraging staff identification with the mission of promoting municipal government advertising and promotional activities concerning tax collection process .

**Descriptors:** Guidelines, Municipal Public Administration, Tax Culture, Urban Property Tax.



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



### FORMATO DE POSTULACION TUTORIAL

Yo, Oswaldo Briceño; titular de la Cédula de Identidad 4.529.212 acepto en calidad de tutor al equipo/investigador conformado por:

Nombre y Apellido	Cédula	Teléfono	e-mail	Mención	
Maybeth González	20.292.198	0426-341084 1	Yayamay_11@hotmail.com	AC	CP
Ana María García	17.615.350	0414-427640 3	Ana.maria,garcia.b@hotmail.com	AC	CP

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

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

Área: Tributaria

Línea: Mega Tendencia Tributaria.

Interrogante: ¿Proponer Lineamientos Estratégicos para disminuir los índices o procedimientos de evasión de Impuestos Inmobiliarios Urbanos?

Firman:

\_\_\_\_\_  
Tutor:  
Nombre y Apellido: Oswaldo Briceño  
E-mail: obriseno@kpmg.com

\_\_\_\_\_  
Estudiante/Investigador  
Nombre y Apellido: Maybeth González  
E-mail: yayamay\_11@hotmail.com

\_\_\_\_\_  
Estudiante/Investigador  
Nombre y Apellido: Ana Garcia  
E-mail: Ana.maria,garcia.b@hotmail.com

En Valencia, a los 13 días del mes de Marzo del año 2.013.



**CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO**

**Asignatura:** Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

**Profesor de Investigación Aplicada:** Maribel Guillen **Tutor:** Oswaldo Briceño.

**Título del Proyecto:** LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA DISMINUCIÓN DE LA EVASIÓN DEL IMPUESTO INMOBILIARIO URBANO, EN LA ZONA LA CUMACA Y UBR. EL MORRO I, DE LA JURISDICCIÓN DEL MUNICIPIO DE SAN DIEGO DEL ESTADO CARABOBO.

<b>CAPÍTULO I</b>	<b>Sesión</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>FIRMA</b>
<b>El Problema</b>				
Planteamiento del Problema. Formulación del Problema- Objetivos de la Investigación- Justificación - Alcance y Limitaciones	1.-	15/11/12	<b>Presentación de posibles temas a investigar.</b>	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	22/11/12	<b>Revisión del planteamiento del problema, objetivo general.</b>	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	05/12/12	<b>Segunda revisión del objetivo general y objetivos generales.</b>	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	15/01/13	<b>Revisión y evaluación del proyecto general.</b>	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

**Recomendaciones:**

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



**CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO**

**Asignatura:** Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables \_\_\_\_.

**Profesor de Investigación Aplicada:** Maribel Guillen **Tutor:** Oswaldo Briceño.

**Título del Proyecto:** LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA DISMINUCIÓN DE LA EVASIÓN DEL IMPUESTO INMOBILIARIO URBANO, EN LA ZONA LA CUMACA Y UBR. EL MORRO I, DE LA JURISDICCIÓN DEL MUNICIPIO DE SAN DIEGO DEL ESTADO CARABOBO.

<b>CAPÍTULO II</b>	<b>Sesión</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>FIRMA</b>
<b>Marco Teórico</b>				
Antecedentes de la Investigación- Bases Teóricas- Definición de términos- Marco Normativo Legal(opcional)- Sistema de Variables e Hipótesis (opcional).	1.-	21/01/2013	<b>Revisión y correcciones: marco teórico, antecedentes de la investigación.</b>	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	30/01/2013	<b>Revisión y correcciones: todo el capítulo.</b>	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	08/02/13	<b>Evaluación todo el capítulo</b>	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.

**Recomendaciones:**

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



**CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO**

**Asignatura:** Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables \_\_\_\_\_.

**Profesor de Investigación Aplicada:** Maribel Guillen **Tutor:** Oswaldo Briceño.

**Título del Proyecto:** LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA DISMINUCIÓN DE LA EVASIÓN DEL IMPUESTO INMOBILIARIO URBANO, EN LA ZONA LA CUMACA Y UBR. EL MORRO I, DE LA JURISDICCIÓN DEL MUNICIPIO DE SAN DIEGO DEL ESTADO CARABOBO.

<b>CAPÍTULO III</b>	<b>Sesión</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>FIRMA</b>
<b>Marco Metodológico</b>				
Tipo de Investigación - Diseño de la Investigación Descripción de la Metodología- Población y Muestra- Técnica e Instrumento de Recolección de Datos- Análisis de Datos- Cuadro Técnico Metodológico	1.-	13/02/2013	<b>Revisión y correcciones: introducción, tipo y diseño de la investigación y cuadro técnico metodológico.</b>	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	2.-	20/02/13	<b>Revisión y correcciones: Unidades de estudio, técnicas de recolección de datos y cuadro técnico metodológico.</b>	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	12/03/13	<b>Revisión y evaluación: primer al tercer capítulo.</b>	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	4.-			Tutor: Est./Invest. Est./Invest.
				Est./Invest.



### CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

**Asignatura:** Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

**Profesor de Investigación Aplicada** Maribel Guillen **Tutor:** Oswaldo Briceño.

**Título del Proyecto:** LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA DISMINUCIÓN DE LA EVASIÓN DEL IMPUESTO INMOBILIARIO URBANO, EN LA ZONA LA CUMACA Y UBR. EL MORRO I, DE LA JURISDICCIÓN DEL MUNICIPIO DE SAN DIEGO DEL ESTADO CARABOBO.

CAPÍTULO IV Análisis e Interpretación de Resultados	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Elaboración del instrumento-Validación del Instrumento-Aplicación del Instrumento-Análisis e Interpretación de Resultados	1.-	09/10/2013	<b>Lectura y Corrección del capítulo IV. Asesoría y aclaratoria sobre el Análisis e interpretación de los resultados.</b>	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	2.-	15/10/2013	<b>Corrección en el procedimiento de la investigación. Asesoría y aclaratoria sobre las fases a diagnosticar.</b>	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	18/10/2013	<b>Asesoría y aclaratoria de las técnicas e instrumento aplicadas para el análisis de datos de investigación.</b>	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	4.-			Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.



### CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

**Asignatura:** Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables \_\_\_\_\_.

**Profesor de Investigación Aplicada:** Maribel Guillen **Tutor:** Oswaldo Briceño.

**Título del Proyecto:** LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA DISMINUCIÓN DE LA EVASIÓN DEL IMPUESTO INMOBILIARIO URBANO, EN LA ZONA LA CUMACA Y UBR. EL MORRO I, DE LA JURISDICCIÓN DEL MUNICIPIO DE SAN DIEGO DEL ESTADO CARABOBO.

<b>CAPÍTULO V</b> <b>La Propuesta</b>	<b>Sesión</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>FIRMA</b>
Presentación de la Propuesta- Justificación de la Propuesta- Fundamentación de la Propuesta- Factibilidad de la Propuesta- Objetivos de la Propuesta- Estructura de la Propuesta.	1.-	<b>22/10/2013</b>	<b>Lectura, análisis y correcciones del Capítulo V. Asesoría y aclaratoria sobre la Propuesta a realizar.</b>	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	2.-	<b>31/10/2013</b>	<b>Corrección en el procedimiento de la propuesta. Asesoría sobre los procedimientos para la elaboración de la propuesta.</b>	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	<b>08/11/2013</b>	<b>Asesoría y aclaratoria de las conclusiones y recomendaciones de la propuesta. Corrección en las bibliografías consultadas en la investigación</b>	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	4.-			Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.

## ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria.....	v
Agradecimientos.....	vii
Resumen.....	ix
Formato de postulación tutorial.....	xi
Control de etapas.....	xii
Índice General.....	xvii
Índice de Tablas.....	xix
Índice de Gráficos.....	xx
Introducción.....	21
<b>CAPÍTULO I EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del Problema.....	24
Formulación del Problema.....	29
Objetivos de la Investigación.....	29
Objetivo General.....	29
Objetivos Específicos.....	30
Justificación de la Investigación.....	30
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO REFERENCIAL</b>	
Antecedentes de la investigación.....	34
Bases Teóricas.....	39
Definición de Términos Básicos.....	58
<b>CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO</b>	
Diseño de Investigación.....	69
Tipo de Investigación.....	71
Nivel de estudio.....	72
Unidades de estudio.....	73
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	79
Técnicas de procesamiento y análisis de la investigación.....	82
<b>CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	
Resultados de la aplicación de Cuestionario.....	85

<b>CAPÍTULO V LA PROPUESTA</b>	
Justificación de la propuesta .....	114
Objetivos de la propuesta .....	115
Desarrollo de la propuesta .....	117

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Conclusiones.....	124
Recomendaciones.....	126

<b>LISTA DE REFERENCIAS</b>	129
<b>ANEXOS</b>	131

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Unidad de Estudio – Dirección de Hacienda.....	74
Tabla N° 2. División de Desarrollo Urbano y Catastro.....	75
Tabla N° 3. Sectores La Cumaca y Urbanización El Morro I.....	76
Tabla N° 4. Distribución proporcional de la Muestra.....	79
Tabla N° 5. Resultados referentes al manual de normas.....	86
Tabla N° 6. Resultados referentes a las metas y objetivos.....	87
Tabla N° 7. Resultados referentes al logro de metas.....	88
Tabla N° 8. Resultados referentes a la aplicación de planes.....	89
Tabla N° 9. Resultados referentes a la divulgación a la comunidad.....	90
Tabla N° 10. Resultados referentes al entrenamiento.....	91
Tabla N° 11. Resultados referentes a los medios electrónicos.....	92
Tabla N° 12. Resultados referentes a la comunicación con la comunidad.....	93
Tabla N° 13. Resultados referentes al registro de contribuyentes.....	95
Tabla N° 14. Resultados referentes a los recursos del sistema.....	96
Tabla N° 15. Resultados referentes a la delimitación de funciones.....	97
Tabla N° 16 Resultados referentes a los índices de morosidad.....	98
Tabla N° 17. Resultados referentes a los indicadores de gestión.....	99
Tabla N° 18. Registro de la vivienda.....	102
Tabla N° 19. Planes de descuento.....	103
Tabla N° 20. Flexibilidad del proceso de pagos.....	104
Tabla N° 21. Conocimiento de las tarifas.....	105
Tabla N° 22. Importancia de la contribución.....	106
Tabla N° 23. Información acerca de multas o penalizaciones.....	107
Tabla N° 24. Divulgación de la cultura tributaria.....	108
Tabla N° 25. Eficiencia del ente municipal.....	109
Tabla N° 26. Agilidad del proceso de pagos.....	110
Tabla N° 27. Equilibrio entre pagos y servicios prestados.....	111

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Resultados referentes al manual de normas.....	86
Gráfico N° 2. Resultados referentes a las metas y objetivos.....	87
Gráfico N° 3. Resultados referentes al logro de metas.....	88
Gráfico N° 4. Resultados referentes a la aplicación de planes.....	89
Gráfico N° 5. Resultados referentes a la divulgación a la comunidad.....	90
Gráfico N° 6. Resultados referentes al entrenamiento.....	91
Gráfico N° 7. Resultados referentes a los medios electrónicos.....	92
Gráfico N° 8. Resultados referentes a la comunicación con la comunidad.....	94
Gráfico N° 9. Resultados referentes al registro de contribuyentes.....	95
Gráfico N° 10. Resultados referentes a los recursos del sistema.....	96
Gráfico N° 11. Resultados referentes a la delimitación de funciones.....	97
Gráfico N° 12 Resultados referentes a los índices de morosidad.....	98
Gráfico N° 13. Resultados referentes a los indicadores de gestión.....	99
Gráfico N° 14. Registro de la vivienda.....	102
Gráfico N° 15. Planes de descuento.....	103
Gráfico N° 16. Flexibilidad del proceso de pagos.....	104
Gráfico N° 17. Conocimiento de las tarifas.....	105
Gráfico N° 18. Importancia de la contribución.....	106
Gráfico N° 19. Información acerca de multas o penalizaciones.....	107
Gráfico N° 20. Divulgación de la cultura tributaria.....	108
Gráfico N° 21. Eficiencia del ente municipal.....	109
Gráfico N° 22. Agilidad del proceso de pagos.....	110
Gráfico N° 23. Equilibrio entre pagos y servicios prestados.....	111

## INTRODUCCIÓN

En Venezuela se vive un proceso de profundas transformaciones políticas y administrativas que requieren de la articulación de mecanismos que sirvan de enlace entre el Estado y la sociedad civil para coordinar acciones orientadas a elevar la calidad de vida de la población, de forma tal que las comunidades puedan ser atendidas de acuerdo con sus expectativas y necesidades.

En este sentido, la situación del país obliga a profundizar los procesos de gestión local en forma autónoma, con el objeto de que los entes descentralizados lleven a cabo de manera eficaz las acciones dirigidas a la obtención de los recursos financieros necesarios para la atención de los requerimientos en materia de servicios públicos de las localidades. Esta gestión local, está dada bajo el mando del Alcalde del municipio y para el caso que compete esta investigación, el Municipio San Diego del Estado Carabobo, cuya gestión en función de los ingresos fiscales deben comprometerse con la satisfacción de las necesidades de aquellas comunidades que ocupan un espacio geográfico bajo su jurisdicción; para cumplir con tal propósito requieren de una serie de recursos que les permita cumplir eficazmente con tal fin, siendo uno de ellos el impuesto sobre el inmueble urbano.

Debido a ello, el presente trabajo de investigación se propone elaborar lineamientos estratégicos para contribuir con el incremento en la recaudación del Impuesto Inmobiliario Urbano por parte de la Dirección de Hacienda de la Alcaldía Del Municipio San Diego, del estado Carabobo, se desarrollará con

el propósito fundamental de encontrar alternativas precisas y adecuadas que eviten la evasión del impuesto inmobiliario urbano.

La evasión de dicho impuesto merma considerablemente las obras que realizadas oportunamente benefician directamente al propietario, siendo este uno de los mayores incentivos a resaltar porque sin pago oportuno no podrán obtener respuestas positivas a sus necesidades en la comunidad. Esta obligación fiscal, cumplida oportunamente debería verse retribuida en obras para la comunidad según las necesidades más apremiantes. La estructura de la investigación es la siguiente:

En el Capítulo I se planteó el problema para el desarrollo de la presente investigación, así como los objetivos y la justificación de la investigación.

En el Capítulo II se tomó en consideración los antecedentes de la investigación y las bases teóricas y legales, así como la definición de términos básicos que fundamentan la presente investigación referente a las variables a estudiar.

Capítulo III: en este capítulo se detalla lo referente al Marco Metodológico, explicando el tipo de investigación a utilizar para el logro de los objetivos, la técnica a emplear y los instrumentos de recolección de datos a utilizar, así como la población y la muestra seleccionada, además de las técnicas de análisis más apropiadas.

Capítulo IV: en esta parte de la investigación se presenta el análisis de los resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos.

Capítulo V: Se presenta la propuesta de estrategias administrativas para contribuir con el incremento en la recaudación del Impuesto Inmobiliario Urbano por parte de la Dirección de Hacienda de la Alcaldía Del Municipio San Diego, del estado Carabobo, con la que se cumplen los objetivos específicos planteados en la investigación.

La investigación finaliza con las conclusiones y recomendaciones obtenidas tras el desarrollo del instrumento de recolección, además de las referencias bibliográficas y los anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del problema**

El desarrollo económico se puede definir como la capacidad que tienen los países o regiones para crear riqueza con el fin de promover o mantener la prosperidad o bienestar económico y social de sus habitantes. En este sentido, las políticas públicas por lo general apuntan al crecimiento incesante y sostenido económico y la extensión de la economía nacional de modo que los países en vía de desarrollo se conviertan en países desarrollados. El proceso de desarrollo económico supone ajustes legales e institucionales que son hechos para dar incentivos, para promover innovaciones e inversiones con el fin de crear un eficiente sistema de producción y un sistema de distribución para los bienes y servicios.

Por su parte, el Estado como organización, implica la necesidad de promover el pleno establecimiento de las instituciones que lo integran, en pro de facilitar el logro en el cumplimiento de los fines y objetivos relacionados a la función de coordinar la gestión gubernamental, orientada a conseguir el bienestar común de los ciudadanos que la integran, haciendo inminente la necesidad de que todo estado debe tener una forma mediante la cual desarrolle y promueva la satisfacción de las necesidades colectivas de sus ciudadanos. En este sentido, el sistema tributario es una de las principales alternativas que permite disponer de una suma de medios capaces para lograr la esencia de un Estado.

Del mismo modo, en el mundo de hoy los países necesitan ingresos para cubrir las necesidades colectivas de sus habitantes; muchos de estos países obtienen sus ingresos gracias a los recursos naturales, producción industrial, la actividad comercial, entre otros. Sin embargo, existe un ingreso adicional obtenido a través de los tributos, los cuales de manera bien administrada por medio de la educación y concientización del ciudadano, pueden lograr que un país mantenga un flujo constante de dinero para cubrir sus necesidades básicas de presupuesto; esto conlleva necesariamente a una gran responsabilidad por parte del Estado, quien a nivel nacional, estatal y municipal percibe todo este dinero, por lo cual tiene que lograr una gran confianza en los contribuyentes, retribuyéndoles en obras que vayan en función del bienestar colectivo.

De esta forma, debe señalarse que el sistema de tributación juega un papel importante en cualquier economía, pues representa una vía fundamental para recaudar los recursos financieros que necesita el Estado para lograr sus objetivos con el mínimo de costos, permitiendo así la redistribución de los recursos en la población. Los impuestos nacionales, regionales y municipales, sirven para financiar los servicios y las obras de carácter general, que debe proporcionar el estado a la sociedad para el bienestar colectivo de sus habitantes. Entre estos servicios destacan la educación, la salud, la seguridad, la justicia, y las obras de bien para la ciudadanía en materia de infraestructura, lo relativo a la vialidad nacional y la infraestructura comunal.

Asimismo, uno de los problemas que con mayor intensidad afecta el desarrollo de un país, región o localidad se refiere a lo que tiene que ver con el proceso de recaudación de los tributos, como parte de las políticas y estrategias que se deben llevar a cabo para la consolidación de una

disciplina fiscal, a los fines que se optimicen los niveles de las finanzas públicas y se logre el cumplimiento de los proyectos de inversión social.

En este sentido, Venezuela tiene su propia estructura y política tributaria, compuesta por diferentes leyes de carácter nacional, regional y municipal. Aun cuando la normativa constitucional reconocía la descentralización, ésta permaneció por años en un estado de letargo; pero a partir del año 1989, se introdujo modificaciones importantes en el funcionamiento del Estado, dando inicio al traspaso de competencias del Poder Nacional hacia los Estados y los Municipios, a través de la aprobación de la Ley Orgánica de Descentralización, Delimitación y Transferencia de Competencias del Poder Público.

En este sentido, son los gobiernos municipales, quienes deben planificar, organizar y realizar esfuerzos para diversificar sus fuentes de ingresos, apoyándose en un sistema tributario eficiente y eficaz, que permita la recaudación, fiscalización y control de los tributos, como fuente generadora de recursos, en búsqueda del auto sostenimiento de los gastos corrientes y de inversión. Es decir, lo que corresponde la satisfacción de las necesidades de aquellas comunidades que ocupan un espacio geográfico, bajo su jurisdicción.

Por su parte, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), establece en su Artículo 168 que los Municipios constituyen “la unidad política autónoma de carácter primario de la organización nacional, gozan de personalidad jurídica y autonomía en la gestión de las materias de su competencia”. Para cumplir con tal propósito, los municipios precisan diseñar y ejecutar políticas fiscales, siendo este definido por Araoz y Urrunaga, (2001:124), como: “el conjunto de instrumentos por medio de los cuales el sector público obtienen ingresos bajo diferentes modalidades

(impuestos, derechos, productos, aprovechamientos, precios y tarifas de bienes y servicios públicos, contribuciones de seguridad social, entre otros)”.

Sin embargo, en Venezuela existe un importante déficit fiscal, ya que en muchas ocasiones el ingreso público no alcanza para cubrir los gastos y obligaciones del Estado. En vista de ello, la situación del país obliga a profundizar los procesos de gestión local en forma autónoma, con el objeto de que los entes descentralizados lleven a cabo de manera eficaz las acciones dirigidas a la obtención de los recursos financieros necesarios para la atención de los requerimientos en materia de servicios públicos de las localidades.

Esta gestión local, está dada bajo el mando del Alcalde del municipio y para el caso que compete esta investigación, el Municipio San Diego del estado Carabobo, cuya gestión en función de los ingresos fiscales deben comprometerse con la satisfacción de las necesidades de aquellas comunidades que ocupan un espacio geográfico bajo su jurisdicción; para cumplir con tal propósito requieren de una serie de recursos que les permita cumplir eficazmente con tal fin, siendo uno de ellos el impuesto sobre el inmueble urbano.

