



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí

**Estrategias de recaudación tributaria en la Municipalidad de
Palacagüina, primer semestre 2017**

Trabajo de Seminario de Graduación para optar al grado de
Licenciado en Administración de Empresas

Autores:

José Román González Picado

Milena del Rosario Acevedo González

Carlos Agenor Pino Corrales

Tutora:

MSc. Aminta Briones

Estelí, marzo 2019



Dedicatoria

Dedicamos la presente tesis a DIOS nuestro creador por darnos la Fe, Fuerza y la Esperanza de que todo es posible con su presencia en nuestro corazón, a nuestras familias, los cuales son el pilar fundamental que nos brindaron el impulso que se necesita, para poder serles ejemplo de constancia y cumplir satisfactoriamente las metas académicas que hemos logrado.

A nuestros maestros formadores, por haber impartido sus conocimientos, sobre nosotros. Este éxito también es de ustedes.

Los Autores

Agradecimiento

Expresamos nuestros más grandes agradecimientos a los docentes, quienes nos guiaron, ayudaron e inculcaron el valor de la perseverancia y fueron de gran importancia para el logro del objetivo de nuestra formación, ya que siempre estuvieron predispuestos a brindarnos sus conocimientos y ser guías constantes en el trayecto de formación académica.

Expresamos nuestro agradecimiento en especial a la tutora Msc. Aminta Briones Lazo, por las orientaciones metodológicas en calidad de asesor. Asimismo, extendemos nuestro agradecimiento a la alcaldesa de la Municipalidad de Palacagüina Lic. Luz Amparo García García, por darnos el espacio, el tiempo, los recursos y medios para poder desarrollar nuestros estudios y las facilidades brindadas en el desarrollo de la presente investigación.

También a nuestro Gobierno Nacional a través de la CAM (carrera administrativa municipal, por darnos la oportunidad a través del programa de la SINACAM (sistema nacional de carrera administrativa municipal) de poder nivelar nuestros cargos en los puestos de trabajo.

Así mismo agradecer a nuestras familias, que en todo momento nos mostraron su apoyo y su amor, a fin de lograr nuestra realización profesional.

Los Autores

Resumen

La presente investigación titulada Estrategias de recaudación tributaria en la Municipalidad de Palacagüina, primer semestre 2017, tiene como objetivo general analizar la efectividad del proceso de recaudación tributaria en la municipalidad de Palacagüina, primer semestre del 2017. Este tema fue seleccionado de las Líneas de Investigación que impulsa la Facultad Regional Multidisciplinaria, (FAREM Estelí) específicamente la Línea No. 5. Inversión y Crecimiento Económico Municipal: Tributación o Recaudación Municipal.

Dicha investigación corresponde al enfoque mixto, ya que es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos para responder a un planteamiento del problema basándose en las actividades del área de recaudación tributaria, se trabajó un diseño no experimental, por cuanto las variables no se manipularon, es de corte transversal, teniendo como población a los contribuyentes del IBI, rodamientos, comercio cuota fija, declaración 1% de los cuales se extrajo la muestra, además se entrevistaron a las directoras del área de recaudación y administración de la Municipalidad.

Se elaboró una encuesta de 15 ítems con preguntas cerradas y abiertas, relacionadas a la percepción y recaudación tributaria. Para el procesamiento de datos se utilizó el software SPSS, empleando la estadística descriptiva en cuadros de distribución de frecuencias con sus correspondientes gráficos y análisis. Así como se realizó dos entrevistas a directores de Administración y recaudación tributaria para conocer su posición al respecto del tema de estudio.

De los resultados principales es que solo el 65.5% (131) de los encuestados refieren que están satisfecho con los servicios que presta la municipalidad, así como el 69.5% (139) de los contribuyentes valoran de buena y excelente los servicios que brinda la municipalidad, Las metas propuestas por el concejo municipal para el primer 2017, con una variación de C\$ 150,469.00 que representa el 89% de ingresos por recaudación. Lo que expresa que no se cumplió la meta y son los meses que existe mayor recaudación en la municipalidad a pesar existe una ordenanza municipal que cada año reduce el 10% de sus impuestos en los tres primeros meses a los contribuyentes del IBI.

En base al estudio realizado se presenta una propuesta como parte del aporte del equipo investigador a la municipalidad, en donde se están planteando seis (06) objetivos estratégicos con sus diez y seis (16) líneas estratégicas con sus respectivas actividades que se deben de implementar en la municipalidad para incrementar la recaudación.

Palabras claves: Percepción, Efectividad, Proceso de recaudación tributaria, Municipalidad, Estrategia.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
RESUMEN	3
TABLA DE CONTENIDO	5
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. ANTECEDENTES	12
1.1.1. Estudios realizados a nivel Internacional	12
1.1.2. Estudios realizados a nivel Nacional.....	14
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	18
2. OBJETIVOS	20
2.1. OBJETIVO GENERAL	20
2.2. OBJETIVO ESPECÍFICOS	20
3. MARCO TEÓRICO	21
3.1. BREVE HISTORIA DE LOS IMPUESTOS	21
3.1.1. Definiciones sobre conceptos de impuestos.....	22
3.1.2. Elementos del impuesto	26
3.2. TIPOS INGRESOS TRIBUTARIOS MUNICIPALES	27
3.3. EFICIENCIA ECONÓMICA	28
3.3.1. Definición de eficiencia	28
3.3.2. Características de la eficiencia	28
3.3.3. Eficiencia recaudatoria.....	29
3.3.4. Efectividad:	29
3.3.5. Variables para evaluar eficiencia	30
3.3.6. Ejemplos de indicadores de eficiencia	31
3.4. RECAUDACIÓN TRIBUTARIA	31
3.4.1. Concepto tributo.....	31
3.4.2. El concepto de recaudación.....	32
3.4.3. Marco Jurídico tributario para su debida aplicación.	32
3.5. PROCESOS DE LA RECAUDACIÓN MUNICIPAL.....	33
3.5.1. Procedimientos de cobranza en la recaudación Municipal.	35
3.5.2. Fiscalización de la recaudación Municipal.	36
3.6. ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA	36

3.6.1.	Concepto de Estrategia.....	36
3.7.	PERCEPCIÓN	37
3.7.1.	Definición de percepción.	37
3.7.2.	Características de la percepción	38
3.7.3.	Proceso de la percepción	39
3.8.	SERVIDOR PÚBLICO	41
3.9.	CALIDAD Y RECEPTIVIDAD.....	43
3.9.1.	Calidad en los servicios.....	43
3.9.2.	Calidad del servicio	44
3.9.3.	Concepto de calidad	45
3.9.4.	Servicio.....	46
3.10.	DEFINICIÓN DE SATISFACCIÓN	47
3.10.1.	LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN	48
3.10.2.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	48
3.10.3.	FACTORES FUNDAMENTALES DE SATISFACCIÓN.	49
3.10.4.	ESTRATEGIAS DE CALIDAD PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE.	49
3.11.	CALOR HUMANO.....	51
3.11.1.	CALIDEZ.....	53
4.	HIPÓTESIS Y VARIABLES Y/O VARIABLES Y/O SISTEMAS DE CATEGORÍAS.....	54
4.1.	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	54
4.2.	TIPOS DE VARIABLES	54
4.3.	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	55
V.	DISEÑO METODOLÓGICO.	56
5.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	56
5.2.	CONTEXTO Y ÁREA DE ESTUDIO.....	58
5.3.	UNIVERSO Y MUESTRA.....	59
5.4.	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	60
5.5.	ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS	61
5.6.	VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS	62
5.7.	TRABAJO DE CAMPO.	63
5.8.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	64
5.9.	ELABORACIÓN DOCUMENTO FINAL.....	64
5.10.	FASES DE LA INVESTIGACIÓN:	64

5.10.1.FASE PLANIFICACIÓN.	64
5.10.2.FASE EJECUCIÓN	65
5.10.3.FASE DE COMUNICACIÓN DE RESULTADO.....	65
6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	66
6.1. CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA.....	66
6.2. PERCEPCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES RESPECTO A LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN EL MUNICIPIO DE PALACAGÜINA.....	68
6.3. ELEMENTOS INVOLUCRADOS EN EL PROCESO DE RECAUDACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PALACAGÜINA.....	77
6.4. ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL PROCESO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPALIDAD DE PALACAGÜINA.....	86
6.4.1. Propuestas estratégicas para mejorar la efectividad de la recaudación tributaria en la Municipalidad de Palacagüina	87
7. CONCLUSIONES.....	98
PERCEPCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES RESPECTO A LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN EL MUNICIPIO DE PALACAGÜINA	98
8. RECOMENDACIONES	102
9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	105
10. ANEXOS.....	108
Galería de Fotos.	129

Índice de Anexos.

Anexo No.1 Herramienta de Revisión Documental.....	106
Anexo No.2 Cuestionario dirigido a contribuyentes de impuesto de la municipalidad de Palacagüina.....	107
Anexo No.3 Entrevista dirigida a directores de área de la municipalidad.....	109
Anexo No.4 Validación de Instrumentos.....	111

Índice de Gráficos.

Gráfico No.1 Porcentaje de la población encuestada según el sexo.....	63
Gráfico No.2 Porcentaje promedio de edad de los contribuyentes.....	64
Gráfico No.3 Conoce usted en que se utilizan sus contribuciones.....	65
Gráfico No.4 Cómo considera usted que son utilizados los recursos.....	66
Gráfico No.5 Cómo es informado usted sobre los recursos que contribuye.....	67
Gráfico No.6 Está Satisfecho con los servicios que presta la municipalidad.....	68
Gráfico No.7 Cómo valora la atención a los servicios que brinda la municipalidad.....	70
Gráfico No.8 Cómo valora el tiempo que dedica el personal a la atención a los servicios....	72
Gráfico No.9 Cómo valora el trato y el calor humano del personal a su gestión.....	73
Gráfico No.10 A quien paga sus impuestos	74
Gráfico No.11 Tipos de contribuyentes según impuestos a pagar.....	75
Gráfico No.12 Es notificado cuando cae en mora.....	77
Gráfico No.13 Por qué motivos paga sus impuestos.....	79
Gráfico No.14 Cual es el motivo por que no cumple con el pago oportuno.....	80

Índice de Figuras.

Figura No.1 Mapa de macro localización.....	55
Figura No.2 Mapa de micro localización.....	55

Índice de Tablas.

Tabla No.1 Ejemplos de Indicadores de eficiencia.....	28
Tabla No.2 Operacionalizacion de variables.....	52
Tabla No.3 Números de contribuyentes por ingresos tributarios.....	56
Tabla No.4 Muestreo aleatorio estratificado con afijación proporcional.....	57
Tabla No.5 Tabla de Observación de proceso de recaudación.....	110
Tabla No.6 Consolidado de las entrevistas.....	121
Tabla No.7 Número de contribuyentes que habían pagado al primer semestre.....	76
Tabla No.8 Consolidado de recaudación tributaria municipal primer semestre 2017.....	79
Tabla No.9 Propuestas estratégicas para mejorar la efectividad de la recaudación tributaria en la municipalidad de Palacagüina.....	84

I. Introducción

Los gobiernos municipales, deben comprometerse en la satisfacción de las necesidades de aquellas comunidades que ocupan un espacio geográfico bajo su jurisdicción; para cumplir con tal propósito requieren de una serie de recursos que les permita cumplir eficazmente con tal fin.

Por ello, en los municipios se precisan diseñar y ejecutar políticas tributarias, concretando una serie de impuestos, tasas y contribuciones especiales, para obtener ingresos públicos ordinarios que les permita poner en práctica los planes de desarrollo. En la Municipalidad de Palacagüina el área de administración tributaria, es la unidad que lleva un control de contribuyentes que pagan sus impuestos y tasas por servicios, así como se lleva un control de los que incumplieron con el pago de sus obligaciones dentro de la fecha establecida por Ley.

Así mismo, no hay una línea específica que plantee estrategias de recaudación que sean aprobadas por el concejo municipal, aunque se usan algunas políticas de recaudación donde en algunos casos se han elaborado notificaciones y se le llevan a contribuyentes, para requerir el pago de los tributos vencidos.

Entre los impuestos municipales que se implementan en el municipio, podemos mencionar uno de los más importantes, como es el impuesto sobre bienes inmuebles urbanos y rurales conocido como (IBI), este impuesto recae sobre el derecho de propiedad, otros derechos reales y sobre bienes inmuebles, ubicados en la jurisdicción municipal de que se trate.

Actualmente se presentan en la Municipalidad de Palacagüina, la problemática relacionada con la recaudación de los impuestos, especialmente con los impuestos de bienes inmuebles (IBI), impuestos de comercio, impuestos de rodamiento, impuestos de matrículas de negocios, siendo estos los más importantes.

