



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



**ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE
RECAUDACION DEL IMPUESTO SOBRE EL INMUEBLE URBANO EN LA
ALCALDIA DE VALENCIA, ESTADO CARABOBO.**

Autor:

Díaz, Angélica

Rodríguez Germán

Campus Bárbula, Julio de 2015



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



**ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE
RECAUDACION DEL IMPUESTO SOBRE EL INMUEBLE URBANO EN LA
ALCALDIA DE VALENCIA, ESTADO CARABOBO.**

Tutora:

Lcda. Nohelia Durán

Autor:

Díaz, Angélica
Rodríguez Germán

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO PARA OPTAR AL TITULO DE
LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA**

Campus Bárbula, Julio de 2015



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



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE
RECAUDACION DEL IMPUESTO SOBRE EL INMUEBLE URBANO EN LA
ALCALDIA DE VALENCIA, ESTADO CARABOBO.**

Tutor:
Lic. Nohelia Durán

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

Por. **Lic. Nohelia Durán**
C.I. V-7.135.386

Campus Bárbula, Julio de 2015



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

CONSTANCIA DEL VEREDICTO DEL TRABAJO DE GRADO

N° Exp. **4003**

Periodo: **1S-2015**

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE RECAUDACION DEL IMPUESTO SOBRE EL INMUEBLE URBANO EN LA ALCALDIA DE VALENCIA, ESTADO CARABOBO.**

Elaborado y Presentado por:

DIAZ ANGÉLICA	20043371	CONTADURIA PUBLICA
RODRIGUEZ GERMAN	19216675	CONTADURIA PUBLICA

Estudiantes de esta Escuela, se realizó bajo la tutoría de la Profesora Nohelia Duran C.I: 7.135.386 reúne los requisitos exigidos para su aprobación.

Aprobado

No Presento

JURADOS

NOHELIA DURAN
MIEMBRO PRINCIPAL -TUTOR

IVAN SOLORZANO
COORDINADOR

PEDRO NAVAS
MIEMBRO PRINCIPAL

FERMIN CONDE
SUPLENTE

En Valencia a los _____ días del mes de _____ del año 2015

DEDICATORIA

Primeramente a Dios, porque me dio la fe, la fortaleza, la salud y la esperanza pesen a todos los contratiempos para terminar este trabajo.

Con mucho cariño a mis padres por darme la vida.

A Cruz que desde el cielo me sigue cuidando y guiando mis pasos.

A Narcisa por estar siempre a mi lado apoyándome en todo momento.

A mi hermana Marycruz y toda mi familia que siempre han formado parte de mi vida y me han apoyado incondicional en todo el transcurso de mi carrera.

Angélica Díaz.

DEDICATORIA

A Dios Padre, Hijo y Espíritu Santo, mi inspiración, mi vida.

A mis dos amores, mi esposa Raquel y mi hija Elisabet, mi mejor compañía, mi motivo para seguir adelante e ir por más.

A mi abuela Minerva y mama Carmen, mi ayuda incondicional.

A mi familia entera.

Germán Rodríguez

AGRADECIMIENTOS

Ante todo agradezco a DIOS por darme salud, fortaleza y sabiduría y así permitirme alcanzar esta meta.

A mi madre Narcisa por confiar y apoyarme siempre.

A mi hermana Marycruz por ayudarme siempre y a cada momento, te lo agradezco gracias.

A la profesora Nohelia Duran por ser nuestra tutora, guiarnos y orientarnos a la culminación de este trabajo.

A nuestra casa de estudios la UNIVERSIDAD de CARABOBO y a todos los profesores que en ella laboran porque a través de sus conocimientos nos formaron como profesionales integrales.

Angélica Díaz

AGRADECIMIENTOS

A mi Creador, mi Salvador y mi consolador, por cumplir su propósito en mí.

A mi esposa Raquel, por su motivación, apoyo, sacrificio, y amor sincero

A mi abuela Minerva, por no desmayar, no bajar los brazos e insistir en mi formación

A mi mamá Carmen, por su ayuda incondicional

A la Prof. Nohelia Durán, tutora, por su paciencia, disposición, conocimientos impartidos y orientación para la realización de este trabajo de grado

A la Universidad de Carabobo, por la capacitación profesional y el impulso hacia el progreso.

Germán Rodríguez



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



ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE
RECAUDACION DEL IMPUESTO SOBRE EL INMUEBLE URBANO EN LA
ALCALDIA DE VALENCIA, ESTADO CARABOBO

Autores: Díaz Angélica y Rodríguez Germán

Tutora: Lcda. Durán Nohelia

Fecha: julio de 2015

RESUMEN

El objetivo primordial de la presente investigación es proponer un Sistema estratégico para optimizar el proceso de recaudación de impuestos sobre Inmuebles Urbanos en la Alcaldía de Valencia, estado Carabobo. En la cual se alcanzará diagnosticando la realidad existente que inciden en la eficiencia del control fiscal para la recaudación, identificando las normativas legales por las cuales se rige la Administración Tributaria para efectuar la recaudación, y en plantear estrategias gerenciales que permita el mejor funcionamiento del control fiscal en la recaudación. Para tal fin se realizara un trabajo en la modalidad descriptivo y proyectivo, bajo un diseño mixto, de campo y documental. La técnica a utilizar será la encuesta y el instrumento un cuestionario de encuesta. La población de estudio estuvo conformada por 23 empleados de la Alcaldía del Municipio Valencia específicamente en la Dirección de Hacienda, debido a que la población es reducida y accesible, la muestra estuvo conformada por el total de la población; Esta muestra fue seleccionada por criterios preestablecidos por los autores. A las muestras se les aplicó un cuestionario con respuestas dicotómicas; Obteniéndose como resultado la necesidad de implementación de una plataforma que distribuya las notificaciones a los contribuyentes de manera oportuna. Como conclusión la dirección de hacienda debe mantener capacitado al personal de los procesos de recaudación, trabajar de acuerdo a las metas establecidas así como también mantener a los contribuyentes informados constantemente para hacer más eficiente la recaudación del impuesto sobre inmueble urbano.

Palabras claves: Alcaldía, Impuesto sobre inmuebles urbanos y recaudación.



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



ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE
RECAUDACION DEL IMPUESTO SOBRE EL INMUEBLE URBANO EN LA
ALCALDIA DE VALENCIA, ESTADO CARABOBO

Autores: Díaz Angélica y Rodríguez Germán

Tutora: Lcda. Durán Nohelia

Fecha: julio de 2015

ABSTRACT

The primary objective of this research is to propose a strategic system to optimize the process of tax collection in the Urban Property mayor of Valencia, Carabobo state. Which it will be reached in diagnosing the existing reality that affect the efficiency of tax collection control, identifying the legal regulations by which the Tax Administration to conduct governing the collection, management and propose strategies that allow better control performance prosecutor in the collection. To this end a job in the descriptive and projective mode, under a mixed design, field and documentary was made. The technique used is the survey and a questionnaire survey instrument. The study population consisted of 23 employees of the Mayoralty Valencia specifically in the Department of Finance, because the population is small and accessible, the sample consisted of the total population; This sample was selected by criteria preset by the authors. The samples were applied a questionnaire with dichotomous responses; Obtaining as a result the need to implement a platform to distribute notices to taxpayers in a timely manner. In conclusion the management of finance must maintain qualified personnel collection processes, work according to the established goals as well as keep taxpayers informed constantly to streamline the collection of urban property tax

Palabras claves: Alcaldía, Impuesto sobre inmuebles urbanos y recaudación.

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, Nohelia Duran; titular de la Cédula de Identidad 7.135.386, acepto en calidad de tutor al equipo/investigador conformado por:

Nombre y Apellido	Cédula	Teléfono	e-mail	Mención
Angélica Díaz	20.043.371	0412-3495451	angelicadiaz_91@hotmail.com	CP
Germán Rodríguez	19.218.675	0426-1402034	German_298otmail.com	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: Tributación y Derechos aplicados en las Organizaciones

Línea: Tendencia Tributaria

Interrogante: ¿De qué manera se puede optimizar el Control Fiscal en el Proceso de Recaudación de Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en la Alcaldía del Municipio Valencia, Estado Carabobo.

Firman:

Tutor:
Lic. Nohelia Duran
Noheliaduran@hotmail.com

Estudiante/Investigador
Angélica Díaz
angelicadiaz_91@hotmail.com

Estudiante/Investigador
German Rodríguez
lygelisanais6@gmail.com

En Valencia, a los 26 días del mes de Junio del año 2.015



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Periodo electivo: 1s/2015

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Zulay Chávez **Tutor:** Nohelia Durán

Título del Proyecto: Estrategias Gerenciales para Optimizar el proceso de Recaudación del Impuesto sobre el Inmueble Urbano en la Alcaldía de Valencia, Estado Carabobo.

CAPÍTULO I	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
El Problema				
Planteamiento del Problema - Formulación del Problema- Objetivos de la Investigación- Justificación- Alcance y Limitaciones	1.-	30/05/2014	Presentación del tema de estudio, el cual nos recomienda cambiarlo.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest.
	2.-	10/06/2014	Corrección de lo antes mencionado, nos recomienda rediseñar los objetivos y mejorar la justificación	Tutor: Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	17/06/2014	Revisión de lo antes mencionado	Tutor: Est./Invest. Est./Invest.
				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

Periodo electivo: 1s/2015

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Zulay Chávez **Tutor:** Nohelia Durán

Título del Proyecto: Estrategias Gerenciales para Optimizar el proceso de Recaudación del Impuesto sobre el Inmueble Urbano en la Alcaldía de Valencia, Estado Carabobo.

CAPÍTULO II Marco Teórico	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA	
Antecedentes de la Investigación- Bases Teóricas- Definición de términos- Marco Normativo Legal	1.-	1706/2014	Presentación de los antecedentes y las bases teóricas, nos recomendó adaptar las bases teóricas en función al tema.	Tutor:	
				Est./Invest.	
				Est./Invest.	
	2.-	25/06/2014	Revisión de las correcciones realizadas y presentación de las bases legales, donde sugiere anexar los artículos referentes a las ordenanzas del municipio.	Tutor:	
				Est./Invest.	
				Est./Invest.	
	3.-	01/072014	Entrega y revisión de lo antes expuesto	Tutor:	
				Est./Invest.	
				Est./Invest.	
					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

Periodo electivo: 1s/2015

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Zulay Chávez **Tutor:** Nohelia Durán

Título del Proyecto: Estrategias Gerenciales para Optimizar el proceso de Recaudación del Impuesto sobre el Inmueble Urbano en la Alcaldía de Valencia, Estado Carabobo

CAPÍTULO III	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Marco Metodológico				
Tipo de Investigación- Diseño de la Investigación- Descripción de la Metodología- Población y Muestra- Técnica e Instrumento de Recolección de Datos-Cuadro Técnico Metodológico.	1.-	04/07/2014	Presentación del tipo y diseño de la investigación, unidades de estudio, población y muestra, donde nos recomendó utilizar toda la población como muestra.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest.
	2.-	16/07/2014	Revisión de lo antes expuesto y presentamos cuadro metodológico de operaciones, donde nos recomendó modificar las variables independientes y dependientes.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	23/07/2014	Presentación de las correcciones anteriores.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest.
				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

Periodo electivo: 1s/2015

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Zulay Chávez **Tutor:** Nohelia Durán

Título del Proyecto: Estrategias Gerenciales para Optimizar el proceso de Recaudación del Impuesto sobre el Inmueble Urbano en la Alcaldía de Valencia, Estado Carabobo

CAPÍTULO IV	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Análisis e Interpretación de Resultados				
Elaboración del instrumento- Validación del Instrumento- Aplicación del Instrumento- Análisis e Interpretación de Resultados.	1.-	01/04/2015	Revisión de las preguntas elaborada por parte de los investigadores. Se sugiere redactar las preguntas de manera más directa.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	06/04/2015	Entrega de lo antes mencionado, donde se procede a validar el instrumento para su aplicación.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	24/04/2015	Revisión de los resultados y análisis de la aplicación del instrumento, donde recomienda mejorar la redacción de los análisis.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	01/05/2015	Entrega de lo antes mencionado	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

Periodo electivo: 1s/2015

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Zulay Chávez **Tutor:** Nohelia Durán

Título del Proyecto: Estrategias Gerenciales para Optimizar el proceso de Recaudación del Impuesto sobre el Inmueble Urbano en la Alcaldía de Valencia, Estado Carabobo

CAPÍTULO IV Propuesta	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA	
Presentación de la Propuesta- Justificación de la Propuesta- Fundamentación de la Propuesta- Factibilidad de la Propuesta- Objetivos de la Propuesta- Estructura de la Propuesta.	1.-	01/05/2015	Presentación de la propuesta, conclusión y recomendaciones, donde se propone añadir planteamiento, formulación del problema y mejorar las estrategias de la propuesta.	Tutor:	
				Est./Invest.	
				Est./Invest.	
	2.-	23/05/2015	Entrega de lo antes mencionado para su revisión. Se sugiere mejorar las conclusiones y recomendaciones.	Tutor:	
				Est./Invest.	
				Est./Invest.	
	3.-	01/06/2015	Entrega de todo el trabajo realizado	Tutor:	
				Est./Invest.	
				Est./Invest.	
					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

INDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	v
Agradecimientos	vii
Resumen en español	ix
Resumen en inglés (abstract)	x
Formato de postulación	xi
Control de etapas del trabajo de Grado	xii
Índice de Cuadros	xix
Índice de Tablas	xx
Índice de Gráficos	xxi
Introducción	22
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	25
Planteamiento Del Problema	25
Formulación del Problema	28
Objetivos de la Investigación	29
Objetivo general	29
Objetivos Específicos	29
Justificación	29
CAPITULO II	
MARCO TEORICO REFERENCIAL	32
Antecedentes de la Investigación	32
Bases Teóricas	36
Bases Legales	40
Definición de Términos	50
CAPITULO III	
MARCO METODOLOGICO	52
Tipo de Investigación	52
Diseño de la Investigación	53
Unidad de Estudio	54
Población y Muestra	54
Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos	56

CAPITULO IV	
ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	62
Análisis e interpretación de los resultados	62
CAPITULO V	
LA PROPUESTA	76
Planteamiento del problema	76
Formulación del objetivo	78
Presentación	78
Objetivos de la propuesta	79
Objetivos específicos	80
Justificación	80
Fundamentos	81
Factibilidad	81
Finalidad del proyecto	82
Misión de la Propuesta	82
Visión de la Propuesta	83
Valores de la propuesta	83
Beneficiario del proyecto	83
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones	86
Recomendaciones	88
LISTA DE REFERENCIAS	93
ANEXOS	96

INDICE DE CUADROS

CUADRO N°	Pág.
1. Cuadro Técnico Metodológico Operacionalización de las Variables	58
2. Cuadro Técnico Metodológico Operacionalización de las Variables	59
3. Cuadro Técnico Metodológico Operacionalización de las Variables	60
4. Cuadro Técnico Metodológico Operacionalización de las Variables	61
5. Estrategias Gerenciales para optimizar el proceso de recaudación del Impuesto sobre el Inmueble Urbano en la Alcaldía de Valencia, Estado Carabobo	84
6. Cronograma de Actividades	91

INDICE DE TABLAS

TABLAS Nº	Pág.
1. Clasificación de la Población	55
2. Conocimiento del control empleado para la recaudación del impuesto sobre inmueble urbano.	63
3. Conocimiento del proceso de recaudación.	64
4. Aplicación de un control adecuado sobre la recaudación de impuesto inmobiliario.	65
5. Conocimientos de los seguimientos de los errores u omisiones sobre el estatus del contribuyente	66
6. Conocimiento de la existencia de un manual de procedimientos en la recaudación de impuesto sobre inmueble urbano.	67
7. Conocimiento de las normativas legales que rigen la recaudación del impuesto inmobiliario	68
8. Aplicación de las normativas legales	69
9. Aplicación de las sanciones correspondiente a los contribuyentes morosos	70
10. Manipulación de un tabulador que clasifique a los contribuyentes del impuesto inmobiliario	71
11. Conocimiento acerca de capacitación al personal sobre los procesos de recaudación.	72
12. Conocimiento de la información recibida por los contribuyentes de las diversas formas de pago.	73
13. Aplicación de metas anuales en relación a la recaudación del impuesto inmobiliario	74
14. Existencia de una base de datos informativa para los contribuyentes.	75
15. Existencia de una plataforma tecnológica que distribuya las notificaciones a los contribuyentes.	76
16. Recursos Económicos Financieros	92

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO N°	Pág
1. Conocimiento del control empleado para la recaudación del impuesto sobre inmueble urbano.	63
2. Conocimiento del proceso de recaudación.	64
3. Aplicación de un control adecuado sobre la recaudación de impuesto inmobiliario.	65
4. Conocimientos de los seguimientos de los errores u omisiones sobre el estatus del contribuyente	66
5. Conocimiento de la existencia de un manual de procedimientos en la recaudación de impuesto sobre inmueble urbano.	67
6. Conocimiento de las normativas legales que rigen la recaudación del impuesto inmobiliario	68
7. Aplicación de las normativas legales	69
8. Aplicación de las sanciones correspondiente a los contribuyentes morosos	70
9. Manipulación de un tabulador que clasifique a los contribuyentes del impuesto inmobiliario	71
10. Conocimiento acerca de capacitación al personal sobre los procesos de recaudación.	72
11. Conocimiento de la información recibida por los contribuyentes de las diversas formas de pago.	73
12. Aplicación de metas anuales en relación a la recaudación del impuesto inmobiliario	74
13. Existencia de una base de datos informativa para los contribuyentes.	75
14. Existencia de una plataforma tecnológica que distribuya las notificaciones a los contribuyentes.	76
15. Diagrama de flujo - Plataforma de interconexión electrónica	85

INTRODUCCIÓN

La recaudación de los impuestos ha pasado a ser uno de los principales ingresos con que cuenta la nación para subsanar el gasto público, de allí que su administración eficiente sirva para cubrir las necesidades de la población. Por su parte el contribuyente tiene el deber de ayudar al Estado cumpliendo con sus pagos de tasa e impuestos y demás contribuciones establecidas, ya que con sus aportes se pueden mejorar la seguridad social, la salud, la vialidad y las viviendas.