Para ello, los municipios precisan diseñar y ejecutar políticas tributarias, para obtener ingresos públicos ordinarios que les permita poner en práctica los planes de desarrollo. Sin embargo, en la Dirección de Hacienda Municipal de la Alcaldía del Municipio San Diego se observa aún una alta dependencia del Situado Constitucional resaltando que los montos obtenidos por este concepto dependen de las circunstancias económicas y políticas, y por tanto, suscita incertidumbre en la disponibilidad monetaria de la entidad. En líneas generales, la problemática identificada en la entidad municipal en lo que

respecta a la recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos, presenta las siguientes características:

Para comenzar, el Impuesto sobre Inmuebles Urbanos del Municipio San Diego del Estado Carabobo, han superado los índices de recaudación proyectados en el presupuesto de ingresos municipales para el año 2012, sin embargo aún existe una cantidad importante de la población que no cumple con la obligación de cancelar este tipo de impuesto. De esto se desprende la necesidad de que los contribuyentes tomen conciencia sobre la importancia de pagar el impuesto inmobiliario urbano. Por otra parte también es muy importante que la Dirección de Hacienda Municipal pueda determinar de manera correcta y acertada las posibles causas que inciden en la morosidad y tratar así de establecer soluciones al respecto

La evasión en impuestos inmobiliarios urbanos en el sector La Cumaca y la urbanización El Morro I, según la división sectorial de la Ordenanza de Impuesto sobre Inmueble Urbano, causa un desequilibrio presupuestario en los proyectos municipales destinados para estas zonas ya que estos no pueden realizarse correctamente, y no se han actualizado los registros catastrales para incluir la totalidad de las viviendas que conforman los sectores mencionados.

Estos hechos configuran un problema que demuestra la deficiente capacidad del gobierno municipal para poder implementar de manera autónoma los proyectos de desarrollo municipal y la atención de los requerimientos sociales de sus comunidades, situación que se constituye en resultados negativos en lo que tiene que ver con la gestión municipal, como consecuencia de una deficiente aplicación de los procesos de recaudación. Todos los aspectos que se han mencionado en materia de recaudación de sus tributos, son la expresión que en el contexto de la localidad del Municipio

San Diego, no se ha logrado consolidar el desarrollo de prácticas orientadas hacia el cumplimiento de los deberes formales de los ciudadanos en relación con el pago de los impuestos municipales.

En virtud de ello, se plantea investigar la situación actual de los procesos administrativos utilizados para la recaudación de los impuestos sobre los Inmuebles Urbanos en la Dirección de Hacienda Municipal de la Alcaldía del Municipio San Diego del estado Carabobo, de modo de determinar si las políticas y estrategias que aplican para recaudar son las más adecuadas y si las causas mencionadas anteriormente se derivan de la mismas.

### ***Formulación del Problema***

Debido al problema que se presenta, surgen las siguientes interrogantes: ¿Cómo es la situación actual del proceso de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en la Dirección de Hacienda Municipal de la Alcaldía del Municipio San Diego? ¿Cuáles son las causas que originan la evasión fiscal en la recaudación del Impuesto Inmobiliario Urbano en los sectores La Cumaca y Urbanización El Morro I, de la jurisdicción de la referida entidad municipal? ¿Cuáles serán los lineamientos estratégicos más adecuados que contribuyan a fortalecer el proceso de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en la Dirección de Hacienda Municipal de la Alcaldía del Municipio San Diego?

### **Objetivos de la Investigación**

#### ***Objetivo General***

Proponer lineamientos estratégicos para disminuir los índices de evasión del Impuesto Inmobiliario Urbano en los sectores La Cumaca y Urbanización El Morro I, de la jurisdicción del Municipio San Diego del Estado Carabobo.

### ***Objetivos Específicos***

Identificar las características del proceso de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en la jurisdicción del Municipio San Diego del Estado Carabobo.

Diagnosticar las causas que originan la evasión de Impuesto Inmobiliario Urbano en los sectores La Cumaca y Urbanización El Morro I, de la jurisdicción del Municipio San Diego del Estado Carabobo.

Elaborar lineamientos estratégicos que contribuyan con el mejoramiento de la recaudación de Impuestos Inmobiliarios Urbano en los sectores La Cumaca y Urbanización El Morro I, de la jurisdicción del Municipio San Diego del Estado Carabobo.

### **Justificación de la Investigación**

Debido a la situación política, social y económica que se vive en Venezuela, es esencial estar conscientes de los tributos que, a los ciudadanos le corresponde aportar al Fisco Nacional, Estatal o Municipal, ya que esto solventaría parte de la crisis económica por la cual atraviesa actualmente el país, e igualmente permitiría llevar a cabo programas de desarrollo que minimicen las necesidades colectivas, logrando mejorar la calidad de vida de los habitantes de una determinada población.

Asimismo, las razones que justifican la presente investigación están en estrecha relación con la utilidad o el uso que se hará de los resultados de la misma. En la Dirección de Hacienda Municipal del Municipio San Diego, en el estado Carabobo, surge la necesidad de controlar las operaciones y establecer de cómo deben ser realizadas las actividades asociadas con la recaudación del Impuesto Inmobiliario Urbano. Además la preocupación ha surgido por parte del personal supervisor del área, quien está interesado en aplicar un plan de acción que contribuya con el logro de las metas organizacionales, sociales y fiscales de la unidad.

La eficiencia en el cobro del impuesto sobre Inmuebles Urbanos depende de instrumentos de control que permitan una eficaz recaudación y distribución de los ingresos que por este concepto devengue el municipio. El Impuesto sobre inmuebles urbanos, conocido popularmente como derecho de frente, recae sobre toda persona que tenga propiedad u otros derechos reales relacionados con bienes inmuebles urbanos, ubicados en la jurisdicción del municipio San Diego, para el caso particular de este estudio.

En vista de ello, durante el desarrollo del presente trabajo se diagnosticará si las funciones que se están realizando en el ciclo de recaudación tributaria están acorde con las políticas establecidas por la entidad. Igualmente hay que detectar el correcto manejo por parte de las personas encargadas de evaluar y supervisar las actividades asociadas al área. Del mismo modo, se crean antecedentes importantes para futuros estudios que se relacionen al tema, en lo adelante se podrán ir realizando otras propuestas que sirvan como herramienta para fortalecer y mejorar el proceso de recaudación del Impuesto Inmobiliario Urbano en la unidad sujeto de estudio.

A nivel organizacional, la investigación es trascendental, debido a la situación que presenta en la actualidad la Dirección de Hacienda Municipal del Municipio San Diego, ya que si esta área presenta deficiencias, se ve afectada la Dirección de Hacienda y más allá, la alcaldía como organización gubernamental; Esto a su vez contribuye al retardo de la recaudación de los tributos que se generan para el logro del mejor desarrollo del municipio. Es por ello, que con la realización de la futura propuesta se pretende mejorar los controles reguladores que permitan perfeccionar este proceso de recaudación a través de las estrategias más efectivas para la toma de decisiones.

A nivel académico, la investigación se justifica, ya que el desarrollo del proyecto permitirá poner en práctica los conocimientos teóricos y prácticos obtenidos en la Universidad de Carabobo, así como proponer una solución al problema en la Dirección de Hacienda Municipal del Municipio San Diego, procurando ayudar a llevar a cabo las actividades de recaudación de una manera más eficiente y efectiva. Asimismo, la investigación, aportará contenido teórico con el objeto de enriquecer la literatura existente en cuanto al manejo de los controles de gestión, material que puede ser utilizado por otros investigadores que estén interesados en la temática. De igual manera, se establecerán estrategias administrativas y contables basadas en el control de gestión que servirán de patrón o guía para aquellos empresarios que pretendan mejorar sus procesos de internos.

Como aporte y desde el punto de vista institucional, el presente trabajo de grado, así como la observación directa de la realidad, permite la proyección de los investigadores, estudiantes del área de Contaduría Pública, en el quehacer analítico, como observadores de la situación práctica en el área de recaudación tributaria de una institución pública, en su intento por participar

en la formulación de proyectos de mejoramiento continuo mediante la aplicación de herramientas gerenciales orientadas proceso de recaudación fiscal.

Para finalizar, es importante ya que brinda información excelente para la profesión contable y tributaria, debido a que la contabilidad se encuentra en un proceso de transformación ante el surgimiento de las nuevas necesidades de información y el entorno en que se desenvuelven la mayoría de las organizaciones obliga a sus dirigentes a aumentar la flexibilidad operativa de su estructura organizacional y adaptarse con rapidez a los cambios gerenciales con el propósito de lograr la mayor eficiencia.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

El Marco Teórico Referencial comprende una revisión de los trabajos previos realizados sobre el problema en estudio y de la realidad contextual en la que se ubica. Dependiendo de la naturaleza del trabajo, este puede comprender aspectos teóricos, conceptuales, legales, situacionales de la realidad objeto de la investigación u otros según convenga al caso.

Del mismo modo, el marco teórico es la parte del proceso de la investigación que representa toda la fundamentación teórica, es decir, todas las teorías que sustentan el estudio. Este conjunto teórico es el resultado de la revisión de las referencias disponibles, ya sean audiovisuales, impresas o electrónicas. Su función es brindar coherencia documental y veracidad a la investigación, y se estructura, para esta investigación, en: presentación de la empresa, antecedentes, bases teóricas, bases legales y definición de términos básicos.

#### **Antecedentes de investigación**

Con el fin de destacar la relevancia del estudio, y proporcionar un sustento teórico que permita una mayor comprensión de la investigación, se procedió a la revisión de diversos trabajos previos relativos al objeto de estudio, y los cuales sirven de base para el desarrollo de este trabajo. Entre estas revisiones se puede mencionar las siguientes:

González, J. (2011) en su trabajo titulado “**Lineamientos estratégicos para fomentar cultura tributaria de la recaudación de impuestos municipales a través de la autoliquidación en línea vía portal web en la**

**Alcaldía del Municipio Valencia**” para optar al título de Especialista en Gerencia Tributaria en la Universidad de Carabobo (UC), Venezuela. El autor realizó una investigación bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en la investigación de campo de tipo descriptivo y base documental. El objetivo general de este trabajo fue proponer lineamientos estratégicos para fomentar la cultura tributaria de la recaudación de impuestos municipales a través de la Autoliquidación en línea vía portal web en la Alcaldía del Municipio Valencia. Entre las principales conclusiones se destacan que el contribuyente no es regular con la declaración y pago de impuestos y que el sistema no ofrece información confiable y oportuna al contribuyente.

Dicha investigación sirve de antecedente para el presente estudio, ya que muestra la importancia de la eficiencia en la administración municipal en cuanto al manejo de la Gerencia estratégica, la cual debe implementar mejoras que impliquen beneficios tanto para el municipio como a los contribuyentes y destaca aspectos relevantes en cuanto al funcionamiento de la Alcaldía y la importancia que tienen para estas instituciones los ingresos por concepto de impuestos, entre éstos el Impuesto sobre Inmuebles Urbanos, así como las deficiencias existentes en los mecanismos de divulgación, en la cultura tributaria del contribuyente.

Asimismo, Hernández, A. (2011) realizó un trabajo titulado **“Lineamientos estratégicos para mejorar la gestión tributaria en materia de recaudación de impuestos municipales en el municipio Bejuma del Estado Carabobo”** para obtener el título de Especialista en Gerencia Tributaria en la UC. Este estuvo concebido como una investigación basada en un estudio de nivel descriptivo en la modalidad de proyecto factible, la cual tuvo como objetivo general diseñar lineamientos estratégicos para

mejorar la gestión tributaria en materia de recaudación de impuestos municipales en el municipio Bejuma del Estado Carabobo.

Para tal propósito, se consideró la información suministrada por el órgano objeto de estudio y de un universo de contribuyentes del cual se tomó una muestra de doscientos (200) contribuyentes, los datos obtenidos se tabularon y analizaron mediante tablas y gráficos. Una vez finalizada la fase de análisis e interpretación de los resultados se determinó que los contribuyentes tienen poco conocimiento de la ordenanza municipal y las metas de recaudación no se cumplen ya que no existen mecanismos de control y fiscalización.

Este estudio es de gran aporte teórico para la presente investigación debido a la relación que existe con el objetivo de la misma ya que trata de la importancia en la obtención de recursos municipales por la vía de recaudación de impuestos, y en dicho estudio manifiesta la importancia de la recaudación de estos y enfatiza la necesidad de establecer lineamientos estratégicos para la debida optimización en el proceso de recaudación de los mismos.

Por su parte, Peña, C. (2010), en su Trabajo de Grado titulado “**Formas y Figuras de evasión de Impuestos más frecuentes en Chile**” para optar al grado de Magíster en Tributación en la Universidad de Chile, Facultad de Economía y Negocios. la autora realizó una investigación que se llevó a cabo bajo la metodología de recopilación de antecedentes relacionados con el tema. El objetivo de este trabajo fue dar a conocer las formas y mecanismos más frecuentes en Chile para evadir impuestos, abordándolo desde una perspectiva práctica, basada en situaciones y hechos reales.

La investigadora concluyó que como punto de partida para mejorar la administración tributaria esta detectar rápidamente las nuevas modalidades del fraude adaptándose a ellas, haciéndose imprescindible tener la capacidad inmediata de detección de las mismas, lo que les permitirá realizar un diagnóstico e incluso anticiparse al impacto que producen estas realidades de evasión de impuestos. En este sentido, la administración tributaria, deberá adoptar nuevas estrategias de fiscalización, en función de los cambios operados en el contexto socio económico nacional e internacional, con el fin de lograr un mayor cumplimiento voluntario y reducir así los niveles de evasión.

Esta investigación guarda relación con el presente trabajo en cuanto la determinación de las causas de la Evasión Tributaria, reafirmando como principal causa, el egoísmo natural de la persona para desprenderse de una parte de sus ingresos en beneficio del bien común, lo que demuestra una escasa formación cívico-tributaria y el desconocimiento del destino útil del dinero originado del pago de impuestos ambas causas, destacan en la presente investigación.

Cabrera, J. (2009), realizó un trabajo titulado: **“Tendencias de la Tributación en un Esquema Descentralizado”** para optar al título de Magíster en Gerencia Tributaria en la Universidad de Cali, en Colombia. La investigación representó un análisis acerca de los cambios suscitados en el manejo de la Administración Tributaria Local en Colombia, a partir de la realización de los procesos de descentralización en ese país. Fue una investigación de diseño documental, pues se sustentó en un análisis de la normativa legal en materia tributaria, antes y después de la descentralización, así como los datos estadísticos donde se reflejan los índices de gestión municipal en materia tributaria.

Los resultados del estudio permitieron al autor concluir que son insuficientes las reformas legales, si las mismas no van acompañadas de políticas y estrategias que permitan desarrollar de manera efectiva los procesos de recaudación que le corresponde a los entes departamentales y locales. Este estudio se relaciona con la presente investigación en el hecho de que en la realización del proceso de descentralización no se ha visto respaldado por una gestión local realmente autónoma, destacándose la excesiva dependencia del nivel central en materia financiera y la deficiencia en las gestiones relacionadas con la recaudación de tributos locales, por parte de la mayoría de los municipios.

Finalmente, Guevara, M. (2009) llevó a cabo una investigación titulada: **“Gerencia y Política Fiscal en la Recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Naguanagua del Estado Carabobo, Años 2006-2007”**, para obtener el título de Especialista en Gerencia Tributaria en la UC. Fue una investigación de tipo no experimental, transaccional, descriptiva y documental por cuanto la misma captó la observación de los hechos tal y como ocurrieron en el contexto natural.

El objeto que perseguía la misma era evaluar la Gerencia y la Política Fiscal aplicada en la Recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Naguanagua del Estado Carabobo para los años 2006 y 2007, mediante el análisis de los instrumentos legales utilizados por la referida alcaldía para efectuar el cobro de impuesto sobre inmuebles urbanos, examinando el sistema de distribución de los recibos de cobro y la estrategia de cobro para con el contribuyente, el análisis de los procedimientos administrativos, la determinación del nivel de cultura tributaria que posee el contribuyente, la calidad del servicio prestado y las razones que conllevan al contribuyente al estado de insolvencia respecto a este impuesto.

En la misma, se destaca la existencia de un nivel de recaudación bajo, aún cuando se verifica la existencia de ordenanzas, procedimientos y funcionarios dispuestos a prestar un servicio de recolección acorde a las exigencias de las normativas legales tributarias vigentes. Se toma la investigación como antecedentes por que se asemeja en los objetivos, el cual determinar los procesos de recaudación del Impuesto sobre el Inmuebles Urbanos.

### **Bases Teóricas**

Las bases teóricas son un cuerpo de ideas explicativas coherentes, viables, conceptuales y exhaustivas, armadas lógicamente y sistemáticamente para proporcionar una explicación envolvente pero limitada, acerca de las causas que expliquen la fórmula del problema de la investigación; es decir, son los aspectos conceptuales y teóricos que se ubicarán en el problema de la investigación que están directamente relacionados con las variables del trabajo de grado.

### ***Gestión Municipal***

El portal del Instituto Nacional para el Federalismo y Desarrollo Municipal, INAFED (2010) indica lo siguiente respecto al poder municipal:

La gestión municipal comprende las acciones que realizan las dependencias y organismos municipales, encaminadas al logro de objetivos y cumplimiento de metas establecidas en los planes y programas de trabajo, mediante las interrelaciones e integración de recursos humanos, materiales y financieros. La gestión es una actividad importante que desarrolló el ayuntamiento para atender y

resolver las peticiones y demandas que plantea la ciudadanía (s/p).

Para cumplir con estos propósitos, el control de gestión municipal es un proceso que se establece en las dependencias y organismos de la administración municipal para vigilar el cumplimiento de la administración municipal para vigilar el cumplimiento de los planes y programas de trabajo, evaluar su realización, detectar desviaciones y proponer medidas correctivas, fortalecimiento con ello la toma de decisiones del ayuntamiento. Cumple un papel relevante en todas las acciones y programas que realizan las dependencias y organismos municipales, aporta las referencias e información en el cumplimiento de la actividad administrativa.

Por lo tanto, el control de gestión es básicamente un medio de información para la toma de decisiones y se apoya en controles operativos, como son: el jurídico, el contable, el administrativo, y del avance físico y financiero Al respecto, Lara (2010) indica lo siguiente respecto a las funciones del Poder Municipal:

El Poder Público Municipal, de acuerdo con lo previsto por la Ley Orgánica del Poder Público Municipal, se ejerce a través de cuatro funciones; a saber: función ejecutiva, regentada por el alcalde; función legislativa o deliberante, que corresponde al concejo municipal, integrado por concejales. La función de control fiscal o contralora, a cargo de la contraloría municipal. Por último, no menos importante, la función de planificación, en manos del consejo local de planificación (s/p).

En vista de ello, es necesario que exista una organización administrativa adecuada, para que el gobierno municipal tenga mayores posibilidades de éxito en la realización de su gestión en beneficio de las necesidades más apremiantes de la comunidad municipal. Esta gestión se puede apoyar en un

plan de acción administrativo, y se puede hacer muy eficiente y efectiva al aplicar estrategias gerenciales modernas.

Por otra parte, en el Capítulo IV de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, se denomina Del Poder Público Municipal en el Artículo 168 de la ley in comento define al Municipio como: “la unidad política primaria de la organización nacional, gozan de personalidad jurídica y autonomía dentro de los límites de la Constitución y de la Ley...”, (p.111) y, en el mismo artículo especifica la autonomía que comprende:

- a) La elección de sus autoridades. Los Municipios poseen la libertad para elegir a sus representantes que van a elaborar y aprobar sus leyes, éstos son favorecidos por medio de elecciones con votos secretos y pueden ser revocados por el referéndum establecido en la Constitución Nacional, lo cual puede representar un medio eficaz cuando uno de esos gobernantes no haya ejercido de manera eficaz su rol en estas instituciones.
- b) La gestión de las materias de su competencia. Este punto se refiere básicamente al conjunto de los mecanismos que el Municipio hace efectivo su derecho de mercedor de fuente tributaria y se ejercerá a través de las normas jurídicas relativas a su competencia.
- c) La creación, recaudación e inversión de sus ingresos. Se refiere a la manera como el Municipio va a utilizar los mecanismos para administrar eficientemente sus recursos financieros con la finalidad de utilizarlos en las necesidades de la colectividad.

Siguiendo el orden de ideas, los municipios están regidos por la Constitución y por las normas que para desarrollar los principios constitucionales establezcan las leyes orgánicas, en este caso la Ley Orgánica del Poder Público Municipal. El Artículo 2 de la CRBV establece que Venezuela es un Estado democrático y social de Derecho y de Justicia,

lo que quiere decir que la esencia de un Estado de Derecho no es que se base en la Ley, ya que todos los Estados modernos lo hacen, al menos nominalmente, sino que sean aprobadas con el consentimiento de la sociedad civil y que el Estado mismo está sujeto a ella.

En virtud de lo expuesto anteriormente se puede decir que los Municipios gozan de un poder y una potestad tributaria originaria que le ha sido atribuido por la propia Constitución, la cual tiene su fuente en el Artículo 179, citado textualmente (p.114):

**Artículo 179.** Los Municipios tendrán los siguientes ingresos: los procedentes de su patrimonio, incluso el producto de sus ejidos y bienes; Las tasa por el uso de sus bienes o servicios, las tasas administrativas o licencias o autorizaciones; los impuestos sobre actividades económicas de industria, comercio, servicios, o de índole similar, con las limitaciones establecidas en esta Constitución; los Impuesto sobre Inmueble Urbano, vehículos, espectáculos públicos, juegos y apuestas lícitas, propaganda y publicidad comercial; y la contribución especial sobre plusvalías de las propiedades generadas por cambios de uso o de intensidad de aprovechamiento con que se vean favorecidas por los planes de ordenación urbanística. El impuesto territorial rural o sobre predios rurales, la participación en la contribución por mejoras y otros ramos tributarios nacionales o estatales, conforme a las leyes de creación de dichos tributos. Los derivados del Situado Constitucional y otras transferencias o subvenciones nacionales o estatales. El producto de las multas y sanciones en el ámbito de sus competencias y las demás que le sean atribuidas, y Los demás que determine la ley.