En el Municipio la recaudación obtenida por este impuesto es muy baja e insuficiente y, por ende, no representa un aporte significativo para alcanzar satisfacer las necesidades destacando que parte de los mayores ingresos percibidos por la recaudación tributaria, es por el impuesto

sobre actividades económicas. Por tal motivo, a través de la investigación se analizó por medio de encuestas y entrevistas la efectividad del proceso de recaudación tributaria en la municipalidad de Palacagüina, primer semestre del año 2017, en donde la principal fuente de información fueron los contribuyentes y directoras de áreas de recaudación y administración, también se revisó que estrategias se han aplicado por la administración tributaria en la recaudación del impuesto y las tasas por servicios que los contribuyentes hacen uso.

El gobierno Nacional está implementando la modernización en línea como son pagos de los contribuyentes en líneas donde se pueda obtener desde la comodidad de su celular, su Tablet o computadora verificar su estado de cuenta, su constancia de matrícula, solvencias, con la municipalidad a si mismo se está implementando la solvencia del IBI en línea.

La investigación se desarrolló durante los meses de mayo – octubre del año 2018. Además, los resultados obtenidos servirán en un futuro para proporcionar información a las administraciones tributarias municipales.

La presente investigación, se estructuró en diez (10) acápite, de la manera siguiente:

De inicio el acápite se describe el resumen de la investigación en donde se sintetizan los aspectos relevantes del tema, posteriormente se desarrolló la introducción donde se describe de manera global el problema, mencionando causas, consecuencias y posibles alternativas, se fundamenta el porqué del estudio, para que servirá, ayudar a resolver el problema, justificando la investigación.

En el segundo acápite se realizó la formulación de objetivos generales, específicos, el tercer acápite, es el marco teórico de la investigación, contiene los antecedentes de la investigación bases teóricas que se relacionan con la recaudación de los impuestos, así como bases legales que fueron utilizadas, seguidamente se desarrolló el acápite de la formulación de la hipótesis con las variables de estudio

En el acápite cinco, se aborda el marco metodológico, en donde se definió el tipo y diseño de la investigación, el método utilizado, la población y muestra, las fuentes utilizadas para la obtención de la información.

En el acápite seis, se analiza y se discutieron e interpretan los resultados de la aplicación de los instrumentos, como son: el cuestionario, la entrevista y la revisión bibliográfica, que permiten cumplir con los objetivos formulados, en los acápites siete y ocho se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación, culminando con los acápites nueve y diez en donde se reflejan las referencias bibliográficas y los anexos que fundamentan la misma.

1.1. Antecedentes

En cuanto al estudio de la tributación municipal no se han realizados muchos estudios desde la perspectiva contable y legal especialmente, así como en el aspecto de gestión tributaria ha sido investigado muy poco por investigadores del campo de la Administración del ámbito local e internacional, aun así, se han encontrado valiosos aportes en los repositorios científicos que los enumeramos a continuación:

1.1.1. Estudios realizados a nivel Internacional

Alean, (2011), en su estudio denominado: "Factores determinantes del recaudo de los impuestos Predial e Industria y Comercio en el Distrito de Cartagena de Indias – Colombia" Dicho objetivo de la investigación fue identificar los factores determinantes del recaudo de los impuestos predial e industria y comercio en el distrito de Cartagena de Indias, en dicho estudio se encontró que: La estructura tributaria a nivel de Colombia es aun centralizada y poco flexible dejando limitados márgenes de actuación a las entidades territoriales.

Sin embargo, los gobiernos locales y distritales pueden utilizar estos márgenes para ampliar la generación de recursos propios a partir del aumento de los niveles de confianza en la administración efectiva de tales recursos. Una de las estrategias en esta dirección es la asignación y gestión del gasto público local que aumente la provisión de bienes y servicios públicos a la población con efectos directos para la elevación de su nivel de vida.

Según el estudio se puede decir que en Colombia hay poca influencia en campañas de sensibilización a la población para incentivar el cumplimiento de sus pagos y obligaciones conllevando a generar mayor recaudación de recursos y designarlos a gestionar actividades benéficas para la mejora del país de Colombia.

En la Universidad de los Andes, Venezuela, se realizó un estudio de grado elaborado por Guerrero, (2010), en su estudio: "Análisis de la estructura tributaria como fuente de ingresos propios en el Municipio Tovar del Estado Mérida." Cuyo objetivo de la investigación fue de analizar la estructura tributaria como fuente de ingresos propios en la Alcaldía del Municipio Tovar del Estado Mérida. Para su desarrollo fue necesario identificar los tributos establecidos en el municipio, describir los procesos de liquidación, recaudación y fiscalización, establecer el impacto de la recaudación en los ingresos propios, para luego examinar la estructura tributaria, cumpliendo con los objetivos propuestos.

El estudio sostiene que, en la Municipalidad de Tovar, existe poca relevancia acerca de los tributos que los ciudadanos deben pagar para mejorar la ciudad de tal manera de que si existiera más importancia acerca de la recaudación tributaria los objetivos propuestos serían llevados a cabo en su totalidad.

Así mismo en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, se realizó un estudio de grado elaborado Aldana, (2017), en su estudio "Evaluación de la gestión en la gerencia de rentas para incrementar la recaudación de los impuestos y arbitrios en la Municipalidad Provincial de Ferreña Fe en periodo 2013-2014" Cuyo objetivo fue evaluar la gestión en la gerencia de rentas para incrementar la recaudación de los impuestos y arbitrios de la Municipalidad Provincial de Ferreña Fe periodo 2013- 2014. En esta investigación se encontró que se realizó un análisis del proceso de recaudación, fiscalización y ejecución coactiva en la Gerencia de Rentas, así como se evaluó la gestión en la recaudación de los impuestos (predial y alcabala) y arbitrios (parques y jardines, limpieza pública y senerazgos) en la gerencia de rentas de la Municipalidad Provincial de Ferreña Fe.

Se concluyó que en los periodos 2013 y 2014 disminuyó la recaudación de los impuestos y arbitrios municipales de un año a otro un promedio del 4%, esto es debido a que no tienen una base de datos de contribuyentes no actualizadas, además la falta de fiscalización y la mala gestión de cobranza a los contribuyentes. La morosidad del impuesto y arbitrios municipales está incrementando debido a no tener una fiscalización constante a los contribuyentes y de no haber una conciencia tributaria y el pago oportuno y voluntario por parte de la ciudadanía.

1.1.2. Estudios realizados a nivel Nacional

Según los autores Borges, Ayestas & Rubio , (2015), en el estudio “Estrategias para mejorar el proceso de Recaudación del impuesto de Bienes e Inmuebles, en la alcaldía del municipio de Ocotlán en el primer trimestre del 2015”, la investigación se realizó con el objetivo de analizar la recaudación del impuesto de bienes inmuebles de la alcaldía de Ocotlán en el primer trimestre 2015 donde se encontró que: La alcaldía está aplicando el decreto 3-95, pero que solo una vez se está notificando a los contribuyentes de dicha municipalidad, lo que puede estar afectando la recaudación municipal que es muy baja.

Una segunda investigación para optar a título de licenciado en Contaduría Pública y Finanzas cuyos autores Videira, Castillo & Espinoza, (2015), titulada “Estrategias para mejorar el proceso de Recaudación del impuesto sobre ventas y servicios para la alcaldía del municipio de Pueblo Nuevo en el primer trimestre del 2015”, la investigación se realizó con el Objetivo de “Proponer Estrategias para mejorar el proceso de Recaudación de ventas y servicios para la alcaldía del Municipio de Pueblo Nuevo, departamento de Estelí, en el primer semestre del año 2015.

La investigación encontró que la municipalidad de Pueblo Nuevo requiere aplicar estrategias que permitan la recuperación de mora tributaria, además que es necesario que el personal de encargado de la gestión de pago de los tributos, por parte de los contribuyentes tenga mucho conocimiento sobre el tema de recaudación para que explique y sensibilice de la importancia, misión deberes y derechos del pago de los tributos.

Otra investigación, para optar a título de licenciado en Administración de Empresas, por los autores Salgado, Castellón & Tercero, (2016), procesos de recaudación y uso de los impuestos obtenidos en el Mercado Municipal Alfredo Lazo, en el municipio de Estelí en el año 2016, La investigación se realizó con el objetivo de analizar el proceso de la obtención y utilización de los fondos para el diseño de una estrategia que permita a la alcaldía la mejora del proceso de recaudación en el Mercado Municipal Alfredo Lazo en el municipio de Estelí en el año 2016.

El estudio encontró que: hace falta de planificación de actividades encaminadas al mejoramiento del mercado, pues se limita aplicar acciones menores e ineficientes con ausencia de objetivos y metas proyectadas al desarrollo a corto y mediano y plazo.

Cabe mencionar que no existe investigación sobre la recaudación en el municipio de Palacagüina, por lo consiguiente este estudio será una fuente de información y punto de referencia para próximas investigaciones de esta municipalidad.

1.2. Planteamiento del problema

Desde el tiempo de la colonia, los municipios con sus diferentes nombres administrativos han tenido autonomía financiera, facultad que les ha permitido desarrollar mecanismos para obtener recursos, y por consiguiente exigir a los ciudadanos tributos. Es de resaltar, que los procesos de recaudación que los municipios han utilizado tradicionalmente desde sus inicios, han sido caracterizado por el traslado por parte de los contribuyentes, para declarar y liquidar los tributos, a las oficinas tributarias municipales.

Consecuentemente, este modelo tradicional de proceso de recaudación utilizado aun actualmente por los municipios, ha permitido que se incremente en una proporción considerable, el flagelo conocido como la evasión tributaria, siendo este tema hoy en día un punto central en las políticas fiscales municipales. En relación con esta realidad, las administraciones públicas locales se han enmarcado bajo la búsqueda de un adecuado sistema de recaudación de los tributos, teniendo en cuenta un conjunto de instrumentos y medidas que les permita maximizar la obtención de ingresos tributarios, disminuyendo de esta manera la evasión y elusión fiscal, en las arcas de la tesorería municipal.

Por tal motivo, los gobiernos locales, deben atender sin demora estas responsabilidades, recaudando considerables recursos e invertirlos adecuadamente, para que se reflejen en la prestación de servicios dirigidos a las comunidades de su territorio geográfico, tales como, salud, educación, seguridad, alcantarillados, alumbrado público, entre otros servicios públicos necesarios para desarrollar y mantener el nivel de vida de la población, previéndoles los medios necesarios para el crecimiento económico y el bienestar social.

En la Municipalidad de Palacagüina, la problemática actual es una baja recaudación, carencia de cultura de pago de los distintos Impuestos de Bienes Inmuebles (IBI), Impuestos de Comercio, Impuestos de Rodamiento, Impuestos Matriculas de Negocios ,así como la tasa por servicio de la basura, es importante mencionar que en el municipio todos los impuestos son necesarios, debido a ellos el Gobierno Central por medio del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, está midiendo la recaudación, para así poder transferir las Transferencias Municipales para Gastos Corrientes y Gastos de Capital o Proyectos.

Esta falta de cultura de pago y la poca conciencia de pago de los Impuestos Municipales ha incidido que se llegue a recaudar el 80% de las metas presupuestadas anualmente; la población desconoce de las normas tributarias, falta de conciencia tributaria y la evasión de impuestos municipales, el resultado de esta situación afecta el cumplimiento de las metas proyectadas de los Ingresos tributarios y no tributarios del Municipio de Palacagüina, debido al pago de impuesto y las tasas por servicios es una problemática para la municipalidad ya que se subsidia más del 50% de los gastos de servicio de desechos sólidos.

Es por ello, que el objetivo de la presente investigación, es en primer lugar, poder identificar como se ha estado realizando la gestión tributaria en la alcaldía del municipio de Palacagüina, y en base a ello, plantear propuestas estratégicas en materia de impuesto que le permita a la dirección de Recaudación tributaria de la alcaldía del municipio de Palacagüina, poder obtener una recaudación de forma correcta, voluntaria, oportuna y al menor costo, facilitando la inversión y la gestión privada.

Para el año 2019 mediante esta investigación pretende plantear un conjunto estrategias para la mejora en la recaudación, para que la población contribuyente contribuya al desarrollo del municipio y poder así, ir avanzando a través de campañas de sensibilización, motivación y entrega de incentivos a los primeros contribuyentes que se presenten a la municipalidad y estén solventes con sus obligaciones tributarias.

Por consiguiente, se hace necesario plantear las siguientes interrogantes:

¿Cuáles serían las estrategias del proceso de recaudación tributaria en la Municipalidad de Palacagüina, primer semestre 2017?

Preguntas específicas:

¿Qué percepción tienen los contribuyentes respecto a la recaudación tributaria en el municipio de Palacagüina?

¿Qué elementos están involucrados en el proceso de recaudación tributaria de la Municipalidad de Palacagüina?

¿Qué estrategias se podrían proponer a la Municipalidad de Palacagüina para mejorar el cumplimiento económico de metas de recaudación y la atención de los contribuyentes?