Por su parte la Administración Tributaria Municipal es la encargada de recolectar los impuestos derivados de los bienes muebles e inmuebles, así como también todos aquellos impuestos derivados de las actividades económicas que allí se realicen, al ser los municipios entes autónomos son los responsables de la recaudación y administración de los mismos.

En el caso del municipio Valencia, estado Carabobo, la Administración Tributaria se encarga de recaudar los ingresos ordinarios del Municipio, a través de la administración de la Ordenanzas y Leyes Tributarias Nacionales aplicadas en el ámbito Municipal, de igual manera se encarga de establecer la tasa a retener en proporción a la capacidad económica del sujeto pasivo adquirida del bien inmueble que se encuentra ubicado dentro del Municipio y que a su vez este beneficiado de los servicios públicos del Municipio.

De acuerdo a lo planteado surge la expectativa de realizar esta investigación con el fin de proponer una estrategia Gerenciales para Optimizar el proceso de Recaudación de Impuestos Sobre el Inmueble Urbanos en la Alcaldía de

Valencia, Estado Carabobo, y para lograr su comprensión se estructuran cinco capítulos los cuales se describen a continuación:

El capítulo I reseña en primera instancia el planteamiento del problema, el objeto de estudio, a fin de describir la realidad estudiada, así como los objetivos generales y específicos para lograr solventar la problemática; y por último la justificación en la cual se describe el ¿Por qué? de la investigación.

El capítulo II desarrolla estudios e investigaciones de autores que a su vez brindan aportes y sustento al presente trabajo investigativo, así como las bases teóricas y legales. Se presenta una serie de términos básicos definidos para mayor comprensión del trabajo.

El Capítulo III da a conocer la metodología empleada por los autores para así conseguir el objetivo general de la investigación y lo que ello implica, como la selección de la muestra; así como las técnicas, instrumentos adecuados, el plan administrativo del proyecto y el cuadro técnico metodológico que serán necesarios para la recolección de la información requerida por los autores.

El Capítulo IV está compuesto por lo que es el análisis y presentación de los resultados obtenidos a través la encuesta aplicada, usando gráficos para una mejor comprensión de las informaciones obtenidas.

El Capítulo V desarrolla una propuesta enfocada en estrategias gerenciales que permitan aportar soluciones y mejoras al proceso de recaudación de impuesto inmobiliario dirigidas a la dirección de Hacienda de la Alcaldía del municipio Valencia guiándose tanto en sus factores internos como externos.

De igual manera expresa las conclusiones sobre el alcance de los objetivos de la investigación y las recomendaciones oportunas referidos al caso de estudio.

Y finalmente se muestra las listas de referencias la cual van a contener el listado de todas las fuentes que han sido mencionadas durante el desarrollo del trabajo, que sirvieron para sustentar teóricamente el enfoque del problema que ha sido objeto de estudio.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

A nivel mundial el impuesto es conocido como una contribución monetaria hecha por un particular de acuerdo a la potestad tributaria del País, con el fin de cubrir las obligaciones públicas. Con respecto a esto se puede decir que la recaudación de impuesto permite obtener recursos que ayuden a satisfacer las necesidades de la nación, puesto que en muchas ocasiones no cuenta con recursos propios para el sostenimiento y desarrollo continuo del país.

Por otra parte una problemática latente es la debilidad del impuesto inmobiliario, el cual presenta un porcentaje de morosidad significativo, tanto de empresas como de personas naturales, propietarias de viviendas, lo cual trae como consecuencia un impacto negativo, directamente en el presupuesto de ingresos de los municipios, y de manera indirecta en los habitantes de dicho territorio. Como es el caso de España representando uno de los más resaltantes en Europa.

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) año 2008, en Latinoamérica, el noventa y cinco por ciento, de los países grava el impuesto sobre inmuebles urbanos o inmobiliarios, sin embargo, expresa que históricamente la recaudación de este impuesto ha sido muy baja. Los niveles varían de acuerdo al contexto imperante en cada

país pero, en líneas generales el bajo rendimiento de los sistemas de recaudación es un mal presente en toda la región latinoamericana.

Por su parte en Venezuela, uno de sus principales ingresos se derivaban del petróleo, pero ya éstos se están tornando un poco cambiantes y no cubren con las diversas necesidades y obligaciones públicas nacionales, debido a esta situación en las últimas décadas se han desarrollado políticas de recaudación de impuesto, que permitan administrar eficientemente los recursos de la misma generando ingresos fiscales propios obtenidos para dar atención a las exigencias y necesidades presentes en los municipios, poniendo en práctica la aplicación de los diferentes impuestos de acuerdo a las diversas actividades económicas del país.

De acuerdo a esto, las Alcaldías, correspondiente con las Direcciones de Hacienda, son los organismos encargados a nivel municipal de la Administración Tributaria, a través de la aplicación de procedimientos de fiscalización que le permitan llevar a cabo de manera efectiva la recaudación de impuestos, así como también implementar mecanismos que ayuden a que los habitantes contribuyan en el cumplimiento del tributo, con la finalidad de satisfacer las necesidades públicas de cada municipio.

Sin embargo se puede observar deficiencias en la Administración Tributaria Municipal, en lo que se refiere al proceso de Recaudación de los Tributos, modernización, y concepción por parte del contribuyente como cliente, ya que por ley, no efectúan el pago de los impuestos causados, debido a estructuras administrativas no adecuadas y falta de penalización, lo que genera una debilidad institucional conllevando una dependencia de los ingresos nacionales más notoria.

Uno de los impuestos de naturaleza local y carácter subjetivo es el impuesto sobre inmuebles Urbanos. Evans, R. (1998), explica que el impuesto inmobiliario “Es subjetivo porque sólo toma en cuenta la condición de propietario de un inmueble sin atender a otras consideraciones como un sexo o nacionalidad”. Este impuesto representa una de las principales fuentes de ingreso en las alcaldías.

En la Dirección de Hacienda del municipio Valencia, los ingresos obtenidos por inmuebles Urbanos están por debajo de lo estimado, es decir no se cumple la meta. La situación actual es que el contribuyente paga cuando amerita una solvencia municipal para enajenar alguna propiedad, de lo contrario no muestra un grado de responsabilidad significativa. Sin embargo, se presume que es debido a la carencia de capacidad operativa por parte de la Administración Tributaria, razón por la cual este impuesto es de baja recaudación.

Por lo tanto, el impacto en el presupuesto municipal es negativo y trae consigo consecuencias que a la larga pueden ocasionar otras problemáticas. Por tal motivo es necesario establecer buenas prácticas de operaciones enfocadas en la problemática real, presente en el Sistema de Recaudación de la Alcaldía de Valencia. Fashbender, J. y Albán, C. (2010) expresan:

Las Buenas Prácticas de Operación son aquellas orientadas a crear procedimientos, indicadores, mecanismos de ejecución, u otros similares, que le permitan a las administraciones tributarias llevar a cabo su labor de ente recaudador, con pleno respeto de los derechos de los contribuyentes, y fomentando un adecuado conocimiento de la información tributaria. (p.45)

Es decir, corresponde directamente al Ente Público la responsabilidad de efectuar una planificación integral en relación al Sistema de Recaudación, en el caso de los procedimientos son necesarios porque van a guiar el curso de las operaciones, utilizándose para evaluar el funcionamiento y medir la eficiencia, de igual manera los indicadores van a suponer una serie de escenarios que se pueden presentar en todo el proceso de recaudación, por tanto existe la posibilidad de tomar previsiones y establecer soluciones anticipadas a problemas futuros, evitando la improvisación.

Es importante mencionar que los mecanismos representan la acción ejecutora, capaces de resolver, o también son establecidos para tomar medidas en pro de un problema. Por tal motivo, la planificación es de vital importancia, ya que por medio de ella se proyecta el éxito en los procesos, en definitiva se puede decir que existe un Sistema de Recaudación no provechoso, lo que implica restablecer los planes de recaudación.

Trayendo consigo la propuesta de estrategias gerenciales para optimizar el proceso de recaudación de Impuestos sobre Inmuebles Urbanos en la Alcaldía de Valencia, estado Carabobo.

Formulación del problema

¿De qué manera se puede optimizar el Control Fiscal en el proceso de Recaudación del Impuesto sobre el Inmueble Urbano en la Alcaldía de Valencia, Estado Carabobo?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer Estrategias Gerenciales para mejorar el proceso de Recaudación de Impuestos sobre el Inmueble Urbano en la Alcaldía de Valencia, estado Carabobo.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la realidad existente que incide en la eficiencia del control fiscal para la recaudación del impuesto sobre Inmuebles Urbanos de la Alcaldía de Valencia, estado Carabobo.
- Identificar las normativas legales que rigen a la Dirección de Hacienda para efectuar la recaudación del impuesto sobre Inmuebles Urbanos.
- Diseñar Estrategias Gerenciales para el mejor funcionamiento del control fiscal en el proceso de recaudación de impuestos sobre Inmuebles Urbanos en la Alcaldía de Valencia, Estado Carabobo.

Justificación

Los impuestos municipales, permiten a las alcaldías desarrollar programas y proyectos diseñados para mejorar la calidad de vida de los habitantes de un municipio, lo que obliga a las alcaldías enfocarse en reforzar más lo que es la recaudación de los impuestos, ya que estos son ingresos que ayudan a soportar el gasto público, mediante la implementación de estrategias gerenciales que permitan el mejoramiento del proceso de recaudación.

Es por ello que la Propuesta de las estrategias sirve como base para encaminar el destino de los impuestos recaudados incrementando así dicho ingreso para satisfacer las necesidades que demanda el colectivo del Municipio Valencia, siendo esto un ejemplo no solo a nivel estatal sino también a nivel nacional ya que en los últimos años no ha sido del todo eficiente y los ingresos obtenidos por el mismo no han cubierto las expectativas.

En este sentido, el estudio estará enfocado en la Dirección de Hacienda de la Alcaldía de Valencia, encargados de organizar, planificar, evaluar y ejecutar todo lo correspondiente a la renta pública en función del potencial que posee el Municipio Valencia y en especial resguardar que todos los registros de bienes inmuebles sean llevados a cabo correctamente, rigiéndose por la normativa legal existente y los manuales de procedimientos que aplican en el Ente, y éstos, a su vez, deben llevarse a cabo de una manera eficaz y eficiente.

Es necesario mencionar la importancia del aprovechamiento y administración eficientes de los recursos que ingresan al Ayuntamiento Municipal, ya que de ellos depende la puesta en marcha de la Gestión, mucho más en la actualidad, cuando la crisis económica está latente y las demandas de la población se incrementan a pasos agigantados, de igual manera que la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), plantea que los impuestos al patrimonio, especialmente sobre la propiedad inmueble, pueden generar un flujo relativamente estable de recursos tributarios y tener bajos costos de cumplimiento y Administración Tributaria, es decir, no se pueden tomar a la ligera, o simplemente restarles

importancia sino más bien tratar de aprovecharlos al máximo, y hacia esa dirección apunta esta investigación

Es por esto que la realización del presente estudio contribuirá con el diseño de Estrategias en función del proceso de Recaudación que permita desarrollar y fortalecer el Sistema actual, para desempeñar un buen Control Fiscal. De igual manera, servirá de referencia como aporte teórico y metodológico para la ejecución de próximas investigaciones que guarden relación con Sistemas de Recaudación sobre inmuebles urbanos aplicados en los Ayuntamientos Municipales y en las Direcciones de Hacienda.

Así mismo será de vital importancia para los investigadores, porque les ayudará a desarrollar habilidades y conocimientos sobre casos o situaciones que puedan presentarse en un futuro dentro del campo laboral, permitiendo demostrar la preparación académica adquirida a lo largo del proceso de formación.

CAPITULO II

MARCO TEORICO REFERENCIAL

De acuerdo a Balestrini, M. (2006):

El marco teórico, es el resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados del cuerpo teórico epistemológico que se asume, referidos al tema específico elegido para su estudio. De allí pues, que su racionalidad, estructura lógica y consistencia interna, va a permitir el análisis de los hechos conocidos, así como, orientar la búsqueda de otros datos relevantes. (p. 91)

En este aspecto se muestran algunas teorías relativas al sistema de recaudación tributario por inmuebles urbanos, así como también, se hace referencia a otras investigaciones realizados sobre el tema propuesto en este trabajo.

Antecedentes de la Investigación.

Bolívar, G., Brito, M. y Silva, J. (2010), en su Trabajo Especial de Grado titulado **Estrategias Gerenciales para la Optimización en la Recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en la dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Guacara, Estado Carabobo**, para optar por el título de Licenciado en contaduría Pública, en la Universidad de Carabobo cuyo objetivo fue proponer estrategias gerenciales para lograr optimizar la recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles urbanos en la dirección de Hacienda de la Alcaldía, apoyándose dentro de la modalidad Descriptiva con diseño de Campo y de acuerdo a los resultados obtenidos se llegó a la conclusión que la Dirección de Hacienda debe de ejecutar un conjunto de

acciones de naturaleza jurídico-administrativas que permitan aumentar los ingresos percibidos por concepto de Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos.

Este trabajo se encuentra directamente conexo con el tema de estudio, ya que muestra la aplicación de estrategia que permita la optimización para la recaudación en materia de impuesto sobre Inmueble Urbanos implementando ciertos lineamientos que ayuden a armonizar el vínculo entre las alcaldías y los contribuyentes, aportando conocimientos de estrategias para una mejor recaudación de impuesto.

Meneses W. y Morales S. (2010), en su Trabajo Especial de Grado titulado **Alternativa Orientada a Mejorar la Operatividad del Sistema Tributario Municipal en Función del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos. Caso Municipio Guacara Estado Carabobo**, para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo, teniendo como objetivo principal evaluar la operatividad del Sistema Tributario Municipal en función al Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Guacara, y así proponer alternativas para mejorar dicha operatividad, utilizando un estudio de campo con un diseño no experimental, y una vez, obtenido los resultados, se procedió al análisis de las respuestas obtenidas, logrando por medio de ellos el cumplimiento de los objetivos específicos planeados.

La relación existente entre esta investigación con la antes mencionada por los autores, es que ambos toman como objeto de estudio la mejora de la recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos a través de la evaluación del sistema tributario, aportando a su vez lineamientos que pueden llevarse a cabo a fin de mejorar el proceso de recaudación.