De la enumeración anterior resaltan los tributos municipales bien sea por impuestos, tasas y contribuciones, como fuentes primordiales de obtención de recursos por parte de los Municipios. Seguidamente en el

Artículo 180, de la CRBV se establece “La potestad tributaria de los Municipios es distinta y autónoma de las potestades reguladoras que esta Constitución o las leyes atribuyan al Poder Nacional o Estatal sobre determinadas materias o actividades....”. La potestad tributaria no depende de ningún ordenamiento jurídico que provenga del gobierno central, a excepción que sea autorizada por la ley nacional.

### ***La Administración Financiera en el Sector Público***

Dentro de la estructura organizacional del Estado, es fundamental la conformación de un esquema administrativo, a través del cual se asegure la generación de las fuentes financieras, que permitan el cumplimiento de las funciones del mismo, en atención a las necesidades de los diferentes sectores de la sociedad. En este sentido, la administración financiera definida en el Artículo 2, de la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público (2003) comprende el conjunto de sistemas, órganos, normas y procedimientos que intervienen en la captación de ingresos públicos y en su aplicación para el cumplimiento de los fines del Estado, y estará regida por los principios Constitucionales de legalidad, eficiencia, solvencia, transparencia, responsabilidad, equilibrio fiscal y coordinación macroeconómica.

Esto se complementa con lo reseñado por Amat (1998:32), cuando afirma que “la administración financiera en el sector público y en el privado, tiene por objeto generar los ingresos necesarios para realizar las operaciones previstas y suministrar los recursos a las entidades responsables de los gastos e inversiones” Por consiguiente, en el sector público deben llevarse a cabo las mismas funciones de planificación,

presupuesto, facturación, cobranzas, tesorería y contabilidad que se realizan en el sector privado.

Asimismo, las funciones de administración financiera suelen estar centralizadas, en el caso de los gobiernos nacionales, en el Ministerio de Finanzas o de Hacienda, y en las direcciones o departamentos de Finanzas o Hacienda, en el caso de Gobernaciones y Alcaldías. Tampoco hay mayor diferencia con las empresas privadas, pues inclusive en las grandes corporaciones internacionales dichas funciones también suelen estar centralizadas.

La única excepción a la centralización de la administración financiera en el sector público, se relaciona con la existencia de institutos autónomos y empresas públicas, los cuales generalmente realizan sus funciones financieras de manera independiente. El problema no está en este caso, en la autonomía financiera de esos entes, que es conveniente a sus fines, sino en la justificación misma de la existencia de esas instituciones.

De acuerdo a lo planteado por Amat (ob.cit), las funciones fundamentales que identifican el ejercicio de la Administración Financiera en las entidades públicas, se encuentran representadas en el presupuesto, ingreso y tesorería. En ese sentido, en el Artículo 12 de la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público (2003) se contempla que: “Los presupuestos públicos comprenderán todos los ingresos y todos los gastos, así como las operaciones de financiamiento sin compensaciones entre sí, para el correspondiente ejercicio económico financiero.

En este sentido, una administración financiera eficiente requiere de la formulación de planes, de la correcta inserción de éstos en los presupuestos, de la evaluación continua de los programas y de disposiciones legales que no obstaculicen innecesariamente la ejecución presupuestaria. Materializar

esta situación deseable, debe ser tarea permanente tanto del Ministerio de Finanzas como de la Asamblea Nacional, así como de sus equivalentes en el ámbito estatal y municipal.

Por su parte, los organismos y unidades ejecutoras tienen el deber de corregir las fallas recurrentes en la administración del presupuesto público, que incluyen deficiencias graves tales como: fallas en la planificación presupuestaria; deficiencias en la contratación de obras y adquisición de bienes y en la ordenación de pagos; fallas en la administración del financiamiento multilateral; deficiencias en la programación de compras, control de almacenes e inventarios, así como en la conservación y salvaguarda de los bienes públicos. En este contexto, Premchand (2009), señala lo siguiente:

La principal fuente de ingresos en el sector público son los impuestos. Ya hemos mencionado que éstos deben ser justos y fáciles de recaudar. Un servicio de administración tributaria ágil y eficiente es tan necesario para el sector público como lo son los departamentos de mercadeo, ventas, facturación y cobranzas en el sector privado. Es muy importante que este servicio utilice controles efectivos para evitar la evasión de impuestos, pues además de mermar los recursos del Estado ello es causa de desmotivación y molestia de los ciudadanos que pagan cabalmente sus tributos (p. 71).

La mayor fuente de ingresos públicos, es generalmente el impuesto sobre la renta y éste se recauda mejor a nivel nacional. Los municipios pueden recabar impuestos sobre la propiedad, patentes de industria y comercio e impuestos sobre las ventas, pero el nivel provincial o estatal suele limitarse, en muchos países, al cobro de impuestos sobre las ventas y algunos ingresos extraordinarios. Esta situación obliga a una transferencia

importante de recursos desde el nivel nacional hacia los otros niveles, la cual debe efectuarse conforme a lo que disponga la ley.

Es importante señalar que el buen desenvolvimiento de la economía de un país requiere de una coordinación adecuada entre su política fiscal, a cargo del Ministerio de Finanzas o Hacienda, y su política monetaria, bajo la responsabilidad del Banco Central. Esta coordinación, sin embargo, debe realizarse sin afectar la autonomía de esta última institución, indispensable para garantizar la debida objetividad y eficiencia en sus operaciones. Finalmente, se encuentra la Tesorería Nacional, definida desde el artículo 105 hasta el 107 en la Ley Orgánica de Administración Financiera (2003):

**Artículo 105.** El Sistema de Tesorería está integrado por el conjunto de principios, órganos, normas y procedimientos a través de los cuales se presta el servicio de tesorería.

**Artículo 106.** El conjunto de los fondos nacionales, los valores de la República y las obligaciones a cargo de ésta, conforman el Tesoro Nacional.

**Artículo 107.** El servicio de tesorería, en lo que se refiere a las actividades de custodia de fondos, percepción de ingresos y realización de pagos, se extenderá hasta incluir todo el sector público nacional centralizado y los entes descentralizados de la República sin fines empresariales, en la medida en que se cumpla una evolución progresiva y consistente de la modalidad y atributos funcionales del servicio consagrados en esta Ley.

Para lograr que se cumpla lo establecido en el Artículo 107, es importante considerar el control presupuestario por parte del gobierno, cumpliendo para ello todos los requisitos legales que contempla el presupuesto, así como el mejoramiento de los procedimientos de tesorería

se centra en la utilización de métodos y técnicas que permiten incorporar dentro de la programación financiera los mecanismos equivalentes que son utilizados por las empresas privadas, a fin de administrar con mayor eficacia los flujos de ingresos y gastos fiscales y, por lo tanto, prever la existencia de los déficit o excedentes estacionales; evitando con ello presiones innecesarias sobre la caja fiscal en el corto plazo.

### ***Administración Tributaria Municipal***

Se puede afirmar que la Administración Tributaria Municipal comprende el conjunto de procedimientos técnicos dirigidos a garantizar la recaudación de los impuestos municipales, en atención a lo que se encuentra establecido en la normativa legal vigente. Como complemento a esta definición propia, Flórez (2000:21), plantea que la Administración Tributaria Municipal “es el órgano del Gobierno Local que tiene a su cargo la administración de los tributos dentro de su jurisdicción”. Asimismo, se constituye en el principal componente ejecutor del sistema tributario y su importancia está dada por la actitud que adopte para aplicar las normas tributarias, para la recaudación y el control de los tributos municipales.

Esta definición permite evidenciar que la Administración Tributaria Municipal constituye la vía a través de cual el Municipio puede desarrollar las acciones dirigidas a consolidar la recaudación y el control de los tributos de acuerdo a lo señalado en la normativa legal, ya que la misma tiene la potestad de ofrecer incentivos, exoneraciones que permitan elevar los niveles de recaudación. Al quedar establecido en las definiciones dadas previamente, cuál es el objetivo de la Administración Tributaria Municipal, es pertinente acotar que para la realización de este objetivo, es necesario el desarrollo de sistemas de funciones operativas o ejecutoras que debe

realizar con pleno conocimiento de ellas y como elemento básico para adoptar decisiones con respecto a su organización y política de acción.

Estos sistemas serían los que constituyen la columna vertebral del conjunto de funciones que desarrolla la Administración Tributaria, pues es a través de los mismos por donde se hace contacto con el contribuyente. Su importancia está reflejada en la eficiencia y la eficacia con que actúe y en la respuesta mediata o inmediata que se observe en el comportamiento del contribuyente frente a las actitudes mostradas por sus funciones operativas.

Los sistemas señalados, están constituidos por la Recaudación y la Fiscalización. El primero dirigido a los registros y controles relacionados con los tributos municipales y el segundo, relacionado con la detección de las faltas relativas con el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

### ***Aspectos Teórico-Conceptuales relacionados con el Impuesto sobre Inmuebles Urbanos.***

En el desarrollo del análisis de los elementos teóricos y conceptuales relativos al Impuesto sobre Inmuebles Urbanos, es pertinente destacar en primer lugar, dos conceptos básicos fundamentales como lo son el concepto de inmuebles y el carácter urbano de los mismos, los principios tributarios constitucionales, impuestos municipales, característicos y clasificación de los impuestos.

En relación al concepto de inmueble urbano, expresado en el Artículo 178 de la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010), son todos aquellos terrenos, edificaciones y en general cualquier construcción que constituya un inmueble por su naturaleza, es decir, que se encuentre fijado de forma permanente al suelo y no se pueda mover de un lugar a otro, que

se encuentre dotado de los servicios públicos mínimos que presta el Municipio, y estén ubicados dentro de la jurisdicción del mismo.

En otro orden de ideas, el Impuesto sobre Inmuebles Urbanos es típicamente local. La primera razón, está en la vinculación física del bien que es la materia del tributo. Los bienes inmuebles están sembrados en el suelo, son inseparables de él. Tal como lo define la doctrina venezolana, son aquellos que no se pueden transportar, cambiar de un lugar a otro por sí solos ni por otra fuerza exterior. El carácter local también deriva de la vinculación que existe entre los bienes inmuebles urbanos y los servicios públicos municipales que se han establecido justamente para hacer posible la vida citadina con ciertos niveles de calidad.

Estos servicios son prestados por el Municipio, al menos de acuerdo con la Ley así debería ser y, atienden las necesidades del contribuyente, entre ellos se tienen: El aseo urbano, el agua potable, los servicios de disposición de aguas servidas, las calles y aceras, los parques, los servicios de electricidad y gas doméstico por citar. El Impuesto Inmobiliario Urbano es un impuesto directo, que grava una manifestación inmediata de capacidad contributiva como lo es la situación jurídica de propietario o titular de un derecho real. Es real porque no toma en cuenta las condiciones personales de los contribuyentes, ya que se centra en las cualidades del inmueble.

Conviene señalar que el tributo va dirigido a imponer al capital, es decir, al valor del bien, independientemente de la utilidad que el mismo pueda reportarle a la persona con derecho real sobre él. Este tributo se denominó derecho de frente y pudo confundirse alguna vez con los llamados medios alquileres, explicado en párrafos anteriores. Actualmente, estas denominaciones no existen, el monto a pagar se fija como un porcentaje sobre el valor del inmueble que determine la Oficina de Catastro, según la

estimación de los precios de mercado, normalmente calculada por zonas para mantener la generalidad del tributo.

Cuando se trata del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos, el objeto o hecho imponible; es un bien material, que tiene existencia física y está fijo en el suelo o en la construcción. No es la renta que pudiera generar el inmueble como algunos tratadistas han sostenido. Por consiguiente cualquier bien inmueble puede ser objeto del gravamen, independientemente de quien sea su dueño o cual sea la relación que exista con una persona.

### ***Impuestos Municipales***

El impuesto puede considerarse como un ingreso de Derecho Público que crea el Estado por vías legales en ejercicio de su soberanía, de carácter obligatorio, aplicado en función de las necesidades del servicio público, cuyo pago no implica para el contribuyente compensación ni beneficio directo alguno. El impuesto, según el Artículo 19 del Modelo de Código Tributario de la América Latina, citado por Flórez (2000) es “El tributo cuya obligación tiene como hecho generador una situación independiente de toda actividad estatal relativa al contribuyente”. (p 27).

### ***Características del Impuesto***

La relación jurídica entre el sujeto activo (El Municipio) y el sujeto pasivo (El Contribuyente), nace como consecuencia del cumplimiento del presupuesto que establece la Ley, debiendo del sujeto pasivo pagar el impuesto independientemente si desea o no hacerlo. Por su parte el Fisco tiene derecho al cobro y a la obligación de actuar diligentemente hasta que verifique la cancelación de éste, siendo el hecho generador la circulación de bienes y la prestación de servicios a título oneroso, la existencia de un

determinado capital, la enajenación de bienes inmuebles, la realización de una actividad comercial o industrial con fines de lucro, ofreciendo los impuestos las siguientes características:

- a) Su creación se origina en una norma, generalmente una Ley.
- b) Generado el gravamen tributario, su pago es obligatorio.
- c) El impuesto lo recaba el Fisco.
- d) Su cobro es irrenunciable.
- e) Al causar una obligación pecuniaria crea al mismo tiempo una relación jurídica entre el acreedor y el deudor tributario.
- f) No tiene el carácter de sanción o castigo.

### ***Recaudación y Fiscalización en la Administración Tributaria Municipal.***

En los actos de la Administración Tributaria Municipal, se destacan dos funciones que son los ejes fundamentales alrededor de las cuales giran las acciones dirigidas a alcanzar los fines de esta administración. Estas funciones son la de recaudación y de fiscalización municipal. A continuación se analiza cada una de ellas.

El Proceso de Recaudación constituye un concepto que tiene claras implicaciones jurídico-financieras, Por un lado parte de la condición que tienen del Estado para la obtención de los recursos financieros necesarios para la atención de las responsabilidades que le establece la ley. Por otro lado, y de acuerdo con Estrada (2000), en el desarrollo de la función de recaudación "...se debe tener en cuenta tanto la recepción de información por parte del contribuyente, así como de las fechas de vencimiento por tipo de tributo" (p. 33). En el manejo de estos aspectos técnicos, es importante que se le preste la debida atención a los formularios que se utilizan tanto para el pago de tributos como para las declaraciones juradas.

El impuesto sobre el inmobiliario urbano se fija periódicamente al final de cada ejercicio fiscal para reducir durante todo el año siguiente. Sobre la base de la fijación anual del impuesto éste se liquida por trimestre, mediante la emisión de la planilla correspondiente, la cual refleja el monto del impuesto a pagar por el contribuyente, de manera que la obligación tributaria se hace exigible fraccionada para no afectar la economía individual de los contribuyentes y permitir el flujo de sus ingresos.

Es recomendable que las fechas de vencimientos de los tributos tengan fechas homogéneas a efectos de que los contribuyentes no acudan varias veces a realizar diferentes pagos o presentar declaraciones, con lo cual se evitarían congestiones estableciendo un cronograma por cada tipo de contribuyente. Sin embargo, es necesario destacar que en épocas en que la situación económica del país no es la más óptima, dicha acción no es recomendable, porque se acumularían una serie de compromisos tributarios por parte de los contribuyentes en fechas similares.

Otro punto importante a tener en cuenta, lo señala Estrada (ob.cit), cuando se refiere a la forma de recaudación o cómo se debe recaudar. En ese sentido, afirma lo siguiente:

Ésta deberá realizarse a través del sistema financiero, aprovechando la infraestructura física que posee; para lo cual se deberá firmar los convenios de recaudación pertinentes, contar con los sistemas informáticos que permiten tanto transferir a los bancos las deudas como recibir información de éstos sobre la cancelación de tributos. Esto implica también contar con un sistema informático que permita realizar auditorías de pago de tributos realizado a través del sistema financiero (p. 55).

Cabe mencionar que los sistemas de recaudación deben contemplar todas las posibilidades de poder detectar a los contribuyentes que no cumplan con sus obligaciones en las fechas previstas, con la finalidad de realizar la emisión de los valores correspondientes. En ese sentido, es una responsabilidad y obligación del ente municipal disponer de los recursos más idóneos para que se informe al contribuyente acerca de su incumplimiento y poder establecer las previsiones necesarias.

Ahora bien, específicamente al pago del impuesto éste se debe efectuar en las oficinas recaudadores de rentas municipales u en otros entes que determine el Concejo, dentro del primer mes del trimestre según sea su liquidación.

A los fines del cumplimiento, la Alcaldía del municipio dispondrá de los funcionarios para realizar el proceso de fiscalización, definida por Flórez (ob. cit.), como: “Aquella mediante la cual se determina el incumplimiento de las obligaciones tributarias que tengan los contribuyentes, realizando un conjunto de tareas para obligarlos a cumplir con sus deudas” (p. 45). Si bien es cierto que el objetivo es que todos los contribuyentes cumplan cabal, oportuna y espontáneamente por otro lado, es cierto que el control tributario ejercido por la Administración es material y humanamente imposible que se haga sobre todos los contribuyentes.

En relación a lo planteado, el autor referido afirma que la Administración Tributaria debe ejercer su función fiscalizadora en forma selectiva, es decir, tomar un grupo de contribuyentes del universo existente, para verificar su grado de cumplimiento. Para ello puede adoptarse criterios como la importancia fiscal de los contribuyentes (grandes, medianos o pequeños); la actividad económica desarrollada y la ubicación geográfica entre otros.

La función de fiscalización debe ser permanente con la finalidad de difundir y crear un real riesgo para los contribuyentes; asimismo, debe ser sistemática, porque con el diseño y ejecución de un adecuado plan de fiscalización selectiva, aunque lenta pero progresivamente, lograr fiscalizar a un mayor número de contribuyentes. Esto último tiene una mayor posibilidad con la ayuda y apoyo de un sistema informático que agilice el cruce de información.

Por otra parte, Araoz y Urrunaga, (2001), han planteado que: “la elaboración de los planes de fiscalización deben estar basados sobre elementos eminentemente técnicos y que no impliquen la violación del principio de legalidad” (p. 37). Por ello, la eficacia de los procesos de fiscalización se logra en la medida que los entes municipales diseñan, estructuran y aplican sistemas tecnológicos que, sin violar la legalidad vigente, puedan manejar informaciones precisas acerca de los contribuyentes y las diferentes operaciones que realizan.

Asimismo, los autores antes citados señalan que el ejercicio de la función fiscalizadora incluye la inspección, investigación y el control del cumplimiento de obligaciones tributarias, incluso de aquellos sujetos que gocen de inafectación, exoneración o beneficios tributarios. De igual manera, refieren que la Administración Tributaria Municipal debe disponer de una serie de facultades discrecionales entre las que se pueden mencionar las siguientes:

- 1) Exigir la presentación de informes y análisis relacionados con hechos imponibles, exhibición de documentos relacionados con hechos que determinen tributación, en la forma y condiciones solicitadas, para lo cual se podrá otorgar un plazo que no podrá ser menor de tres (3) días hábiles;

- 2) Requerir a terceros informaciones y exhibición de sus libros, registros, documentos relacionados con hechos que determinen tributación, en la forma y condiciones solicitadas, para lo cual se podrá otorgar un plazo que no podrá ser menor de tres días hábiles.
- 3) Solicitar la comparecencia de los deudores tributarios o terceros para que proporcionen la información que se estime necesaria.
- 4) Practicar inspecciones en los locales ocupados, bajo cualquier título, por los deudores tributarios.

La realización y conclusión del proceso de fiscalización o verificación de la Administración Tributaria Municipal, lleva a la emisión de la correspondiente Resolución de Determinación, Resolución de Multa u Orden de Pago, si fuera el caso, de acuerdo a lo que se encuentra establecido en el Código Orgánico Tributario vigente, concretamente en el Artículo 183 de dicho código. No obstante, previamente a la emisión de las resoluciones referidas, la Administración Tributaria podrá comunicar sus conclusiones a los contribuyentes, indicándoles expresamente las observaciones formuladas y, cuando corresponda, las infracciones que se les imputan, siempre que a su juicio la complejidad del caso tratado lo justifique.

Si bien las funciones de recaudación y fiscalización constituyen ejes centrales en la gestión de la Administración Tributaria Municipal, es importante destacar otras funciones complementarias a través de las cuales se logra consolidar las acciones en esta materia. Es pertinente destacar la función de Cobranza Coactiva, la cual consiste en un procedimiento que faculta a la Administración exigir al deudor tributario la acreencia impaga de naturaleza tributaria o no tributaria, debidamente actualizada, o a la ejecución incumplida de una prestación de hacer o no hacer a favor de una Entidad de la Administración Pública Nacional, proveniente de relaciones jurídicas de derecho público. (Estrada, 2000).

Además de esta función, Estrada (ob.cit) destaca las llamadas funciones de apoyo, que constituyen el soporte informativo del proceso tributario y cumplen su cometido al organizar los datos obtenidos por la administración tributaria y proporcionar información oportuna para facilitar una rápida acción de las unidades que cumplen funciones operativas. Dentro de estas funciones de apoyo se pueden determinar las siguientes: La función de Registro de Contribuyentes y la función de Gestión.

Estas dos funciones, que en la actualidad son realizadas manualmente en la mayoría de las Alcaldías, adquieren mayor rapidez con el uso apropiado de computadoras y sistemas de información. En relación a la función de Registros de Contribuyente, es considerada una de las más importantes dentro del sistema de funcionamiento de apoyo y su principal objetivo es el de proveer información sobre la situación tributaria de los contribuyentes.