1.3. Justificación

Los impuestos municipales, permiten a las alcaldías desarrollar programas y proyectos para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de un municipio; en este sentido, las alcaldías se deben afianzar más en la recaudación de los impuestos ya que estos son ingresos que ayudan a soportar el gasto público y así mejorar la estrategia de recaudación.

En la alcaldía del Municipio Palacagüina/ Madriz, existen oficinas o dependencias encargadas de la determinación, liquidación y pago de los impuestos (El área de la Administración Tributaria y el área de Catastro), siendo éstas las que se encarga de velar por el cumplimiento del pago de los Impuestos, para mejorar y aumentar la obtención de ingresos municipales que posteriormente se traducirán en beneficios para el municipio.

La realización de esta investigación se centró en el Análisis del proceso de recaudación de la municipalidad de Palacagüina en el primer semestre del año 2017, en donde la principal fuente de información será la precepción de los contribuyentes. El análisis del sistema de recaudación de la Municipalidad de Palacagüina, servirá para identificar las debilidades y en base a ello proponer estrategias para mejorar en la eficiencia económica o cumplimiento económico de metas de recaudación, así poder incrementar este ingreso para satisfacer las necesidades que demanda el Municipio.

Este estudio es de mucha importancia ya que no existen muchas referencias del sector de las municipalidades, lo que nos motiva a investigar y desarrollar estrategias que mejoren la realidad actual, por consiguiente, la investigación permitirá elaborar un plan de mejora continua en los procesos, con el fin de abrir un nuevo camino orientado a satisfacer a los contribuyentes, alcanzar objetivos y documentar los proceso, siendo este nuestro aporte contributivo de nuestra investigación.

El presente trabajo de investigación tiene una base constitucional, en este sentido (Asamblea Nacional, Constitución Política de Nicaragua, 1986) la Carta Magna, en su artículo 177, primera parte, refiriéndose a que los Municipios gozan de autonomía política, administrativa y financiera; de igual modo, en la Ley de Municipios (Asamblea Nacional, Ley 40 y 261 Arto 3, 1988) Los Municipios son Personas Jurídicas de Derecho Público, con plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones.

La Autonomía Municipal es el derecho y la capacidad efectiva de las Municipalidades para regular y administrar bajo su propia responsabilidad y en provecho de sus pobladores, los asuntos públicos que la Constitución y las leyes le señalen.

La propuesta de las estrategias contribuirá a obtener beneficios no solo a un sector de la población, sino que a todo el Municipio de Palacagüina donde se logrará una mayor eficiencia en las gestiones tributarias y permitirá que la población contribuyente tenga una cultura en el pago de sus impuestos.

El presente estudio se puede considerar para la Universidad FAREM Estelí como una guía para posteriores investigaciones, que deben de adaptarse a la metodología científica aplicada al campo de las ciencias administrativas. Los resultados de esta investigación constituyen un aporte al desarrollo y fortalecimiento institucional de esta prestigiosa casa de estudio, beneficiando a futuros profesionales para consulta de próximos estudios en el área de recaudación municipal y a su vez sirve para desarrollar y fortalecer los conocimientos y capacidades vinculando la teoría con la práctica profesional de los estudiantes a fines.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

1. Proponer estrategias para mejorar el proceso de recaudación tributaria en la municipalidad de Palacagüina, primer semestre del 2017.

2.2. Objetivo específicos

2. Describir la percepción de los contribuyentes respecto a la recaudación tributaria en el municipio de Palacagüina.
3. Identificar los elementos involucrados en el proceso de recaudación tributaria de la Municipalidad de Palacagüina.
4. Establecer estrategias que contribuyan al cumplimiento económico de metas de recaudación y la atención de los contribuyentes en la Municipalidad de Palacagüina.

3. Marco teórico

En este acápite se establecerán los aspectos teóricos y conceptuales relacionados con el tema investigado, que contribuye a un mejor entendimiento de los términos básicos que guardan relación con el estudio planteado.

3.1. Breve historia de los impuestos

Valerio Sánchez, (2013), plantea que los impuestos nacen como un mecanismo de búsqueda de nuevos ingresos; Fueron implementados por los Estados para financiar la satisfacción de las necesidades públicas. En este sentido, se puede afirmar que los primeros recursos tributarios fueron aquellos que el Estado obtuvo mediante el ejercicio de su poder imperio o a través de costumbres que luego se convirtieron en leyes, en la Roma antigua.

El origen de los tributos se remonta a la era primitiva, cuando los hombres entregaban ofrendas a los dioses a cambio de algunos beneficios.

Posteriormente, desde la civilización griega, se manejaba el término de la progresividad en el pago de los impuestos por medio del cual se ajustaban los tributos de acuerdo a las capacidades de pago de las personas. También se controló su administración y clasificación.

Igualmente, en América, culturas indígenas como la Inca, Azteca y Chibcha, pagaban los tributos de manera justa por medio de un sistema de aportes bien organizado. En la época del Imperio Romano, el Emperador Constantino extiende los impuestos a todas las ciudades incorporadas “para hacer grande a Roma”, según sus propias palabras.

En Europa, durante la Edad Media, los tributos los cancelaban los pobladores en especies a los señores feudales, con los vegetales o animales que crecían en las pequeñas parcelas que les eran asignadas, y a la Iglesia Católica en la forma conocida como “diezmos y primicias”, de carácter obligatorio y relacionados con la eliminación de posibles cadenas después de la muerte. Vale resaltar que, al conocerse ambos mundos, el impuesto entre comerciantes era de un buque por flota perdida en los mares.

Los impuestos modernos, como los conocemos hoy, se instauraron a finales del siglo XIX y principios del siglo XX. Dentro de los tributos que se crearon en este período, destacaron: el impuesto sobre la renta al exportador, al importador, al vendedor y los impuestos a la producción, entre otros (la cadena productiva).

Cortez, (2012), en nuestro país a partir del 23 de mayo del año 2006 Nicaragua dispone de la principal herramienta jurídica aplicable en la tributación nacional, el código tributario. Todo sobre impuesto en Nicaragua, 8va edición 2012. Capítulo I Página 30, Managua, Nicaragua). A pesar de que su carácter vinculante únicamente incide en el quehacer de la dirección general de ingreso, no así en los ámbitos aduanero, municipales y de seguridad social.

Durante el gobierno de Doña Violeta Barrio de Chamorro (1990- 1996) se dio en 1992 el primer intento codificador mediante la organización de una comisión mixta Ejecutivo – Legislativo, responsable de un amplio proceso de consulta a todos los sectores del estado y la sociedad civil. El poder ejecutivo sometió el respectivo proyecto de ley, ante la Asamblea Nacional y fue dictaminado favorablemente por la comisión de asuntos Económicos, finanzas y presupuesto el 9 de octubre de 1996.

3.1.1. Definiciones sobre conceptos de impuestos.

a. Los impuestos

Los impuestos son una parte sustancial (o más bien la más importante) de los ingresos públicos. Sin embargo, antes de dar una definición sobre los impuestos hay que aclarar la diferencia entre los conceptos de ingreso público, contribución e impuesto. Cuando nos referimos a ingresos públicos estamos haciendo referencia a todas las percepciones del Estado, pudiendo ser éstas tanto en efectivo como en especie o servicios. En segundo lugar, una contribución es una parte integrante de los ingresos públicos e incluye aportaciones de particulares como, por ejemplo, pagos por servicios públicos, de donaciones,

multas, etc. En tercer lugar, los impuestos forman parte de las contribuciones y éstas a su vez forman parte de los ingresos públicos. (Rosas Aniceto, 1962. p.23).

Eherberg: Los impuestos son prestaciones en dinero, al Estado y demás entidades de Derecho Público, que las mismas reclaman en virtud de su poder coactivo, en forma y cuantía determinadas unilateralmente y sin contraprestación especial con el fin de satisfacer las necesidades colectivas (Flores Zavala, 1946, p.3).

De las definiciones anteriores se puede ver que existen ciertos elementos en común como que los impuestos son coercitivos, es decir que el Estado los fija unilateralmente, limitan el poder de compra del consumidor y se destinan sin ninguna especificación a cubrir la satisfacción de necesidades colectivas o a cubrir los gastos generales del Estado.

Una vez que se han visto los elementos que integran al impuesto, éste se puede definir como “la aportación coercitiva que los particulares hacen al sector público, sin especificación concreta de las contraprestaciones que deberán recibir”.

Es decir, los impuestos son recursos que los sujetos pasivos otorgan al sector público para financiar el gasto público; sin embargo, dentro de esta transferencia no se especifica que los recursos regresarán al sujeto en la forma de servicios públicos u otra forma. Esto es así porque los recursos obtenidos por el sector público sirven para muchos fines, siendo uno de los más importantes, para el caso de nuestro Municipio de Palacagüina/Madriz, Nicaragua, la redistribución del ingreso a través de diversas vías como, por ejemplo: a través de los programas de desarrollo social.

b. Contribuyente: Persona que paga impuesto y que, con ello, contribuye al mantenimiento del Estado. El término se reserva en la práctica para hacer referencia a los impuestos directos, en los cuales existe una base mínima imponible. Sólo quienes tienen ingresos

mayores a dicha base son contribuyentes, en tanto que las personas que reciben menos ingresos no están obligadas a pagar.

- c. **Fiscalización:** La determinación tributaria implica un lógico control posterior por parte del fisco cuyo objetivo es establecer si los sujetos pasivos cumplen en forma debida los deberes formales emanados de la determinación. Tal tarea de control se denomina fiscalización de la determinación tributaria.

- d. **Tarifa:** Es una categoría fiscal establecida en la ordenanza, que se aplicará a la base imponible del contribuyente para determinar el impuesto. Suele presentarse en forma fija, porcentual o progresiva, según la naturaleza del impuesto y va expresada en forma numérica.

- e. **Unidad Tributaria:** Es una medida que permite actualizar a la realidad inflacionaria los montos de los valores que se encuentran en las diferentes leyes.

- f. **Gestión Municipal:** El sistema político municipal es un organismo comunitario, económico y político cuyo manejo debe reflejar su complejidad. El municipio responde a los objetivos múltiples de la colectividad, a pesar de la imposibilidad de saber con certeza la mezcla óptima de las aspiraciones de la misma, su esencia es la conformación entre los intereses y la toma de decisión que depende esencialmente del ciudadano.

La evidencia histórica reciente demuestra que la descentralización del gasto público está produciendo beneficios en países en vía de desarrollo de otras latitudes, así como gran parte de América Latina, según (Morales, 2004) “se está mejorando la calidad de la administración pública y la representación de los intereses de las empresas y los ciudadanos de esos países” lo dicho por el autor se sustenta en la posible competencia entre las provincias y localidades, están estimulando la formulación de políticas y programas más eficaces.”

¿Pueden las municipalidades crear impuestos, tasas y contribuciones especiales?

Asamblea Nacional, (19 Noviembre de 1986, Aprobada en la Gaceta de abril 1987) Los artículos 114 y 115 de la Constitución Política de la República de Nicaragua establecen que es facultad exclusiva de la Asamblea nacional crear, aprobar, modificar o suprimir tributos, por ello los planes de arbitrios municipales establecen las diferentes categorías tributarias comprendidas en los tributos, entre ellos; los impuestos, las tasas y las contribuciones especiales; de la misma forma refieren cuales son los hechos generadores de los tributos y los montos a cobrar por los tributos (cuantía).

Siendo la categoría tributaria de impuestos la más importante, la misma tiene diferencias con cualquier otra de las categorías tributarias, como ejemplo el impuesto de Bienes Inmuebles no es igual a una tasa por la recolección domiciliar de basura, aunque las dos tienen el mismo hecho generador, el primero se basa en la responsabilidad de contribuir con el Estado por la tenencia de una propiedad y la segunda se basa en la prestación de un servicio de recolección de basura. Con esta lógica, los planes de arbitrios establecen para la categoría tributaria de impuestos todos sus elementos, es decir, porque se debe de pagar, quien los debe de pagar, cuando se deben de pagar y cuanto se debe de pagar.

Para la categoría tributaria de tasas, los planes de arbitrios establecen quien los debe de pagar, cuando se deben de pagar, pero no se establece cuanto se debe de pagar (Asamblea Nacional, DECRETO 455. PLAN DE ARBITRIOS MUNICIPAL., 31 de julio de 1989), por una razón lógica sencilla, las tasas y las contribuciones especiales tienen una dinámica distinta a los impuestos ya que el valor a cobrar depende del costo de la prestación del servicio.