Aguilar, J., Lugo, N. y Sánchez, Y. (2009), en su Trabajo Especial de Grado titulado **Evaluación de la Aplicación de la Ordenanza del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Mario Briceño Iragorry del Estado Aragua durante el Ejercicio Fiscal 2008**, para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad de Carabobo, teniendo como finalidad evaluar la aplicación de la ordenanza inmuebles urbanos en el municipio Mario Briceño Iragorry del Estado Aragua, el estudio se enmarcó en un diseño de campo tipo descriptivo, donde los resultados muestran que los procedimientos para la aplicación del impuesto presenta importantes deficiencias que evidencia desconocimiento de los deberes formales, de igual manera se concluye que los contribuyentes no se sienten obligados a pagar en los lapsos establecidos, y sólo lo hacen cuando van a enajenar el bien inmueble.

La vinculación existente entre el presente trabajo y la investigación antes mencionada por los autores es que ambas se basan en el estudio de todos aquellos factores que intervienen en la recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos en una Alcaldía, proporcionando de forma oportuna información que le permite evaluar de manera eficiente el sistema tributario en la recaudación del impuesto.

Camaya, L. (2011), en su Trabajo Especial de Grado titulado **Proceso de Recaudación del Impuesto sobre Bienes Urbanos de la Alcaldía del Municipio Rafael Rangel del Estado Trujillo**, para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad de los Andes cuyo objetivo principal es Analizar el Proceso de Recaudación del Impuesto sobre Bienes Urbanos de la Alcaldía del Municipio Rafael Rangel del Estado Trujillo en los periodos 2009 y 2010 respectivamente, para ellos se desarrolló una

investigación de campo, con un estudio descriptivo, llegando a la conclusión de que el proceso es poco eficiente y adecuado ya que los contribuyentes carecen de motivación para realizar sus obligaciones tributarias.

Este trabajo se consideró como antecedente dado que da a conocer como son llevados los procesos de recaudación de impuestos sobre bienes inmuebles, brindando información acerca de cómo son los registros de los contribuyentes, los parámetros utilizados para la determinación del monto del impuesto sobre inmuebles urbanos y el proceso de fijación y liquidación de dicho impuesto.

Matee, T. y Pérez, E. (2011), en su Trabajo Especial de Grado titulado **Lineamientos para mejorar el Proceso de recaudación que minimice la Evasión de impuesto de las Actividades Económicas en el Municipio San Diego, Estado Carabobo**, para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez, en la cual su objetivo principal es proponer lineamientos para mejorar el proceso de recaudación que minimice la evasión de impuesto en las actividades económicas en el municipio San Diego, Estado Carabobo, apoyada en una investigación de tipo descriptiva y base documental, llegando a la conclusión que el mayor índice de evasión fiscal se encuentra en el impuesto de Actividades económicas representando un valor significativo de recaudación en comparación a los diversos impuestos municipales.

Dicha tesis tiene analogía con el presente trabajo debido a que establece como estudio lo que es el impuesto municipal, y uno de sus objetivos es diagnosticar la realidad existente en el proceso de recaudación

del impuesto, ofreciendo estrategias que permitan mejorar el proceso de recaudación.

Bases Teóricas

1. La Administración Pública
2. La Administración Financiera
3. La Administración Financiera Municipal
 - 3.1. El Sistema Tributario
4. Los Impuestos Municipales
5. Impuestos sobre Inmuebles Urbanos

La Administración Pública

Parada R. (2012:14) señala que: “La Administración Pública es toda aquella organización que se encuentra dentro del poder ejecutivo del Estado, más las estructuras orgánicas que sirven de soporte al poder legislativo y al poder judicial”.

Es decir que la Administración Pública es un sistema que involucra a los diferentes órganos del estado y que tiene por finalidad utilizar de la mejor manera los recursos del municipio, a fin de transformarlos en servicios públicos para el bienestar de la sociedad, haciendo uso también de la información pública y de los recursos técnico jurídicos ante los órganos jurisdiccionales o constitucionales para la defensas y restauración de sus derechos.

La Administración Financiera

Por otra parte Robles, C. (2012:10) define, “La Administración Financiera como una disciplina que optimiza los recursos financieros para el logro de los objetivos de la organización con mayor eficiencia y rentabilidad”.

Con relaciona lo antes expuesto por el autor, se puede decir que la administración financiera se encarga principalmente de controlar y manejar todos los recursos financieros obtenidos dentro de la organización con el fin de que estos sean lucrativos y líquidos al mismo tiempo.

La Administración Financiera Municipal

Según Crespo, M. (2010) la define como:

El conjunto de principios, normas, organismos, recursos, sistemas y procedimientos que intervienen en las operaciones de programación, gestión y control necesario para captar los fondos públicos y aplicarlos para la concreción de los objetivos y metas del Municipio, en la forma más eficiente y posible.

Es decir que la Administración Financiera Municipal es aquella que se encarga de planificar y definir los objetivos y metas que la alcaldía del municipio se propone alcanzar, en cuanto a la ejecución del presupuesto de ingreso y gastos de dicho municipio.

El Sistema Tributario

El sistema tributario ha sido conceptualizado por muchos autores y bajo distintos criterios, sin embargo se considera a Yangali, N. (2010) al citar a Tranchéz quien plantea el siguiente concepto:

Un conjunto de instituciones, principios y relaciones de interdependencia de carácter jurídico y económico, que caracterizan con cierta permanencia la organización y el funcionamiento de la actividad Financiera del Sector Público de un país o conjunto de países, y están orientadas a la consecución de determinados fines u objetivos. (P.4)

De acuerdo a lo antes mencionado por el autor, cuando se hace mención al término institución, se procura expresar la connotación, de índole social y cooperativa que comprende el Sistema tributario, de índole social en tanto que su razón de ser está vinculada a personas naturales y jurídicas, quienes contribuyen con una cuota de su dinero, gravados por ley, a fin de cubrir el Gasto Público, que pretende retribuirles, atendiendo sus necesidades. También se hace mención a los principios, todo sistema tiene principios que imperar dentro de sí, y que guían el curso de las operaciones y el desarrollo de los procesos de manera unidireccional, es decir, con enfoque unificado, con una visión compartida. Estos principios son leyes o reglas, en cuanto a los tributos, en cual certifican su carácter legal y avalan su aplicación.

De igual manera las relaciones de interdependencia representan una condición importante, es decir, el progreso del sistema es responsabilidad de todos, cada uno necesita del otro. Cuando se habla de sistemas,

generalmente se concibe una cadena o una secuencia de procesos entrelazados, quienes aportan un valor agregado, hasta que llega a su punto final, y la meta es alcanzada.

Por lo tanto se puede decir, que el sistema tributario es la principal fuente de financiamiento, tanto nacional como municipal, y regional en poca proporción, y la que va a garantizar el desarrollo de la Gestión Pública de manera efectiva y eficaz.

Los Impuestos Municipales

Para tal efecto Crespo, M. (2010:92), señala que los impuestos: “son los tributos exigidos sin contraprestación cuyo hecho imponible está constituido por negocios, actos o hechos que ponen de manifiesto la capacidad contributiva del contribuyente”.

Por su parte el autor lo que intenta describir es que los impuestos municipales son prestaciones en dinero o en especies que fija la ley con carácter general y obligatorio, a cargo de las personas físicas o morales para cubrir con los gastos públicos de un determinado municipio, y es importante el pago de dicho impuestos mejorando el funcionamiento de los servicios públicos de una ciudad y en especial del municipio, permitiendo desarrollar programas y proyectos para optimizar la calidad de vida de los habitantes de un municipio.

Impuesto sobre Inmuebles Urbanos

Villegas, (2002), afirma que el Impuesto sobre Inmuebles Urbanos es:

El Impuesto más antiguo de los Impuestos directos. Esto se complementa con el hecho de que el Estado tenía o tiene un derecho originario sobre todo el suelo de su soberanía, aunado a la seguridad y estabilidad que como base ofrecía este Impuesto para la realización y cobro de este.

Este impuesto es un instrumento que las Alcaldías han utilizado para el ordenamiento de la expansión urbana y para el mejoramiento de sus ingresos propios, de modo que permitan un proceso de modernización de las ciudades conjuntamente con otras fuentes de ingresos y de esta manera los residentes del municipio sientan que la gestión realizada es efectiva en función de sus intereses.

Bases legales



El presente estudio basado en la evaluación del sistema de recaudación tributario por inmuebles urbanos aplicado en el fisco municipal de Valencia, estado Carabobo, se encuentra sustentado en primer instancia por la Carta magna seguida de una serie de instrumentos reglamentarios vigentes en la República Bolivariana de Venezuela, de donde se seleccionaron los artículos más inherentes a la investigación, como son:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), febrero (2009), en su Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5908

Art. 168.- Los municipios constituyen la unidad política primaria de la organización nacional, gozan de personalidad jurídica y autonomía dentro de los límites de esta constitución y la ley. La autonomía municipal comprende:

1. La elección de sus autoridades.
2. La gestión de las materias de su competencia. La creación, recaudación e inversión de sus ingresos.
3. Las actuaciones del municipio en el ámbito de sus competencias se cumplirán incorporando la participación ciudadana al proceso de definición y ejecución de la gestión pública y al control y evaluación de sus resultados, en forma efectiva, suficiente y oportuna, conforme a la ley.

Art. 179, Numeral 2.- Los Municipios tendrán los siguientes ingresos:

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

aprovechamiento con que se vean favorecidas por los planes de ordenación urbanística.

Los artículos antes mencionados establecen como está constituido y las funciones que cumplen el municipio de igual manera señala que los ingresos municipales estarán establecidos por las tasas de bienes y servicios o cualquiera actividad económica realizada dentro de la jurisdicción y cualquier otra establecida en sus ordenanzas.

Art. 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.

Art. 317.- 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 en las leyes. Ningún tributo debe tener efecto confiscatorio

Los presentes artículos plantean los principios de igualdad y la no retroactividad, dicho de otro modo; establece la justa recaudación de los tributos, donde una de las finalidades del sistema tributario es la distribución de las cargas teniendo en consideración la capacidad económica de los contribuyentes, para una recaudación eficiente de los tributos.

Ley Orgánica del Poder Público Municipal, diciembre (2010), en su Gaceta Oficial Extraordinaria Nº 6.015

Art. 174.-El impuesto sobre inmuebles urbanos recae sobre toda persona que tenga derechos de propiedad, u otros derechos reales, sobre bienes inmuebles urbanos ubicados en la jurisdicción municipal de que se trate o los beneficiarios de concesiones administrativas sobre los mismos bienes.

Art. 175.- La base imponible de este impuesto será el valor de los inmuebles. La determinación del valor del inmueble se hará partiendo del valor catastral de los mismos, el cual se fijará tomando como referencia el precio corriente en el mercado. La base imponible, en ningún caso, podrá ser superior al valor en mercado. Para la fijación del valor de mercado se deberán considerar las condiciones urbanísticas edificatorias, el carácter histórico artístico del bien, su uso o destino, la calidad y antigüedad de las construcciones y cualquier otro factor que de manera razonable pueda incidir en el mismo. Por valor de los inmuebles se tendrá el precio corriente en el mercado, entendiéndose por tal el que normalmente se haya pagado por bienes de similares características en el mes anterior a aquél en el que proceda la valoración, según la ordenanza respectiva, siempre que sea consecuencia de una enajenación efectuada en condiciones de libre competencia entre un comprador y un vendedor no vinculados.

Art. 176.- se consideran inmuebles urbanos:

1. El suelo urbano susceptible de urbanización. Se considera suelo urbano los terrenos que dispongan de vías de comunicación, suministro de agua, servicio de disposición de aguas servidas, suministro de energía eléctrica y alumbrado público.
2. Las construcciones ubicadas en suelo susceptible de urbanización, entendidas por tales:

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

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

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

Los artículos 174, 175 y 176 de la ley Orgánica del Poder Público, señalan que toda persona que posee una bien inmueble ya sea un terreno, una construcción, edificio o todo aquello adherido al suelo, siempre y cuando esté realizando alguna actividad económica está obligado a la cancelación del impuesto indicado por la oficina de catastro correspondiente. De igual manera plantean que la base imponible para calcular el impuesto será sujeta al valor establecido en el mercado de dicho bien, tomando en consideración tanto las condiciones, el urbanismo y su antigüedad.

Ordenanza de Impuesto sobre Inmuebles Urbanos, Enero (2009), en su la Gaceta Municipal N° 08/958.

Esta ordenanza tiene por objeto regular dentro del municipio Valencia, el impuesto sobre inmuebles urbanos previsto en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

Art.5.- La base imponible del impuesto será el valor de los inmuebles urbanos, ubicados en la jurisdicción del Municipio Valencia.

Parágrafo Único: El Impuesto sobre Inmuebles Urbanos consistirá en una alícuota del valor del inmueble, determinado conforme a lo establecido en esta Ordenanza.

Art. 6.- Los parámetros para fijar el valor de los inmuebles urbanos por la Dirección de Catastro de la Alcaldía de Municipio Valencia, en el marco de esta Ordenanza y según lo previsto en la Ley Orgánica del Poder Público Municipal, son los siguientes:

1. El precio corriente del inmueble urbano en el mercado.
2. Las condiciones urbanísticas del sector o parroquia de su ubicación.
3. Las condiciones edificatorias del mismo.
4. El carácter histórico y artístico.
5. La antigüedad de las construcciones.
6. El uso o destino y la calidad del inmueble.
7. El número de metros cuadrados del inmueble, bien sea, que se trate de inmuebles constituidos por terrenos, por terrenos con construcción, o solo de construcción.
8. Cualquier otro factor que de manera razonable pueda incidir en el valor del mismo y le permita a la Administración Municipal determinar el valor de una forma adecuada y justa.

Parágrafo Único: La base imponible, en ningún caso, podrá ser superior al valor del inmueble urbano en el mercado.

Los artículos antes mencionados prescritos en la presente ordenanza describen cuales son los parámetros a seguir para obtener el valor de cualquier inmueble urbano ubicado en el municipio valencia, permitiéndole

conseguir con mayor facilidad y exactitud la base imponible de dicho inmueble y a su vez el impuesto a retener.

Art. 21.- Para determinar el número, la identificación, la ubicación y las características de los sujetos al pago del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos, así como de los agentes de retención, se formará el Registro de Información de Contribuyentes del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos.

Art. 22.- El Registro de Información de Contribuyentes del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos, estará a cargo de la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Valencia, se formará con las especificaciones y datos contenidos en las solicitudes de inscripción en el Registro Catastral y se organizará de modo que permita:

1. Determinar el número de contribuyentes, de responsables y de agentes de retención, su identificación y domicilio o residencia.

2. Implantar controles para el seguimiento del pago del impuesto.

3. Controlar el saldo adeudado por cada contribuyente, responsable o agente de retención por concepto de impuesto por cada inmueble.

4. Identificar a quienes hayan perdido la condición de contribuyente, responsable o agente de retención.

Art. 24.- La Administración Tributaria Municipal realizará, semestralmente, la revisión y actualización del Registro de Información de Contribuyentes del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos, para efectuar en éste los ajustes necesarios. Para mantener, actualizado el Registro, la Administración Tributaria Municipal, podrá realizar censos, inspecciones, fiscalizaciones permanentes y utilizar los datos censales y los registros de organismos oficiales y de empresas públicas o privadas prestatarias de servicios públicos.

Con respecto a los art. 21, 22 y 24 señala que toda persona que posea un bien inmueble o sea agente de retención estará obligada a formar parte del registro de información al contribuyente, encargado de suministrar información específica de la constitución del bien, este a su vez se debe mantener debidamente actualizado a través de investigaciones pertinentes realizadas cada 6 meses, permitiéndole a la Alcaldía de valencia llevar un mejor control y veracidad de la información suministrada por el contribuyente

Art. 28.-La liquidación se solicitará ante la Dirección de Hacienda durante el primer mes de cada año, cumpliendo con las condiciones, plazos y formas establecidas en esta Ordenanza. La liquidación se acompañará con los recaudos que permitan registrarse y/o actualizar al administrado en el Registro de Información de Contribuyentes del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos.

Parágrafo Único: La Administración Tributaria Municipal exigirá que los contribuyentes sujetos al pago del impuesto establecido en esta Ordenanza que sean titulares de alguna exoneración del mismo, presenten su liquidación anual. En estos casos, la solicitud de liquidación se presentará con las formalidades que señale la Dirección de Hacienda. que para tales efectos suministre la Administración Tributaria Municipal.

Art. 30.-El Impuesto sobre Inmuebles Urbanos, consiste en la cantidad anual que resulte de multiplicar el valor promedio referencial fiscal del metro cuadrado (m²) del inmueble por el número de metros cuadrados (m²) del mismo.