Para tal fin, la función de registro o atención al contribuyente, debe organizar la información que es recibida a través de las declaraciones juradas. Estrada (ob.cit) afirma que dicha organización comprende la clasificación, ordenamiento y actualización de la información identificada de los contribuyentes respecto al tributo y base imponible respectivamente. Esta función debe operar teniendo como base el desarrollo de procedimientos de atención al contribuyente, registro en el sistema, desarrollo de base de datos, elaboración de formularios, normas tributarias, actualización de deudas y multas tributarias, orientación sobre declaraciones juradas y beneficios tributarios.

Como se ha manifestado anteriormente, es de vital iniciativa contar con un sistema informático desarrollado para poder registrar a los contribuyentes

y hacerles un seguimiento rápido y eficaz sobre sus obligaciones tributarias e informar a los mismos en forma inmediata. Es preciso que toda información que ingrese al sistema de registro de contribuyentes tenga el respaldo físico de documentos, es decir, de formularios que tengan el carácter de declaración jurada y que sirvan de base para cualquier contingencia de tipo legal. En ese sentido, el desarrollo de estos formularios debe ser de lo más idóneo; es decir que sean de fácil uso por los contribuyentes.

Por otra parte, Flórez (ob. cit.) señala que es imprescindible que las personas que atiendan al público tengan conocimiento de cómo se efectúa el cálculo de los tributos así como de la actualización respectiva a la fecha de pago, con la finalidad de poder resolver cualquier interrogante que pueda formularles los contribuyentes. Asimismo, es necesario capacitar en forma permanente al personal de atención respecto a las nuevas directivas dadas respecto a cambios o modificaciones con relación al llenado de formularios y declaraciones juradas, así como de la aplicación de los beneficios tributarios que otorga la administración.

En relación a la función de gestión, Estrada afirma que tiene por objetivo brindar información clasificada y resumida que muestre el avance y logros obtenidos por la Administración Tributaria en hechos valorados numéricamente. Esta información es de gran utilidad para establecer una política tributaria en el Municipio, facilitar la evaluación de procedimientos y resultados obtenidos a efectos de perfeccionar la marcha administrativa y realizar una eficiente toma de decisiones.

En consecuencia, es función primordial registrar la recaudación por tipo de tributo y por períodos, la emisión de valores, el pago voluntario, la cobranza coactiva, el pago por fraccionamiento, el pago a través del otorgamiento de beneficios tributarios, Es importante para la Administración

Tributaria tener registrada la recaudación en forma discriminada por tipo de tributos y por períodos (diaria, semanal, mensual, anual), con la finalidad de llevar un control efectivo sobre la recaudación y tomar medidas oportunas en caso de que pueda verse afectada la recaudación (caída) sin que medien efectos exógenos.

Es necesario medir la efectividad de cobranza a través de la emisión de valores financieros para deudas que han vencido, con el objetivo de determinar los costos adicionales en los que se incurre por efectos de emisión y notificación de valores; asimismo determinar la relación entre los valores emitidos y los cobrados antes del plazo de vencimiento, después del plazo y los que pasan a cobranza coactiva.

Respecto al pago de obligaciones tributarias que se realizan a través del beneficio de fraccionamiento, Araoz y Urrunaga, (ob. cit.) señalan que es necesario tener un indicador sobre el tipo de contribuyente (grande, mediano o pequeño), que ha solicitado fraccionamiento, así como de los tributos materia de fraccionamiento con el propósito de determinar el grado de cumplimiento de las cuotas de fraccionamiento y de los quiebres por incumplimiento realizados.

### **Bases Legales**

La conformación de las bases legales de esta investigación se encuentra sustentada en la Constitución de la República Bolivariana (1999), el Código Orgánico Tributario (2001) y la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010). En primer lugar, es pertinente destacar, lo que se encuentra señalado en el artículo 133 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, donde se establece que: “Toda persona tiene el deber de

coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones que establezca la ley”.

De acuerdo a lo que se encuentra establecido en esta norma constitucional, todas las personas, tanto naturales como jurídicas tienen la responsabilidad de colaborar con los gastos públicos. En ese sentido, los impuestos, tasas y contribuciones establecidas legalmente constituyen las vías a través de las cuales se hace valer este principio constitucional.

Continuando con el esbozo del sustento jurídico de esta investigación, es pertinente considerar como otro de los fundamentos legales de carácter constitucional, lo que se encuentra expresado en el artículo 316, donde se señala lo siguiente:

**Artículo 316.** El sistema tributario procurará la justa distribución de las cargas públicas según la capacidad económica del o la contribuyente, atendiendo al principio de progresividad, así como la protección de la economía nacional y la elevación del nivel de vida de la población; para ello se sustentará en un sistema eficiente para la recaudación de los tributos.

En relación con lo señalado en el artículo antes citado, y considerando específicamente lo correspondiente al impuesto a la propiedad inmobiliaria, la administración tributaria municipal, a través de la Dirección de Hacienda Municipal tiene la responsabilidad de que las contribuciones por concepto de propiedad de inmuebles urbanos se ajusten a los aspectos señalados en este artículo. Para ello se requiere un manejo administrativo que garantice la actualización de los registros de contribuyentes, garantizando la existencia completa del catastro y la actualización permanente de los registros.

El carácter mismo de los impuestos es regulado en el artículo 317, cuando se establece que: “No podrán cobrarse impuestos, tasas, ni contribuciones, que no estén establecidos en la ley, ni concederse exenciones o rebajas, ni otras formas de incentivos fiscales, sino en los casos previstos por las leyes. Ningún tributo puede tener efecto confiscatorio”.

Lo señalado en el artículo precedente establece que los procesos de recaudación se sustentan en lo establecido en ley, por lo que la ejecución de la recaudación incluye aquellos aspectos que están regulados legalmente, quedando fuera aquellos que no se encuentren establecidos bajo normativa legal. En ese sentido, lo establecido en las ordenanzas municipales en cuanto a la recaudación de los impuestos sobre propiedad inmobiliaria constituye una normativa legal que debe ser cumplida.

En relación al Código Orgánico Tributario (2001), es pertinente tomar en cuenta, en primer lugar, lo que se encuentra señalado en el Artículo 13 en relación a la obligación tributaria:

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

Lo expresado en el artículo anterior revela lo relativo a la relación de obligación tributaria que debe existir entre el Estado en sus distintos niveles de acción y los ciudadanos como sujetos pasivos, destacándose el hecho de que dicha relación de obligación tributaria debe ser personal, por lo que el

Estado debe tener la información correspondiente al sujeto pasivo, así como de sus propiedades inmobiliarias.

Lo expuesto se confirma con lo que se señala en los Artículos 18 y 19 del Código Orgánico Tributario, en relación a que se define como sujeto activo de la obligación tributaria, al ente público acreedor del tributo, y como sujeto pasivo, aquél obligado al cumplimiento de las prestaciones tributarias, sea en calidad de contribuyente o de responsable. Otro aspecto que se debe considerar en estas bases legales, es el relativo a los contribuyentes. En ese orden de ideas, es pertinente citar lo que se expresa en el Artículo 22 del Código Orgánico Tributario, donde se establece lo siguiente, en relación a los contribuyentes:

Son contribuyentes los sujetos pasivos respecto de los cuales se verifica el hecho imponible de la obligación tributaria. Dicha condición puede recaer: 1) En las personas físicas, prescindiendo de su capacidad según el derecho privado. 2) En las personas jurídicas y en los demás entes colectivos a los cuales otras ramas jurídicas atribuyen calidad de sujeto de derecho. 3) En las entidades o colectividades que constituyan una unidad económica, dispongan de patrimonio y tengan autonomía funcional.

Lo planteado en este artículo incluye a las personas naturales y jurídicas como contribuyentes en los casos establecidos. Esto se hace extensivo al ámbito municipal, donde la administración tributaria de este nivel debe desarrollar sus ejecutorias en atención a lo que se establece en este aspecto normativo.

Cabe destacar que a nivel Municipal el basamento legal de esta investigación está representado en la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010) establece en los siguientes:

**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 organizadas, y a las comunas en su condición especial de entidad local, como a otras organizaciones del Poder Popular.

**Título III:** De la Competencia de los municipios y demás entidades locales.

En el Artículo 52, se indica que la competencia de los municipios, el gobierno y la administración de los intereses propios de la vida local, la gestión de las actividades y servicios que requiera la comunidad municipal, de acuerdo con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y las leyes. Por su parte, el artículo 53 menciona que cada municipio tiene competencia para organizar el funcionamiento de sus órganos y regular las atribuciones de las distintas entidades municipales. Continuando con el orden jerárquico se pasará directamente a las normas legales que crean, según el principio de legalidad, los tributos sujetos a estudio, comenzando con uno de los más importantes para los municipios.

Finalmente, se hace referencia a la Reforma Parcial de la Ordenanza de de Impuesto sobre Inmueble Urbano del Municipio San Diego, la cual se

fundamenta en la necesidad de adaptar sus disposiciones generales al ordenamiento jurídico establecido en la nueva Ley Orgánica del Poder Público Municipales (2010). En este sentido, se modifica la base imponible donde anteriormente se establecía de acuerdo al valor del metro cuadrado (M2), hoy en día atendiendo al llamado de la Ley Orgánica del Poder Público Municipal recientemente puesta en vigencia, pues está estable conforme al valor del mercado actual, en tal virtud se elimina el cuadro de especificaciones y se crea una escala que estipula la alícuota, el uso del inmueble y el margen del valor de los inmuebles señalados en unidades tributarias.

Igualmente se elimina el Título II que establecía la inscripción y registro de los inmuebles urbanos los cuales serán establecidos en las Ordenanzas de Catastro. Además, se especifica que la declaración sobre propiedad inmobiliaria se realizará en los formularios que suministre y autorice la Dirección de Hacienda Municipal y contendrá los siguientes datos mínimos:

1. Ubicación y número de registro del inmueble.
2. Linderos del inmueble.
3. Metros cuadrados del terreno, si fuese el caso.
4. Metros cuadrados de la construcción, si fuese el caso.
5. Uso que corresponda el inmueble y tipo de inmueble.
6. Identificación y domicilio del propietario.
7. Identificación y domicilio del responsable o del agente de retención, si los hubiese.
8. Situación jurídica del inmueble: uso, arrendamiento, enfiteusis, comodato, anticresis, usufructo, habitación, otros.
9. Cualquier otro dato que la Administración estime necesario.

### ***Perfil Estratégico de la Alcaldía del Municipio San Diego***

**Misión:** Responder a las permanentes expectativas y demandas de la población en la atención de los servicios y obras básicas inherentes a la gestión municipal y satisfacer, en el tiempo, las carencias y/o necesidades que demanden los ciudadanos en uso de legítimo derecho; responder por el resguardo y mantenimiento de los bienes públicos municipales y acrecentar el respectivo patrimonio; desarrollar la planificación pública en concordancia y de acuerdo con los instructivos derivados de los organismos de gobierno y cogobierno.

**Visión:** San Diego, es un municipio transformado estructuralmente, de vanguardia, sensible a las demandas sociales, que responde a los intereses de la población, comprometido con la mejora continua de la calidad de vida de sus habitantes, que atiende las necesidades de desarrollo humano, a través de una amplia participación ciudadana, reivindicando su orgullo histórico, e hizo efectiva la participación en los programas y proyectos que requieren conocimiento y esfuerzo colectivo, con el proceso de crecimiento urbanístico del presente y el futuro, posibilitando la relación armónica entre los recursos naturales, las demandas de habitabilidad y la calidad de vida.

### **Objetivos**

- Proponer que la estructura urbana y la normatividad de usos y destinos del suelo, responda el ordenamiento con el bienestar social.
- Contribuir al impulso económico del municipio, mediante la definición de normas de ocupación del suelo que fomenten el desarrollo económico y social acorde con la realidad y metas fijadas.
- Detectar los impactos que se generan al medio ambiente (aire, agua y suelo) y establecer las medidas y recomendaciones de carácter general, para su mitigación, mejoramiento y ordenación.

- Dotar de elementos técnicos y de validez jurídica a las autoridades municipales, para garantizar la ordenación y regulación del desarrollo urbano en el municipio.
- Precisar con claridad las metas, objetivos, políticas, proyectos y programas prioritarios de desarrollo urbano para el ámbito municipal.
- Asegurar mayores y mejores oportunidades de comunicación y de transporte, para favorecer la integración intraurbana e interurbana.
- Proponer los incentivos y estímulos que en su conjunto, coadyuven a la consolidación de la estrategia de desarrollo urbano.
- Proponer mecanismos de coordinación metropolitana entre las diferentes comunidades que la integran.

### **Definición de Términos Básicos.**

**Administración Pública:** Se define como tal el conjunto de funciones desempeñadas por órganos de los Estados y Municipio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades generales de la población, de acuerdo al mandato constitucional.

**Alcaldía:** Representante del ayuntamiento de un Municipio, encargado de ejecutar acuerdos, dictar normas para el buen orden, salubridad y limpieza de la población y seguridad urbana.

**Catastro:** Consiste en un inventario general de las distintas propiedades del Estado que son registradas en los libros que se llevan al respecto, complementándose con el registro general de propiedades para perfeccionar la situación jurídica de los inmuebles.

**Contribuyente:** Es la persona natural o jurídica que por su propia cuenta o por cuenta ajena realiza una actividad lucrativa industrial, comercial, de servicio o de índole similar, sea cual fuere su importancia en la jurisdicción del Municipio.

**Control de Gestión del Sector Público:** Es el examen de eficiencia y eficacia de las entidades de la administración y los recursos públicos, determinada mediante la evaluación de los procesos administrativos, la utilización de indicadores de rentabilidad pública y desempeño y la identidad de la distribución del excedente que éstas producen, así como de los beneficios de su actividad

**División de Recaudación:** Unidad encargada del cobro de los ingresos, guardia y custodia del dinero que recibe el municipio a través de la recaudación municipal, así como el registro diario en la contabilidad del mismo.

**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: cantidades a producir, clientes a tener, órdenes de compras a colocar, etc. Cuando se considera la efectividad como único criterio se cae en los estilos efectivistas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo.

**Eficacia:** valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado, aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en nuestro mercado. El comportamiento de estos tres criterios en conjunto da de forma global la medida de competitividad de la empresa.

**Eficiencia:** Se le utiliza para dar cuenta del uso de los recursos o cumplimiento de actividades con dos acepciones: la primera, como relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos que se había estimado o programado utilizar; la segunda, como grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándolos en productos.

**Fraude:** cualquier acto ilegal caracterizado por engaño, ocultación y violación de confianza. Estos actos no requieren la aplicación de amenaza de violencia o de fuerza física. Son perpetrados por individuos y por organizaciones para obtener dinero, bienes o servicios; para evitar pagos o pérdidas de servicios, o para asegurarse ventajas personales o del negocio.

**Norma administrativa:** Regla de conducta obligatoria en su cumplimiento, emitida por quien legalmente tiene facultades para ello, que rige y determina el comportamiento de los servidores públicos respecto a sus funciones y atribuciones que tiene encomendadas. El propósito de una norma es dirigir la actuación general de las instituciones. Una norma se emite cuando se requiere determinar o dirigir una actividad o inactividad, es un hacer o no hacer.

**Ordenanza:** Son los actos administrativos que sancionan los consejos para establecer normas de aplicación general sobre específicos de interés social.

**Situado Municipal:** Una parte de los ingresos municipales ordinarios proviene de la participación de los municipios en el constitucional que les corresponde a los estados en el cual están ubicados. Este situado municipal según el artículo 130 de La Ley Orgánica de Régimen Municipal, deberá invertirse en la construcción de obras y adquisición de quipos para la

prestación de servicios públicos y en gastos imprescindibles para el buen funcionamiento de dichos servicios.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Respecto a la definición de esta parte del estudio, Sabino (2006:16) explica que en este “se describe cada uno de los componentes metodológicos que el investigador ha seleccionado para cumplir con los objetivos de la investigación que se ha propuesto, los cuales deben estar sustentados por autores especialistas en metodología”. Para tal fin, indica cómo se realizará el estudio para resolver el problema planteado, aplicando la metodología del proyecto.

En atención a su estructura metodológica, los componentes de este marco serán: diseño de la investigación, tipo de investigación, nivel de estudio, universo o población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez del instrumento, y técnicas de procesamiento y análisis de datos.

#### **Diseño de la investigación**

El presente estudio está enmarcado en una investigación de tipo no experimental, ya que, al momento de realizar la investigación ya estaban dadas las variables y no fueron modificadas. Así lo definen Hernández, Fernández y Baptista (2005:184) “La investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en un contexto natural, para después analizarlos”, e indican además que los cambios en la variable independiente ya ocurrieron, y el investigador tiene que limitarse a la observación de situaciones ya existentes dada la incapacidad de influir sobre las variables y sus efectos.

En este caso, se puede decir, que las variables en estudio no fueron manipuladas a lo largo de la investigación; esto en atención a lo planteado por Hurtado y Toro (2008:87), al decir que los diseños no experimentales “Son aquellos en los cuales el investigador no ejerce control, ni manipulación alguna sobre las variables de estudio”.

Con respecto a la temporalidad, es de tipo transversal o transeccional, ya que la información fue recabada en un momento único; es decir de una sola vez, tal como lo exponen Hernández, Fernández y Baptista (ob. cit.) “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento en un tiempo único”... por lo tanto la percepción que los empleados de la Dirección de Hacienda Municipal de la Alcaldía de San Diego y los contribuyentes del sector La Cumaca y Urbanización El Morro I, tengan respecto a la eficiencia de la de gestión en la entidad caso de estudio, será tomada en cuenta para la elaboración de unos lineamientos estratégicos al proceso estudiado.

De igual manera y en atención al problema planteado, esta investigación va a utilizar la combinación de un diseño documental apoyada en una investigación de campo. Es una investigación documental, ya que emplea datos secundarios provenientes de fuentes bibliográficas, con los cuales se elabora el marco teórico. Para tal fin, Arias (2006:17) denomina investigación documental al “proceso basado en la búsqueda, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios”.

No obstante, esta investigación también es de campo. Arias (ob. cit.) define la investigación de campo como “aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular ni controlar variable alguna”. Esto quiere decir que el investigador obtiene la información pero no

altera las condiciones existentes. Una clasificación de Ramírez (2005) acerca de las investigaciones de campo, define a la presente como intensiva, ya que su estudio se concentra en un caso particular, sin la posibilidad de generalizar los resultados.

A través de la investigación de campo se van a identificar las características del proceso de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio San Diego del Estado Carabobo, con la finalidad de identificar las causas que originan la evasión de Impuesto Inmobiliario Urbano en los sectores La Cumaca y Urbanización El Morro I, de la jurisdicción del Municipio.

### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación de este estudio corresponde a la de una investigación cuantitativa. En este sentido, la investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables. Hurtado y Toro (ob. cit.) menciona que "para que la investigación sea cuantitativa debe tener una concepción lineal, es decir que haya claridad entre los elementos que conforman el problema, que tenga definición, limitarlos y saber con exactitud donde se inicia el problema, también le es importante saber qué tipo de incidencia existe entre sus elementos".

Esto quiere decir que para que exista metodología cuantitativa se requiere que entre los elementos del problema de investigación exista una correlación entre el tema de investigación y sus variables. En este sentido, la naturaleza cuantitativa de la presente investigación radica en el hecho de que las variables, y los indicadores derivados de éstas van a ser medidos a través de datos obtenidos por medio del instrumento de recolección de información seleccionado para la investigación.

Del mismo modo, el tipo de investigación se enmarca bajo la modalidad de proyecto factible, definido, según Tamayo y Tamayo (2007:38) como “un modelo operativo de investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de una organización”. En tal sentido, se considera que el estudio es un proyecto factible porque a través de su desarrollo se va a lograr una propuesta viable para solucionar un problema, mediante el diseño de lineamientos estratégicos que contribuyan con el mejoramiento de la recaudación de Impuestos Inmobiliarios Urbano por parte de la Dirección de Hacienda Municipal.

### **Nivel de Estudio**

Por su parte, el nivel de estudio consiste en la definición de la profundidad de la investigación que se propone. Además, Arias (ob. cit.) explica que “El nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno. Aquí se indicará si se trata de una investigación exploratoria, descriptiva o explicativa.” Basado en esta cita, el nivel de esta investigación es el descriptivo. En el planteamiento hecho por Arias (ob. cit.), el autor explica lo siguiente:

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubicarán en el nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (p. 24)

Por tanto, el nivel de investigación es descriptiva, debido al análisis sistemático de los componentes del fenómeno estudiado, con la finalidad de

evaluar la posibilidad de elaborar de lineamientos estratégicos que contribuyan con el mejoramiento de la recaudación de Impuestos Inmobiliarios Urbano por parte de la Dirección de Hacienda Municipal de la Alcaldía de San Diego, para luego proceder a describir sus componentes, interpretarlos, entender su naturaleza y 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.

En este sentido, el propósito de la investigación descriptiva no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. De esta forma, los investigadores van más allá de la investigación de campo, sino que obtienen los datos sobre la base de una investigación previa, exponen y resumen la información de manera cuidadosa, para posteriormente analizar los resultados y extraer conclusiones significativas.

## **Unidades de Estudio**

### ***Población***

Población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común, que se estudia y da origen a los datos de la investigación. Sabino (ob. cit.) indica que “estos datos deben estar definidos en unidades, en contenido y extensión”. De esta forma, Tamayo y Tamayo (ob. cit.) explica que:

La población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe

cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto de N cantidades que participan de una determinada característica. (p.176)

Por consiguiente, una población es el conjunto de todos los elementos que coinciden con una serie específica de elementos en común. De acuerdo con Balestrini (2008:122), la población o universo “puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación”.