Por ello cuando las Alcaldías definen en su ordenanza municipal los valores de las tasas o lo que el ciudadano debe de pagar por las mismas, no se está creando tasas, simplemente se está haciendo uso de la facultad tributaria derivada propia de los órganos locales que tienen la necesidad de valorarlas para poder cobrarlas, negar esto sería negar la capacidad tributaria de las municipalidades para cobrar tasas por servicios y aprovechamientos como se cita en el decreto 455 Arto. 48.-Las tarifas de las tasas por aprovechamiento reguladas en los artículos

anteriores serán determinadas a criterio de la Alcaldía Una diferencia entre los Planes de arbitrios. (Cortés, 21 junio 2015)

3.1.2. Elementos del impuesto

- a. **Hecho imponible:** Aquella circunstancia cuya realización, de acuerdo con la ley, origina la obligación tributaria. Son hechos imponderables comunes la obtención de una renta, la venta de bienes y la prestación de servicios, la propiedad de bienes y la titularidad de derechos económicos, la adquisición de bienes y derechos por herencia o donación. (Nacional, Ley 562 Código Tributario de Nicaragua y sus reformas. Título de la Relación Tributaria Capítulo IV Arto 28 , Año 2012)
- b. **Sujeto pasivo:** el que debe, es la persona natural o jurídica que está obligada por ley al cumplimiento de las prestaciones tributarias. Se distingue entre contribuyente, al que la ley impone la carga tributaria, y responsable legal o sustituto del contribuyente que está obligado al cumplimiento material o formal de la obligación. (Ley 562. Código Tributario de Nicaragua y sus Reformas. Título II de la Relación Tributaria. Capítulo II)
- c. **Sujeto activo:** es la entidad administrativa beneficiada directamente por el recaudo del impuesto, quien hace figurar en su presupuesto los ingresos por el respectivo tributo. (Ley 562. Código Tributario de Nicaragua y sus Reformas. Título II de la Relación Tributaria. Capítulo II.).
- d. **Base imponible:** es la cuantificación y valoración del hecho imponible y determina la obligación tributaria. Se trata de una cantidad de dinero.
- e. **Tipo de gravamen:** es la proporción que se aplica sobre la base imponible con objeto de calcular el gravamen. Dicha proporción puede ser fija o variable.
- f. **Cuota tributaria:** Aquella cantidad que representa el gravamen y puede ser una cantidad fija o el resultado de multiplicar el tipo impositivo por la base imponible.

- g. **Deuda tributaria:** es el resultado final luego de reducir la cuota con posibles deducciones y de incrementarse con posibles recargos, que debe ser (pagada) al sujeto activo según las normas y procedimientos establecidos para tal efecto.

3.2. Tipos ingresos tributarios municipales

Entre los Ingresos Tributarios Municipales que se cobran en la Alcaldía Municipal de Palacagüina tenemos:

a) **Impuestos municipales**

Prestaciones en dinero que de manera obligatoria establecen los municipios a todas aquellas personas naturales o jurídicas, cuya situación coincida con los hechos indicados en los Planes de Arbitrios o en otras leyes especiales, por los cuales se genera la obligación a pagar a favor del tesoro Municipal. (Asamblea Nacional, Decreto No455. Plan de Arbitrio Municipal Publicado La gaceta No. 144 31 de julio 1989, 1989)

b) **Tasas**

Prestaciones en dinero exigibles legalmente por el Municipio como contraprestaciones de un servicio, utilización privativa de bienes Municipales, de uso público o del desarrollo de una actividad que beneficie al contribuyente.

Asimismo, los ingresos no tributarios se clasifican de la siguiente manera:

- 1) **Tasa por servicio.** Son los tipos de servicios que presta la Municipalidad de forma administrativa.

Ejemplo: Permiso de fierro, registro de matrícula, guía de transporte de ganado, boletas o permisos de destace.

- 2) **Tasa por aprovechamiento:** Es un tributo que los ciudadanos pagan en virtud de hacer o de aprovecharse de bienes públicos comunales tales como: Hacer una rampa para vehículos, reservas de aparcamiento, ocupación de aceras en terrenos municipales, extracción de madera, arena y otros.

c) **Contribuciones especiales:** Las Alcaldías podrán imponer contribuciones especiales para la ejecución de obras o para el establecimiento, ampliación o mejora de servicios municipales, siempre que a consecuencia de aquellas o de estos, además de atender al interés común o general, de beneficie especialmente a personas determinadas, aunque dicho beneficio no pueda fijarse en una cantidad concreta.

3.3. Eficiencia económica

3.3.1. Definición de eficiencia

La palabra eficiencia proviene **del latín “efficient a”** que puede aludir a “completar”, “acción”, “fuerza” o “producción”. La eficiencia es la capacidad de hacer las cosas bien, la eficiencia comprende y un sistema de pasos e instrucciones con los que se puede garantizar calidad en el producto final de cualquier tarea. La eficiencia depende de la calidad humana o motora de los agentes que realizan la labor a realizar, para expedir un producto de calidad, es necesario comprender los todos los ángulos desde donde es visto, a fin de satisfacer todas las necesidades que el producto pueda ofrecer; es decir que es aquel talento o destreza de disponer de algo o alguien en particular con el objeto de conseguir un dado propósito valiéndose de pocos recursos, por ende hace referencia, en un sentido general, a los medios utilizados y a los resultados alcanzados. ([Http://conceptodefinicion.de/eficiencia-economica/](http://conceptodefinicion.de/eficiencia-economica/)).

3.3.2. Características de la eficiencia

Aptitud, competencia, en el trabajo que se desempeña. Ese Espíritu de Servicio debe asegurar que seamos audaces y demandantes en el uso de nuestra capacidad creadora, a fin de proponer y realizar Programas y Acciones que, sin requerir asignaciones presupuestarias adicionales, representen soluciones.

La eficiencia busca optimizar los recursos: la materia prima, el tiempo, equipo y el esfuerzo. Trata de hacer más con menos, dando resultados favorables y siempre procurando la calidad.

3.3.3. Eficiencia recaudatoria

En lo que a materia fiscal corresponde, la eficiencia recaudatoria se refiere a la labor del fisco de recaudar la mayor cantidad de contribuciones al menor costo posible y sin desperdiciar recursos.

La eficiencia recaudatoria comprende las acciones que realiza y recursos que emplea la administración tributaria para lograr que los contribuyentes paguen sus impuestos voluntariamente. Esto a través de actividades de acercamiento y apoyo al contribuyente, así como la fiscalización, (Morales Bañuelos, Samaniego, & Bettinger, 2009).

Es importante tomar en cuenta que, adicional al factor de eficiencia recaudatoria de la autoridad, existen otros factores externos que afectan la recaudación fiscal de un país, estos pudieran ser el desempleo, situación económica del país o de cada contribuyente en particular, crecimiento de los mercados internacionales, cambios en la regulación y penas administrativas, etc.

Por otra parte, debemos mencionar que para efectos del presente trabajo de investigación se considerará el término de eficiencia recaudatoria a la recaudación fiscal lograda por el estado en un periodo determinado.

3.3.4. Efectividad:

Involucra la eficacia y la eficiencia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Supone hacer lo correcto con gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo y dinero.

Stephen Covey, (2012), define la efectividad como el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia, entre la producción y la capacidad de producción. $E = P/CP$. Para ello se basa en la fábula de Esopo, La gallina de los huevos de oro, comparando los huevos de oro con la producción y la gallina con la capacidad que tiene de producirlos.

La palabra efectividad adquiere su origen del verbo latino “efficere”, que quiere decir ejecutar, llevar a cabo u obtener como resultado. Cuando un individuo practica la efectividad en su trabajo, su tiempo rinde mucho más y sus niveles de bienestar aumentan, ya que éste sentirá que está cumpliendo con sus labores cotidianas de forma eficiente. Según la ley de la efectividad, este hábito se adquiere al equilibrar la producción y la capacidad para producir. De esta forma, tanto los gerentes como el personal a su cargo, podrán obtener un mayor beneficio del esfuerzo y de las horas de trabajo que invierten a diario en la empresa.

3.3.5. Variables para evaluar eficiencia

- ✓ Productividad del proceso de ejecución de Los proyectos:
- ✓ Nivel organizativo alcanzado de los proyectos
- ✓ Utilización de recursos humanos, financieros y materiales
- ✓ Cumplimiento de plazos
- ✓ Calificación de recursos humanos
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Metodología y procedimientos operativos
- ✓ Procesos evaluativos
- ✓ Políticas institucionales
- ✓ Instrumentos y procedimientos administrativos (financieros y de RRHH como definición de funciones, manual de organización etc.)

Indicador de eficiencia

Costo por unidad de servicio o bienes provistos; o productividad de un input, son útiles en evaluar los costos relativos y productividad que diferentes métodos de servicio entregan o la producción de bienes.

Los indicadores de eficiencia pueden expresarse como “costo por producto”, o “unidades por insumo”, o “costo por resultado”.

3.3.6. Ejemplos de indicadores de eficiencia

Tabla No. 1 Ejemplos de Indicadores de eficiencia. (CEPAL.ORG, n.d.)

Número de contribuyentes /número de pagadores impuesto.
Número de expedientes resueltos por semestre/dotación de personal en la tarea
Número de personas notificadas/personal que participa en la tarea
Número de consultas realizadas /número de personal que las atendió
Percepción de los contribuyentes sobre la administración tributaria
Satisfacción de los contribuyentes con los servicios prestados por la administración tributaria

Fuente. www.Cepal

3.4. Recaudación Tributaria

3.4.1. Concepto tributo

Tributo es una prestación pecuniaria de carácter coactivo impuesta por el Estado u otro ente público a los particulares con el objeto de financiar gastos públicos. (Asamblea Nacional , Ley 562. Código Tributario de Nicaragua y sus reformas, 2005)

El Código Tributario de la República de Nicaragua vigente en su arto. 9 define al Tributo como: “Las prestaciones que el Estado exige mediante Ley con el objeto de obtener recursos para el cumplimiento de sus fines. Los Tributos, objeto de aplicación del presente Código se clasifican en: Impuestos, Tasas y Contribuciones Especiales.” (Asamblea Nacional, 2005)

Los Tributos

Es la prestación obligatoria exigida, comúnmente en dinero por el Estado, en virtud de su poder de imperio, a los sujetos económicos sometidos a la soberanía territorial. (Fariñas, 1995 p. 56)

Para los hermanos Báez Cortes, tributos son las prestaciones que el estado exige mediante ley con el objeto de obtener recursos para el cumplimiento de sus fines. (Cortez, Todo Sobre Impuestos en Nicaragua, 2012 Capituli I Pag 23)

3.4.2. El concepto de recaudación

Significa en términos generales el acto de juntar algo, recolectar elementos u objetos con un fin específico. En términos más acotados, la palabra recaudación se usa en la mayoría de los casos para hacer referencia al acto de juntar elementos monetarios ya sean en forma de billetes, monedas u otros con el fin de ponerlos a disponibilidad del gobernante de turno, quien deberá administrarlos en nombre del pueblo. (Definicion, n.d.)

Recaudación puede ser por un lado el acto de recaudar o juntar, por ejemplo, impuestos o tasas que se colocan sobre determinados productos, actividades o elementos. Al mismo tiempo, la recaudación es el monto juntado a partir de ese acto de recolección.

El concepto de recaudación por lo general va acompañado del adjetivo fiscal, lo cual nos da la idea de que es un tipo de recaudación que se lleva a cabo con el objetivo de que un gobierno determinado de una región junte los recursos necesarios para proveer a esa región de los beneficios o inversiones necesarias.

3.4.3. Marco Jurídico tributario para su debida aplicación.

El poder tributario nace originalmente de la carta Magna y en Nicaragua tiene el poder tributario para crear, reformar o derogar tributos por medio de la. (Asamblea Nacional , Constitucion Política De Nicaragua, 1986 articulo 138 inc.27), entre las tributaciones de la Asamblea Nacional señala la de aprobar los Planes de Arbitrios de los gobiernos locales, con lo que nos orientan a sostener la potestad de los gobiernos locales para imponer tributos, es delegada o deriva, y por lo tanto no tiene potestad de aprobar reformas o derogar sus propios tributos.

En el Marco Jurídico Tributario Municipal, estamos avocándonos al conjunto de disposiciones, leyes reglamentos y acuerdos a los que deben apegarse cada municipalidad, en el ejercicio de las funciones que tienen encomendadas.

Toda entidad jurídica (Municipal) apegada a la Ley en el ejercicio de estas funciones tiene que velar, porque su actuar este acoplado a esas leyes y reglamentos que le den esa firmeza y validez legal, y este marco se rige:

- ✓ Constitución Política (arto. 114- 115 Cn-1997)
- ✓ Ley de Municipios Ley No. 40
- ✓ Plan de arbitrios Municipal Decreto 455
- ✓ Decreto 3-95(creador del impuesto de Bienes Inmuebles)
- ✓ Ley de circulación vehicular (impuesto de rodamiento). Ley 431
- ✓ Ley de solvencias Municipales Le. 452
- ✓ Ley de concertación tributaria Ley 822.

3.5. Procesos de la recaudación Municipal.

Trujillo, (2017) Cita a Montes de Oca (2010) que la recaudación “es un proceso para hacer efectivo el pago de una suma de dinero de liquidaciones tributarias, ya sean provisionales o efectivas”. Es decir, que la recaudación es el procedimiento para hacer efectivo el pago de una suma de dinero y otros bienes por concepto de deuda Tributaria a favor de un ente público debidamente autorizado por Ley.