Art. 32.-El impuesto a pagar por metro cuadrado (m²) será el fijado en la Columna N° 6 de la Tabla No. 1 del Valor Fiscal de Terrenos, en la Columna N° 13 de la Tabla N° 2 del Valor Fiscal de Construcción y en la Columna N° 20 de la Tabla N° 3 del Valor Fiscal de Locales Comerciales y Oficinas.

Parágrafo Único: Los valores promedios referenciales indicados en este artículo podrán ser incrementados a partir del primero (1ero) de enero de cada año, determinado por el valor catastral, el cual, se fijará tomando como referencia, el precio corriente del inmueble en el mercado, el uso, las condiciones urbanísticas y calidad o antigüedad del mismo.

Art. 33.- A los fines de la liquidación del impuesto conforme con lo previsto en los artículos precedentes de este Capítulo, se multiplicará el número de metros cuadrados (m2) del inmueble por el impuesto a pagar por metro cuadrado anual.

Art. 40.- El Impuesto sobre Inmuebles Urbanos se liquidará por anualidades, y será pagado por mensualidades ante las oficinas receptoras de Fondos Municipales de la Alcaldía del Municipio Valencia, las mensualidades comenzarán a contarse a partir del primero (1ero) de enero de cada año.

Art. 41.-El pago del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos, deberá realizarse dentro del mes calendario correspondiente.

Art. 46.-La falta de pago o el pago incompleto del monto de cualquiera de las porciones, o el pago fuera del término de vencimiento de algunas de las mismas, hará exigible la totalidad del saldo adeudado, más intereses moratorios a la tasa establecida en el Código Orgánico Tributario, aplicados sobre el monto del impuesto causado y no pagado.

Por otra parte una vez cumplido con el registro de información al contribuyente, se debe cumplir con la liquidación y pago del impuesto, ya que de otro modo la administración procederá a la aplicación de las sanciones tal

como está establecido en la ordenanza, ya que en ningún caso la aplicación de la sanción extingue el pago ni la cancelación de los intereses de mora. Por su parte el impuesto a retener va a depender del inmueble y su ubicación, tal cual lo especifican los artículos 28, 30, 32, 33, 40, 41 y 46 en la presente ordenanza la cual señalan detenidamente como realizar el cálculo adecuado y pago correspondiente por cada inmueble.

De igual manera es importante señalar que toda aquella persona que posea alguna exoneración debe presentar anualmente su liquidación de acuerdo a lo establecido por la Dirección de Hacienda del Municipio Valencia.

Código Orgánico Tributario, Octubre (2001), en su Gaceta Oficial N° 37.305

Art. 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. La obligación tributaria constituye un vínculo de carácter personal, aunque su cumplimiento se asegure mediante garantía real o con privilegios especiales

Art. 18.-Es sujeto activo de la obligación tributaria el ente público acreedor del tributo.

Art. 19.-Es sujeto pasivo el obligado al cumplimiento de las prestaciones tributarias, sea en calidad de contribuyente o de responsable.

Art. 23.-Los contribuyentes están obligados al pago de los tributos y al cumplimiento de los deberes formales impuestos por este Código o por normas tributarias.

En relación a los artículos antes mencionados, se puede decir que todo contribuyente está en la obligación cumplir con el pago del impuesto de establecido por las diferente leyes en el momento que surja la relación.

Definición de Términos

Alícuota: Tarifa porcentual que debe aplicarse a la base imponible para determinar el tributo.

Catastro: es un registro administrativo dependiente del estado en el que se describe los bienes inmuebles rústicos, urbanos y características especiales.

Contribuyente: Es la persona, natural o jurídica, que debe contribuir a un Ente Público, una cuota de su dinero, la cual ha sido causada por incurrir en situaciones gravadas por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) y las Ordenanzas Municipales, por ejemplo: desarrollar actividades económicas, poseer inmuebles y vehículos, entre otros.

Municipio: es una entidad administrativa que puede agrupar una sola localidad o varias, que puede ser referencia a una ciudad, pueblo o aldea.

Recaudación: es el proceso mediante el cual, la administración tributaria obtiene los ingresos por impuestos, destinados a la cancelación del Gasto Público. Existe la Recaudación manual, donde intervienen dos sujetos, el contribuyente y el funcionario, en representación del Ente Público; y la Recaudación virtual, donde el contribuyente auto gestiona la cancelación de sus impuestos por un Portal Web.

Impuesto: es una especie de tributo que se origina por imposición del Estado en el ejercicio de su Potestad Tributaria. Este tipo de tributo es unidireccional, a diferencia de las tasas, que son producto de un servicio prestado por el Ente Público. El sustento legal reposa, principalmente, en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, y en lo subsecuente, demás leyes u Ordenanzas Municipales.

Fiscalización: este concepto abarca tanto el ramo privado como el público. La esencia de la fiscalización es realizar un examen a determinadas actividades para verificar el cumplimiento de la normativa vigente. En el caso de la administración Pública Municipal, las Haciendas cuentan con un departamento de Fiscalización quienes se encargan de promover los intereses del Fisco, realizando las evaluaciones pertinentes a los comercios e industrias, para comprobar la legalidad de los mismos.

Tasa: consiste en la utilización privativa o el aprovechamiento especial del dominio público, la prestación de servicio o la realización de actividades en régimen de derecho público.

Tributo: son todos aquellos impuestos, tasas y contribuciones.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

En referencia a la metodología de investigación Palella&Martins al ser citado por Chacón, R. (2012:36) expresan que el Marco Metodológico “Consiste en definir las pautas bajo las cuales se abordará el estudio, trazando las estrategias a utilizar, para alcanzar las respuestas a los objetivos que el investigador se propuso.”

Quiere decir que el Marco Metodológico representa la estructura funcional y operativa del proyecto, basada en pautas y estrategias que permitan llevar a cabo el desarrollo de la investigación hasta llegar a la resolución del objetivo general.

Tipo de investigación

En referencia al estudio descriptivo, Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2004:102) explican que “miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del objeto a investigar.

Y por su parte Hurtado, J. (2000) define la investigación proyectiva:

La elaboración de una propuesta o de un modelo, como solución a un problema o necesidad de tipo práctico, ya sea de un grupo social, o de una institución, en un área particular del conocimiento, a partir de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, los procesos explicativos o generadores involucrados y las tendencias futuras. (Pág. 325)

En tal sentido, la presente investigación fue de tipo descriptiva y proyectiva, ya que constó en la recopilación de diversos datos sobre el Sistema de Administración Tributaria en el proceso de Recaudación, aplicado en la Alcaldía de Valencia, a nivel operativo, normativo y legal, y a su vez la elaboración de una propuesta en función del mejoramiento de dicho proceso. En consecuencia, se diseñaron Estrategias Gerenciales para optimizar el Sistema actual, utilizado para recaudar los ingresos en materia de Inmuebles Urbanos, con carácter viable, pertinente y práctico.

Diseño de la Investigación

Para Balestrini, M. (2006:131) “un diseño de Investigación se define como el plan global de investigación que integra de un modo coherente y adecuadamente correctas técnicas de recogidas de datos a utilizar, análisis previsto y objetivos...”

Existen dos tipos de investigación, de campo o experimental y documental o no experimental. Según Pérez, A. (2004:19), “en la investigación de campo, el investigador recoge la información directa de la realidad, está referida en fuentes primarias, y los datos se obtienen a través de aplicación de técnicas de recolección de datos como el cuestionario, la entrevista y la observación científica. Y por su parte Arias, F. (2006:27) plantea que “la investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas”.

En tal sentido la presente investigación fue de tipo mixta, es decir, de campo y documental. De campo debido a que parte de la recopilación de

datos, para dar respuesta a la interrogante y cumplimiento a los objetivos, fue efectuada en las instalaciones de la Alcaldía de Valencia, lugar dónde se desarrolla el proceso de recaudación; y documental ya que se utilizaron fuentes bibliográficas para sustentar el contenido de investigación y explicar conceptos tocantes al tema, de tal forma, que se pudiese adquirir un conocimiento global y completo que provea confiabilidad sobre los resultados obtenidos.

Unidades de Estudio

El estudio planteado fue desarrollado en la Alcaldía del municipio Valencia, y dirigido al personal que labora que la Dirección de Hacienda, Departamento de Inmuebles Urbanos y División de Recaudación así como en Taquilla Única. Partiendo de Jefes de División y Departamentos, Coordinadores, Analistas y asistentes de Contribuyentes, quienes están vinculados al proceso de recaudación.

Población y Muestra

La población, tal como lo define Palella, S. (2006:115) “es el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones. La población puede ser definida como el conjunto finito o infinito de elemento...”. De igual forma, Lerma, H. (2004:67) la define como “el conjunto de todos los elementos de la misma especie que presentan una característica determinada o que corresponden a una misma definición y a cuyos elementos se les estudiarán sus relaciones y características.”

La muestra, según Balestrini, M. (2006)

Es una parte de la población, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo. Y de igual forma plantea que “cuando la población es pequeña y finita no se aplican criterios muestrales” (p. 145)

En consecuencia, por ser la población de tamaño manejable y significativo los investigadores consideraron tomar como muestra la totalidad de la población. En tal sentido, la muestra quedó conformada por un total de veinte y tres (23) empleados, los cuales conforman La Dirección de Hacienda en sus Divisiones de Recaudación, Taquilla Única y Coordinación de Inmuebles y vehículos. (Ver tabla 1)

Tabla N° 1
Clasificación de la Población

Área	Descripción	Población	Muestra	Porcentaje de Muestra
División de Recaudación	Jefe de División	01	01	100%
	Analista	05	05	100%
Taquilla Única	Asistente de Contribuyente	14	14	100%
Coordinación de Inmuebles y Vehículos	Coordinador	01	01	100%
	Analista	03	03	100%
Total		23	23	100%

Fuente: Díaz, A. y Rodríguez, G. (2014)

Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Técnicas de recolección de datos

La Técnica de recolección de datos según Arias, F. (2006:167) “es el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”. Es decir, conforma cada uno de los pasos que debe seguir y ejecutar el investigador para adquirir la información requerida y necesaria para desarrollo de la investigación, en este caso se tomó como técnica la encuesta la cual va a permitir conocer diversas opiniones de la muestra seleccionada.

Instrumentos de Recolección de Datos

Según Chávez, N. (2007: 173) “los instrumentos de investigación son los medios que usa el investigador para medir el comportamiento o atributos de las variables. Entre estos se puede mencionar cuestionarios, entrevistas y escalas de clasificación, entre otros”. El instrumento fue un cuestionario de encuesta, el cual, se aplicó a los empleados fijos que conforman la Dirección de Hacienda, en la División de Recaudación, Tramitación y Taquilla Única. La aplicación del mismo fue con fines de obtener información que permitieran llevar a cabo los objetivos específicos de la investigación.

Es importante resaltar que el tipo de cuestionario que se utilizó fue de tipo no estructurado, con preguntas generales, centradas en el tema de investigación, y con un lenguaje y vocabulario adecuado al encuestado. El tipo de preguntas utilizadas son cerradas dicotómicas, donde se le concede al entrevistado dos alternativas a escoger, Arias, F. (2006:67) plantea la

siguiente definición “un cuestionario de preguntas cerradas: son aquellas que establecen previamente las opciones que puede elegir el encuestado. Estas se clasifican en dicotómicas cuando ofrecen sólo dos opciones de respuesta

Cuadro N° 1

Cuadro Técnico Metodológico Operacionalización de las variables

Objetivo General: Proponer un Sistema Estratégico para optimizar el proceso de Recaudación de Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en la Alcaldía de Valencia, estado Carabobo

Objetivos Específicos	Variables	Definición de las Variables	Indicadores	Instrumentos	Items	Fuentes
Diagnosticar la realidad existente que incide en la eficiencia del control fiscal para la recaudación del impuesto sobre Inmuebles Urbanos de la Alcaldía de Valencia, estado Carabobo	<ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia del Control - Recaudación de Inmuebles Urbanos 	<p>Eficacia del Control fiscal: es la cualidad que se adquiere al desarrollar las actividades de control fiscal de manera adecuada y en correspondencia con los objetivos, a tal punto de alcanzarlos.</p> <p>Recaudación de impuestos: Es el proceso del cobro de impuestos, donde intervienen el ente recaudador y el contribuyente.</p> <p>Impuesto de Inmuebles Urbanos: se refiere a la vinculación física del bien que es la materia imponible del tributo, es decir, los bienes inmuebles por su naturaleza, que están sembrados o fijados en el suelo y son inseparables de él.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia de procesos. - Control de Inmuebles. - Actualización de Base de Datos - Seguimiento - Fiscalización - Sanciones - Atención al contribuyente 	Cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> -¿Cree usted que la Dirección de Hacienda lleva un control automatizado en la recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos? -¿Considera usted que el proceso de recaudación que lleva acabo la Dirección de Hacienda es eficiente? -¿Usted considera que la Dirección de Hacienda desarrolla un control adecuado sobre la recaudación del impuesto inmobiliario? -¿Conoce usted si la Dirección de Hacienda realiza seguimientos a los errores u omisiones sobre el estatus del contribuyente? 	Personal de la Dirección de Hacienda de la Alcaldía de Valencia.

Fuente: Díaz, A. y Rodríguez, G. (2014)

Cuadro N° 2

Cuadro Técnico Metodológico Operacionalización de las variables

Objetivo General: Proponer un estrategia Gerenciales para optimizar el proceso de Recaudación de Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en la Alcaldía de Valencia, estado Carabobo

Objetivos Específicos	Variables	Definición de las Variables	Indicadores	Instrumentos	Items	Fuentes
					-¿Conoce usted si existe un manual de normas y procedimientos para la recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos?	
Identificar las normativas legales que rigen la Dirección de Hacienda para efectuar la recaudación sobre Inmuebles Urbanos	<ul style="list-style-type: none"> - Normativas legales. - Recaudación de Inmuebles Urbanos 	Las normativas legales: comprenden el marco legal, en torno al impuesto sobre inmuebles urbanos, el cual le imputa un carácter de obligatoriedad y a su vez, detalla los aspectos relacionados para su debida aplicación.	<ul style="list-style-type: none"> - Constitución de la República Bolivariana de Venezuela - Otras leyes aplicables - La Ordenanza Municipal - Hecho Imponible - Base Imponible - Sanciones: Pecuniarias y administrativas. 	Cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Considera usted que la Dirección de Hacienda programa jornadas de capacitación para su personal referente a las normativas legales que rige la recaudación sobre el impuesto inmobiliario?? -¿Considera usted que la Dirección de Hacienda aplica las normativas legales? -¿Considera usted que la Dirección de Hacienda aplica las sanciones correspondientes a los contribuyentes morosos del impuesto inmobiliario 	Personal de la Dirección de Hacienda de la Alcaldía de Valencia.

Fuente: Díaz, A. y Rodríguez, G. (2014)

Cuadro N° 3

Cuadro Técnico Metodológico Operacionalización de las variables

Objetivo General: Proponer un estrategia Gerenciales para optimizar el proceso de Recaudación de Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en la Alcaldía de Valencia, estado Carabobo

Objetivos Específicos	Variables	Definición de las Variables	Indicadores	Instrumentos	Items	Fuentes
Diseñar Estrategias Gerenciales para el mejor funcionamiento del control fiscal en el proceso de recaudación de impuesto sobre Inmuebles Urbanos en la Alcaldía de Valencia, Estado Carabobo	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema estratégico - Eficiencia del control - Recaudación de Impuesto de Inmuebles Urbanos 	Sistema estratégico: es un conjunto de elementos o procedimientos interrelacionados, que persiguen un mismo objetivo y que a su vez fueron diseñados acorde a un espacio y tiempo determinado, de manera intencional.	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos de cobro - Procesos de pago - Manuales de procedimientos - Conexiones internas - Procedimientos administrativos - Manual de atención al contribuyente Programa de Fiscalización 	Cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> -¿Conoce usted si existe un tabulador que clasifique a los contribuyentes de impuesto inmobiliario, según el valor del inmueble? -¿Cree usted que el personal de la Dirección de Hacienda recibe capacitación sobre los procesos de recaudación del impuesto inmobiliario? -¿Conoce usted si los contribuyentes reciben información oportuna sobre las diversas formas de pago del impuesto inmobiliario? -¿Considera usted que la Dirección de Hacienda implementa metas anuales en relación a la recaudación del impuesto inmobiliario? 	Personal de la Dirección de Hacienda de la Alcaldía de Valencia.