En tal sentido, la presente investigación cuenta con dos unidades de estudio. Por una parte, el personal de la Alcaldía de San Diego vinculado directamente con la investigación, y al tratarse de un estudio sobre el control de gestión de sobre la recaudación de impuestos en una entidad municipal, se va a incluir a todo el personal que labora en la División de Recaudación en la Dirección de Hacienda de la Alcaldía de San Diego y en la Dirección de Desarrollo Urbano y Catastro. En los que respecta a la Dirección de Hacienda, son siete (7) personas, según indica la Tabla 1

**Tabla 1. Unidad de Estudio – Dirección de Hacienda**

Nombre del Cargo	Número de Personas
Dirección de Hacienda	1
Jefe de Unidad de Solvencias y Liquidación	1
Jefe de División de Liquidación	1
Registrador de Bienes Municipales	1
Jefe de Fiscalización y Auditoría	1
Jefe de Control Tributario	1
Analista de Caja	1
Total	7

**Fuente:** Alcaldía de San Diego (2013).

Asimismo, la población en la Dirección de Desarrollo Urbano y Catastro, está conformada por ocho (8) personas que pueden ofrecer información oportuna, confiable y pertinente respecto a la eficacia y eficiencia de los procesos llevados a cabo en la unidad, de acuerdo con lo mostrado en la Tabla 2:

**Tabla 2. Unidad de Estudio – División de Desarrollo Urbano y Catastro**

Nombre del Cargo	Número de Personas
Director de Desarrollo Urbano y Catastro	1
Jefe Unidad de Desarrollo Urbano	1
Jefe Unidad de Control Urbano	1
Jefe Oficina Municipal de Catastro	1
Jefe División de Revisión de Proyectos	1
Analista de Revisión de Proyectos	1
Jefe División Jurídica	1
Jefe Inspección Urbanística	1
Total	8

**Fuente:** Alcaldía de San Diego (2013).

En total, para la primera unidad de estudio se considera una población de quince (15) personas. La segunda unidad de estudio está conformada por los contribuyentes (determinados por el número de inmuebles), habitantes de los sectores La Cumaca y Urbanización El Morro I, que pueden ofrecer información oportuna, confiable y pertinente respecto a las causas que originan la evasión de Impuesto Inmobiliario Urbano en los sectores mencionados. Hay que indicar que se incluye sólo a las zonas con sectorización aprobada y excluye a asentamientos populares, ya que en la actualidad están exentos del pago del impuesto al Inmueble Municipal. Esta unidad de estudio está compuesta de acuerdo con lo indicado en la Tabla 3:

**Tabla 3. Unidad de Estudio – Sectores La Cumaca y Urbanización El Morro I**

Nombre del Urbanismo	Número de viviendas registradas
<b>Sector La Cumaca</b>	
La Cumaca	450
El Portachuelo	90
La Josefina II	105
Villas de San Diego	204
Conjunto Residencial Vista Golf	14
Conjunto Residencial San Diego Country Club	150
Parque Residencial Campestre La Cumaca	116
Conjunto Residencial Valles de La Cumaca	100
Conjunto Residencial Pie de Monte Chalet	100
Conjunto Residencial Rivera Country Club	162
Conjunto Residencial Villas de Alcalá	109
Total Sector La Cumaca	1.600
<b>Sector El Morro I</b>	
Urbanización Morro Oeste (Apartamentos)	320
Conjunto Residencial El Bosque	96
Urbanización Morro Oeste (Casas)	1.233
Urbanización Morro Este (Apartamentos)	96
Urbanización Morro Este (Casas)	637
Total Sector El Morro I	2.382
Total General	3.982

**Fuente:** Alcaldía de San Diego (2013).

### ***Muestra***

Se considera como muestra a una parte de la población a estudiar, la cual sirve para representarla. Ramírez (ob. cit.) explica que “Una muestra representativa contiene las características relevantes de la población en las mismas proporciones que están incluidas en tal población”. Por tanto, muestreo consiste tomar una porción de una población como subconjunto

representativo de dicha población. Para el cálculo de la muestra se aplican dos criterios, de acuerdo con el tamaño de las unidades de estudio.

Para la primera unidad de estudio, la Alcaldía de San Diego, como la población es muy pequeña, es conveniente incluirla en su totalidad dentro de la muestra, por lo que ésta fue igual a las quince (15) personas que forman parte de la población (7 personas de la División de Hacienda y 8 integrantes de la Dirección de Desarrollo Urbano y Catastro), por lo que no se llevará a cabo ningún muestreo estadístico.

En lo que respecta a los contribuyentes, se utilizará la fórmula del cálculo de muestra por atributos para una población finita (Shao, 1996), justificado en el hecho de que puede conocerse exactamente de cuántas unidades está formada. La fórmula correspondiente es la siguiente:

$$n = \frac{N.Z^2.p.q}{e^2.(N-1) + Z^2.p.q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N= Población

p = Proporción de aciertos

q = Proporción de fracasos

e = error máximo de muestreo

Z = índice del nivel de confianza

Para el tamaño de la muestra del sector La Cumaca, los valores a utilizar serán:

N= 1.600

p = 0,50 (50% de aciertos)

q = 0,50 (50% de fracasos)

e = 0,15 (15%)

Z = 1,645 (correspondiente a un 90% de nivel de confianza)

Entonces, la muestra del sector La Cumaca corresponde a:

$$n = \frac{(1600) \times (1,645)^2 \times (0,5) \times (0,5)}{(0,15)^2 \times (1600 - 1) + (1,645)^2 \times (0,5) \times (0,5)} = 30$$

Para el tamaño de la muestra del Sector El Morro I, los valores a utilizar serán:

N= 2.382

p = 0,50 (50% de aciertos)

q = 0,50 (50% de fracasos)

e = 0,15 (15%)

Z = 1,645 (correspondiente a un 90% de nivel de confianza)

$$n = \frac{(2382) \times (1,645)^2 \times (0,5) \times (0,5)}{(0,15)^2 \times (2382 - 1) + (1,645)^2 \times (0,5) \times (0,5)} = 30$$

Así, la muestra del Sector

El Morro I es:

Entonces, para la segunda unidad de estudio la muestra es de sesenta (60) unidades, distribuidas proporcionalmente de acuerdo con lo indicado en la tabla 4.

**Tabla 4. Distribución proporcional de la Muestra – Sectores La Cumaca y Urbanización El Morro I**

<b>Sector La Cumaca</b>			
<b>Nombre del Urbanismo</b>	<b>Población</b>	<b>Proporción</b>	<b>Muestra</b>
La Cumaca	450	0,28	8
El Portachuelo	90	0,06	2
La Josefina II	105	0,07	2
Villas de San Diego	204	0,13	4
Vista Golf	14	0,01	0
San Diego Country Club	150	0,09	3
Campestre La Cumaca	116	0,07	2
Valles de La Cumaca	100	0,06	2
Pie de Monte Chalet	100	0,06	2
Rivera Country Club	162	0,10	3
Villas de Alcalá	109	0,07	2
<b>Total Sector La Cumaca</b>	<b>1.600</b>	<b>1,00</b>	<b>30</b>
<b>Sector El Morro</b>			
<b>Nombre del Urbanismo</b>	<b>Población</b>	<b>Proporción</b>	<b>Muestra</b>

Morro Oeste (Apartamentos)	320	0,13	4
El Bosque	96	0,04	1
Morro Oeste (Casas)	1.233	0,52	16
Morro Este (Apartamentos)	96	0,04	1
Morro Este (Casas)	637	0,27	8
<b>Total Sector El Morro I</b>	<b>2.382</b>	<b>1,00</b>	<b>30</b>
<b>Total General</b>	<b>3.982</b>		<b>60</b>

**Fuente:** García y González (2013).

## **Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

### ***Técnicas***

Una vez obtenidos los indicadores de los elementos teóricos y definido el diseño de la investigación, fue necesario definir las técnicas de recolección de datos para construir los instrumentos que permitan obtenerlos de la realidad. Sabino (ob. cit.) define la técnica como “el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”. En el presente estudio las técnicas utilizadas fue la encuesta.

En este sentido, Tamayo y Tamayo (ob. cit.) define la encuesta como: “una técnica que encierra un conjunto de recursos destinados a recoger, proponer y analizar informaciones que se dan en unidades y en personas de un colectivo determinado, para lo cual hace uso de cuestionario u otro tipo de instrumento”. Este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias.

Hay dos maneras de obtener información con este método, el cual se van aplicar para obtener los resultados: el cuestionario, a través de su aplicación en toda la población, o en la muestra. Por ello, la recolección de datos tal como expresa Tamayo y Tamayo (ob. cit.) es “una de las fases más

transcendentales en el proceso de investigación científica”. Lo que hace suponer uno de los ejes principales de una investigación, ya que de ella se desprende la información que va ser analizada para la divulgación de los resultados obtenidos de cualquier investigación. Con la aplicación de la encuesta se identificaron las causas que originan la evasión fiscal en la recaudación del Impuesto Inmobiliario Urbano.

### ***Instrumentos***

Para Sabino (ob. cit.), el instrumento de recolección de datos “es en principio cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”. Por consiguiente, el instrumento sintetiza en sí toda la labor previa de la investigación; resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y por lo tanto, a las variables o conceptos utilizados. Además expresa todo lo específico de manera empírica del tema objeto de estudio, pues sintetiza a través de la técnica de recolección, el diseño concreto escogido para el trabajo.

En concordancia con la técnica de la encuesta es el cuestionario. Arias (ob. cit.) lo define como “la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas”. También se le denomina cuestionario auto administrado, porque debe ser llenado por el encuestado sin intervención del encuestador. Se utilizarán dos tipos de cuestionarios:

- Uno de preguntas cerradas politómicas, con escala de Likert (con cinco opciones de respuesta que va desde “totalmente en desacuerdo hasta “totalmente de acuerdo”, aplicado al personal de la Alcaldía de San Diego, que sirvió para identificar las características del proceso de

- recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en la jurisdicción del Municipio San Diego del Estado Carabobo (Ver Anexos B y C).
- Otro cuestionario, de preguntas cerradas dicotómicas (con opciones de respuestas afirmativas y negativas), aplicado a los contribuyentes determinados en la muestra, que sirvió para diagnosticar las causas que originan la evasión del Impuesto Inmobiliario Urbano en los sectores La Cumaca y Urbanización El Morro I, de la jurisdicción del Municipio San Diego del Estado Carabobo (Ver Anexos D y E).

### **Validez del Instrumento**

La validación del instrumento se obtuvo a través del juicio de expertos, actividad que se revisó en todas las fases de la investigación, a fin de someter el modelo a la consideración y juicio de conocedores de la materia en cuanto a estrategias de control de gestión y metodología de la investigación se refiere, para así facilitar la preparación metodológica del instrumento, tanto de forma como de fondo. De acuerdo con Balestrini (ob. cit.), la validez del instrumento:

Es el grado en que realmente se mide la variable que pretende medir, es decir, la validez establece relación entre lo anterior y, la validez de construcción que relaciona los ítems del cuestionario aplicado; con los basamentos teóricos y los objetivos de la investigación para que exista consistencia y coherencia técnica (p. 73)

En función a lo anterior, y aunado a una observación directa de la situación en la institución, se llevó a cabo una investigación de campo mediante la aplicación de un instrumento contentivo de preguntas cerradas,

las cuales fueron sometidas a la evaluación y validación de un experto en el área de control de gestión obteniéndose así, su aprobación para ser aplicado a la población sujeta a estudio. En este sentido, los criterios a utilizar para la validación serán: redacción del instrumento, pertinencia y coherencia (Ver Anexo F).

### **Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos**

Una vez recopilados los datos por los instrumentos diseñados para este fin, es necesario procesarlos e interpretarlos, es decir, elaborarlos analíticamente y matemáticamente, ya que la cuantificación y su tratamiento estadístico permitirán llegar a conclusiones en relación con las variables estudiadas. Por ello, el procesamiento de los datos, cualquiera que sea la técnica empleada para ello, consiste en el registro de los datos obtenidos por los instrumentos empleados mediante una técnica analítica en la cual se verifica el cumplimiento de los objetivos específicos y se obtienen las conclusiones

**Análisis cuantitativo:** Una vez que el investigador ha recogido la información correspondiente (sea una encuesta, una observación directa y documentos) no sólo debe disponer de una forma de organización para analizar los datos sino para presentarlos. De manera que primero se analizan los resultados y después se organizan para presentarlos de una manera que sea atractiva y clara para los que lo han de recibir. Por tratarse de una investigación que contiene un cuestionario, se va a hacer uso de tablas y gráficos.

Para tal fin, la interpretación de los resultados es el producto de la aplicación del instrumento a la muestra del estudio de la investigación. Los datos serán procesados en primera instancia de forma manual, para después

llevarlos electrónicamente a porcentual, porque el análisis e interpretación de los resultados dan los lineamientos para realizar luego la construcción de la propuesta. En este sentido, se presentarán gráficas circulares, de sectores o pastel, usadas fundamentalmente, para representar distribuciones de frecuencias relativas (porcentuales) de las variables cuantitativas discretas.

**Análisis cualitativo:** para este propósito, se va a recurrir al análisis de contenido. En tal sentido, Tamayo y Tamayo (ob. cit.), explica que éste consiste en “la producción de generalizaciones de orden causal referidas a las relaciones entre las variables observadas en el marco de la investigación. Las comparaciones son diseñadas a fin de evaluar el carácter de tales relaciones causales”. Por tanto, las comparaciones pueden dar lugar a la comprobación temporal o a la refutación de generalizaciones de orden causal.

Una de las ventajas de este método es que tiene una base empírica clara y perfectamente accesible, por lo que puede entonces analizarse un texto con menos subjetividad que por otros medios. Un fin presente en cualquier investigación desarrollada en esta disciplina consiste en la explicación de fenómenos específicos, de las causas por las que estos últimos tuvieron unas y no otras características. El análisis de contenido de un estudio descriptivo resulta imprescindible para establecer inferencias causales de carácter general y para facilitar la comprensión de los casos específicos analizados. Por ello, el análisis comparativo proporciona guías para la realización de estudios sistemáticos sobre los fenómenos sociales no fácilmente cuantificables.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados de la tabulación y el análisis de los datos obtenidos, en correspondencia con la aplicación de los instrumentos y de las técnicas seleccionadas. De esta forma, la aplicación de la metodología de la investigación seleccionada inicialmente por los autores de este Trabajo de Grado va a permitir obtener resultados específicos que fueron analizados, interpretados y confrontados con la información manejada en el marco documental.

Para la presentación, se cumple con las siguientes etapas del proceso metodológico: se muestra el cuadro de frecuencias con los datos obtenidos en la muestra; se grafican los resultados de cada ítem, y se muestran los valores absolutos respectivos. Es decir, el número de respuestas según el rango determinado, indicando además los valores relativos, o el porcentaje de respuestas dadas por los sujetos; para finalmente proceder a graficar los resultados de cada ítem. En esta parte de la investigación se consideraron los aspectos más importantes vinculados a los objetivos específicos y a los logros que persigue la investigación:

#### **Identificación de las características del proceso de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en la jurisdicción del Municipio San Diego del Estado Carabobo.**

En los cuadros y gráficos que se muestran a continuación se pueden apreciar los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado en el personal de la División de Desarrollo Urbano y Catastro y la Dirección de Hacienda diseñada para obtener información confiable, oportuna y pertinente.

**Ítem 1.** La Alcaldía del Municipio San Diego cuenta con un Manual de Normas y Procedimientos para la gestión del proceso de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos.

**Tabla 5. Resultados referentes al manual de normas**

Opción de respuesta	Valores absolutos	Valores relativos
<i>Totalmente de acuerdo</i>	7	47%
<i>De Acuerdo</i>	8	53%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	-	-
<i>En desacuerdo</i>	-	-
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	-	-
<b>Totales</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** García y González (2013).

**Gráfico 1.** Resultados referentes al manual de normas.

**Fuente:** García y González (2013).

**Análisis:** A partir de la información obtenida, se puede inferir que la institución cuenta con un Manual de Normas y Procedimientos para la gestión del proceso de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos, ya que el 53% de los consultados estuvo de acuerdo y 47% es tuvo totalmente de acuerdo. Al respecto hay que decir que el éxito e importancia del componente ejecutor del sistema tributario, esta dado por la actitud que se adopte al aplicar las estrategias, normas de recaudación, control y supervisión del proceso, por lo que la existencia y cumplimiento de las normas y procedimientos es clave para detectar si existen fallas en el cumplimiento de los procesos y de las estrategias que implica la recaudación del tributo.

**Ítem 2.** Se han definido al personal metas y objetivos a alcanzar para el logro de la recaudación de Impuesto sobre Inmuebles Urbanos por parte de la División de Recaudación de la Dirección de Hacienda.

**Tabla 6. Resultados referentes a las metas y objetivos**

Opción de respuesta	Valores absolutos	Valores relativos
<i>Totalmente de acuerdo</i>	5	33%
<i>De Acuerdo</i>	6	40%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	-	-
<i>En desacuerdo</i>	3	20%
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	1	7%
<b>Totales</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** García y González (2013).

**Gráfico 2.** Resultados referentes a las metas y objetivos.

**Fuente:** García y González (2013).

**Análisis:** La mayoría de las personas consultadas consideran que se han definido al personal metas y objetivos a alcanzar para el logro de la recaudación de Impuesto sobre Inmuebles Urbanos por parte de la División de Recaudación de la Dirección de Hacienda, lo que se evidencia en 40% de personas de acuerdo y 33% totalmente de acuerdo, frente a 20% en desacuerdo y sólo 7% totalmente en desacuerdo. Es importante resaltar que toda institución debe versar en principios administrativos como la comunicación y la planificación (la cual debe establecer tales metas y objetivos), provocando que se desarrolle el proceso de manera eficaz especialmente cuando es sabido que los municipios tienen la autonomía de trazar sus estrategias para entre otros aspectos la recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos.

**Ítem 3.** La División de Recaudación de la Dirección de Hacienda verifica periódicamente el logro de metas propuestas en relación con la recaudación de Impuesto sobre Inmuebles Urbanos.

**Tabla 7. Resultados referentes al logro de metas**

Opción de respuesta	Valores absolutos	Valores relativos
<i>Totalmente de acuerdo</i>	7	47%
<i>De Acuerdo</i>	6	40%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	-	-
<i>En desacuerdo</i>	2	13%
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	-	-
<b>Totales</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** García y González (2013).

**Gráfico 3.** Resultados referentes al logro de metas.

**Fuente:** García y González (2013).

**Análisis:** La percepción de la mayoría de los consultados es que la División de Recaudación de la Dirección de Hacienda verifica periódicamente el logro de metas propuestas en relación con la recaudación de Impuesto sobre Inmuebles Urbanos, ya que el 47% de los consultados estuvo totalmente de acuerdo y 40% estuvo de acuerdo, mientras un 13% estuvo en desacuerdo. Esta es una actividad clave para medir la eficiencia de los procesos, ya que una verificación periódica de las metas de recaudación permite tomar medidas basadas en datos estadísticos para el incremento de la recaudación.

**Ítem 4.** Se ejecutan jornadas extraordinarias anuales para incrementar la recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos.

**Tabla 8. Resultados referentes a la aplicación de planes**

Opción de respuesta	Valores absolutos	Valores relativos
<i>Totalmente de acuerdo</i>	-	-
<i>De Acuerdo</i>	8	53%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	3	20%
<i>En desacuerdo</i>	-	-
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	4	27%
<b>Totales</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** García y González (2013).

**Gráfico 4.** Resultados referentes a la aplicación de planes.

**Fuente:** García y González (2013).

**Análisis:** A partir de los puntos de vista de los consultados, se puede determinar que en la actualidad se ejecutan jornadas extraordinarias anuales para incrementar la recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos, aseveración respaldada por un 53% de la muestra; sin embargo, un 27% consideró estar totalmente en desacuerdo al respecto y 20% se mantuvo neutral. La ejecución de estas jornadas trae resultados positivos, pues le permite al contribuyente pagar en forma cómoda y sin mayores complicaciones sus tributos, además de incidir sobre los niveles de recaudación de la institución.

**Ítem 5.** Se realizan actividades de divulgación de la cultura tributaria en la comunidad por parte de la División de Recaudación de la Dirección de Hacienda.

**Tabla 9. Resultados referentes a la divulgación a la comunidad**

Opción de respuesta	Valores absolutos	Valores relativos
<i>Totalmente de acuerdo</i>	-	-
<i>De Acuerdo</i>	1	7%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	-	-
<i>En desacuerdo</i>	6	40%
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	8	53%
<b>Totales</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** García y González (2013).

**Gráfico 5.** Resultados referentes a la divulgación a la comunidad

**Fuente:** García y González (2013).

**Análisis:** Los datos obtenidos muestran con clara evidencia que no se realizan actividades de divulgación de la cultura tributaria en la comunidad; al respecto, 53% estuvo totalmente en desacuerdo y 40% en desacuerdo,

mientras que solamente el 7% se manifestó de acuerdo, lo que indica una falla notable en la gestión de recaudación actual, porque de esta divulgación de la cultura tributaria depende la formación del contribuyente, por lo que éste debe estar pendiente de los períodos de cobros, para que no generen intereses moratorios, en vista de los resultados se infiere la falta de conocimiento, de divulgación como una de las causas para la baja recaudación.