En el proceso tributario se debe de utilizar formularios adecuados para la inscripción de negocios, Matriculas para el pago de tributos, servicios. Además, el área de Recaudación Tributaria debe llevar un registro actualizado de contribuyentes.

La matrícula deberá ser solicitada por el interesado, con sujeción a los requisitos y datos contenidos en el formulario de inscripción por la Alcaldía Municipal de Palacagüina. Para completar y mantener actualizado el registro de contribuyentes la administración Tributaria

Municipal deberá utilizar todos los medios a su alcance tales como fiscalización permanente, información catastral, suscripciones de servicios públicos o registros de organismos oficiales. De acuerdo con lo expresado por Sáez, (2010) el proceso de recaudación abarca una serie de Pasos que ejecutan los funcionarios del área Municipal para la recepción, custodia, inspección y control de los ingresos Municipal por concepto de impuesto de los contribuyentes ubicados en la jurisdicción de ese Municipio según la ordenanza Municipal.

Rivero, (2010) es de señalar que todo ente Municipal, persona natural o jurídica que desee ejercer una actividad industrial, comercial, económica o de índole similar, tiene la obligación de acatar las disposiciones generales establecidas por cada municipio. El interesado deberá realizar la petición de la solicitud de la inscripción del tipo de actividad a ejercer con sujeción a los registros y datos contenidos en formulario de Matricula que suministrará la Alcaldía a través de la dependencia correspondiente. En efecto, los sistemas de recaudación deben contemplar todas las posibilidades de poder detectar a los contribuyentes que no cumplan con sus obligaciones en las fechas previstas, a objeto de realizar la emisión de los valores correspondientes.

Dentro del proceso de recaudación se hallan una serie de elementos que engloban todo lo concerniente al mismo:

a. Inscripción

Se trata del primer paso para pasar a formar parte de proceso de recaudación. La persona que se inscribe queda registrada, de esa forma, ingresa en una base de datos que lleva la municipalidad, esta inscripción puede ser en la alcaldía municipal o en una visita de fiscalización que se encuentre el negocio no inscrito.

b. Registro de contribuyentes

El área de Recaudación y Catastro es donde se lleva el control y almacenamiento en sistemas los datos referentes a los impuestos de Bienes y Muebles, Comercio y servicio para la ejecución y control de pagos.

c. **Recurso Humano**

Es el principal activo de las organizaciones. Puede definirse como una inversión en las personas para obtener la máxima productividad individual y organizacional.

3.5.1. Procedimientos de cobranza en la recaudación Municipal.

Toda persona natural o jurídica sujeta al pago del Impuesto, deberá llevar contabilidad detallada de sus ingresos y operaciones conforme ley, la contabilidad se ajustará a las declaraciones con fines fiscales para supervisar y revisar en algún caso de evasión de impuestos municipales.

Torres, (2012) considera los pasos a desarrollar en el proceso de cobro tales como:

El contribuyente se presenta a cancelar; se debe verificar si es un nuevo contribuyente, en caso afirmativo se originará el proceso de inscripción de nuevo negocio y Matrícula. Por el contrario, si el contribuyente posee un estado de cuenta en el archivo del área de recaudación, se verifica el número de Matrícula con el nombre del propietario o representante legal y el nombre o razón social del local comercial.

El colector de impuestos cada mes trabaja por rutas con su control correspondiente y el estado de cuenta de cada contribuyente para su pago en efectivo el cobro de impuesto de comercio y servicio cada mes se visitan para hacer efectivo dicho pago.

En la caja general que está en la alcaldía municipal, se recaudan en efectivo o en cheques (dependiendo del monto), las respectivas cancelaciones de los contribuyentes. Después se distribuyen las copias de los recibos: el original al contribuyente cuando hace el pago respectivamente, una copia a contabilidad y otra a Recaudación.

Con la copia que queda del pago se actualizan el sistema de la base de datos y la copia del recibo del contribuyente se actualizan los expedientes que cada contribuyente tiene por impuesto se lleva a cabo la actividad de elaboración de los reportes diarios, que es un informe diario que contiene cada uno de los recibos y las cantidades pagadas los informes mensuales

del pago en un mes, semestrales y anuales contienen esta misma información con la única variación de los periodos de elaboración.

3.5.2. Fiscalización de la recaudación Municipal.

La fiscalización en forma general constituye el mecanismo que crea la ley para hacer efectiva la recaudación de tributo por medio de este sistema se tiene un control y supervisión.

Evans, (2013), define la fiscalización como “el derecho que le confiere a la Administración Tributaria de verificar la exacta aplicación de las normas por arte del sujeto pasivo dentro del terno de preinscripción. Es por ello, que la función de fiscalización es aquella mediante la cual se determina el incumplimiento de las obligaciones tributarias que tengan los contribuyentes, realizando un conjunto de obligaciones y tareas para obligarlos a cumplir con sus deudas.

Urrutia, (2011), así mismo, si es cierto que el objetivo de la fiscalización, es que todos los contribuyentes cumplan cabal, oportuna y espontáneamente. Por otro lado, es cierto que el control tributario ejercido por la administración es material y humanamente posible hacerlo sobre todos los contribuyentes. Por esta razón la Administración Tributaria debe ejercer su función fiscalizadora en forma selectiva, es decir, toman un grupo de contribuyentes del universo existente para verificar su grado de cumplimiento, para ello, pueden adoptarse criterios, tales como:

- ✓ La importancia fiscal de los contribuyentes. (Grandes, medianos, pequeños),
- ✓ La actividad económica desarrollada y Ubicación geográfica.

3.6. Estrategias de Recaudación Tributaria

3.6.1. Concepto de Estrategia

Castillo, (2012), plantea que el concepto de estrategia en el año 1944 es introducido en el campo económico y académico por Von Newman y Morgerstern con la teoría de los juegos, en ambos casos la idea básica es la competición.

Johnson y Scholes, (2016), una estrategia es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin. Es el proceso seleccionado mediante el cual se espera lograr alcanzar un estado futuro.

Mintzberg, (2007), las estrategias son tanto planes para el futuro como patrones del pasado. La estrategia es un proceso a través del cual el estratega se abstrae del pasado para situarse mentalmente en un estado futuro deseado y desde esa posición tomar todas las decisiones necesarias en el presente para alcanzar dicho estado. De esta definición se destaca el concepto de estrategia como un plan puramente racional y formal que se define hacia el futuro con total prescindencia del pasado. Henry Mintzberg, no niega la importancia de mirar hacia al futuro y de impulsar visiones creativas, pero introduce un concepto clave: la existencia de patrones.

Aplicando este concepto al ámbito administrativo, las estrategias en la empresa nacen como una respuesta para afrontar los retos que implican la competencia y la vida de la empresa en sí. Con esta idea, las estrategias vendrían a ser cursos de acción general o alternativas que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas.

3.7. Percepción

3.7.1. Definición de percepción.

La palabra percepción hace referencia al acto de recibir información a través de los sentidos e interpretarla. Este término tiene su origen en el **latín perceptio**, compuesto a su vez por tres voces. El prefijo **per** significa **por completo**, el verbo **capere** equivale a **capturar** y el sufijo **tio** que denota **acción y efecto**. El significado literal sería: **acción y efecto de capturar las cosas por completo**.

La percepción no es otra cosa que el proceso cognoscitivo mediante el cual los seres humanos entienden su entorno. Al recibir los estímulos externos, la percepción implica una interpretación que les dará sentido y facilitará la respuesta.

La percepción por otro lado, es la interpretación mental que hacemos de dicha sensación. Tomando el ejemplo previo, podemos percibir que es invierno a raíz del frío que sentimos. La sensación es previa a la percepción, que es la que le otorga un significado al estímulo recibido. Sinónimos de percepción apreciación, captación, comprensión, pensamiento, representación (<https://designificados.com/percepcion/>)

Sobre la percepción se ofrecen diversas definiciones que han ido evolucionando hacia la implicación de las experiencias y los procesos internos del individuo.

Según la psicología clásica de Neisser, la percepción es un proceso activo-constructivo en el que el perceptor, antes de procesar la nueva información y con los datos archivados en su conciencia, construye un esquema informativo anticipatorio, que le permite contrastar el estímulo y aceptarlo o rechazarlo según se adecue o no a lo propuesto por el esquema.

La percepción puede definirse como el conjunto de procesos y actividades relacionados con la estimulación que alcanza a los sentidos, mediante los cuales obtenemos información respecto a nuestro hábitat, las acciones que efectuamos en él y nuestros propios estados internos.

Esta definición presenta dos partes bien diferenciadas referidas respectivamente a:

- ✓ El tipo de información obtenida
- ✓ La forma en que ésta se consigue.

3.7.2. Características de la percepción

La percepción de un individuo es subjetiva, selectiva y temporal.

Es subjetiva, ya que las reacciones a un mismo estímulo varían de un individuo a otro. La condición de selectiva en la percepción es consecuencia de la naturaleza subjetiva de la persona que no puede percibir todo al mismo tiempo y selecciona su campo perceptual en función de lo que desea percibir.

Es temporal, ya que es un fenómeno a corto plazo. La forma en que los individuos llevan a cabo el proceso de percepción evoluciona a medida que se enriquecen las experiencias, o varían las necesidades y motivaciones de los mismos.

La percepción es la imagen mental que se forma con ayuda de la experiencia y necesidades, resultado de un proceso de selección, organización e interpretación de sensaciones. La percepción de los individuos es subjetiva, selectiva y temporal, y se compone de dos tipos de inputs:

Las sensaciones, que son la respuesta de los órganos sensoriales a los estímulos externos. La sensibilidad de los individuos a los estímulos depende de su capacidad receptiva y de la naturaleza del estímulo. Se han definido unos umbrales de recepción mínimos y máximos que delimitan el campo de percepción del individuo, y que es útil conocer a la hora de diseñar los anuncios publicitarios.

3.7.3. Proceso de la percepción

La percepción es un proceso que se realiza en tres fases: Selección, organización e interpretación. En el proceso de percepción se distinguen tres fases:

1. Selección.

El individuo percibe parte de los estímulos que recibe de acuerdo con sus características personales, es decir, que interviene, aunque sea de forma inconsciente seleccionando los mensajes que le llegan. Generalmente los individuos perciben de forma distorsionada los mensajes, captando sólo los aspectos agradables o los que responden a sus necesidades e intereses.

El proceso de selección de los estímulos puede estar influido por dos tipos de fenómenos, los cuales se presentan de acuerdo con:

a) La naturaleza del estímulo. Entre las influencias que recibe el individuo basadas en la naturaleza del estímulo, se incluyen aquellos aspectos sensoriales que hacen que un elemento se sienta de manera más intensa que otros.

b) Los aspectos internos del individuo. Entre los aspectos internos del individuo que afectan a la selección de los estímulos existen dos aspectos: las expectativas de los consumidores y los motivos que éstos tienen en ese momento (necesidades, deseos, intereses, etc.)

Expectativas

Las personas tienden a percibir los productos y sus atributos de acuerdo con sus expectativas. Por ello, cuando el contenido de los anuncios coincide con los intereses o expectativas del sujeto receptor, es posible un mayor acercamiento entre éste y el mensaje.

Motivos

Las personas tienden a percibir con mayor facilidad lo que necesitan y lo que desean. Cuanto más fuerte sea la necesidad, más fuerte será la tendencia a ignorar los estímulos no relacionados con el ambiente y a destacar aquellos que se necesitan.

2. Organización.

Los estímulos seleccionados se organizan y clasifican en la mente del individuo configurando un mensaje. La escuela de la Gestalt estableció unos principios de organización de los estímulos según el agrupamiento, contraste, ambigüedad, etc...

Una vez seleccionados, las personas han recogido una cantidad de estímulos de forma conjunta que, en esencia, son sólo una simple colección de elementos sin sentido. Las personas los clasifican de modo rápido asignándoles un significado que varía según cómo han sido clasificadas, obteniéndose distintos resultados.

Por tanto, el paso siguiente a la selección es analizar agrupadamente las características de los diversos estímulos. Pero, ¿se perciben en su globalidad los mensajes o, por el contrario, se van descodificando en cada una de sus partes?

Según la escuela de la Gestalt, el contenido de la percepción no es igual a la suma de las cualidades correspondientes a la imagen proyectiva. El organismo produce formas simples. Con lo cual, los mensajes, cuanto más básicos y simples se presenten, mejor serán percibidos y, por tanto, asimilados.

3. Interpretación.

Esta fase proporciona significación a los estímulos organizados. La interpretación depende de los factores internos de la persona, de su experiencia e interacción con el entorno. La interpretación es la última fase del proceso perceptual, que trata de dar contenido a los estímulos previamente seleccionados y organizados.

La interpretación depende de la experiencia previa del individuo, así como de sus motivaciones, intereses personales y su interacción con otras personas. Por ello, la forma de interpretar los estímulos puede variar, a medida que se enriquece la experiencia del individuo o varían sus intereses.