Fuente: Díaz, A. y Rodríguez, G. (2014)

Cuadro N° 4

Cuadro Técnico Metodológico Operacionalización de las variables

Objetivo General: Proponer un estrategia Gerenciales para optimizar el proceso de Recaudación de Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en la Alcaldía de Valencia, estado Carabobo

Objetivos Específicos	Variables	Definición de las Variables	Indicadores	Instrumentos	Items	Fuentes
					<p>-¿Considera usted que existe una base de datos informativa oportuna y accesible a los contribuyentes relativa al impuesto sobre inmuebles urbanos?</p> <p>-¿Conoce usted si la Dirección de Hacienda posee una plataforma tecnológica que distribuya las notificaciones al contribuyente de impuestos sobre inmuebles urbanos, usando medios electrónicos, de conformidad con las leyes que rigen tales procedimientos?</p>	

Fuente: Díaz, A. y Rodríguez, G. (2014)

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Con el fin de lograr los objetivos planteados al inicio de esta tesis, se vació la información obtenida mediante los cuestionarios aplicados para su análisis e interpretación. Además se realizaron graficas en el programa Word para una mejor comprensión de los resultados, creando cuadros para desarrollar la tabulación de la información y obtener el análisis e interpretación de las tendencias en función de cada objetivo específico y cada ítem; Así mismo, se incorporó la opinión del equipo de investigadores de manera conclusiva.

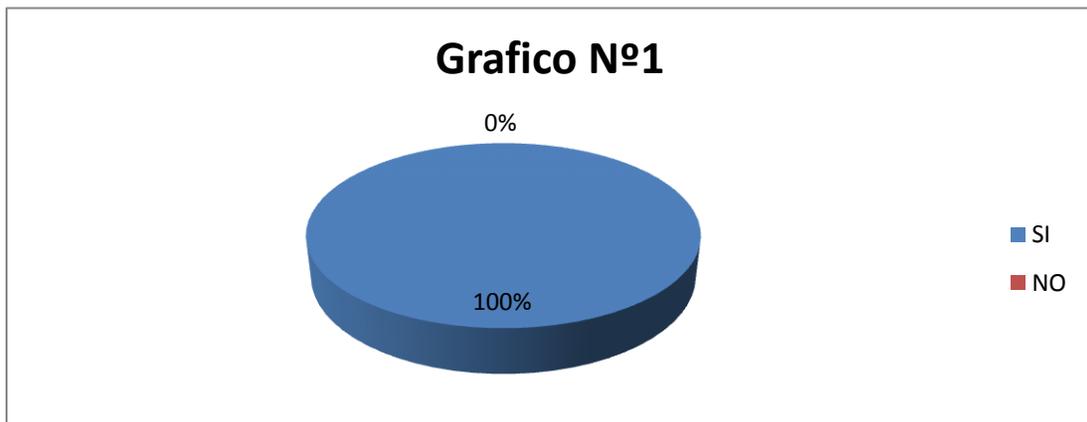
Objetivos Específicos:

1. Diagnosticar la realidad existente que incide en la eficiencia del control fiscal para la recaudación del impuesto sobre Inmuebles Urbanos de la Alcaldía de Valencia, estado Carabobo.

ITEMS N° 1. ¿Conoce usted si la Dirección de Hacienda lleva un control automatizado en la recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos?

Tabla N° 2

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES (%)
SI	23	100
NO	0	0
TOTAL	23	100



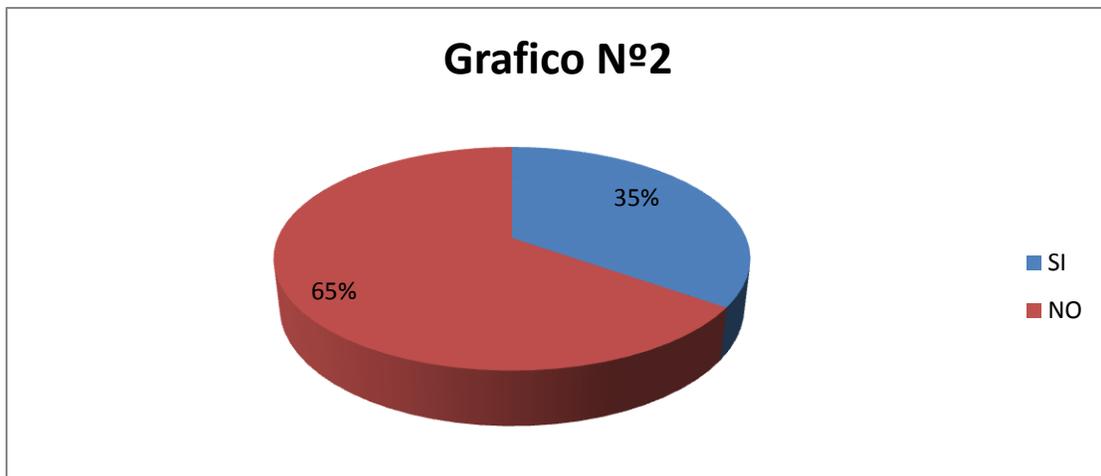
Fuente: Díaz, A. y Rodríguez, G. (2015).

Análisis: En el presente ítems se pretende conocer si el proceso de recaudación de impuesto se lleva de manera automatizada y según los resultados recolectados, se pudo conocer que en la Alcaldía del Municipio Valencia se trabaja bajo un sistema automatizado siendo confirmado por el cien por ciento (100%) de los encuestados, permitiéndole al personal mantener el trabajo al día y de una manera menos rigurosa.

ITEMS N° 2. ¿Considera usted que el proceso de recaudación que lleva acabo la Dirección de Hacienda es eficiente?

Tabla N° 3

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES (%)
SI	08	35
NO	15	65
TOTAL	23	100



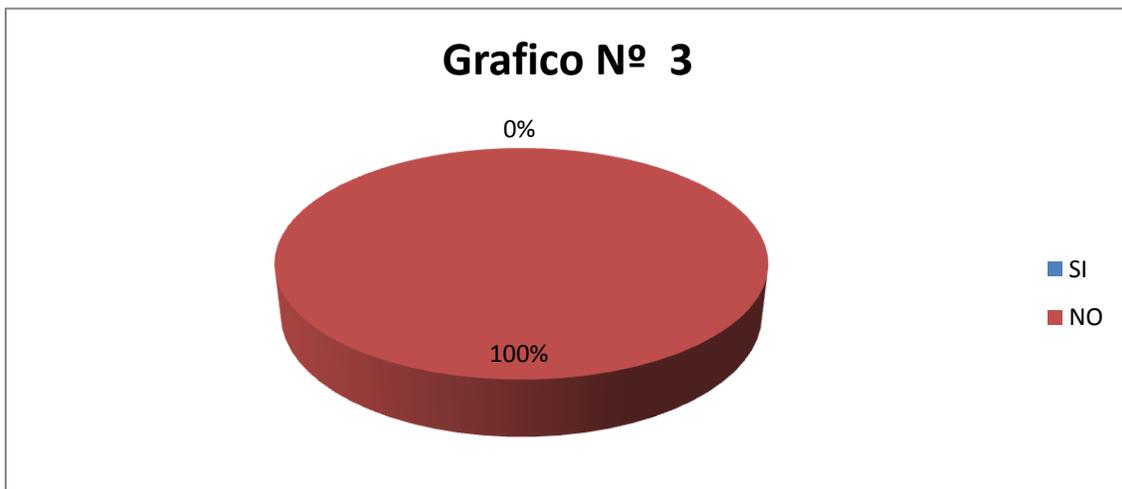
Fuente: Díaz, A. y Rodríguez, G. (2015).

Análisis: El treinta y cinco por ciento (35%) de la población consideran que el actual proceso de recaudación que implementa la Alcaldía de Valencia es eficiente, por el contrario, el sesenta y cinco por ciento (65%) de las personas no consideran que tal proceso sea eficiente debido a que no facilita el cumplimiento de las metas establecidas, por lo que consideran que es recomendable implementar un nuevo sistema para el mejoramiento del mismo. Lo que se busca en el presente trabajo de investigación es diagnosticar las deficiencias existentes dentro del departamento de recaudación de impuesto al inmueble urbano, para así aplicar estrategias que garantice el cumplimiento de dicho proceso.

ITEMS N° 3. ¿Usted considera que la Dirección de Hacienda desarrolla un control adecuado sobre la recaudación del impuesto inmobiliario?

Tabla N° 4

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES (%)
SI	0	00
NO	23	100
TOTAL	23	100



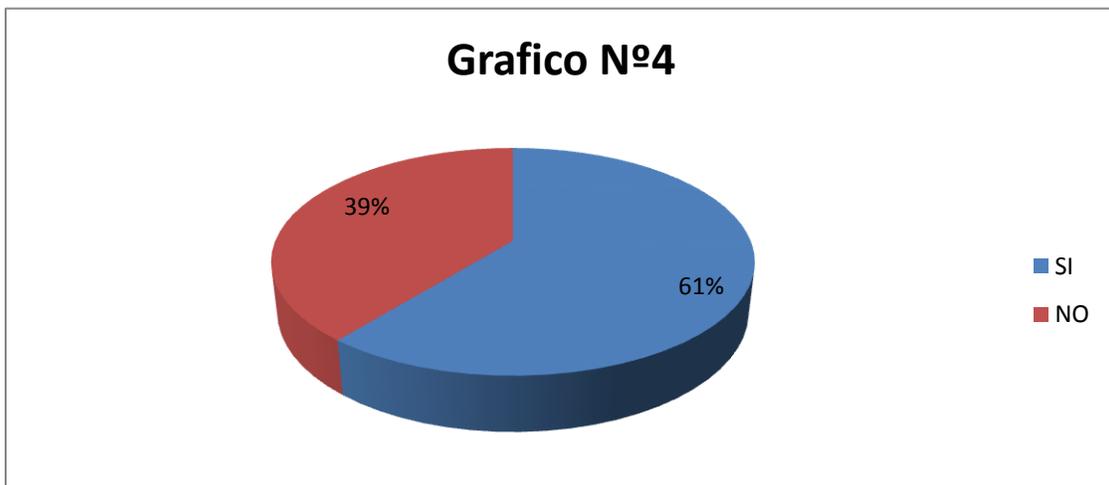
Fuente: Díaz, A. y Rodríguez, G. (2015).

Análisis: El cien por ciento (100%) de los encuestados consideran que el actual control sobre recaudación de impuesto inmobiliario no es llevado a cabo correctamente, debido a que expresan que no existe una supervisión de los procesos de recaudación consecutiva para la verificación de un cumplimiento veraz y oportuno. Por lo que se recomienda establecer jornadas de auditoría al departamento de Dirección de Hacienda de la Alcaldía de Valencia específicamente en la parte de recaudación de impuesto inmobiliario con la finalidad de hacer cumplir el proceso y así obtener mayores ingresos manteniendo una gestión de gobierno positiva.

ITEMS N° 4. ¿Conoce usted si la Dirección de Hacienda realiza seguimientos a los errores u omisiones sobre el estatus del contribuyente?

Tabla N° 5

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES (%)
SI	14	61
NO	09	39
TOTAL	23	100



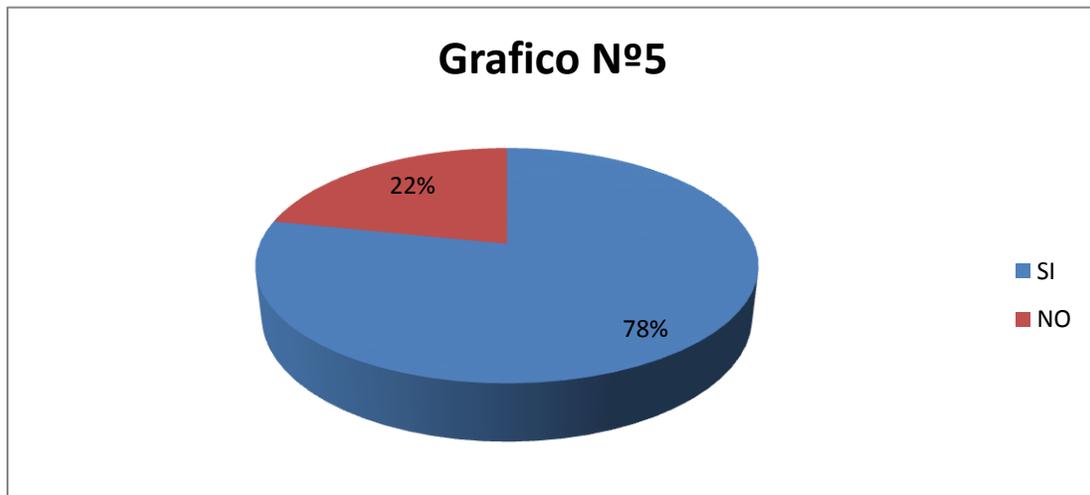
Fuente: Díaz, A. y Rodríguez, G. (2015).

Análisis: El sesenta y uno por ciento(61%) de las personas encuestadas consideran que si se lleva un seguimiento a los errores u omisiones en el Status de los contribuyentes, sin embargo, el treinta y nueve por ciento (39%) de los encuestados perteneciente a la Dirección de Hacienda de la Alcaldía de valencia dicen que no, alegando que en algunas ocasiones hacen caso omiso y no se realiza las revisiones y correcciones necesarias a tiempo, permitiéndole al contribuyente no cumplir con sus obligaciones a la fecha.

ITEMS N° 5. ¿Conoce usted si existe un manual de normas y procedimientos para la recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos?

Tabla N° 6

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES (%)
SI	18	78
NO	05	22
TOTAL	23	100



Fuente: Díaz, A. y Rodríguez, G. (2015).

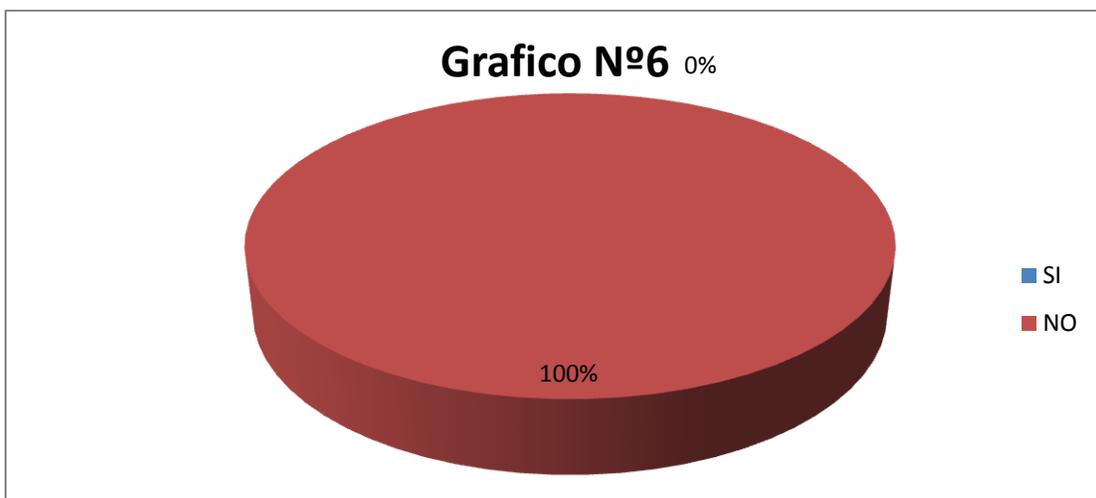
Análisis: El setenta y ocho por ciento (78%) de los encuestados tienen conocimiento de la existencia de un manual de normas y procedimientos dentro de la Dirección de Hacienda de la Alcaldía de Valencia, aunque algunas actividades de rutina no están sujetas a éste. Lo que hace que un veintidós por ciento (22%) no conozcan de la existencia de dicho manual porque aprenden las funciones según los casos presentados, sin tomar en cuenta los procedimientos establecidos en el manual por tal motivo, se quiere que todo el personal tenga conocimientos de las funciones de cada cargo, se instruyan, sirva como herramienta y apoyo a la hora de cualquier toma de decisión.

2. Identificar las normativas legales que rigen la dirección de hacienda para efectuar la recaudación sobre inmuebles urbanos.