**Ítem 6.** Se llevan a cabo actividades de adiestramiento y capacitación para el desarrollo profesional del personal involucrado con el proceso.

**Tabla 10. Resultados referentes al entrenamiento**

Opción de respuesta	Valores absolutos	Valores relativos
<i>Totalmente de acuerdo</i>	-	-
<i>De Acuerdo</i>	3	20%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	-	-
<i>En desacuerdo</i>	1	7%
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	11	73%
<b>Totales</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** García y González (2013).

**Gráfico 6.** Resultados referentes al entrenamiento

**Fuente:** García y González (2013).

**Análisis:** Otro aspecto de importancia detectado con el instrumento fue el hecho de que, según los consultados, no llevan a cabo actividades de adiestramiento y capacitación para el desarrollo profesional del personal involucrado con el proceso de recaudación. De hecho, un notable 73% respondió estar totalmente en desacuerdo y 7% en desacuerdo, en contraposición a un 20% que sí estuvo de acuerdo. Es importante que esta situación cambie, pues si las personas responsables del proceso de

recaudación cuentan con las herramientas intelectuales apropiadas, esto redundará en una mayor efectividad de las operaciones.

**Ítem 7.** En la actualidad es posible llevar a cabo procesos vinculados con la recaudación mediante el uso de los medios electrónicos de la Alcaldía (portal web).

**Tabla 11. Resultados referentes a los medios electrónicos**

Opción de respuesta	Valores absolutos	Valores relativos
<i>Totalmente de acuerdo</i>	13	87%
<i>De Acuerdo</i>	2	13%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	-	-
<i>En desacuerdo</i>	-	-
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	-	-
<b>Totales</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** García y González (2013).

**Gráfico 7.** Resultados referentes a los medios electrónicos

**Fuente:** García y González (2013).

**Análisis:** A partir de la información obtenida, se puede inferir que en la actualidad es posible llevar a cabo procesos vinculados con la recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos mediante el uso de los medios electrónicos de la Alcaldía, debido a que el 87% de los consultados estuvo de acuerdo y 13% es tuvo totalmente de acuerdo. Estos procesos están relacionados principalmente con consultas y registros de contribuyentes. En este sentido, el Estado, al igual que otros sectores de la sociedad, deben crear y mantener relaciones basadas en las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, las cuales son innovadoras maneras de trabajar, informarse y comunicarse, que a su vez promueven novedosas formas de participación ciudadana y servicios. En teoría, en la perspectiva oficial del gobierno electrónico en Venezuela se busca superar la visión de

mejorar en la gestión del Estado, para alcanzar su transformación y el ofrecimiento de servicios oportunos y efectivos.

**Ítem 8.** Existen mecanismos de comunicación entre el ente y la comunidad para informar respecto al proceso de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos.

**Tabla 12. Resultados referentes a la comunicación con la comunidad**

Opción de respuesta	Valores absolutos	Valores relativos
<i>Totalmente de acuerdo</i>	-	-
<i>De Acuerdo</i>	2	13%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	-	-
<i>En desacuerdo</i>	3	20%
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	10	67%
<b>Totales</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** García y González (2013).

**Gráfico 8.** Resultados referentes a la comunicación con la comunidad

**Fuente:** García y González (2013).

**Análisis:** Los datos obtenidos permiten inferir que no existen mecanismos de comunicación entre el ente y la comunidad para informar respecto al proceso de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos; al respecto, 53% estuvo totalmente en desacuerdo y 40% en desacuerdo, mientras que solamente el 7% se manifestó de acuerdo, lo que indica otro aspecto a mejorar en la gestión, pues de la interacción con la comunidad se puede generar la comunicación ideal que contribuya al mejoramiento de los servicios. Además, se busca integrar iniciativas orientadas a aumentar la transparencia del Estado, garantizar la seguridad de la nación, fomentar el desarrollo endógeno, la contraloría social y la participación de la población en la gestión pública. De igual manera, la sociedad se ha ido enriqueciendo en su formación, como producto del incremento de la democratización en el

intercambio de información, lo cual implica un desafío para los gobiernos, ya que cada día más, la población aumenta sus exigencias con todo lo relacionado con su conocimiento y requiere de mayor agilización para la resolución de sus problemas

**Ítem 9.** Se realiza en forma periódica una verificación y actualización del Registro de contribuyentes (información catastral).

**Tabla 13. Resultados referentes al registro de contribuyentes**

Opción de respuesta	Valores absolutos	Valores relativos
<i>Totalmente de acuerdo</i>	-	-
<i>De Acuerdo</i>	6	40%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	-	-
<i>En desacuerdo</i>	8	53%
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	1	7%
<b>Totales</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** García y González (2013).

**Gráfico 9.** Resultados referentes al registro de contribuyentes

**Fuente:** García y González (2013).

**Análisis:** Los resultados obtenidos en este ítem muestran tendencias divergentes, pues si bien el 53% de los consultados manifiestan estar en desacuerdo y 7% totalmente en desacuerdo, respecto al hecho de que se realiza en forma periódica una verificación y actualización del registro de contribuyentes, otro importante 40% considera que esta actividad sí se realiza, lo que indica que la información no está siendo distribuida en forma uniforme en todos los niveles de la institución. En este sentido, los impuestos son directo cuando extraen el tributo de manera inmediata del patrimonio, tomados como expresión de la capacidad contributiva asistida en su formación por la contraprestación de los servicios públicos, por lo que los procesos de control del contribuyente deben responder a un proceso administrativo sistematizado y organizado, según el valor real del inmueble y su condición, ubicación entre otros.

**Ítem 10.** Los sistemas informáticos de control y registro de los inmuebles urbanos disponibles en la Alcaldía del Municipio San Diego son eficientes para llevar a cabo el proceso de recaudación.

**Tabla 14. Resultados referentes a los recursos del sistema**

Opción de respuesta	Valores absolutos	Valores relativos
<i>Totalmente de acuerdo</i>	9	60%
<i>De Acuerdo</i>	6	33%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	1	7%
<i>En desacuerdo</i>	-	-
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	-	-
<b>Totales</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** García y González (2013).

**Gráfico 10.** Resultados referentes a los recursos del sistema

**Fuente:** García y González (2013).

**Análisis:** La percepción de la mayoría de los consultados es que los sistemas informáticos de control y registro de los inmuebles urbanos disponibles en la Alcaldía del Municipio San Diego son eficientes para llevar a cabo el proceso de recaudación, ya que el 60% de los consultados estuvo totalmente de acuerdo y 33% estuvo de acuerdo, mientras un 7% se mantuvo neutral respecto al contenido del ítem. Una de las principales estrategias; es entonces, la automatización y sistematización de los procesos. En este sentido incorporar la tecnología del manejo y procesamiento de información automatizada se concreta como una de las necesidades básicas para la institución, de modo tal que se garantice la acción planteada en el modelo estratégico.

**Ítem 11.** Existe delimitación de funciones en el personal que forma parte del proceso de recaudación de Impuesto sobre Inmuebles Urbanos.

**Tabla 15. Resultados referentes a la delimitación de funciones**

Opción de respuesta	Valores absolutos	Valores relativos
<i>Totalmente de acuerdo</i>	7	47%
<i>De Acuerdo</i>	6	40%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	-	-
<i>En desacuerdo</i>	-	-
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	2	13%
<b>Totales</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** García y González (2013).

**Gráfico 11.** Resultados referentes a la delimitación de funciones

**Fuente:** García y González (2013).

**Análisis:** A partir de los datos obtenidos, se puede inferir que en la actualidad existe delimitación de funciones en el personal que forma parte del proceso de recaudación de Impuesto sobre Inmuebles Urbanos, debido a que el 47% de los consultados estuvo de acuerdo y 40% es tuvo totalmente de acuerdo; mientras solamente un 13% estuvo totalmente en desacuerdo. Una adecuada segregación de funciones es importante a la hora de definir metas y organizar las responsabilidades en forma equitativa. Se expresa una uniformidad en las respuestas relacionadas con la cantidad y el nivel de competencia de los recursos humanos, en función del nivel educativo.

**Ítem 12.** Se lleva a cabo en la actualidad una medición de los índices de morosidad ocasionada en el proceso de recaudación de Impuesto sobre Inmuebles Urbanos.

**Tabla 16. Resultados referentes a los índices de morosidad**

Opción de respuesta	Valores absolutos	Valores relativos
<i>Totalmente de acuerdo</i>	-	-
<i>De Acuerdo</i>	3	20%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	-	-
<i>En desacuerdo</i>	8	53%

<i>Totalmente en desacuerdo</i>	4	27%
<b>Totales</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** García y González (2013).

**Gráfico 12.** Resultados referentes a los índices de morosidad

**Fuente:** García y González (2013).

**Análisis:** Los datos obtenidos permiten inferir que no se lleva a cabo en la actualidad una medición de los índices de morosidad ocasionadas en el proceso de recaudación de Impuesto sobre Inmuebles Urbanos; al respecto, 53% estuvo en desacuerdo y 40% totalmente en desacuerdo, mientras que solamente el 20% se manifestó de acuerdo, lo que evidencia que no se pone en práctica la medición del desempeño de recaudación como herramienta para la toma de decisiones. Esta es una práctica que se debe implementar para determinar la eficiencia del proceso de recaudación, además de medir tendencias por zonas geográficas que permitan tomar medidas específicas.

**Ítem 13.** Existen otros indicadores de Gestión asociados con el proceso de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos.

**Tabla 17. Resultados referentes a los indicadores de gestión**

Opción de respuesta	Valores absolutos	Valores relativos
<i>Totalmente de acuerdo</i>	1	7%
<i>De Acuerdo</i>	3	20%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	-	-
<i>En desacuerdo</i>	-	-
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	11	73%
<b>Totales</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** García y González (2013).

**Gráfico 13.** Resultados referentes a los indicadores de gestión

**Fuente:** García y González (2013).

**Análisis:** Los datos obtenidos muestran con clara evidencia que no existen otros indicadores de Gestión asociados con el proceso de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos; al respecto, 73% estuvo totalmente en desacuerdo, mientras que 20% estuvo de acuerdo y 7% totalmente de acuerdo. Estos resultados evidencian que no se garantiza en la actualidad que se estén midiendo y evaluando los resultados del desempeño de manera eficiente, por la ausencia de indicadores financieros y no financieros. Un sistema de control de gestión basado en indicadores, tiene como objetivo facilitar a los administradores con responsabilidades de planeación y control de cada uno de los grupo operativos, información permanente e integral sobre su desempeño, que les permita a éstos autoevaluar su gestión y tomar los correctivos del caso.

**Cuadro 1. Fortalezas y Debilidades del proceso de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en la jurisdicción del Municipio San Diego del Estado Carabobo.**

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La unidad cuenta con un Manual de Normas y Procedimientos para la gestión del proceso de recaudación.</li> <li>• Se han definido al personal metas y objetivos a alcanzar para el logro de la recaudación</li> <li>• Se verifica periódicamente el logro de metas propuestas en relación con la recaudación.</li> <li>• se ejecutan jornadas extraordinarias anuales para incrementar la recaudación.</li> <li>• Es posible llevar a cabo procesos vinculados mediante el uso de los medios electrónicos.</li> <li>• Existe delimitación de funciones en</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se realizan actividades de divulgación de la cultura tributaria en la comunidad.</li> <li>• No se llevan a cabo actividades de adiestramiento y capacitación para el desarrollo profesional del personal.</li> <li>• No existen mecanismos de comunicación entre el ente y la comunidad.</li> <li>• No se lleva a cabo en la actualidad una medición de los índices de morosidad.</li> <li>• No existen otros indicadores de Gestión asociados con el proceso de recaudación.</li> </ul>

el personal que forma parte del proceso	
---	--

**Fuente:** García y González (2013).

Una vez aplicado el primer instrumento, se procede a evaluar las fortalezas y Debilidades del proceso de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en la jurisdicción del Municipio San Diego del Estado Carabobo (Ver Cuadro 1). Entre las fortalezas se detectó que la unidad cuenta con un Manual de Normas y Procedimientos para la gestión del proceso de recaudación, lo que índice sobre la normalización y estandarización de los procesos; se han definido al personal metas y objetivos a alcanzar para el logro de la recaudación como parte del perfil estratégico que persigue el área objeto de estudio; se verifica periódicamente el logro de metas propuestas en relación con la recaudación para tomar medidas antes del cierre; se ejecutan jornadas extraordinarias anuales para incrementar la recaudación y facilitar el acceso al contribuyente.

Igualmente, se infiere a través de las respuestas obtenidas que es posible llevar a cabo procesos vinculados mediante el uso de los medios electrónicos, en concordancia con la tendencia de simplificación de trámites que se está implementando como parte del gobierno electrónico; y existe delimitación de funciones en el personal que forma parte del proceso, lo que permite establecer objetivos con mayor facilidad.

En lo que respecta a las debilidades, se logró inferir que no se realizan actividades de divulgación de la cultura tributaria en la comunidad, lo que índice en el nivel de conocimiento del contribuyente de sus derechos y obligaciones; no se llevan a cabo actividades de adiestramiento para el desarrollo profesional del personal, lo que impacta sobre sus niveles de desempeño y eficiencia, no existen mecanismos de comunicación entre el ente y la comunidad, lo que está en contradicción con el principio de

democracia participativa, no se lleva a cabo en la actualidad una medición de los índices de morosidad ni existen otros indicadores de Gestión.

## Diagnóstico de las causas que originan la evasión del Impuesto Inmobiliario Urbano en los sectores La Cumaca y Urbanización El Morro I, de la jurisdicción del Municipio San Diego del Estado Carabobo.

En los cuadros y gráficos que se muestran a continuación se pueden apreciar los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado en el personal de la División de Desarrollo Urbano y Catastro y la Dirección de Hacienda diseñada para obtener información confiable, oportuna y pertinente.

**Ítem 1.** ¿Considera usted importante el proceso de registro de la vivienda para el pago de los Impuesto sobre Inmuebles Urbanos?

**Tabla 18. Registro de la vivienda.**

Opción de respuesta	Valores absolutos	Valores relativos
SI	43	72%
NO	17	28%
<b>Totales</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** García y González (2013).

**Gráfico 14.** Registro de la vivienda.

**Fuente:** García y González (2013).

**Análisis:** a partir de los datos obtenidos, se puede deducir que la mayoría de los consultados considera que es importante el proceso de registro de la vivienda para el pago de los Impuesto sobre Inmuebles Urbanos, de lo cual se obtuvo 71% de respuestas negativas y 29% de respuestas afirmativas. De estos resultados se deduce que la comunidad cree que tal proceso es relevante, por lo que se hace necesario la estructuración de planes de actualización de los registros, a través de los cuales se permita la ejecución

de los procesos de recaudación de impuestos por concepto de inmuebles urbanos.

**Ítem 2.** ¿Conoce usted si la Alcaldía del Municipio San Diego realiza planes de rebajas que incentiven al contribuyente a realizar sus pagos de los Impuesto sobre Inmueble Urbano?

**Tabla 19. Planes de descuento.**

Opción de respuesta	Valores absolutos	Valores relativos
<i>SI</i>	11	18%
<i>NO</i>	49	82%
<b>Totales</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** García y González (2013).

**Gráfico 15.** Planes de descuento.

**Fuente:** García y González (2013).

**Análisis:** Los resultados obtenidos en este ítem permiten inferir que las personas consultadas desconocen los planes de descuento que incentiven al contribuyente a actualizar sus pagos de los Impuesto sobre Inmueble Urbano llevados a cabo por la Alcaldía del Municipio San Diego. En este sentido, se obtuvo 82% de respuestas negativas y sólo 18% de respuestas afirmativas, por lo que se infiere también el poco alcance o la escasa difusión que ha tenido el plan informativo llevado a cabo por parte de la entidad municipal para dar a conocer a la comunidad el descuento en el pago de los Impuesto sobre Inmuebles Urbanos, el cual se lleva a cabo una vez al año. Esto incide notablemente sobre los niveles de recaudación propuestos por la Alcaldía.

**Ítem 3.** ¿Cree usted que el proceso de pagos del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos llevado a cabo por la Alcaldía de San Diego es flexible?

**Tabla 20. Flexibilidad del proceso de pagos.**

Opción de respuesta	Valores absolutos	Valores relativos
SI	6	10%
NO	54	90%
<b>Totales</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: García y González (2013).

**Gráfico 16.** Flexibilidad del proceso de pagos.

Fuente: García y González (2013).

**Análisis:** Las personas consultadas consideran que el proceso de pagos de los Impuesto sobre Inmueble Urbano llevado a cabo por la Alcaldía de San Diego no es flexible. En este sentido, 90% de los consultados respondió en forma negativa, mientras solamente 10% respondió en forma afirmativa. Es importante resaltar que toda institución dedicada a la recaudación debe versar en principios administrativos siendo la comunicación, la planificación, coordinación, sistematización y flexibilidad hacia el contribuyente, principios que se deduce están presentes, provocando que se desarrolle el proceso de manera eficaz y puedan incrementar de esta forma la recaudación del Impuesto sobre Inmueble Urbano.

**Ítem 4.** ¿Considera usted que se le brinda información pertinente y oportuna al contribuyente que le permita tener conocimiento de las tarifas a aplicar por concepto de Impuesto sobre Inmueble Urbanos?

**Tabla 21. Conocimiento de las tarifas.**

Opción de respuesta	Valores absolutos	Valores relativos
SI	21	35%
NO	39	65%
<b>Totales</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: García y González (2013).

**Gráfico 17.** Conocimiento de las tarifas.

**Fuente:** García y González (2013).

**Análisis:** Mediante las percepciones obtenidas en los empleados se puede inferir que no se le brinda información pertinente y oportuna al contribuyente que le permita tener conocimiento de las tarifas a pagar por concepto de Impuesto sobre Inmueble Urbano. En este sentido, 65% de los consultados respondió en forma negativa, mientras 35% respondió en forma afirmativa. Estos resultados evidencian la necesidad de incrementar los esfuerzos de la institución para aumentar la interacción con la comunidad en la información de los trámites y la simplificación de sus trámites operativos, especialmente los referidos a transacciones fiscales..

**Ítem 5.** ¿Considera usted que los recursos generados por el municipio a través del cobro del Impuesto sobre Inmueble Urbano son importantes para la satisfacción de las necesidades de su comunidad?

**Tabla 22. Importancia de la contribución.**

Opción de respuesta	Valores absolutos	Valores relativos
SI	37	62%
NO	23	38%
<b>Totales</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** García y González (2013).

**Gráfico 18.** Importancia de la contribución.

**Fuente:** García y González (2013).

**Análisis:** La percepción de la mayoría de las personas consultadas es que los recursos generados por el municipio a través del cobro del Impuesto sobre Inmueble Urbano son importantes para la satisfacción de las necesidades de su comunidad; al respecto se obtuvo 62% de respuestas afirmativas y 38% de respuestas negativas. De estos resultados se deduce

que la población, sobre la cual recae sobre toda persona que tenga derechos de propiedad u otros derechos reales, está consciente de la relevancia de estas contribuciones sobre la calidad de los servicios que puede ofrecer el ente municipal y su incidencia sobre el bienestar de sus habitantes.

**Ítem 6.** ¿Ha recibido usted información respecto a multas por el incumplimiento en el pago de los Impuesto sobre Inmueble Urbano?

**Tabla 23. Información acerca de multas o penalizaciones.**

Opción de respuesta	Valores absolutos	Valores relativos
SI	3	5%
NO	57	95%
<b>Totales</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** García y González (2013).

**Gráfico 19.** Información acerca de multas o penalizaciones.

**Fuente:** García y González (2013).

**Análisis:** Las personas consultadas consideran que no han recibido información respecto a multas o penalizaciones por el incumplimiento en el de los Impuesto sobre Inmueble Urbano. En este sentido, 95% de los consultados respondió en forma negativa, mientras solamente 5% respondió en forma afirmativa. Es importante resaltar que estos resultados están estrechamente vinculados con los del ítem 4, y en ambos se evidencia la poca efectividad que han tenido las campañas informativas de la Alcaldía del Municipio San Diego respecto a eventuales penalizaciones, y contribuir a incrementar de esta forma la recaudación del Impuesto sobre Inmueble Urbano.

**Ítem 7.** ¿Cree usted que se llevan a cabo actividades de Información y divulgación de las obligaciones del contribuyente para fomentar la cultura tributaria en el municipio?

**Tabla 24. Divulgación de la cultura tributaria.**

Opción de respuesta	Valores absolutos	Valores relativos
SI	8	13%
NO	52	87%
<b>Totales</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** García y González (2013).

**Gráfico 20.** Divulgación de la cultura tributaria.

**Fuente:** García y González (2013).

**Análisis:** La información obtenida entre los empleados de la División de Recaudación indica que no se llevan a cabo actividades de Información y divulgación de las obligaciones del contribuyente para fomentar la cultura tributaria en el municipio, de lo cual se obtuvo 87% de respuestas negativas y 13% de respuestas afirmativas. En este sentido, se infiere la falta de conocimiento, de divulgación como una de las causas para la baja recaudación. Al incrementar la divulgación de la cultura tributaria, esto se traduce en una conducta manifestada en el cumplimiento permanente de los deberes tributarios con base en la razón, la confianza y la afirmación de los valores de ética personal, respeto a la ley, responsabilidad ciudadana y solidaridad social de los contribuyentes.

**Ítem 8.** ¿Considera usted eficiente el proceso de recaudación llevado a cabo por la División de Recaudación, por concepto de Impuesto sobre Inmueble Urbano?