3.8. Servidor Público

De acuerdo a Goytia (2014), todo servidor público ejerce el servicio público por lo que este realiza una actividad exclusiva del Estado, organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo y, por ende, de interés general, que se realiza por medio de la administración pública.

Todo servicio público debe poseer una cualidad que se denomina consistencia. Es decir, deberá ser permanente, ofreciendo el mismo nivel de servicio de forma constante y continua a lo largo del tiempo.

A esto debe sumársele que todo prestador de un servicio público deberá ser además agradable, amable y respetuoso. Es decir, deberá comportarse de un modo tan natural que pasará desapercibido para el usuario, a la vez que el usuario lo sienta como algo que así debe ser.

A las tres cualidades anteriores de un prestador de un servicio público, se deberá agregar la honestidad. Porque todo usuario aspira a que los servicios públicos que recibe sean correctos, legales y éticos.

Los servicios públicos deben ofrecer siempre soluciones y respuestas efectivas a las necesidades de los usuarios, pero jamás dar excusas. Los servicios públicos deben dar atención personalizada al usuario. Es decir, un trato personalizado, preferencial y único.

Los servicios públicos deben ofrecer celeridad en la atención, porque todo usuario necesita una atención eficiente acorde a sus necesidades y demandas, sabiendo que el tiempo del usuario es tan valioso como el tiempo de quien lo atiende. Otro de los atributos universales de los servicios públicos es que son visibles y comprobables en el presente y en el futuro mediato e inmediato.

La calidad de los servicios está relacionada con su presentación, utilidad y durabilidad, pues son valores intrínsecos a ellos.

La calidad de los servicios públicos es intangible, se percibe al momento de recibirlos. Esta calidad está relacionada con la atención, la cortesía, la amabilidad, la oportunidad, los conocimientos, la eficiencia, la eficacia, la corrección y la rapidez. Depende de quiénes los producen y los prestan, es decir, se sustentan en la calidad que gestionan los servidores públicos.

Por otro lado, la satisfacción del usuario **puede medirse en distintos niveles**. Por ejemplo:

- ✓ En la **calidad percibida** en la atención.
- ✓ En la calidad de los procesos.
- ✓ En la eficiencia de los tiempos de espera.
- ✓ En las actitudes de respeto de los servidores públicos.
- ✓ En la información brindada.
- ✓ En las instalaciones ofrecidas.

✓ En los servicios prestados.

Todo este conjunto de cosas hace a la calidad total, que consiste en satisfacer las necesidades y deseos de los usuarios o ciudadanos y que se percibe en unos servicios de calidad.

Un **buen servicio** se percibe cuando las expectativas del usuario se atienden en forma oportuna, eficaz y transparente. Un **mal servicio**, se percibe cuando el servidor público no cumple eficiente y eficazmente con su trabajo o actúa en beneficio propio.

3.9. Calidad y Receptividad.

Cuando hablamos de calidad y receptividad estamos hablando del nexo que existe entre brindar un buen servicio y la buena atención (a través de su capital humano) que dicho servicio brinda al usuario.

Esto significa que no sólo se debe brindar un buen servicio, sino facilitar la accesibilidad de los usuarios a los servicios prestados. De nada sirve un servicio eficiente si no se puede acceder a quienes lo brindan, o si cada vez que se accede, el trato es displicente. Todo servicio de calidad debe brindar receptividad al usuario. A veces una tecnología de calidad brinda excelencia en la prestación técnica, pero en el aspecto humano no existe receptividad. Por lo tanto, ese servicio carecerá de calidad. Un servicio de calidad, no sólo debe ser excelente en su prestación, sino que debe serlo en el trato humano, el cual deberá ser, además, amable, eficiente y correcto

Mejorar la eficacia personal de los empleados y potenciar su capacidad de organización, comunicación e información, mejorará el servicio en todos los aspectos, contribuirá al desarrollo de una mejor imagen de la Unidad de Organización y nos llevará a reflexionar sobre las misiones, funciones y formas de actuar del personal que atiende a los usuarios. (Secretaría de gobernación de Salta, 2014)

3.9.1. Calidad en los servicios

Moisés, (2005), el autor del libro calidad en los servicios considera que esta calidad consiste en dos conceptos diferentes, pero relacionados entre sí:

1. La calidad está orientada a los ingresos de la empresa, y consiste en aquellas características del producto que ofrece la empresa para satisfacer necesidades del cliente y, como consecuencia de eso producen ingresos empresariales. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta más.
2. La otra forma de calidad estaría orientada a los costos y consistiría en la ausencia de fallas y deficiencias en el producto. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta menos.

Además Hernández (2006), menciona que “la calidad de servicio es una estrategia básica para enmarcar la estructura y funcionalidad organizativa dentro de parámetros que consideren las expectativas y necesidades clientelares, la importancia del recurso humano para dar respuesta a estas exigencias debe ser determinante para garantizar la calidad de los servicios que ofertan”.

3.9.2. Calidad del servicio

Otra forma de construir calidad en una empresa de servicios está en la retención de clientes.

La calidad del servicio en como poder determinar una diferencia entre las percepciones reales de los clientes y las expectativas formadas a priori, y de esta manera este cliente de productos o servicios realizará una valoración positiva o negativa de acuerdo a su experiencia. (Parasuraman., Z., & Berry A., 1985 p. 126)

También Grande (2007), menciona que un servicio es una prestación, un esfuerzo o una acción. Frecuentemente se confunden los conceptos de bien o producto, quedando el de servicio como algo ajeno a ellos. La American Marketing Association (AMA) acuñó el concepto de servicios en 1960. Su Comité de Definiciones los concibió como “Actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen a título oneroso o que se proporcionan junto con los bienes”. Esta definición fue refinada en 1981 en los siguientes términos: “Los servicios son actividades esencialmente intangibles que puedan identificarse aisladamente, proporcionan satisfacción y no se encuentran forzosamente ligadas a la venta de bienes”.

Para buscar calidad y obtener resultados satisfactorios al medir la satisfacción del cliente es sin dudas muy importante: la distinción, vista como la diferenciación clara de otros servicios y como el puesto que toma una empresa en una escala de calidad en los servicios. Para lograr esto hace falta calidad. Esto pudiera demostrarse mejor de esta forma:

La calidad de los servicios depende de las actitudes de todo el personal que labora en el negocio. El servicio es, en esencia, el deseo y convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad. Asimismo, **Vargas, (2006)** menciona que la calidad del servicio es la conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente.

El personal en todos los niveles empresariales y áreas debe ser consciente de que el éxito de las relaciones entre la empresa y cada uno de los clientes depende de las actitudes y conductas que observen en la atención de las demandas de las personas que son o representan al cliente.

Pérez, (2006) menciona que las empresas pueden conseguir la calidad del servicio en la atención al cliente. Para cumplir esta meta es necesario comprender qué se entiende por calidad y por servicio.

3.9.3. Concepto de calidad

La calidad nace como un factor importante en la actividad humana, este a su vez se ha desarrollado más o menos de acuerdo a las necesidades y circunstancias de las personas.

Los autores Miranda González, Chamorro Mejia, & Rubio Lacoba (2007), mencionan que etimológicamente el concepto de calidad proviene latín “qualitasatis” y este está definido por la RAE como el conjunto de características inherentes a una sola, se trata de aquel elemento unido a un bien o servicio, pero independiente de procesos que lo llevan a cabo Para definir a la calidad tenemos varias opiniones.

La calidad es una estrategia competitiva, y que la competitividad de una empresa se refleja a su entorno cuando sus productos o servicios finales se convierten en una inversión para sus clientes: el cliente no deja el producto o el servicio porque tiene valor para él, es decir, tiene aptitud para el uso. (Israel 2011, p. 9).

El término calidad se relaciona muchas veces con un producto o servicio extraordinario o excepcional, sin embargo, el concepto que nosotros queremos desarrollar no tiene por qué guardar relación con lo magnífico», y se consigue como señala Ishikawa (1994; 18), diseñando, fabricando y vendiendo productos con una calidad determinada que satisfagan realmente al cliente que los use. Por tanto, no se refiere únicamente a productos o servicios de elevadas prestaciones. (Tarí 2000, p. 22)

Refieren a la calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”. Se trata de una noción estrechamente unida al producto (bien material o servicio), pero independientemente de los procesos que se han llevado cabo. (Miranda, Chamorro 2007 p.1).

Como se construye la calidad en la empresa

La calidad dentro de todo tipo de empresa está orientada a la satisfacción del cliente y a la evolución de la empresa. Pueden existir varias maneras de construir calidad

- ✓ Atención oportuna y amable
- ✓ Calidad del producto ofrecido,
- ✓ Entrega inmediata del servicio

3.9.4. Servicio

El servicio es una práctica gerencial que tiene por objetivo, aumentar el nivel de satisfacción de los clientes; consiste en actividades identificables, diferenciables y esencialmente intangibles que proveen beneficios individuales o colectivos y que no están necesariamente atadas a la venta de un producto. (Israel pp. 21,22).

Para Duque (2005 p.1), menciona que “Servicio es entonces entendido como el trabajo, la actividad y /o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor”. Asimismo, cita a dos autores que se refieren a servicio:

“Es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas” (Fisher & Navarro, 1994, p.175).

“Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (Kotler, 1997 p. 656).

3.10. Definición de Satisfacción

La Universidad de Chile en su Facultad de Economía y Negocios elabora un “Libro de Estudios de la Administración (2008) donde menciona en términos generales que “La satisfacción es una evaluación global de todos los aspectos que intervienen en la relación del consumidor con un servicio, basada principalmente en la experiencia de consumo o su uso a través del tiempo” (p. 68)

Satisfacción, del latín *satisfactio*, es la **acción y efecto de satisfacer o satisfacerse**. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del **ánimo**, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio.

La satisfacción, por lo tanto, puede ser la acción o **razón** con que se responde a una queja o razón contraria. Por ejemplo: *“Con esta entrega, hemos cumplido con la satisfacción de su pedido”, “Vamos a obsequiarle una camiseta para satisfacer sus requerimientos”, “La empresa invierte millones de dólares al año en la satisfacción de las necesidades de sus clientes”, “No hay satisfacción que valga para hacer olvidar este mal momento”.*

Satisfacer a los demás es muy importante, pero sólo debe hacerse una vez que logramos sentirnos a gusto con nosotros mismos y cubrir nuestras **necesidades**. El **cumplimiento del gusto** o del **deseo** también se conoce como satisfacción.

Se entiende la satisfacción como un estado mental que se produce por la optimización de la retroalimentación cerebral. Diferentes regiones del **cerebro** compensan su potencial energético y brindan la sensación de plenitud. Al alcanzar la satisfacción, el funcionamiento

mental del ser humano se encuentra en **armonía**. La satisfacción contribuye a la felicidad mientras que, por el contrario, la insatisfacción genera sufrimiento. <https://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/>

3.10.1. Los Niveles de Satisfacción

Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

1. Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
2. Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
3. Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

3.10.2. Satisfacción del cliente

La acción de satisfacer o satisfacerse se conoce como satisfacción. El término puede referirse a saciar un apetito, compensar una exigencia, pagar lo que se debe, deshacer un agravio o premiar un mérito.

Cliente, por otra parte, es la persona que realiza un determinado pago y accede a un producto o servicio. El cliente, por lo tanto, puede ser un usuario (quien usa un servicio), un comprador (el sujeto que adquiere un producto) o un consumidor (la persona que consume un servicio o producto).

Satisfacción del Cliente

Thomson (2006), cita a Philip Kotler, quien define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas".

La noción de satisfacción del cliente refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento.

Es posible definir la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas.

Esto quiere decir que el objetivo de mantener satisfecho al cliente es primordial para cualquier empresa. Los especialistas en mercadotecnia afirman que es más fácil y barato volver a vender algo a un cliente habitual que conseguir un nuevo cliente.

Los beneficios de la satisfacción al cliente son numerosos: un cliente satisfecho es fiel a la compañía, suele volver a comprar y comunica sus experiencias positivas en su entorno. Es importante, por lo tanto, controlar las expectativas del cliente de manera periódica para que la empresa esté actualizada en su oferta y proporcione aquello que el comprador busca.

3.10.3. Factores fundamentales de satisfacción.

Lele y Sheth, (2011), plantean que los factores fundamentales de satisfacción del cliente se identifican por cuatro variables, siendo estas:

- ✓ Las variables relacionadas con el producto,
- ✓ Las variables relacionadas con las actividades de ventas,
- ✓ Las variables relacionadas con los servicios post-venta
- ✓ las vinculadas a la cultura de la empresa.

El proceso de evaluación de la satisfacción implica como mínimo la intervención de dos estímulos: un resultado y una referencia o estándar de comparación.