ITEMS Nº 6. ¿Considera usted que la Dirección de Hacienda programa jornadas de capacitación para su personal referente a las normativas legales que rige la recaudación sobre el impuesto inmobiliario?

Tabla Nº 7

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES (%)
SI	0	0
NO	23	100
TOTALES	23	100



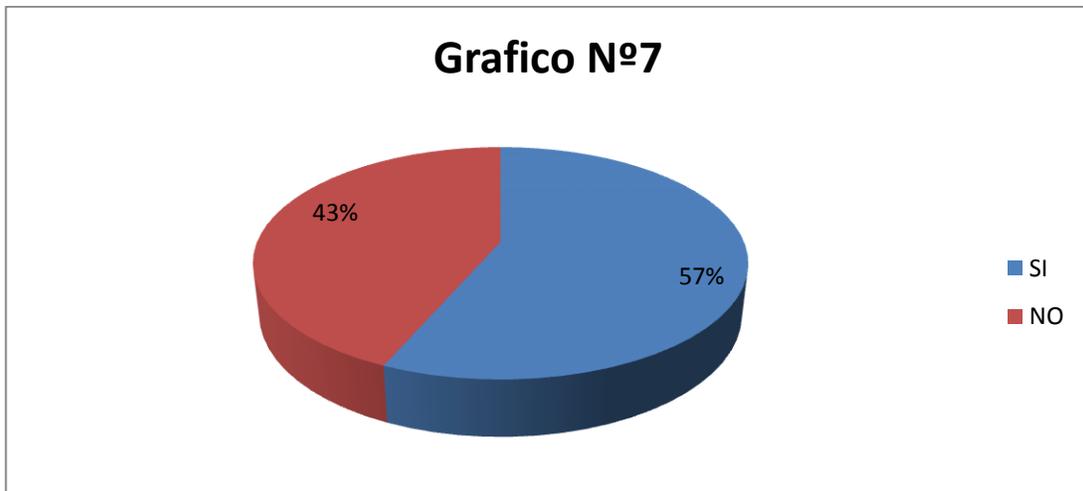
Fuente: Díaz, A. y Rodríguez, G. (2015).

Análisis: El cien por ciento (100%) de los encuestados admiten no haber recibido actualmente capacitación sobre las leyes vigentes que rigen el proceso de recaudación en el departamento de la Dirección de Hacienda de dicho Municipio, alegando que en algunas ocasiones se actualizan de manera independiente para así poder llevar a cabo el trabajo; por lo que se considera que son indispensables retomar los talleres de formación y hacerlos más consecutivos para refrescar los conocimientos y actualizarse constantemente con las nuevas reformas.

ITEMS N° 7.¿Considera usted que la Dirección de Hacienda aplica las normativas legales de manera eficiente?

Tabla N° 8

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES (%)
SI	13	57
NO	10	43
TOTAL	23	100



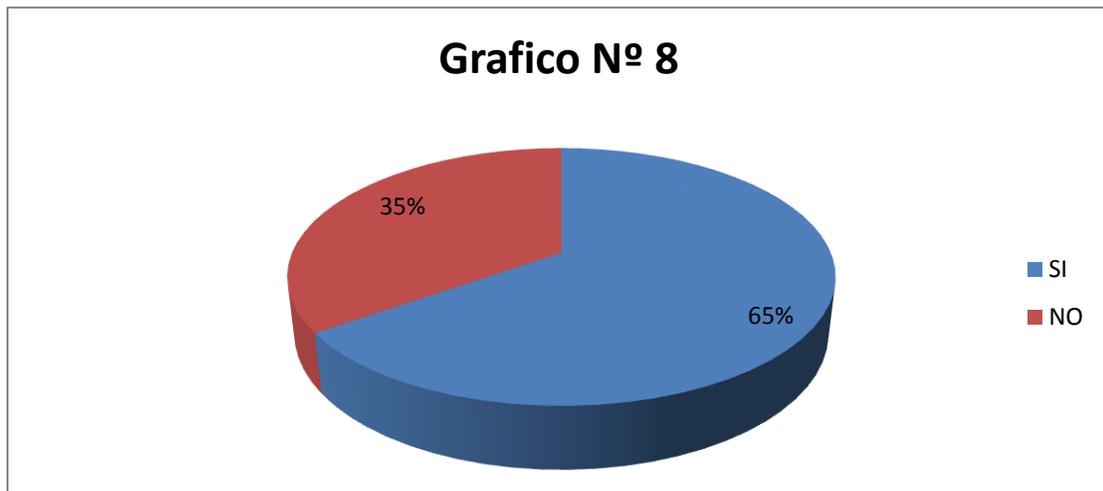
Fuente: Díaz, A. y Rodríguez, G. (2015).

Análisis: El cincuenta y siete por ciento (57%) de los empleados encuestados consideran que la Dirección de Hacienda se rige por las normas y leyes establecidas a cabalidad, gracias a formaciones recibida de forma independiente, por su parte el cuarenta y tres por ciento (43%) admiten no estar sujetos en muchas ocasiones a normativas legales, no por insubordinación si no por desconocimiento de las mismas, por lo que se recomienda mantener una formación constante sobre las bases legales que rigen los procedimiento de recaudación para así respetarlas y hacerlas cumplir.

ITEMS N° 8. ¿Conoce usted si la Dirección de Hacienda aplica las sanciones correspondientes a los contribuyentes morosos del impuesto inmobiliario?

Tabla N° 9

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES (%)
SI	15	65
NO	08	35
TOTAL	23	100



Fuente: Díaz, A. y Rodríguez, G. (2015).

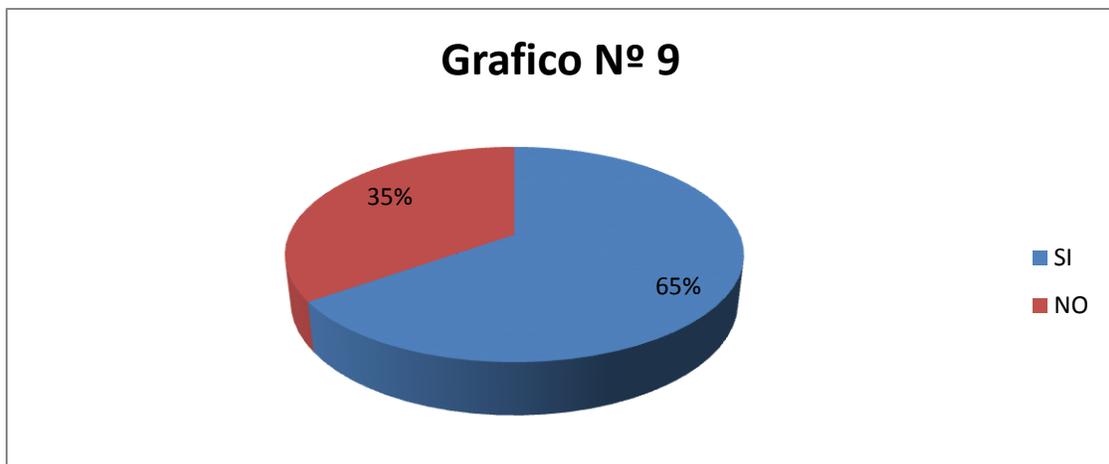
Análisis: El sesenta y cinco por ciento (65%) de las personas encuestadas consideran que si se aplican sanciones a los contribuyentes morosos, las cuales están reflejadas en la ley Orgánica del poder municipal de Valencia, mientras que el treinta y cinco por ciento (35%) alegan que en algunas ocasiones no se le aplican sanciones al contribuyente por desconocimientos de las normativas actuales o también por no llevar un seguimiento constante a los mismos. Lo que hace que se incumpla con los objetivos planteados por el departamento de Dirección de Hacienda de la Alcaldía de Valencia.

3. Diseñar Estrategias Gerenciales para el mejor funcionamiento del control fiscal en el proceso de recaudación de impuestos sobre Inmuebles Urbanos en la Alcaldía de Valencia, Estado Carabobo.

ITEMS N° 9. ¿Conoce usted si existe un tabulador que clasifique a los contribuyentes de impuesto inmobiliario, según el valor del inmueble?

Tabla N° 10

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES (%)
SI	05	35
NO	18	65
TOTAL	23	100



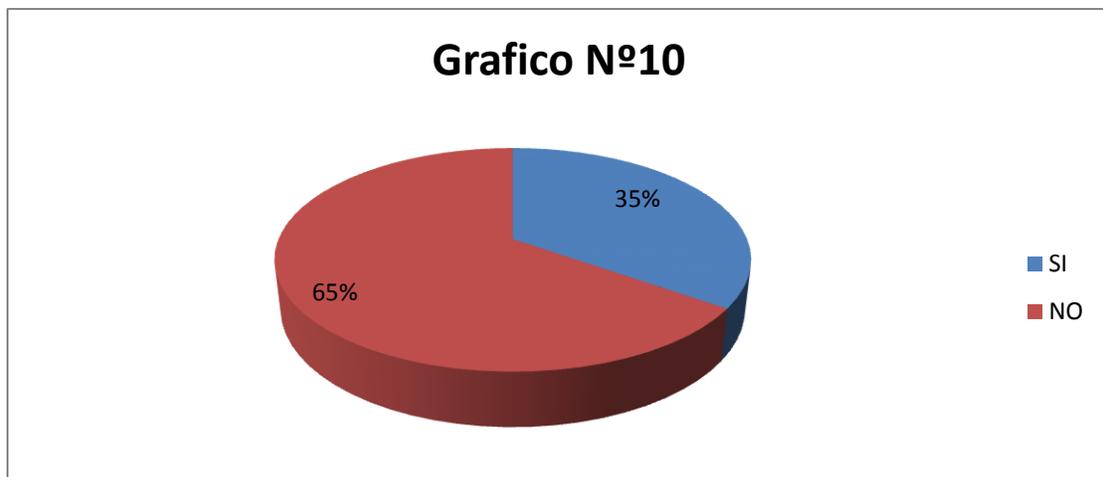
Fuente: Díaz, A. y Rodríguez, G. (2015).

Análisis: El sesenta y cinco por ciento (65%) de los encuestados afirman la existencia y aplicación del tabulador de precios de inmuebles urbanos para los contribuyentes en la Alcandía de Valencia, mientras el treinta y cinco por ciento (35%) desconocen su existencia fundamentando la no relación directa con sus actividades cotidianas lo que no les obliga al uso del mismo. Por lo que se recomienda que aunque no se mantenga esta relación se debe poseer conocimiento de dicho tabulador, su funcionamiento y aplicación.

ITEMS N° 10 ¿Cree usted que el personal de la Dirección de Hacienda recibe capacitación sobre los procesos de recaudación del impuesto inmobiliario?

Tabla N° 11

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES (%)
SI	08	35
NO	15	65
TOTAL	23	100



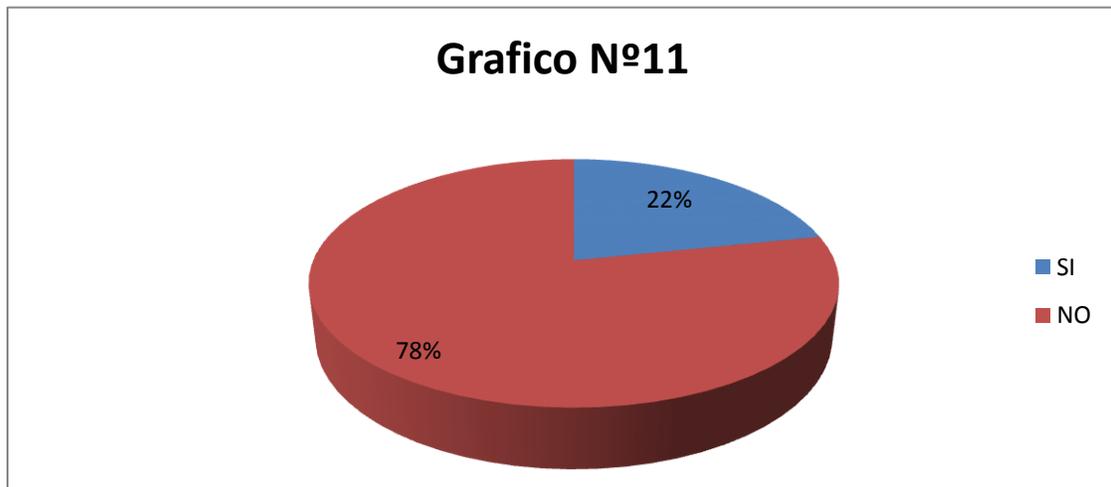
Fuente: Díaz, A. y Rodríguez, G. (2015).

Análisis: El treinta y cinco por ciento (35%) dice haber recibido cursos de formación en algún momento de su estadía como empleado de la dirección de hacienda, por otro lado, un 65% de los encuestados perteneciente a la Dirección de Hacienda de la Alcaldía de Valencia alegan que no han tomado capacitación sobre dichos procesos de recaudación, debido a que los conocimientos son obtenidos a través de la práctica del día a día y también por recomendaciones de otros compañeros. Por tal motivo se recomienda a impartir formación con más frecuencia acerca de los procesos de recaudación de impuesto inmobiliario a implementar, para que todos trabajen bajo un mismo lineamiento.

TEMS N° 11 ¿Conoce usted si los contribuyentes reciben información oportuna sobre las diversas formas de pago del impuesto inmobiliario?

Tabla N° 12

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES (%)
SI	05	22
NO	18	78
TOTAL	23	100



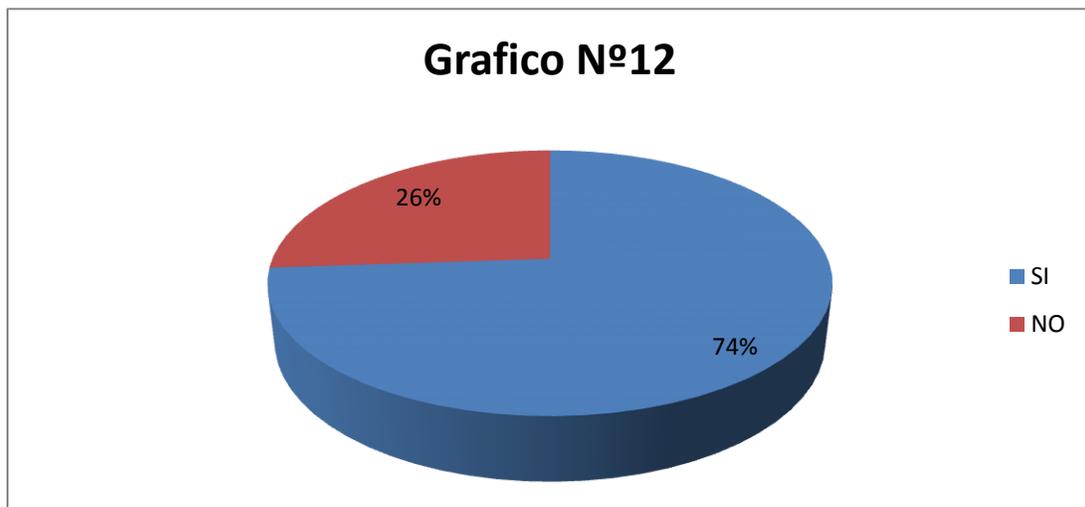
Fuente: Díaz, A. y Rodríguez, G. (2015).

Análisis: El veintidós por ciento (22%) afirman que los contribuyentes reciben información de las diversas formas de pagos pero solo por medios audiovisuales, por lo que el setenta y ocho por ciento (78%) de los trabajadores de la dirección de Hacienda consideran que estas informaciones no llegan a los contribuyentes de forma oportuna y eficaz, alegando que no existen mecanismos que sean más directos a aquellos usuarios pertenecientes al mencionado Municipio. Debido a esto se consideran necesario implementar nuevos mecanismos que permitan difundir información ya sea a través de mensajería de texto, correo electrónico, entre otros; manteniendo a los contribuyentes al tanto de todos los cambios efectuados.

TEMS N° 12 ¿Considera usted que la Dirección de Hacienda establece metas anuales en relación a la recaudación del impuesto inmobiliario?