**Tabla 25. Eficiencia del ente municipal.**

Opción de respuesta	Valores	Valores relativos
---------------------	---------	-------------------

	<b>absolutos</b>	
<i>SI</i>	14	23%
<i>NO</i>	46	77%
<b>Totales</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** García y González (2013).

**Gráfico 21.** Eficiencia del ente municipal.

**Fuente:** García y González (2013).

**Análisis:** A partir de la información recabada se puede determinar que el proceso de recaudación llevado a cabo por la División de Recaudación, por concepto de Impuestos sobre Inmueble Urbano no es eficiente, por cuanto el 77% de los consultados respondió en forma negativa, mientras 23% respondió en forma afirmativa. Al respecto hay que decir que el desempeño del organismo ejecutor del sistema tributario, esta dado por la actitud que se adopte al aplicar las estrategias, normas de recaudación, control y supervisión del proceso, demostrándose con estos resultados que se tiene la percepción de que existen fallas en coordinación de los procesos, de las estrategias que implica la recaudación del tributo.

**Ítem 9.** ¿Considera usted que se brinda en la actualidad una atención oportuna y eficiente al contribuyente al momento de presentar la declaración que sirva para la agilización del proceso de recaudación?

**Tabla 26. Agilidad del proceso de pagos.**

<b>Opción de respuesta</b>	<b>Valores absolutos</b>	<b>Valores relativos</b>
<i>SI</i>	35	58%
<i>NO</i>	25	42%
<b>Totales</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** García y González (2013).

**Gráfico 22.** Agilidad del proceso de pagos.

**Fuente:** García y González (2013).

**Análisis:** Los datos obtenidos en el ítem permiten determinar que en la actualidad se brinda una atención oportuna al contribuyente para la agilización del proceso de recaudación., por cuanto 57% respondió en forma afirmativa y 43% en forma negativa. En términos generales, los resultados infieren que se cumple con el principio de que el contribuyente requiere que sea atendido de manera oportuna y eficaz, situación de la cual están al tanto los funcionarios encargados de ello, acorde con las exigencias de las normativas legales tributarias y con la magnitud del municipio. En la medida que estos procesos sean ágiles y flexibles, mayor posibilidad habrá de incrementar la recaudación.

**Ítem 10.** ¿Según su opinión, existe en la actualidad un equilibrio entre pagos realizados por concepto de Impuestos sobre Inmuebles Urbanos y los servicios públicos de competencia municipal prestados en el sector?

**Tabla 27. Equilibrio entre pagos y servicios prestados.**

Opción de respuesta	Valores absolutos	Valores relativos
SI	33	55%
NO	27	45%
<b>Totales</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** García y González (2013).

**Gráfico 23.** Equilibrio entre pagos y servicios prestados.

**Fuente:** García y González (2013).

**Análisis:** Las opiniones de las personas consultadas permiten inferir que existe en la actualidad un equilibrio entre pagos realizados por concepto de Impuestos sobre Inmueble Urbano y los servicios públicos de competencia municipal prestados en el sector donde habita, por cuanto 55% respondió en forma afirmativa y 45% en forma negativa. Estos resultados evidencian una aceptación moderada respecto la capacidad de la Alcaldía del Municipio San

Diego de convertir los ingresos monetarios generados por el Impuesto sobre Inmueble Urbano en obras de bienestar para la comunidad, lo que incide en la disposición del contribuyente a realizar los pagos que le corresponden.

**Cuadro 2.** Elementos que originan la evasión del Impuesto Inmobiliario Urbano en los sectores La Cumaca y Urbanización El Morro I, de la jurisdicción del Municipio San Diego del Estado Carabobo.

A Favor	En Contra
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se considera importante el proceso de registro de la vivienda para el pago de los Impuesto sobre Inmuebles Urbanos.</li> <li>• Los recursos generados por el municipio a través del cobro del Impuesto sobre Inmueble Urbano son importantes para la satisfacción de las necesidades de su comunidad.</li> <li>• Se brinda una atención oportuna al contribuyente para la agilización del proceso de recaudación.</li> <li>• Existe en la actualidad un equilibrio entre pagos realizados por concepto de Impuestos sobre Inmueble Urbano y los servicios públicos de competencia municipal prestados en el sector</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las personas consultadas desconocen los planes de descuento que incentiven al contribuyente a actualizar sus pagos de los Impuesto.</li> <li>• Las personas consultadas consideran que el proceso de pagos de los Impuesto sobre Inmueble Urbano no es flexible.</li> <li>• No se le brinda información pertinente y oportuna al contribuyente que le permita tener conocimiento de las tarifas a pagar.</li> <li>• Los contribuyentes no han recibido información respecto a multas o penalizaciones por el incumplimiento en el de los Impuesto sobre Inmueble Urbano.</li> <li>• No se llevan a cabo actividades de información y divulgación de las obligaciones del contribuyente para fomentar la cultura tributaria en el municipio.</li> <li>• El proceso de recaudación llevado a cabo por la División de Recaudación, por concepto al Impuestos sobre Inmueble Urbano no es eficiente.</li> </ul>

**Fuente:** García y González (2013).

Al igual como se procedió en el primer instrumento, se procede a evaluar los elementos a favor y en contra que originan la evasión del Impuesto Inmobiliario Urbano en los sectores La Cumaca y Urbanización El Morro I, de la jurisdicción del Municipio San Diego del Estado Carabobo (Ver Cuadro 2).

Entre los elementos favorables, se cuenta que se considera importante el proceso de registro de la vivienda para el pago de los Impuesto sobre Inmuebles Urbanos; Los recursos generados por el municipio a través del cobro del Impuesto sobre Inmueble Urbano son importantes para la satisfacción de las necesidades de su comunidad; se brinda una atención oportuna al contribuyente para la agilización del proceso de recaudación y existe en la actualidad un equilibrio entre pagos realizados por concepto de Impuestos sobre Inmueble Urbano y los servicios públicos de competencia municipal prestados en el sector.

Sin embargo, también se infiere una serie de elementos en contra que afectan el desempeño de la unidad y los niveles de recaudación estimados. Entre éstos se cuentan: las personas consultadas desconocen los planes de descuento que incentiven al contribuyente a actualizar sus pagos de los Impuesto; las personas consultadas consideran que el proceso de pagos de los Impuesto sobre Inmueble Urbano no es flexible; no se le brinda información pertinente y oportuna al contribuyente que le permita tener conocimiento de las tarifas a pagar, los contribuyentes no han recibido información respecto a multas o penalizaciones por el incumplimiento en el de los Impuesto sobre Inmueble Urbano y no se llevan a cabo actividades de información y divulgación de las obligaciones del contribuyente para fomentar la cultura tributaria en el municipio.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS QUE CONTRIBUYAN CON EL MEJORAMIENTO DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTO SOBRE INMUEBLES URBANOS, EN LOS SECTORES LA CUMACA Y URBANIZACIÓN EL MORRO I, DE LA JURISDICCIÓN DEL MUNICIPIO SAN DIEGO DEL ESTADO CARABOBO**

##### **Justificación de la Propuesta**

Toda la información obtenida a través de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos fue procesada con la intención de proporcionarle a la Alcaldía del Municipio San Diego, unos lineamientos estratégicos que contribuyan con el mejoramiento de la recaudación de Impuestos sobre Inmueble Urbano por parte de la División de Recaudación de la Dirección de Hacienda Municipal.

La propuesta se estructura partiendo de las condiciones actuales de la institución y obteniendo las referencias necesarias concernientes a la recaudación del impuesto; dicha propuesta está fundamentada en recomendaciones para los puntos críticos detectados en función de los resultados obtenidos, correspondientes a distintas áreas que intervienen en la administración tributaria.

En la propuesta que se presenta a continuación, se identifican elementos que contribuirán a un mejor tratamiento de la información, la divulgación y puesta en práctica de políticas y procedimientos, la promoción de una cultura tributaria. En virtud del análisis de los resultados obtenidos, de la

observación y de las sugerencias de los contribuyentes se comprobó la existencia de fallas en el proceso de recaudación del Impuesto sobre Inmueble Urbano. Por lo tanto, se hace necesario la implementación de nuevos mecanismos que permitan optimizar la recaudación del impuesto en cuestión para alcanzar las metas de recaudación estimadas, además de brindar un mejor servicio que satisfaga las necesidades de los contribuyentes.

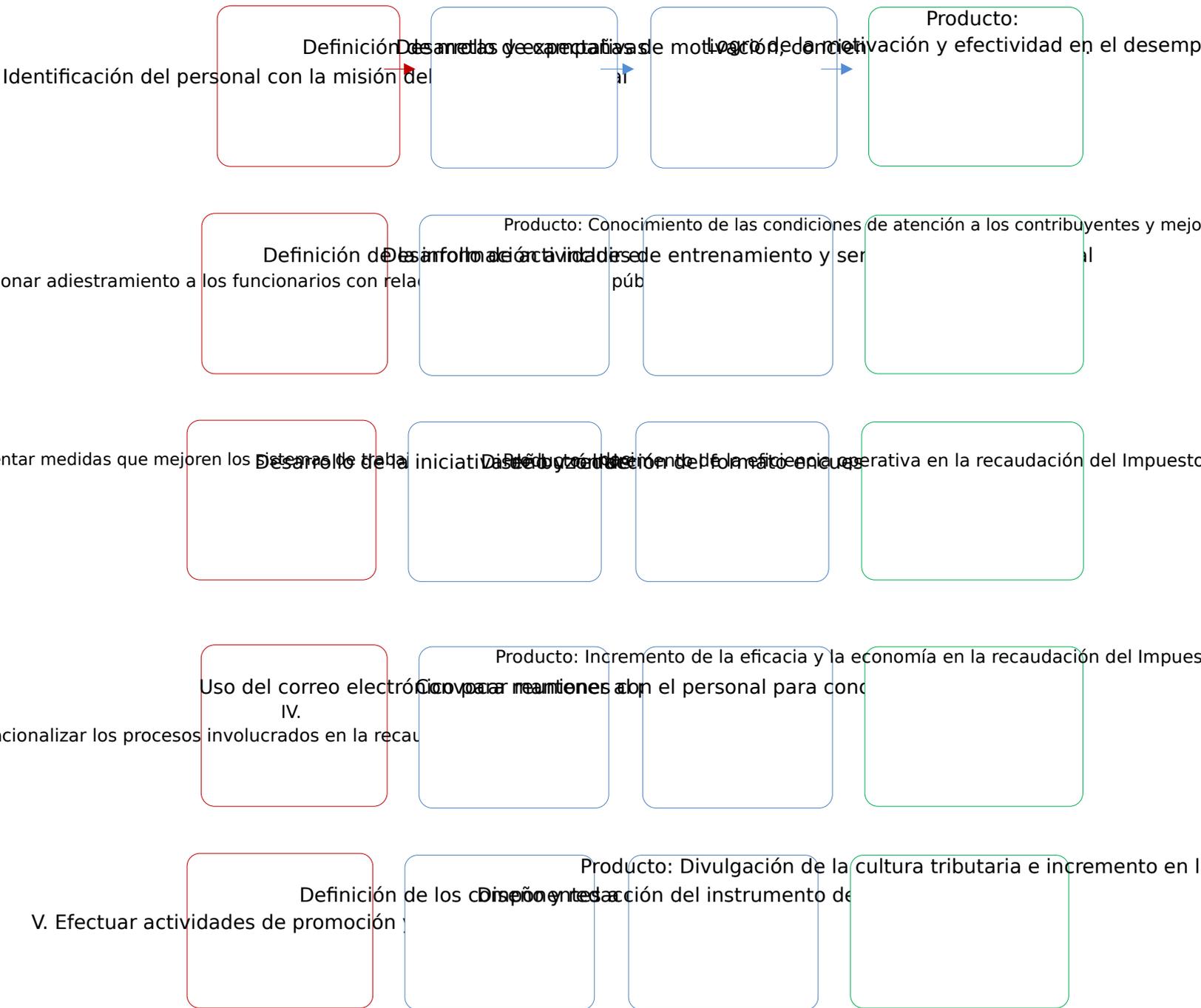
## **Objetivos de la Propuesta**

### ***Objetivo General***

Elaborar lineamientos estratégicos que contribuyan con el mejoramiento de la recaudación de Impuesto sobre Inmuebles Urbanos, en los sectores La Cumaca y Urbanización El Morro I, de la jurisdicción del Municipio San Diego del Estado Carabobo.

### ***Objetivos Específicos***

- Fomentar la identificación del personal con la misión del gobierno municipal.
- Proporcionar adiestramiento a los funcionarios con relación a la atención del público.
- Implementar medidas que mejoren los sistemas de trabajo del proceso de recaudación de tributos en la alcaldía.
- Racionalizar los procesos involucrados en la recaudación del impuesto.
- Efectuar actividades de promoción y publicidad concernientes al proceso de recaudación del impuesto.



**Figura 1.** Estructura de la propuesta de lineamientos que contribuyan con el mejoramiento de la recaudación de Impuesto sobre Inmuebles Urbanos.  
**Fuente:** García y González (2013).

## **Desarrollo de la Propuesta**

En consecuencia, la presente propuesta queda absolutamente justificada porque su fin es la aplicación de estrategias que contribuyan con el mejoramiento de la recaudación de Impuestos Inmobiliarios Urbano por parte de la Dirección de Hacienda Municipal de la Alcaldía del Municipio San Diego. En la figura 1 se muestra en forma esquematizada los componentes de la propuesta de lineamientos estratégicos, los cuales se describen a continuación:

### **Lineamiento estratégico 1. Fomentar la identificación del personal de la División de Recaudación en la Dirección de Hacienda con la misión del gobierno municipal de la Alcaldía del Municipio San Diego.**

Uno de los procesos más importantes para el crecimiento de las instituciones, lo constituye su credibilidad ante los usuarios de sus servicios. En tal sentido, la esencia de la vida social y la modificación de conductas parten de las percepciones y creencias que las personas tienen sobre las entidades y los líderes que las dirigen.

En vista de ello, para que el personal del gobierno municipal se pueda identificar con la misión del mismo es necesario que su rol y labor sea reconocida e identificada como parte importante del proceso, a través de campañas de motivación, concientización y pertenencia, de manera tal que la persona no se distancie de su objetivo de trabajo evitándose que desarrolle comportamientos poco acordes con la ejecución eficiente de su tarea. Para el desarrollo de la cultura institucional de los empleados y Lograr que todo el personal conozca los objetivos y/o metas de la Institución y se identifiquen

con el tipo de trabajo que realice para que exista una congruencia entre el mismo se propone unos lineamientos que incluyen:

- a) Dar a conocer la visión de la Institución a todo el personal a través de carteleras informativas o cualquier otro medio de manera que tengan presente lo que va a ser la organización en el futuro en relación a la calidad y satisfacción de sus usuarios. Dirigir los esfuerzos de los empleados hacia el logro de las metas y objetivos propuestos por la dirección.
- b) Inducir a todos los miembros de la Institución a cumplir con las reglas o normas impuestas por la dirección.
- c) Buscar la excelencia directiva del vértice de la base, para desarrollar verdaderos equipos de trabajos, con un alto sentido de pertenencia que posibiliten un ambiente laboral agradable.
- d) Estudiar cuáles personas tienen mayores posibilidades de presentar problemas de comportamiento asociados con la insatisfacción dentro del lugar de trabajo que están afectando su rendimiento y buscar manera de solventarlo.

## **Lineamiento estratégico 2. Proporcionar adiestramiento a los funcionarios con relación a la atención del público.**

El adiestramiento de personal se puede llevar a cabo brindando talleres y cursos que contemplen todo lo relacionado a la atención al público de manera tal, que se le pueda ofrecer al contribuyente un trato amable, tolerante y oportuno de acuerdo a sus necesidades. Por otra parte es importante destacar que para el contribuyente es vital que se le retribuya su contribución en servicios y obras que mejoren la calidad de vida dentro del municipio ya que este se encuentra en condiciones deplorables. Esto incluye:

- a) Desarrollo de un programa de apoyo a la profesionalización de los funcionarios, basado en la puesta en marcha de un curso superior de actualización tributaria (presencial y virtual) y complementado por un proyecto de certificación académica para dichos profesionales.
- b) Realización de cursos de capacitación sobre temas impositivos, dirigidos tanto a los contribuyentes como a los funcionarios que cumplen funciones de intermediación entre éstos y la Dirección de Hacienda Municipal.

**Lineamiento estratégico 3. Implementar medidas que mejoren los sistemas de trabajo del proceso de recaudación de tributos en la alcaldía.**

Las medidas a implementar para mejorar los sistemas de trabajo del proceso de recaudación tienen que estar relacionados con la buena gerencia, lo cual implica aplicar una técnica administrativa como lo es la calidad total que si bien fue desarrollada inicialmente para empresas fabriles, hoy está siendo aplicada con mucho éxito en organizaciones de servicios tanto públicas como privadas ya que asegura que todos los servicios se logren de una manera óptima, sin embargo esta va mas allá, es una filosofía empresarial y una manera de pensar y trabajar de todos en una institución. Su objetivo es el mejoramiento continuo de los procesos, con un protagonista; el individuo y su comunidad, que es el principio y fin de la institución.

Las personas son quienes producen, quienes mejoran la calidad, quienes innovan y quienes producen para el contribuyente. Esta técnica administrativa no es un programa que se emprende y tiene fin, es un proceso que se inicia y no termina por que la calidad de los servicios siempre será

susceptible a ser desmejorada. Para iniciar dicho proceso la alta dirección debe liderarlo buscando la excelencia, los mandos medios deben ser consecuentes con las directrices emanadas de la dirección, deben establecer un compromiso, ejercer protagonismo y llevar el mensaje de mejoramiento continuo. También se debe tomar en cuenta como una medida para mejorar los sistemas de trabajo del proceso de recaudación la adecuación de las instalaciones debido a que la disposición física de las mismas debe ser acorde con la naturaleza del servicio prestado

#### **Lineamiento estratégico 4. Racionalizar los procesos involucrados en la recaudación del impuesto.**

La racionalización de procesos implica la simplificación de los pasos que lo conforman para así llevar a cabo un trabajo organizado para evitar despilfarros de tiempo y duplicación de esfuerzos. Una medida a aplicar sería formular instrucciones de forma clara para que el contribuyente esté informado acerca de todos los trámites relacionados con la recaudación del impuesto. Del mismo modo, la concertación es entendida como búsqueda de acuerdos convenientes para todos. Implica que los recursos económicos, humanos y de infraestructura pertenecientes a los actores institucionales y comunitarios se colocan en la mesa de negociación.

#### **Lineamiento estratégico 5. Efectuar actividades de promoción y publicidad concernientes al proceso de recaudación del impuesto.**

La creación de cultura tributaria dentro de un municipio debe ser constante de manera que se logre voluntariamente el pago de los contribuyentes. Es importante que la alcaldía prepare una estrategia comunicacional que permita la difusión de la información concerniente a la recaudación de los tributos, siendo ésta una elemental herramienta de

trabajo para su gestión. Una estrategia comunicacional implica definir claramente el objetivo del mensaje que se quiere transmitir, seleccionar el medio más adecuado y establecer la duración y la frecuencia con la que se va a exponer al público, siempre teniendo en mente la noción del costo.

En vista de ello, la formación de una verdadera conciencia tributaria consiste en asumir que, por encima de modelos fiscales concretos, cambiantes como es previsible en toda sociedad dinámica, existe una serie de criterios justificativos de la financiación solidaria de las necesidades públicas y comunes. El principal de tales criterios es el de ciudadanía, que implica asumir las responsabilidades sociales como una contrapartida necesaria al ejercicio de los derechos cívicos.

Del mismo modo, el uso de herramientas tecnológicas como los portales web suelen simplificar los procesos, y facilitar el acceso a la información, por ello se considera importante la creación de un portal web para el municipio donde el contribuyente pueda encontrar información, registrarse como contribuyente, verificar datos y actualizaciones acerca de su estatus e inclusive hacer pagos a través del mismo. Esto colaboraría con el descongestionamiento de la alcaldía, evitándose las colas y los procesos engorrosos

### **Estudio de Factibilidad**

Después de definir la problemática presente y establecer las causas que ameritan lineamientos estratégicos que contribuyan con el mejoramiento de la recaudación de Impuestos Inmobiliarios Urbano por parte de la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio San Diego, es pertinente realizar un análisis de factibilidad para determinar lo que implica la implantación de la

propuesta en cuanto a los recursos económicos, recursos humanos y técnicos; y el grado de aceptación que la propuesta genera en la Institución. Este análisis permitió determinar las posibilidades de diseñar el plan propuesto y su puesta en marcha, los aspectos tomados en cuenta para este estudio fueron clasificados en tres áreas, las cuales se describen a continuación:

***Factibilidad Económica:***

La posibilidad del desarrollo de la propuesta dependerá fundamentalmente del factor económico ya que es necesario incurrir en una serie de gastos. A pesar de que la alcaldía cuenta con ingresos provenientes del situado constitucional y otros ingresos por la recaudación de tributos, las necesidades imperantes del municipio le restan importancia a la ejecución de proyectos de este tipo.

***Factibilidad Operativa:***

La Factibilidad Operativa permite predecir, si se pondrá en marcha el plan propuesto, aprovechando los beneficios que ofrece, a todos los usuarios involucrados con el mismo. Por otra parte, el correcto funcionamiento del plan en cuestión, siempre estará supeditado a la capacidad de los empleados encargados de dicha tarea. La necesidad y deseo de un cambio en el sistema actual, expresada por los contribuyentes y el personal involucrado con el mismo, llevó a la aceptación del plan estratégico para la recaudación del impuesto, que de una manera más sencilla y amigable, cubra todos sus requerimientos, y expectativas. Basándose en las entrevistas y conversaciones sostenidas con el personal involucrado se demostró que estos no representan ninguna oposición al cambio, por lo que es factible el desarrollo de la propuesta.