3.10.4. Estrategias de calidad para mejorar la satisfacción al cliente.

Según el autor Horovitz, (2006), los clientes reciben servicio especial cuando los beneficios que obtienen de un producto o servicio exceden al coste de adquirirlos o usarlos. El cliente, es pues, el punto de partida de una estrategia de calidad del servicio. El objetivo de una buena

estrategia de calidad del servicio debe consistir en mantener a los actuales clientes y atraer a los clientes potenciales. Es, pues, fundamental conocer y seguir de cerca sus necesidades. No es el cliente quien debe adaptarse a la empresa, si no la empresa quien debe adaptarse al cliente.

En tanto, Harrinton (1997), señala que "el nivel de satisfacción del cliente es directamente proporcional a la diferencia entre el desempeño percibido de una organización y las expectativas del cliente".

Además Druker (1990), sostiene que "el cliente evalúa el desempeño de la organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas. Para ello, utiliza cinco dimensiones:

Fiabilidad: Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto fiabilidad se encuentra incluida la puntualidad y todos los elementos que permitan al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa. Fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

Seguridad: Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía que serán resueltos de la mejor manera posible. El conocimiento que el personal proyecte, su actitud y su capacidad para ganar confianza, serán elementos básicos en este punto de juicio realizado por el cliente. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa, que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido, para dar al cliente una mayor satisfacción.

Capacidad de Respuesta: Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y suministrar un servicio rápido; también es considerado parte de este punto, el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que pueda ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que se pueda lograrlo.

Empatía: Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía como también es parte de la seguridad. Requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conocimiento a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos. Cortesía implica comedimiento, urbanidad, respeto, consideración con las propiedades y el tiempo del cliente, así como la creación de una atmósfera de amistad en el contacto personal (incluyendo recepcionistas y el personal que atiende el teléfono).

Intangibilidad: A pesar de que existe intangibilidad en el servicio se puede afirmar que el servicio en sí es intangible. Es importante considerar algunos aspectos que se derivan de este hecho.

Los servicios no pueden ser mantenidos en inventario. Si no se utiliza la capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre. Es como el vendedor que dispone de tiempo y no ha vendido, ese tiempo no lo recuperará jamás.

Interacción humana; Para suministrar servicios es necesario establecer un contacto entre la organización y el cliente. Es una relación en la que el cliente participa en la elaboración del servicio.

3.11. Calor humano.

Desde el momento mismo del nacimiento se busca instintivamente ese calor humano.

Sin alimento un bebé no podría sobrevivir, pero sin afecto tampoco. Ya de adultos, además de satisfacer unas **necesidades fisiológicas** básicas, existe una necesidad igualmente importante: **sentir proximidad afectiva**.

Es posible conectar con otra persona a través de la mirada, la palabra y la escucha, el tacto e incluso el gusto y el olfato. Los sentidos abren una puerta que favorece la comunicación.

No obstante, a pesar de necesitarlo y desearlo tanto, el contacto profundo y genuino no abunda. **Virginia Satir**, pionera de la terapia familiar, solía decir: **“El contacto afectivo es a las relaciones como la respiración al mantenimiento de la vida”**.

Los neurólogos insisten en que los seres humanos, igual que las neuronas, necesitan estar conectados, y que su bienestar depende de las redes de relaciones en las que están integrados. No en vano el aislamiento social se asocia con una mayor incidencia de problemas cardiovasculares, depresión, dolores musculares y deterioro de la memoria.

En cualquier momento, acabamos de disfrutar de unas fechas especiales. Las fiestas navideñas pueden producir tanto ilusión como pavor. Las personas que se encuentran en duelo, por ejemplo, a menudo sienten la necesidad de suprimir la Navidad, de huir a algún lugar lejano para no sentir tanto la ausencia, o bien intentan hacer como si no hubiera pasado nada, mostrando fortaleza e intentando que la emoción no se desborde.

Tanto si nos encontramos en un momento feliz o difícil, tanto si nos gustan o no estas fiestas, es posible verlas como una oportunidad para experimentar el beneficio del contacto. ***Podemos nutrirnos de este bálsamo emocional al escuchar y ser escuchados, al mirar y ser mirados, al tocar y ser tocados...***

Tenemos a nuestro alcance un recurso sumamente económico a la par que efectivo: **establecer contacto humano**. Las caricias, las palabras, las miradas... no solo aportan consuelo, alivio, ternura, atención, afecto, sino que tienen la capacidad de transformarnos, haciéndonos sentir mejor y enriqueciendo nuestra experiencia. (<http://sumafelicidad.es>, 2018)

En el lenguaje cotidiano solemos hablar de la calidez de una persona, decimos que alguien tuvo una “calurosa bienvenida” o una “cálida acogida”. Del mismo modo, también usamos expresiones como un “saludo gélido”, “un ambiente muy frío” o decimos que una noticia que acabamos de recibir nos dejó helados o nos ha caído como “un jarro de agua fría”. Por tanto, usamos términos relacionados con la temperatura para algo que no se trata de una medida física medida en grados centígrados, sino una valoración social o psicológica. Todos entendemos qué significa que una relación se ha enfriado o que una decisión ha sido recibida

con gran frialdad y nadie piensa que es que el aire acondicionado estaba demasiado intenso. Como vamos a ver, esta correlación entre calor físico y calor social no es una coincidencia, plantea. (Alonso, 2011).

3.11.1. Calidez.

La palabra calidez se utiliza para referirse a uno de los valores personales que puede tener un individuo. Es un sinónimo de cordialidad y afecto humano, ya que las personas cálidas son aquellas que suelen ser muy queridas, amables con el otro y carismáticas. Cuando se habla de la calidez de una persona se está haciendo alusión a su capacidad de empatía y de poder hacer que el resto de las personas se sientan contenidas y queridas.

Calidez a diferencia de una persona fría, que tiene un trato más lejano, las personas que emanan calidez son abiertas y cercanas. Suelen ser muy amistosas y siempre se están preocupando por el otro. Es importante diferenciar a las personas cálidas de las hipócritas.

La calidez humana no es un valor que se deba desarrollar para agradar a las otras personas, sino para sentirse bien con un mismo. De lo contrario estamos forzándonos a ser amigables y cálidos cuando en realidad puede que no lo seamos en lo absoluto.

La calidez humana es el cariño y el afecto que las personas muestran hacia los demás. Calidez es calor, esto quiere decir que se crea un ambiente feliz en el que las relaciones interpersonales fluyen de manera natural. Cuando hablamos de calidez humana hay una relación muy estrecha con el concepto de empatía.

Las personas que poseen empatía son aquellas que pueden pensar en los demás y en la manera en la que el otro se siente o piensa acerca de una situación. Esto les permite ser cálidos y comprensivos para poder llevarse mejor. La mejor forma de demostrar calidez humana es siendo amables y tener una buena disposición para el servicio. Se trata de un valor espontáneo, la gente que posee calidez humana actúa sin prejuicios y de forma desinteresada. De lo contrario no es calidez, sino que es un intento de aparentar calidez para obtener otros resultados.

No se tiene que forzar la calidez humana, y mucho menos mentir cuando algo no nos gusta. Pero hay que aprender a escuchar, a tolerar y a hacer que los demás se sientan cómodos y queridos a nuestro alrededor, eso nos permitirá querer y ser queridos. Sinónimos de calidez afecto, amabilidad, afectuosidad, cordialidad. (<https://designificados.com/calidez/>, 2016).

4. Hipótesis y variables y/o variables y/o sistemas de categorías.

4.1. Formulación de hipótesis

La efectividad del proceso de recaudación tributaria municipal, estará determinado por las estrategias administrativas aplicadas, las que incidirán en la percepción de la población

4.2. Tipos de variables

Variable Dependiente

Variable: Efectividad Proceso de Recaudación.

Variable Independiente

Variable: Estrategias Administrativas Aplicadas

4.3. Operacionalización de Variables

Tabla No.2. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DIMENSIONES/ VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	FUENTE	TECNICA
Efectividad del Proceso de Recaudación.	Nivel de cumplimiento de las metas de recaudación	El Proceso de recaudar (obtener o recibir dinero o recursos). es el resultado obtenido de la planificación sistemática	El resultado del análisis de las opiniones de los informantes entrevistados , encuestados así como de la revisión documental	% de recaudación Nro. de contribuyentes Aumento de la base tributaria	Directores Contribuyentes Revisión Documental	1. Entrevista 2. Encuesta 2. Revisión Documental.
Estrategias Administrativas	Metas	Conjunto de acciones que conllevan al cumplimiento de las metas del proceso de recaudación tributaria en la municipalidad.	El resultado de las estrategias aplicadas obtenido de las entrevistas y la revisión documental	No de estrategias implementadas en recaudación: Calidad atención a contribuyentes y usuarios Incentivos Contribuyente. Incremento de la recaudación. Notificación a contribuyentes. Atención a contribuyentes	Directores Contribuyentes Revisión Documental	1.Entrevista 2.Encuesta 3. Revisión Documental.

				con problemas de pago.		
--	--	--	--	------------------------	--	--

V. Diseño metodológico.

En este capítulo se destaca el orden metodológico, a través del cual, se estableció la forma de lograr los objetivos planteados en la investigación que se refiere a la propuesta estratégica involucrada en el proceso de recaudación, así como se evaluó la percepción del sistema de recaudación de la municipalidad

5.1. Tipo de investigación

Esta investigación se desarrolló bajo un **enfoque mixto**, en el cual es un proceso que se recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema Teddlie & Tashakkori, (2003);Creswell,(2005); Mertens, (2005); Williams, Unrau & Grinnell, (2005).

Se usan métodos de los enfoques cuantitativo y cualitativo y pueden involucrar la conversión de datos cuantitativos en cualitativos y viceversa Mertens (2005). Asimismo, el enfoque mixto puede utilizar los dos enfoques para responder distintas preguntas de investigación de un planteamiento del problema. (Hernández, 2006 p 755).

Dado a que la investigación pretende proponer estrategias para mejorar el proceso de recaudación y la atención por la administración tributaria del Municipio de Palacagüina, en cuanto al pago del impuesto del Municipio, con la finalidad de obtener un conocimiento profundo de dicho evento. Esta investigación según su aplicabilidad es una investigación aplicada, ya que está orientada a la solución y mejora de la recaudación planteándose estrategias que contribuyan a elevar los ingresos municipales.

Este trabajo según nivel de profundidad es del **tipo descriptivo**, en donde se utiliza para describir las características del fenómeno de estudio, además de llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento. Síntesis de "Estrategia de la investigación descriptiva" en su Manual de técnica de la investigación educacional de Deobold B. Van Dalen y William J. Meyer. 12/09/2006

Según Hernandez Sampieri, (2006), "Es descriptivo ya que indagan la incidencia de las modalidades y categorías, o niveles de una o más variables en una población". Entendiéndose como variable según Hernández, Fernández y Baptista (2010), que una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse[1]. De manera que entendemos como cualesquiera característica, propiedad o cualidad que presenta un fenómeno que varía, en efecto puede ser medido o evaluado.

La presente investigación es **explicativa** ya que se orienta a establecer las causas que originan el fenómeno determinado, la investigación explicativa permite al investigador obtener una comprensión más acertada del fenómeno y sus causas. Artículo Deysi Yáñez <https://www.lifeder.com/investigacion-explicativa/>

Este tipo de investigaciones es de campo **no experimental** ya que no manipula deliberadamente las variables que busca interpretar, sino que se contenta con observar los fenómenos de su interés en su ambiente natural, para luego describirlos y analizarlos sin necesidad de emularlos en un entorno controlado. Fuente: <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/#ixzz5ccRLvHIp>.

Según Hernández, et all (2006), "*Son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos*".

El alcance temporal de la investigación es **transversal** puesto que la información se recabo de un periodo determinado, que fue el primer semestre del 2017. Según Hernández, Fernández y Baptista (2001), el alcance temporal de investigación transeccional o transversal consiste en la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único.

Según Hernández, et all (2006), “Responde a los estudios transaccionales, ya que recopilan datos en un solo periodo”.

5.2. Contexto y área de estudio

El municipio de Palacagüina en el departamento de Madriz, Nicaragua América central; cuenta con una población de 15,559 habitantes de los cuales el 51.29 % son mujeres.

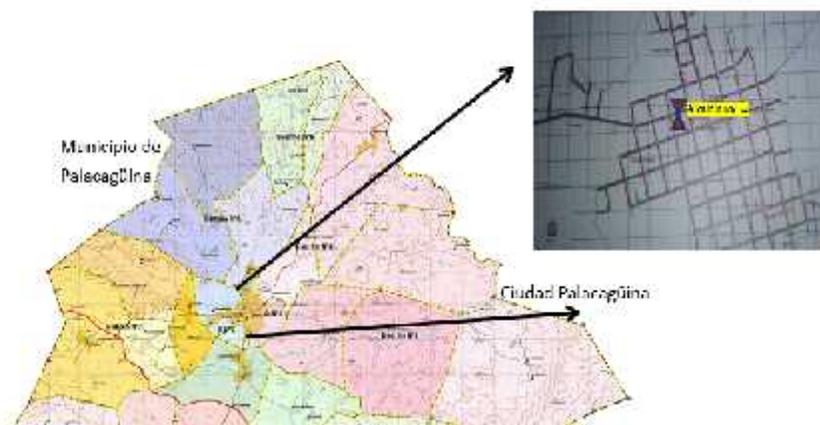
Mapa de macro localización.