Tabla N° 13

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES (%)
SI	17	26
NO	06	74
TOTAL	23	100



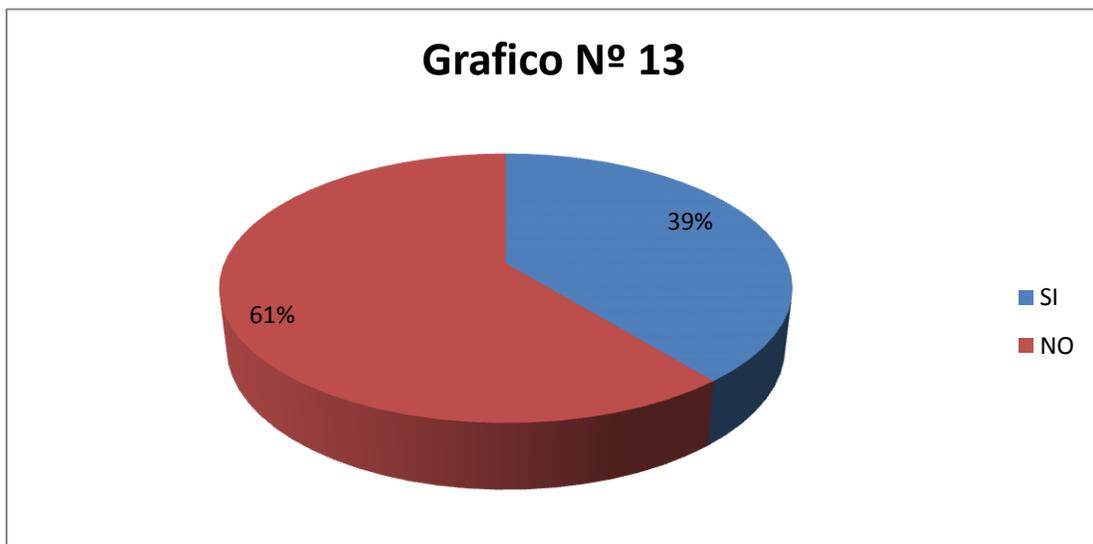
Fuente: Díaz, A. y Rodríguez, G. (2015).

Análisis: El veintiséis por ciento (26%) de los encuestados pertenecientes a la Dirección de Hacienda afirman que sí se establecen metas de recaudación del impuesto al inmueble urbano, pero que no son cumplidas al final de año ya que exceden de la realidad. Por otra parte el setenta y cuatro por ciento (74%) desconoce que dichas metas sean elaboradas ya que no trabajan en función a ellas. Por tal motivo se recomienda establecer y dar a conocer las metas con la finalidad de orientar y lograr un objetivo grupal, ser más objetivos con la realidad al momento de implementar dichas metas y estar al tanto de las funciones generales de la dirección de hacienda, para así contribuir al mejoramiento continuo.

ITEMS N°13 ¿Considera usted que existe una base de datos que sea accesible a los contribuyentes relativa al impuesto sobre inmuebles urbanos?

Tabla N° 14

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES (%)
SI	14	61
NO	09	39
TOTAL	23	100



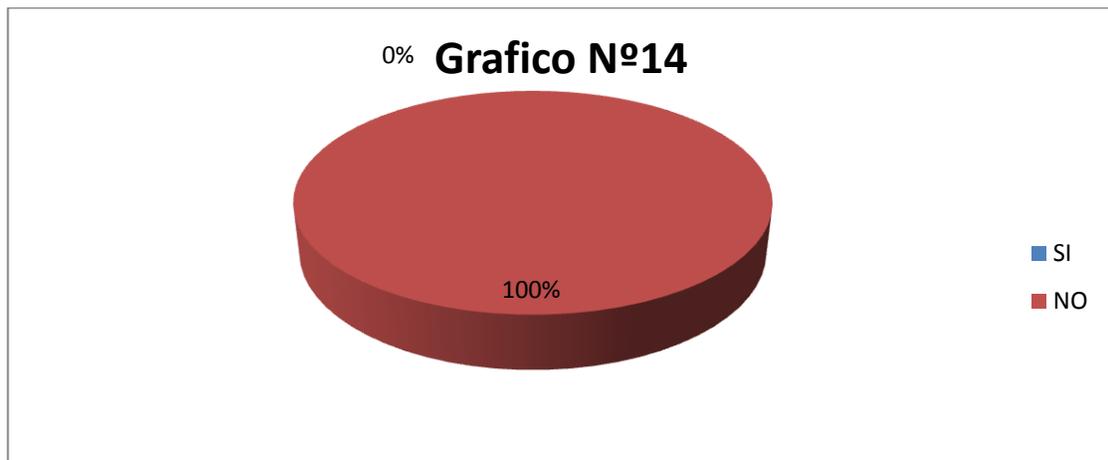
Fuente: Díaz, A. y Rodríguez, G. (2015).

Análisis: El treinta y nueve por ciento (39%) de los empleados pertenecientes a la Dirección de Hacienda de la Alcaldía de Valencia confirman la existencia de una base de datos informativa, pero que ya no trabajan en sus actualizaciones de manera constantes, por esta razón el sesenta y uno por ciento (61%) desconocen la existencia y funcionamiento de esta base de dato donde puedan acceder los contribuyentes de dicho municipio. Es por ello que se recomienda retomar las actualizaciones a medida que sea necesario e informar por medios de comunicación y redes sociales los beneficios que se ofrecen y las ventajas del uso de dicho mecanismo de información, con la finalidad de que cada contribuyente pueda conocer a tiempo real su estatus.

TEMS N°14 ¿Conoce usted si la Dirección de Hacienda posee una plataforma tecnológica que distribuya las notificaciones al contribuyente de impuestos sobre inmuebles urbanos, usando medios electrónicos, de conformidad con las leyes que rigen tales procedimientos?

Tabla N° 15

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES (%)
SI	0	0
NO	23	100
TOTAL	23	100



Fuente: Díaz, A. y Rodríguez, G. (2015).

Análisis: El cien por ciento (100%) de la población encuestada afirma en que no existe una plataforma tanto de correo electrónico o mensajería de texto que distribuya las notificaciones al contribuyente de impuestos sobre inmuebles urbanos, en tiempo real, dentro de la Dirección de Hacienda de la alcaldía del Municipio Valencia. Esto incurre a que los contribuyentes entren en el status de morosidad por no tener información oportuna o algún medio para recordar sus obligaciones, es por ello que se recomienda implementar una plataforma que notifique a los contribuyentes dichas obligaciones en su momento oportuno y así contribuir al logro y alcance de las metas establecidas.

CAPITULO V

PROPUESTA

ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE RECAUDACION DEL IMPUESTO SOBRE EL INMUEBLE URBANO EN LA ALCALDIA DE VALENCIA, ESTADO CARABOBO.

Planteamiento del problema

En la actualidad el Impuesto sobre Inmuebles urbanos es uno de los más importantes para la obtención de recursos tributarios municipales, ha contribuido de forma importante al logro de las aspiraciones de autonomía y suficiencia, la transparencia del gasto, el rigor presupuestario y la responsabilidad de los administradores locales ante sus electores, de manera que las cargas del gasto público local, no recaen de forma indiscriminada sobre todos los ciudadanos, sino sobre los beneficiarios de sus servicios.

Por su parte en Venezuela, el impuesto sobre inmuebles urbanos es un impuesto que grava una manifestación inmediata de capacidad contributiva como lo es la situación jurídica de propietario o titular de un derecho real. Es por esto que dicho impuesto es conocido como uno de los más importantes para los municipios en la generación de ingresos propios, el cual de ser explotado apropiadamente coadyuvaría a la obtención de

ingresos que se revertirían de manera inmediata en inversión, beneficiando a la comunidad.

De igual manera en el Estado Carabobo los impuestos sobre inmuebles urbanos son conocidos como un factor determinante que fortalece la economía y el desarrollo sustentable de esta localidad, por su parte en la Alcaldía del Municipio Valencia específicamente en el departamento de la dirección de Hacienda, no toman provecho de estos beneficios por su falta de conocimiento a ciertas normativas legales, al no llevar un seguimiento constante al proceso de recaudación para poder tomar las decisiones y aportar soluciones correspondientes para aquellos contribuyes que se encuentren en estado de morosidad y así poder hacer efectivo el cumplimiento de las metas establecidas.

De acuerdo a lo antes planteado surgen las siguientes interrogantes:

¿De qué manera se puede optimizar el Control Fiscal en el proceso de recaudación del impuesto sobre el inmueble urbano en la Alcaldía de Valencia, estado Carabobo?

Presentación:

El objetivo de la propuesta se basa en la aplicación de procedimientos de Gestión tributaria que le permitan, a la alcaldía de Valencia, llevar a cabo de manera eficiente la recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos, así como también implementar mecanismos que ayuden a que los habitantes cumplan con su responsabilidad de contribuyentes, con la finalidad de

obtener ingresos que luego sean destinados a satisfacer las necesidades del municipio.

En lo que concierne a la Administración Tributaria, referente al proceso de recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos, se puede observar ciertas debilidades operativas y de control, que reflejan y dan origen a la baja recaudación del mismo, afectando la capacidad de gestión pública en el municipio.

Por tal motivo, es indispensable una planificación que represente los mecanismos de la acción ejecutora, capaces de resolver, o también establecidos para tomar medidas en pro de los problemas, ya que por medio de ella se proyecta el éxito en los procesos, trayendo consigo la propuesta de estrategias gerenciales para optimizar el proceso de recaudación de Impuestos sobre el Inmueble Urbano en la Alcaldía de Valencia, estado Carabobo.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Proponer Estrategias Gerenciales para mejorar el proceso de Recaudación de Impuestos sobre el Inmueble Urbano en la Alcaldía de Valencia, estado Carabobo.

Objetivos Específicos

- Implementar talleres de capacitación al personal que labora en la Dirección de Hacienda y a los contribuyentes activos en el Municipio Valencia.
- Desarrollar jornadas de monitoreo y control en el proceso de recaudación de impuesto de Inmuebles Urbanos en la Dirección de Hacienda de la Alcaldía de Valencia.
- Establecer metas acorde con la realidad existente en el Municipio Valencia estado Carabobo.
- Diseñar una plataforma de correo electrónico que distribuya las notificaciones a los contribuyentes activos del Municipio Valencia.

Justificación

La propuesta del presente estudio surge por la necesidad de generar soluciones a la problemática existente en el proceso de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en la Dirección de Hacienda de La Alcaldía de Valencia, la cual permitirá optimizar los ingresos derivados de dicho Impuesto, así como el fortalecimiento de los procedimientos administrativos, la creación de una sólida cultura tributaria en el contribuyente, la actualización de la ordenanza municipal en cuanto a las alícuotas para la cancelación del Impuesto; Así mismo, se propone estrategias para el mejoramiento del proceso de recaudación que se desarrolla en la alcaldía de Valencia, ya que en los últimos años no ha sido

del todo eficiente y los ingresos obtenidos por el mismo no han cubierto las expectativas.

Fundamentos

La investigación está fundamentada desde el punto de vista teórico, mediante una serie de bibliografías o textos que conforman El Marco Teórico del presente estudio y en las cuales los autores o investigadores pudieron conocer todo lo relacionado con la recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos; Y desde el punto de vista práctico, a través, del resultado obtenido por la aplicación del instrumento de recolección de datos (Cuestionario).

Factibilidad

La propuesta se considera factible a través de los siguientes aspectos:

1. Existe interés por parte de los funcionarios de la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Valencia en relación a la eficiencia en recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos
2. La propuesta se adapta a los requerimientos de la Dirección de Hacienda, en función de los objetivos planteados por la organización.
3. La propuesta se considera de fácil aplicación, en cuanto a la relación existente entre Costo-Beneficio, es decir, que la inversión es poca en comparación con los beneficios que se obtendrán.

4. Todo el personal de la Dirección de Hacienda está de acuerdo en la implementación de dicha propuesta, afirmando así que permitiría mejorar el sistema.

Finalidad del Proyecto

El presente trabajo de investigación está orientado a buscar estrategias o soluciones que incidan favorablemente en el proceso de recaudación de los ingresos municipales, especialmente el Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos basándose en las disposiciones de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, La Ley Orgánica del Poder Público Municipal y el Código Orgánico Tributario, que rigen el presente tema de estudio.

Misión de la Propuesta

Ofrecer herramientas que permitan el mejoramiento continuo del proceso de recaudación de impuestos sobre inmuebles urbanos en la Dirección de Hacienda de la alcaldía de Valencia, atendiendo las necesidades de la colectividad con el fin de contribuir con el desarrollo económico y social del Municipio.

Visión de la Propuesta

Ser una institución gubernamental eficiente, que preste un servicio de calidad al ciudadano que cumpla y haga cumplir las leyes y ordenanzas establecidas, impulsando cambios en los procesos administrativos para así conseguir un proceso óptimo en la recaudación de impuesto sobre inmuebles urbanos.

Valores de la Propuesta

- Responsabilidad.
- Honestidad.
- Compromiso.
- Respeto mutuo.
- Trabajo en equipo.
- Puntualidad.
- Atención personalizada y transparente.
- Orientación al Contribuyente.

Beneficiario del Proyecto

Beneficiarios Directos: El personal que labora en la dirección de hacienda de la alcaldía del municipio Valencia – estado Carabobo.

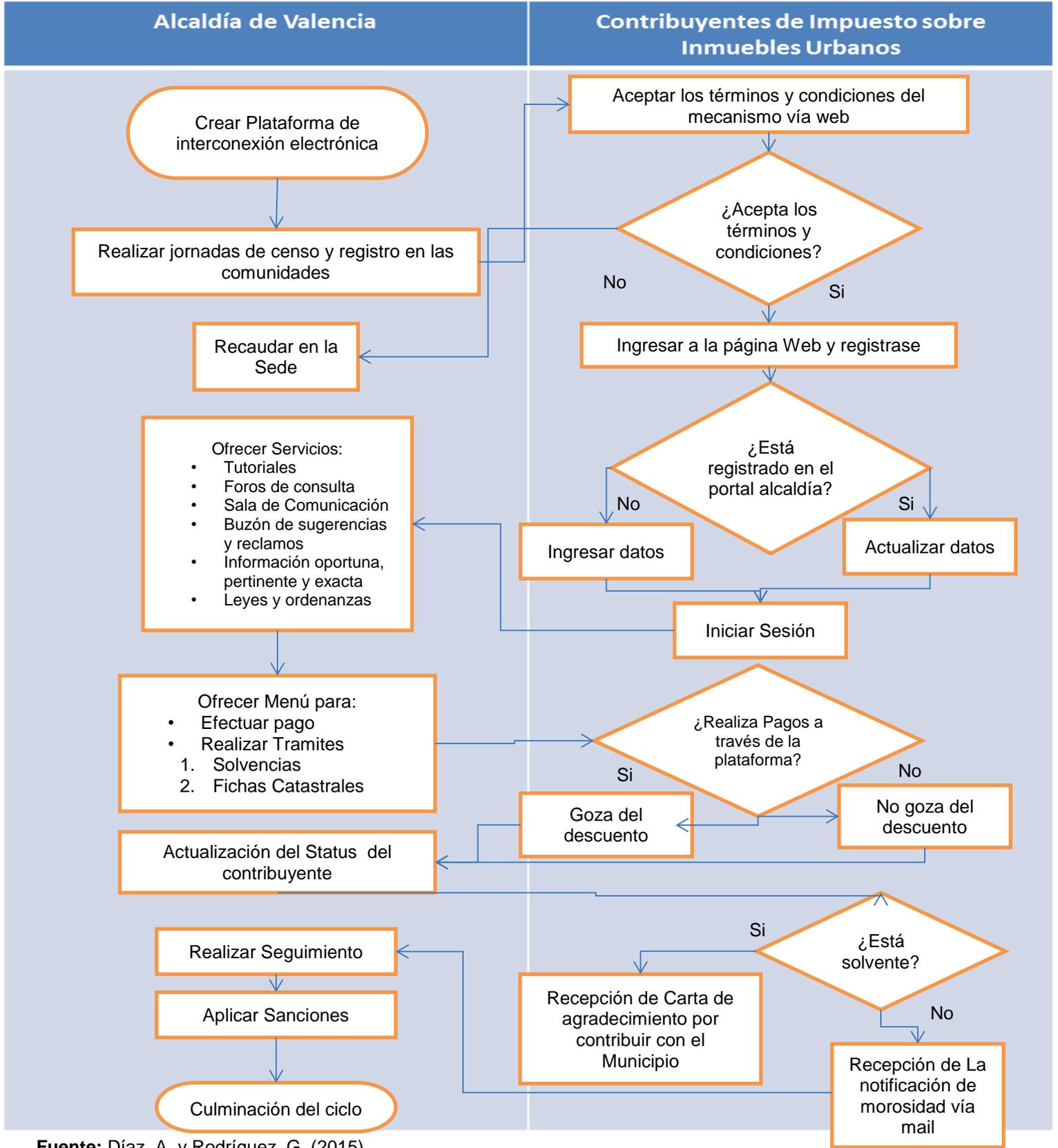
Beneficiarios Indirectos: Los Contribuyentes Activos que habitan en el Municipio Valencia y los Estudiantes de Contaduría Pública en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.