***Factibilidad Técnica:***

La Factibilidad Técnica consiste en realizar una evaluación de la tecnología existente en la organización, este estudio está destinado a recolectar información sobre los componentes técnicos que posee la organización y la posibilidad de hacer uso de los mismos en el desarrollo e implementación del plan propuesto. Se determinó que se cuenta con los equipos necesarios y su vez se encuentran en buen estado, pudiendo ser utilizados sin realizar cambios ya que no impiden ni entorpecen el proceso de implementación de la propuesta.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

La presente investigación se propuso lineamientos estratégicos para disminuir los índices de evasión de Impuestos Inmobiliarios Urbano en los sectores La Cumaca y Urbanización El Morro I, de la jurisdicción del Municipio San Diego del Estado Carabobo. Para ello, se definieron tres objetivos específicos, los cuales en forma lógica y ordenada, fueron desarrollados con la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos seleccionados.

El primero de los objetivos específicos consistió en Identificar las características del proceso de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en la jurisdicción del Municipio San Diego del Estado Carabobo, es decir, la definición de las características que tiene la institución sujeto de estudio en lo relacionado a la aplicación de estrategias, información y procesos relacionados con la recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos. Al respecto, se obtuvo como aspectos más resaltantes, que no se hace una verificación del logro de metas mediante indicadores de desempeño, no se realizan actividades de Divulgación de la cultura tributaria en la comunidad y no hay mecanismos de comunicación entre el ente y la comunidad para informar respecto al proceso de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos.

Seguidamente, se procedió a diagnosticar las causas que originan la evasión del Impuesto Inmobiliario Urbano en los sectores La Cumaca y Urbanización El Morro I, de la jurisdicción del Municipio San Diego del Estado Carabobo, entendiéndose como la interpretación de los diversos

factores que originan una disminución en la recaudación del Impuesto Inmobiliario Urbano en el área geográfica objeto de la investigación, mediante una encuesta a los contribuyentes.

Al respecto, se obtuvo que las personas consultadas desconocen los planes de descuento que incentiven al contribuyente a actualizar sus pagos de los Impuesto; además, consideran que el proceso de pagos de los Impuesto sobre Inmueble Urbano no es flexible. No se le brinda información pertinente y oportuna al contribuyente que le permita tener conocimiento de las tarifas a pagar; los contribuyentes no han recibido información respecto a multas o penalizaciones por el incumplimiento de los Impuesto sobre Inmueble Urbano, no se llevan a cabo actividades de información y divulgación de las obligaciones del contribuyente para fomentar la cultura tributaria en el municipio y el proceso de recaudación llevado a cabo por la División de Recaudación, por concepto al Impuestos sobre Inmueble Urbano no es eficiente

Asimismo, la importancia de la cultura tributaria radica en la aceptación que tiene el individuo y su posición ante la sociedad y la manera en que desarrolla un sentido de solidaridad para con los demás. Por lo tanto, hay que admitir en las obligaciones tributarias un dispositivo en pro del bien común y al Estado como el ente facultado de alcanzar dicho propósito. Asimismo, el cumplimiento de esas obligaciones lleva inherente el derecho y la legitimidad que tienen todos los ciudadanos de exigir al Estado el cumplimiento de sus obligaciones; sin embargo por los hechos se deduce que hay doble falta es decir la del contribuyente que no cumple con sus deberes y la del Estado en la garantía de los derechos sociales del contribuyente.

Con la información recabada se procedió a elaborar lineamientos estratégicos que contribuyan con el mejoramiento de la recaudación de Impuestos Inmobiliarios Urbano en los sectores La Cumaca y Urbanización El Morro I, de la jurisdicción del Municipio San Diego del Estado Carabobo, es decir, una propuesta partiendo de las condiciones actuales de la institución y obteniendo las referencias necesarias concernientes a la recaudación del tributo; dicha propuesta está fundamentada en recomendaciones para los puntos críticos detectados en función de los resultados obtenidos, correspondientes a distintas áreas que intervienen en la administración tributaria del Impuestos Inmobiliarios Urbano.

A grandes rasgos, tales lineamientos incluyen: Fomentar la identificación del personal con la misión del gobierno municipal, proporcionar adiestramiento a los funcionarios con relación a la atención del público, Implementar medidas que mejoren los sistemas de trabajo del proceso de recaudación del impuesto en la alcaldía y efectuar actividades de promoción y publicidad concernientes al proceso de recaudación del impuesto.

### **Recomendaciones**

En atención a las conclusiones anteriormente expuestas, producto de la aplicación de instrumentos de recolección de información a funcionarios de la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio San Diego, en relación al Impuesto sobre Inmuebles Urbanos, para colaborar con la mejora y la reestructuración de los procesos, se consideró pertinente hacer las siguientes recomendaciones:

Reorientar los procesos administrativos en los cuales se sustenta el desarrollo de las actividades de recaudación del Impuesto sobre Inmuebles

Urbanos que se lleva a cabo en la Alcaldía del Municipio San Diego. En este sentido se sugiere la realización de una revisión y renovación a fondo de dicho proceso, sobre todo lo atinente a la planificación integrada con la fiscalización de los contribuyentes, se sugiere solicitar apoyo a instituciones públicas y privadas, ejemplo la Universidad de Carabobo, institución que tiene como misión formar profesionales en Contaduría y Administración entre otras carreras.

Considerar la firma de convenios de asesoría y apoyo tecnológico-administrativo con instituciones educativas, encargadas de la formación de contadores públicos, quienes manejan todos los procesos incluso la políticas y estrategias de recaudación de tributos, de modo que aporten nuevos conocimientos e ideas frescas. En este sentido, la Universidad de Carabobo, es una institución de carácter público, que tiene como misión formar profesionales con las destrezas, habilidades, actitudes para desempeñarse en el campo laboral, para el caso específico durante el proceso de formación de los estudiantes de Contaduría Pública, se incentiva a la creatividad, a la capacidad de trazar estrategias para resolver problemas.

En vista de ello, los estudiantes vendrían siendo el recurso humano revitalizado y capaz de brindar apoyo oportuno, actualizado en beneficio del proceso de recaudación de impuestos, brindándole al estudiante la posibilidad de estar en contacto con el campo laboral y con todos los procesos que ahí se realizan.

Las universidades contemplan el Servicio Comunitario, por lo tanto se recomienda firmar convenios entre la alcaldía y la universidad para obtener apoyo en función de estrategias e innovaciones en los aspectos administrativos. Recomendación que se sustenta en los lineamientos del

Servicio Comunitario de la UC, entendida como La actividad que deben realizar todos los estudiantes que cursen estudios de formación profesional en el nivel de pregrado con la finalidad de solucionar problemas concretos de la comunidad aplicando los conocimientos científicos, técnicos, humanísticos, deportivos y culturales adquiridos durante su formación académica; y bajo la supervisión de un docente asesor.

Promover la ejecución de una fijación de impuestos sincera y actualizada, para lo cual se hace necesario establecer mecanismos de avalúo que se ajusten a la dinámica del mercado inmobiliario de la localidad y que de igual manera se sincere el valor del inmueble acorde con el proceso inflacionario en Venezuela. Idear procedimientos menos engorrosos e incentivos, descuentos por pronto pago en múltiples operativos que le permitan al contribuyente cancelar la cuota tributaria del impuesto sobre inmuebles urbanos, de esta manera se garantiza una importante y recurrente afluencia de recursos propios a nivel municipal y por ende se reducen los altos índices de morosidad y se crea una cultura tributaria.

## REFERENCIAS

- Amat, J. (1998). **El Control de Gestión: Una Perspectiva de Dirección**. Gestión 2000, Barcelona, España.
- Arias, Fidias. (2006). **Proyecto de Investigación**. Editorial Científica. Caracas, Venezuela.
- Araoz, M. Y Urrunaga, R. (2001). **Finanzas Municipales: Ineficiencias y excesiva dependencia del Gobierno Central**. Ediciones de la Universidad del Pacífico. Lima, Perú.
- Balestrini Miriam. (2008). **Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación**. Servicio Editorial Consultores Asociados BL. Tercera Edición. Caracas, Venezuela.
- Cabrera, J. (2009). **Tendencias de la Tributación en un Esquema Descentralizado**. Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Cali, Colombia.
- Código Orgánico Tributario (2001). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. 37.305 de fecha 17 de octubre de 2001.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). **Publicada en Gaceta Oficial del jueves 30 de diciembre de 1999**. N° 36.860
- Estrada, D. (2000). **La Institución Municipal**. Lima, Perú: Ediciones de la Universidad Pontificia de Lima.
- Flórez, A. (2000). **Administración Tributaria en los Gobiernos Locales, México**: Instituto de Fomento y Desarrollo Municipal. Ciudad de México.
- González, J. (2011). **Lineamientos estratégicos para fomentar cultura tributaria de la recaudación de impuestos municipales a través de la autoliquidación en línea vía portal web en la Alcaldía del Municipio Valencia**. Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Guevara, M. (2009). **Gerencia y Política Fiscal en la Recaudación del Impuesto sobre Inmueble Urbano en el Municipio Naguanagua del Estado Carabobo, Años 2006-2007**". Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo, Venezuela.

- Hernández, A. (2011). **Lineamientos estratégicos para mejorar la gestión tributaria en materia de recaudación de impuestos municipales en el municipio Bejuma del Estado Carabobo**. Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo, Venezuela
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2005) **Metodología de la Investigación**. McGraw Hill Interamericana de México, Naucalpan de Juárez, Edo. de México.
- Hurtado, J. (2008). **El proyecto de investigación. Comprensión holística de la metodología y la investigación**. Sexta edición. Quirán Ediciones, Caracas.
- Hurtado, I. y Toro, J. (2008). **Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio**. Episteme Consultores Asociados, Valencia.
- Instituto Nacional para el Federalismo y Desarrollo Municipal, INAFED (2010). Documento en línea. Consulta: Noviembre 2012. Disponible en: [http://www.inafed.gob.mx/es/inafed/inafed\\_Informacion\\_Relevante](http://www.inafed.gob.mx/es/inafed/inafed_Informacion_Relevante)
- Lara, Eduardo (2010). **Municipio y Participación Ciudadana**. Biblioteca de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, Valencia.
- Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público (2003) Gaceta Oficial N° 37.606 de fecha 09 de enero de 2003
- Ley Orgánica del Poder Publico Municipal (2010). Publicada en Gaceta Oficial N° 6.015 Extraordinario del 28 de diciembre de 2010.
- Ordenanza de Impuesto sobre Inmueble Urbano del Municipio San Diego (2012).
- Peña, C. (2010). **Formas y Figuras de evasión de Impuestos más frecuentes en Chile**. Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Chile, Facultad de Economía y Negocios.
- Premchand, A. (2009). Contabilidad Gubernamental Efectiva. Lima: Fondo Monetario Internacional/Instituto Interamericano de Auditoría.
- Ramírez, Teodoro. (2005). **El proyecto de investigación: Investigación de campo** (4ta edición). Editorial Espíteme, Caracas.

**Anexo A. Operacionalización de las variables**

<b>Objetivo general:</b> Proponer lineamientos estratégicos para disminuir los índices o porcentajes de evasión del Impuesto Inmobiliario Urbano en los sectores La Cumaca y Urbanización El Morro I, de la jurisdicción del Municipio San Diego del Estado Carabobo.				<b>Técnica:</b> Encuesta		
				<b>Instrumentos:</b> Cuestionario politómico		
				<b>Fuente:</b> Trabajadores de la institución		
Objetivo específico	Categoría	Definición		Dimensión	Indicador	Ítem
		Conceptual	Operacional			
Identificar las características del proceso de recaudación del Impuesto sobre Inmueble Urbano en la jurisdicción del Municipio San Diego del Estado Carabobo	Proceso de Recaudación	Consiste en la definición de las características que tiene la institución sujeto de estudio en lo relacionado a la aplicación de estrategias, información y procesos relacionados con la recaudación del Impuesto sobre Inmueble Urbano.	Estrategias	Descriptiva	Manual de normas	1
			Información		Metas y objetivos	2
					Logro de metas	3
					Aplicación de planes	4
					Divulgación a la comunidad	5
					Entrenamiento	6
					Medios electrónicos	7
					Comunicación entre el ente y la comunidad	8
					Registro de contribuyentes	9
					Recursos del sistema	10
					Delimitación de funciones	11
					Índices de morosidad	12
					Indicadores de Gestión	13
		Gestión de procesos				

**Fuente:** García y González (2013)

### Anexo A. Operacionalización de las variables

<b>Objetivo general:</b> Proponer lineamientos estratégicos para disminuir los índices o porcentajes de evasión del Impuesto Inmobiliario Urbano en los sectores La Cumaca y Urbanización El Morro I, de la jurisdicción del Municipio San Diego del Estado Carabobo.				<b>Técnica:</b> Encuesta				
				<b>Instrumentos:</b> Cuestionario dicotómico				
				<b>Fuente:</b> Contribuyentes del Municipio.				
Objetivo específico	Categoría	Definición		Dimensión	Indicador	Ítem		
		Conceptual	Operacional					
Diagnosticar las causas que originan la evasión del Impuesto Inmobiliario Urbano en los sectores La Cumaca y Urbanización El Morro I, de la jurisdicción del Municipio San Diego del Estado Carabobo.	Evasión del Impuesto Inmobiliario Urbano	Consiste en la interpretación de los diversos factores que originan una disminución en la recaudación del Impuesto Inmobiliario Urbano en el área geográfica objeto de la investigación.	Aplicación de estrategias	Operativa	Registro de la vivienda.	1		
						Planes de descuento.	2	
						Flexibilidad del proceso de pagos.	3	
						Efectividad de la información	Conocimiento de las tarifas.	4
							Importancia de la contribución.	5
							Información acerca de multas o penalizaciones.	6
							Divulgación de la cultura tributaria.	7
						Incidencia de los procesos del ente responsable	Eficiencia del ente municipal.	8
							Agilidad del proceso de pagos.	9
							Equilibrio entre pagos y servicios prestados.	10

**Fuente:** García y González (2013)



**Universidad de Carabobo**  
**Facultad de Ciencias Económicas y Sociales**  
**Escuela de Administración y Contaduría Pública**  
**Campus Bárbula**



**Anexo B. Instructivo al Cuestionario I**

Estimado Sr. /Sra.

Para el logro de los objetivos trazados en el trabajo de grado titulado **“LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA DISMINUCIÓN DE LA EVASIÓN DEL IMPUESTO INMOBILIARIO URBANO, EN LA ZONA LA CUMACA Y UBR. EL MORRO I, DE LA JURISDICCIÓN DEL MUNICIPIO DE SAN DIEGO DEL ESTADO CARABOBO”**, es muy importante su colaboración. Para ello le solicitamos responda a las preguntas presentadas en este cuestionario. Marque en la casilla que considere apropiada según el enunciado de la pregunta, atendiendo a la siguiente escala:

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

Sus opiniones son muy importantes, pues serán uno de los elementos que utilizarán los investigadores para identificar las características del proceso de recaudación del Impuesto sobre Inmueble Urbano en la jurisdicción del Municipio San Diego del Estado Carabobo.

Gracias de antemano.



### Anexo C. Cuestionario I

Ítem	Contenido	1	2	3	4	5
1	La Alcaldía del Municipio San Diego cuenta con un Manual de Normas y Procedimientos para la gestión del proceso de recaudación del Impuesto sobre Inmueble Urbano.					
2	Se han definido al personal metas y objetivos a alcanzar para el logro de la recaudación de Impuesto sobre Inmueble Urbano por parte de la División de Recaudación de la Dirección de Hacienda.					
3	La División de Recaudación de la Dirección de Hacienda verifica periódicamente el logro de metas propuestas en relación con la recaudación de Impuesto sobre Inmueble Urbano.					
4	Se ejecutan jornadas extraordinarias anuales para incrementar la recaudación del Impuesto sobre Inmueble Urbano.					
5	Se realizan actividades de divulgación de la cultura tributaria en la comunidad por parte de la División de Recaudación de la Dirección de Hacienda.					
6	Se llevan actividades de adiestramiento y capacitación para el desarrollo profesional del personal involucrado con el proceso de recaudación de Impuesto sobre Inmueble Urbano.					



### Anexo C. Cuestionario I (Continuación)

Ítem	Contenido	1	2	3	4	5
7	En la actualidad es posible llevar a cabo procesos vinculados con la recaudación del Impuesto sobre Inmueble Urbano mediante el uso de los medios electrónicos de la Alcaldía (portal web).					
8	Existen mecanismos de comunicación entre el ente y la comunidad para informar respecto al proceso de recaudación del Impuesto sobre Inmueble Urbano.					
9	Se realiza en forma periódica una verificación y actualización del Registro de contribuyentes (información catastral).					
10	Los sistemas informáticos de control y registro de los inmuebles urbanos disponibles en la Alcaldía del Municipio San Diego son eficientes para llevar a cabo el proceso de recaudación.					
11	Existe delimitación de funciones en el personal que forma parte del proceso de recaudación de Impuesto sobre Inmueble Urbano.					
12	Se lleva a cabo en la actualidad una medición de los índices de morosidad ocasionadas en el proceso de recaudación de Impuesto sobre Inmueble Urbano.					
13	Existen otros indicadores de Gestión asociados con el proceso de recaudación del Impuesto sobre Inmueble Urbano.					



**Universidad de Carabobo**  
**Facultad de Ciencias Económicas y Sociales**  
**Escuela de Administración y Contaduría Pública**  
**Campus Bárbula**



**Anexo D. Instructivo al Cuestionario II**

Estimado Sr. /Sra.

Para el logro de los objetivos trazados en el trabajo de grado titulado **“LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA DISMINUCIÓN DE LA EVASIÓN DEL IMPUESTO INMOBILIARIO URBANO, EN LA ZONA LA CUMACA Y UBR. EL MORRO I, DE LA JURISDICCIÓN DEL MUNICIPIO DE SAN DIEGO DEL ESTADO CARABOBO”**, es muy importante su colaboración. Para ello le solicitamos responda a las preguntas presentadas en este cuestionario. Marque en la casilla que considere apropiada según el enunciado de la pregunta, en forma afirmativa o negativa, se acuerdo con su punto de vista.

Sus opiniones son muy importantes, pues serán uno de los elementos que utilizarán los investigadores para Diagnosticar las causas que originan la evasión del Impuesto Inmobiliario Urbano en los sectores La Cumaca y Urbanización El Morro I, de la jurisdicción del Municipio San Diego del Estado Carabobo.

Gracias de antemano.



### Anexo E. Cuestionario I

Ítem	Contenido	SÍ	NO
1	¿Considera usted importante el proceso registro de la vivienda para el pago de los Impuesto sobre Inmueble Urbano?		
2	¿Conoce usted si la Alcaldía del Municipio San Diego realiza planes de rebajas que incentiven al contribuyente a realizar sus pagos de los Impuesto sobre Inmueble Urbano?		
3	¿Cree usted que el proceso de pagos del Impuesto sobre Inmueble Urbano llevado a cabo por la Alcaldía de San Diego es flexible?		
4	¿Considera usted que se le brinda información pertinente y oportuna al contribuyente que le permita tener conocimiento de las tarifas a aplicar por concepto de Impuesto sobre Inmueble Urbano?		
5	¿Considera usted que son importantes los recursos generados por el municipio a través del cobro del Impuesto sobre Inmueble Urbano para la satisfacción de las necesidades de su comunidad?		
6	¿Ha recibido usted información respecto a multas por el incumplimiento en el pago de los Impuesto sobre Inmueble Urbano?		



### Anexo E. Cuestionario I

Ítem	Contenido	SÍ	NO
7	¿Cree usted que se llevan a cabo actividades de Información y divulgación de las obligaciones del contribuyente para fomentar la cultura tributaria en el municipio?		
8	¿Considera usted eficiente el proceso de recaudación llevado a cabo por la División de Recaudación, por concepto al Impuesto sobre Inmuebles Urbanos?		
9	¿Considera usted que se brinda en la actualidad una atención oportuna y eficiente al contribuyente al momento de presentar la declaración que sirva para la agilización del proceso de recaudación?		
10	¿Según su opinión, existe en la actualidad un equilibrio entre pagos realizados por concepto al Impuestos sobre Inmuebles Urbanos y los servicios públicos de competencia municipal prestados en el sector donde usted habita?		



Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Administración y Contaduría Pública  
Campus Bárbula



### Anexo F. Carta de Validación

Yo, \_\_\_\_\_ Licenciado (a)  
en \_\_\_\_\_ hago constar mediante la presente, que he  
revisado el instrumento de recolección de información “Cuestionario” desde  
el punto de vista de \_\_\_\_\_, diseñado por las  
bachilleres Ana María García y Maybeth González; que será aplicado a la  
muestra seleccionada en la investigación del Trabajo de Grado que lleva por  
título **“LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA DISMINUCIÓN DE LA  
EVASIÓN DEL IMPUESTO INMOBILIARIO URBANO, EN LA ZONA LA  
CUMACA Y UBR. EL MORRO I, DE LA JURISDICCIÓN DEL MUNICIPIO  
DE SAN DIEGO DEL ESTADO CARABOBO”**

Constancia que se expide a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de  
2013.

Firma: \_\_\_\_\_

C.I.: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_