Cuadro N° 5

ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE RECAUDACION DEL IMPUESTO SOBRE EL INMUEBLE URBANO EN LA ALCALDIA DE VALENCIA, ESTADO CARABOBO.			
Estrategias	Descripción	Propósito	Recursos
Desarrollar un proceso de Capacitación al personal adscrito a la Dirección de Hacienda y aquellos vinculados al proceso de Recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos.	Realizar sesiones de Capacitación que comprenda tres áreas específicas: <ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa Legal 2. Procesos y procedimientos Manuales 3. Mecanismo de Recaudación electrónico 	<p>-Inducir al personal a obtener un conocimiento claro de las normativas legales.</p> <p>-Fortalecer los procesos internos de recaudación en el ejercicio de las funciones del personal</p> <p>-Obtener dominio de las funciones del mecanismo electrónico para garantizar un mejor servicio.</p>	<p>Espacio Físico.</p> <p>Humanos:</p> <p>Participantes</p> <p>Facilitadores</p> <p>Materiales:</p> <p>Video Beam</p> <p>Equipo de computación</p> <p>Guías Teóricas</p> <p>Pizarra acrílica</p> <p>Borrador y marcadores</p>
Creación e implementación de una Plataforma de interconexión electrónica.	Visualizar el diagrama de flujo, gráfico nro. 15	Ofrecer al contribuyente una alternativa accesible, confiable y oportuna para efectuar sus pagos vía electrónica y al mismo tiempo impulsar hacia una mayor eficiencia en la gestión de dicho impuesto por parte de la Dirección de Hacienda	<p>Humanos:</p> <p>Personal de la Dirección de Hacienda.</p> <p>Materiales:</p> <p>Equipos de computación</p>

Fuente: Díaz, A. y Rodríguez, G. (2015)

Diagrama de flujo - Plataforma de interconexión electrónica



Fuente: Díaz, A. y Rodríguez, G. (2015)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En el presente trabajo de investigación se estableció como objetivo general Proponer estrategias gerenciales para optimizar el proceso de recaudación del impuesto sobre el inmueble urbano en la Alcaldía de Valencia.

Para alcanzar el objetivo general se formularon tres objetivos específicos que permitieran abordar aspectos puntuales, relativos al proceso de recaudación del impuesto sobre el inmueble urbano, y en lo posterior acoplar los resultados para llegar a las conclusiones. El primero estuvo enfocado en diagnosticar la realidad existente que incide en la eficiencia del control fiscal, el segundo en identificar las normativas legales que rigen la Dirección de Hacienda y en tercer lugar diseñar estrategias gerenciales para el mejor funcionamiento del control fiscal.

Según los resultados de la encuesta aplicada, en relación al primer objetivo, se determinó que el proceso de recaudación del impuesto sobre el inmueble urbano que se aplica en la alcaldía de Valencia es automatizado, de manera unánime, sin embargo un 65% considera que es ineficiente.

Por otra parte la totalidad de los encuestados consideran que la Dirección de Hacienda no lleva un control adecuado sobre la recaudación del impuesto inmobiliario y solo el 61% conoce que la Dirección de Hacienda realiza seguimientos a los errores u omisiones sobre el estatus del

contribuyente. Se determinó también que el 22% no conoce la existencia de un manual de normas y procedimientos para la recaudación de dicho impuesto.

En conclusión, se evidencia que la realidad existente en la Dirección de Hacienda es un tanto negativa, a pesar de contar con un proceso automatizado, el mismo no se lleva a cabo de forma eficiente, no existe un control adecuado, no siempre se realizan los seguimientos respectivos a los errores y omisiones sobre los estatus de los contribuyentes y no hay plena claridad de los procedimientos para efectuar la recaudación.

Según los resultados de la encuesta aplicada, en relación al segundo objetivo, se determinó en un 100% que el personal de la Dirección de Hacienda no recibe capacitaciones en función de las normativas legales que rige la recaudación sobre el impuesto inmobiliario, sólo un 57% considera que aplica dichas normativas de manera eficiente, y además solo el 65% está de acuerdo en que aplica las sanciones correspondientes a los contribuyentes morosos.

En Conclusión, no se logró identificar las normativas legales de manera firme en el proceso de recaudación del impuesto sobre el inmueble urbano, ya que, el personal no recibe capacitación, ni mucho menos la Dirección de Hacienda pareciera tener la disposición de programarla y se evidencia una base inestable en la aplicación de las normativas legales ya que un poco menos de la mitad del personal consideran que no se aplican de la manera correcta, del mismo modo las sanciones a los contribuyentes morosos.

Según los resultados de la encuesta aplicada, en relación al tercer objetivo, se determinó que un 65% del personal desconoce la existencia de un tabulador de inmuebles clasificados por su valor, un 65% cree que no reciben capacitación sobre los procesos de recaudación, el 78% no conoce si los contribuyentes reciben información oportuna sobre las diversas formas de pago, el 74% considera que se establecen metas anuales, apenas un 61 % considera que existe una base de datos que sea accesible a los contribuyentes, con información en materia de inmuebles urbanos y por el 100% desconoce la existencia de una plataforma tecnológica que distribuya las notificaciones a los contribuyentes.

En conclusión, surgió la necesidad de diseñar estrategias gerenciales para el mejor funcionamiento del control fiscal, ya que, se evidencia desconocimiento y carencia de aspectos claves para desarrollar un buen control fiscal, como la existencia de un tabulador de inmuebles, capacitación al personal en los procesos de recaudación, además pareciera haber deficiencias en la distribución de información oportuna, no todo el personal está claro ni trabaja en función de las metas y además no existe una plataforma interconexión electrónica que distribuya notificaciones a los contribuyentes.

Recomendaciones

Tomando en consideración las conclusiones anteriores, se presentan las siguientes recomendaciones:

- Desarrollar un proceso de capacitación, por medio de sesiones, al personal de la Dirección de Hacienda y a todo aquel vinculado al proceso de recaudación del impuesto inmobiliario, con énfasis en las normativas legales, los procesos y procedimientos, manuales así como electrónicos. La intención de fondo es contar con un personal altamente capacitado para ejercer sus funciones de manera eficiente y que al mismo tiempo posea un criterio firme.
- Desarrollar un programa de monitoreo para evaluar y controlar el desempeño del personal, en la aplicación de las normativas legales, los procesos y procedimientos, manuales así como electrónicos.
- Promover y publicar las metas establecidas relativas al impuesto sobre el inmueble urbano, a todo el personal vinculado al mismo, de tal forma que cada trabajador comprenda el grado de responsabilidad que posee al desempeñar sus funciones y a su vez forjar una identidad con la institución por medio de sus objetivos.
- Crear una plataforma de interconexión electrónica que ofrezca al contribuyente un mecanismo sencillo y práctico, a la hora de efectuar sus pagos, información oportuna y pertinente, y al mismo tiempo permita llevar a cabo una gestión eficiente en el proceso de recaudación del impuesto sobre el inmueble urbano.

- Designar y formar un personal específico para gestionar el mecanismo de recaudación electrónico.
- Promover el uso de la plataforma de interconexión electrónica, por parte de los contribuyentes, ofreciendo los beneficios, servicios y opciones que tendrían a disposición, para que la gestión de la recaudación del impuesto inmobiliario sea más eficiente, y a su vez más accesible para ellos.

Plan Administrativo del Trabajo

Cronograma de Actividades

Cuadro 6

Actividad	Fechas					
	30/04/2014	13/06/2014	31/07/2014	04/08/2014	01/05/2015	02/06/2015
El Problema de la Investigación. Capítulo I						
El Marco Teórico Referencial. Capítulo II						
El Marco Metodológico. Capítulo III						
Plan Administrativo de Proyecto						
Análisis e interpretación de los Resultados. Capítulo IV						
La propuesta. Capítulo V						
El Trabajo Cap., I, II, III, IV y V						

Fuente: Díaz, A. y Rodríguez, G. (2015)

Recursos Institucionales

Para llevar a cabo esta investigación se contó con la colaboración de las siguientes Instituciones:

- La Universidad de Carabobo
- La Alcaldía de Valencia

Recursos Humanos

En todo el proceso de investigación, estuvieron involucrados, con su orientación, apoyo y ayuda, las siguientes personas:

- Prof. Nohelia Durán – Tutora. Universidad de Carabobo
- Prof. Zulay Chávez – Asesor Metodológico. Universidad de Carabobo
- Lcda. Gregoria Díaz. Alcaldía de Valencia

Recursos Económicos Financieros

Tabla N° 16

Durante todo el período de preparación del proyecto se incurrieron en los siguientes gastos:

Concepto	Ingresos	Egresos
Aportes personales	5000,00 bs	-----
Impresión	-----	3000,00 bs
Encuadernación	-----	300,00 bs
Viáticos	-----	1200,00 bs
Artículos de oficina	-----	500,00 bs
Total	5000,00 bs	5000,00 bs

Fuente: Díaz, A y Rodríguez, G. (2015)

LISTA DE REFERENCIAS

Aguilar, J., Lugo, N. y Sánchez, Y. (2009). **Evaluación de la Aplicación de la Ordenanza del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Mario Briceño Iragorry del Estado Aragua durante el Ejercicio Fiscal 2008**. Trabajo espacial de Grado. Universidad de Carabobo, Campus la Morita.

Arias, F. (2006). **El proyecto de investigación. Introducción a la Metodología científica**. Editorial Episteme. Caracas.

Balestrini, M (2006). **Cómo se elabora el proyecto de investigación**.(6ta. Edición). Editorial B.L. Caracas.

Bolívar, G., Brito, M. y Silva, J., (2010), **Estrategias Gerenciales para la Optimización en la Recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en la dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Guacara, Estado Carabobo**. Trabajo especial de Grado, Universidad de Carabobo.

Camaya, L. (2011), en su Trabajo Especial de Grado titulado Proceso de Recaudación del Impuesto sobre Bienes Urbanos de la Alcaldía del Municipio Rafael Rangel del Estado Trujillo. En su trabajo especial de Grado, Universidad de los Andes.

Chacón, R. (2012). **Aspectos Básicos de un Proyecto de Investigación**. Revista de Investigación: Evaluación e Investigación. Artículos Arbitrados. Universidad de los Andes. Táchira.

Chávez, N. (2007). Introducción a la Investigación Educativa. Gráfica González. Maracaibo.

Código Orgánico Tributario, Octubre (2001). **Gaceta Oficial Nº 37.305**. Octubre 17, 2001. Caracas.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). **Gaceta oficial extraordinaria Nº. 5908**. Febrero 19, 2009. Caracas.

Crespo, M. (2010). **Lecciones de Hacienda Pública Municipal**. Caracas.

Evans, R. (1998). **Introducción al Régimen Impositivo Municipal Venezolano**. Series Jurídicas. Monografías. Editorial Mac Graw Hill. Caracas.

Fashbender, J. y Alban, C. (2010). **Buenas Prácticas en las Administraciones Tributarias Municipales**. Artículo en línea. Disponible: <http://www.bvcooperacion.pe/biblioteca/bitstream/123456789/6427/1/BVCI0006235.pdf>. Consulta: 2014, Junio 14.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2004). **Metodología de Investigación**. (4ta. Edición). Editorial Mac Graw Hill. México.

Hurtado, J. (2000). **Metodología de la Investigación Holística**. (3ra. Edición). Fundación SYPAL. Caracas.

Lerma, H. (2004). **Metodología de la Investigación: Propuesta, Anteproyecto, y Proyecto**. Ecoe Ediciones. Colombia.

Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010). **Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.015**. Diciembre 28, 2010. Caracas.

Matee T. y Pérez E., (2011), en su Trabajo Especial de Grado titulado **Lineamientos para mejorar el Proceso de recaudación que minimice la Evasión de impuesto de las Actividades Económicas en el Municipio San Diego, Estado Carabobo**. Trabajo especial de grado. En la Universidad José Antonio Páez.

Meneses W., y Morales S., (2010), **Alternativa Orientada a Mejorar la Operatividad del Sistema Tributario Municipal en Función del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos. Caso Municipio Guacara Estado Carabobo**. Trabajo especial de grado. En la Universidad de Carabobo.

Parella, S. (2006). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDEUPEL). Caracas.

Parada R. (2012). **Concepto y fuentes del derecho Administrativo**. Libro en línea. <https://www.marcialpons.es/static/pdf/9788497689991.pdf>. Consulta: 2014, Julio 24.

Pérez, A. (2004). **Guía metodológica para anteproyecto de investigación**. Editada por Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL). Caracas.

Robles, C. (2012). **Fundamentos de la Administración Financiera**. Libro en línea. Disponible: http://www.aliatuniversidades.com.mx/bibliotecasdigitales/pdf/economico_administrativo/Fundamentos_de_administracion_financiera.pdf. Consulta: 2014, Julio 24

Villegas Héctor (2002). **Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario.8va Edición Actualizada y Ampliada**. Editorial Astrera. Ciudad de Buenos Aires.

Yangali, N. (2010). **Sistema Tributario**. Documento en línea. Disponible: http://med.utrivium.com/cursos/135/trb_c1_u2_p2_lectura_sistema_tributario_yangali.pdf Consulta: 2014, Junio 21.

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE CARABOBO



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA

Carta de Validación de los Instrumentos

Yo, _____ de profesión
_____ con estudios de 5to nivel en
_____ hago constar mediante la presente,
que he revisado el instrumento de recolección de información “Cuestionario,
diseñado por: Díaz Angélica C.I. 20043371 y Rodríguez Germán C.I. 19.216.675,
que será aplicado a la muestra seleccionada en la investigación del Trabajo de
Grado que lleva por título **“ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA OPTIMIZAR EL
PROCESO DE RECAUDACION DEL IMPUESTO SOBRE EL INMUEBLE
URBANO EN LA ALCALDIA DE VALENCIA, ESTADO CARABOBO.”**

Constancia que se expide a los ____ días del mes de _____ de 2015.

FIRMA

C.I.: _____



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



ITEMS	ENCUESTA	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Conoce usted si la Dirección de Hacienda lleva un control automatizado en la recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos?		
2	¿Considera usted que el proceso de recaudación que lleva acabo la Dirección de Hacienda es eficiente?		
3	¿Usted considera que la Dirección de Hacienda desarrolla un control adecuado sobre la recaudación del impuesto inmobiliario?		
4	¿Conoce usted si la Dirección de Hacienda realiza seguimientos a los errores u omisiones sobre el estatus del contribuyente?		
5	¿Conoce usted si existe un manual de normas y procedimientos para la recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos?		
6	¿Considera usted que la Dirección de Hacienda programa jornadas de capacitación para su personal referente a las normativas legales que rige la recaudación sobre el impuesto inmobiliario?		
7	¿Considera usted que la Dirección de Hacienda aplica las normativas legales de manera eficiente?		
8	¿Conoce usted si la Dirección de Hacienda aplica las sanciones correspondientes a los contribuyentes morosos del impuesto inmobiliario?		
9	¿Conoce usted si existe un tabulador que clasifique a los contribuyentes, de impuesto inmobiliario, según el valor del inmueble?		
10	¿Cree usted que el personal de la Dirección de Hacienda recibe capacitación sobre los procesos de recaudación del impuesto inmobiliario?		
11	¿Conoce usted si los contribuyentes reciben información oportuna sobre las diversas formas de pago del impuesto inmobiliario?		
12	¿Considera usted si la Dirección de Hacienda establece metas anuales en relación a la recaudación del impuesto inmobiliario?		
13	¿Considera usted que existe una base de datos que sea accesible a los contribuyentes relativa al impuesto sobre inmuebles urbanos?		
14	¿Conoce usted si la Dirección de Hacienda posee una plataforma tecnológica que distribuya las notificaciones al contribuyente de impuestos sobre inmuebles urbanos, usando medios electrónicos, de conformidad con las leyes que rigen tales procedimientos?		