Figura No.1



Fuente Planificación Municipal

Mapa de micro localización. Figura No.2



Fuente Planificación Municipal

5.3. Universo y Muestra

En la actualidad en la municipalidad de Palacagüina se cuenta-con una base de datos, en donde están todos los contribuyentes, desglosando en el siguiente cuadro las cantidades.

Tabla No.3 Número de contribuyentes por Ingresos tributarios.

Nº	Impuesto / Servicio	No. de Contribuyentes
1	Comercio cuota fija	240
2	Declaración 1%	40
3	Impuesto del IBI	6,614
4	Rodamientos	773
	Total de contribuyentes	7,667

Fuente Alcaldía Municipal de Palacagüina

En este estudio se utilizó la técnica, muestreo aleatorio estratificado (conocido por las siglas M.A.E.) perteneciente a la familia de muestreos probabilísticos, en donde se dividió toda la población objeto de estudio en diferentes subgrupos o estratos distintos, de manera que un individuo sólo puede pertenecer a un estrato.

Los estratos suelen ser grupos homogéneos de individuos, que a su vez son heterogéneos entre diferentes grupos.

En base a lo anterior se realizaron cuatro (4) grupos estratificados de contribuyentes, de los distintos grupos de población de contribuyentes, posteriormente estos se procesaron en Excel y los resultados fueron los siguientes.

Tabla No.4 Muestreo aleatorio estratificado con afijación proporcional				
Tamaño de la población objetivo.....				7.667
Tamaño de la muestra que se desea obtener.....				200
Número de estratos a considerar.....				4
Estrato	Identificación	Nº sujetos en el estrato	Proporción	Muestra del estrato
1	Comercio cuota fija	240	3,2%	6
2	Declaración 1%	40	0,5%	1
3	Impuesto IBI	6.614	85,8%	173
4	Rodamiento	773	10,5%	20
		Correcto	100,0%	200

Fuente Universidad España

Es importante destacar que en el municipio de Palacagüina también existen ingresos no tributarios que son todos los servicios que presta la municipalidad tales como:

Recolección de Basura, Registro Civil (Certificados de nacimiento, certificados de defunción, certificados de Matrimonio, certificado de divorcio); Registro de Ganado (Matricula de fierro, cartas de venta, guías de ganado, permiso de destace y permisos de Hechura de fierro); Estadio; Cementerio; Mercados; Servicios higiénicos del parque, Publicidad.

5.4. Técnicas de Recolección de datos.

Las técnicas empleadas en esta investigación para la recolección de la información fueron:

1. **Revisión documental y base de datos**, se aplicó instrumento para recolectar la información del informe de gestión del primer semestre del 2017 la que permitió

recopilar la información teórica para el análisis comparativo de un periodo con respecto al otro.

- J) Se revisaron documentos informes de recaudación del primer semestre del 2017 para analizar diferentes impuestos que se han realizado en este primer semestre, la revisión permitió recolectar información sobre los porcentajes de recaudación en el periodo de estudio

- J) Brindar los elementos para poder definir porcentajes de recaudación.

Además, se analizaron las bases de datos del área de recaudación, así como la base datos de catastro, donde se determinaron los distintos tipos y cantidad de contribuyentes. (Ficha para recolectar datos de revisión documental. **Anexo No. 01.**)

2. **Encuesta dirigida a los contribuyentes** del municipio de acuerdo a la base de datos, se seleccionaron de forma de asarizacion simple, se aplicó un cuestionario de 14(catorce preguntas), lo que permitió conocer la percepción que tienen los contribuyentes de bienes y servicios sobre la municipalidad. (**Ver anexo No.2**)

3. **Entrevista dirigida a directores administrativos y recaudación de la municipalidad.** Permitted conocer la opinión de los servidores públicos administrativos y directora de recaudación con respecto a la recaudación de las principales tasas municipales, se aplicó un instrumento con 15 (quince) preguntas. (**Ver anexo No. 3**).

4. **La Observación.** Se realizó mediante la percepción del equipo investigador una inspección visual de las áreas de la alcaldía Municipal de Palacagüina en donde se observó la llegada, atención a los contribuyentes, así como los procedimientos de los mismos en la municipalidad. Ello en base a los objetivos perseguidos en nuestra investigación. (**Ver tabla No.5**.)

5.5. Elaboración de instrumentos

Guía de entrevista.

Se procedió a elaborar un cuestionario de preguntas abiertas de forma dirigidas a directores de administración y recaudación de la alcaldía municipal dichas preguntas se estructuraron conforme al tema investigado. Este un instrumento fue aplicado a la jefa del área de rentas para identificar la realidad actual de la recaudación actual.

Cuestionario.

Se aplicó un cuestionario a los contribuyentes de la muestra en estudio, en donde se utilizó preguntas cerradas, sugeridas de acuerdo a las variables del trabajo de investigación, para obtener la información primaria, para alcanzar el objetivo de estudio. Por ello se empleó una buena dosis de creatividad, para obtener la información requerida con la calidad y confiabilidad necesaria para este trabajo de investigación.

5.6. Validación de Instrumentos

Una vez confeccionado el cuestionario, el mismo fue validado mediante una consulta a un experto (Cro. Cairon Rommel Herrera Melgara, Servidor público de la alcaldía de Telpaneca) vinculado a la investigación relacionadas con el tema de recaudación, con la finalidad de garantizar que los instrumentos abordaran de forma exhaustiva el problema investigado. Al experto se le envió por correo electrónico un documento explicativo de los objetivos y propósitos de la investigación, de su contribución y papel dentro de la misma. Se obtuvo de él, el consentimiento para participar. En este documento, el experto evaluó su propio nivel de competencia, además incluyó otros datos generales que permitieron una mejor interpretación y comprensión de la pregunta que se realizó.

Como resultado la construcción del cuestionario se conformó en la estructura, contenido y las dimensiones para la recolección de la información. El instrumento inicial abarcó doce Ítems preguntas generales que incluyeron edad, sexo, ¿cómo paga sus impuestos?, notificación cuando no paga, satisfacción de los servicios, tiempo de atención consideraciones sobre el usos de los recursos que contribuye recomendaciones para mejorar, en el mismo se dio la opción al experto de sugerir y/o modificar, eliminar o incluir en el cuestionario, esto permitió

modificar el uso de términos y mejorar la formulación de algunos ítems, lo que contribuyó a una mayor claridad en la redacción.

El análisis de estos resultados permitió la reformulación de los ítems era razonable y en la entrevista quedo de 15 ítems, y la encuesta a los contribuyentes de 14 ítems, de esta forma se encontraban claramente definidos, se justificó la presencia de cada uno en el cuestionario y que era posible obtener la información deseada a partir de las respuestas dadas en cada pregunta.

Posteriormente se realizó la prueba piloto, la que se le aplicó el cuestionario a 15 contribuyentes de forma azar izada que no fueron parte de la muestra de estudio, pero si el del universo, los que desearon colaborar con la investigación, con el objetivo de realizar el análisis de la fiabilidad del instrumento y comprobar el funcionamiento del instrumento y la comprensión de las preguntas. Esto permitió realizar ajustes en la redacción, y diseño de cada pregunta para facilitar el manejo del cuestionario. El proyecto piloto permite averiguar la consistencia o confiabilidad de los instrumentos.

Concluimos que los instrumentos construidos constituyen una aproximación para la recolección de las informaciones sobre los contribuyentes y directores entrevistados desde la perspectiva de la recaudación tributaria en el municipio de Palacagüina. Los resultados obtenidos por las diferentes vías para evaluar el test fueron adecuados. Está disponible un instrumento válido y confiable que justifica su uso y aplicación en el ámbito investigativo. **(Ver anexo No 4)**

5.7. Trabajo de campo.

Para el desarrollo de esta investigación se procedió a visitar a los distintos tipos de contribuyentes de la alcaldía municipal de Palacagüina para aplicar el instrumento de la encuesta, así como se solicitó las audiencias de los dos (2) directores de área de la municipalidad para la aplicación de la entrevista, posteriormente se realizó la revisión de los documentos disponibles de la alcaldía municipal, así como las base de datos, en correspondencia ellos hacer las recomendaciones y las acciones pertinentes.

5.8. Procesamiento y Análisis de datos.

Se recolectaron los datos de las encuestas realizadas a cada uno de los contribuyentes de la muestra de estudio, las que posteriormente se realizó una revisión exhaustiva de cada encuesta en donde se observó que todos los espacios fueran correctamente contestadas, y posteriormente se ingresaron cada una de las respuestas al programa SPSS, una vez ingresadas se realizaron revisión de la base de datos en el programa para valorar que no se hayan digitados de forma errónea, se procesaron para la obtención de tablas de resultados en porcentajes o numérico, que permitió ser analizadas y para generar el reporte para el informe final.

Las entrevistas se realizaron de forma directa a las directoras de Administración y recaudación tributaria de la municipalidad, en donde posteriormente se transcribió, en una matriz en Word elaborada por nosotros mismos en la que recoge cada una de las respuestas brindadas por las directoras de administración y recaudación, para posterior contrastar con la información obtenida en la revisión bibliográfica y poder emitir juicio en el informe final. (**Ver anexo tabla No. 6.** consolidado de entrevistas).

5.9. Elaboración documento final

Como parte final del proceso se analizaron todos los instrumentos aplicados, se procesaron y se redactó el informe final del trabajo de investigación, en base a una guía y pasos definidos con anterioridad, el que será presentado y entregado a la docente Msc. Aminta Briones Lazo docente de la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM Estelí, que imparte la asignatura Seminario de Graduación, este a su vez, entregará a las instancias correspondientes, concluyendo este proceso, con la presentación final y defensa del mismo.

5.10. Fases de la Investigación:

5.10.1. Fase Planificación.

La fase de planificación fue la etapa inicial en donde consistió en la definición del tema de estudio planteándose de forma objetiva con su planteamiento y delimitación del problema de estudio, formulación de objetivos, formulación de hipótesis, elaboración del diseño

metodológico del tema a estudiar, además de analizar la información, seleccionarla y compararla. Posteriormente se llevó a cabo el fichaje de la información para la organización del marco teórico, culminándose con la elaboración de protocolo de la investigación.

5.10.2. Fase Ejecución

Esta fase de gran importancia ya que se procedió a la elaboración de dos tipos de instrumentos: Encuesta y la entrevista, posteriormente se realizó el afinamiento de los mismo, así como su validación dando paso posterior al levantamiento de información de campo, a la par de la revisión documental y realización de entrevistas y procesamiento de información cuantitativa y cualitativa de campo; tomándose en cuenta los objetivos planteados.

5.10.3. Fase de comunicación de resultado

La presente investigación está organizada por: Resumen, Introducción, Planteamiento del Problema, Objetivos, Marco Teórico, Diseño Metodológico, Los resultados obtenidos de la encuesta se procesaron a través del programa de SPSS, y las entrevistas en análisis de los datos cualitativos estos se procesaron apoyados de dos tipos de instrumentos antes mencionados, que son reflejados en los anexos., Conclusiones y Anexos.

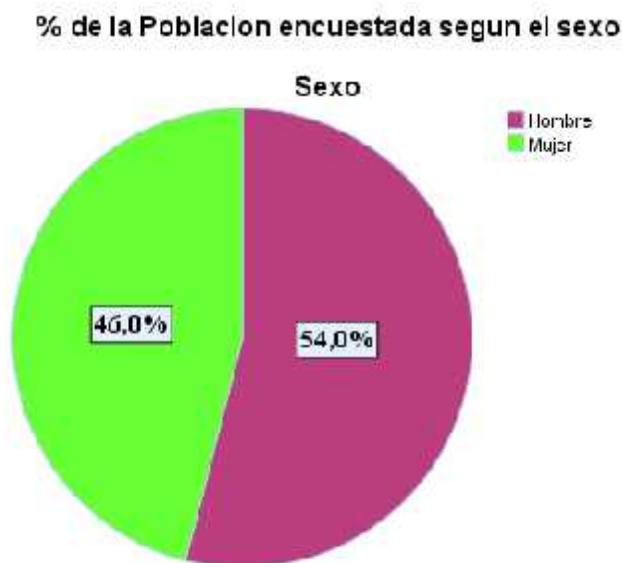
6. Análisis e interpretación de los resultados

Con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos planteados en la investigación, se procedió a realizar un análisis del proceso de recaudación tributario de la municipalidad de Palacagüina en el primer semestre del 2017, para lo cual fueron aplicados los instrumentos de recolección de datos elaborados.

A continuación, se expondrán los principales resultados derivados del estudio realizado:

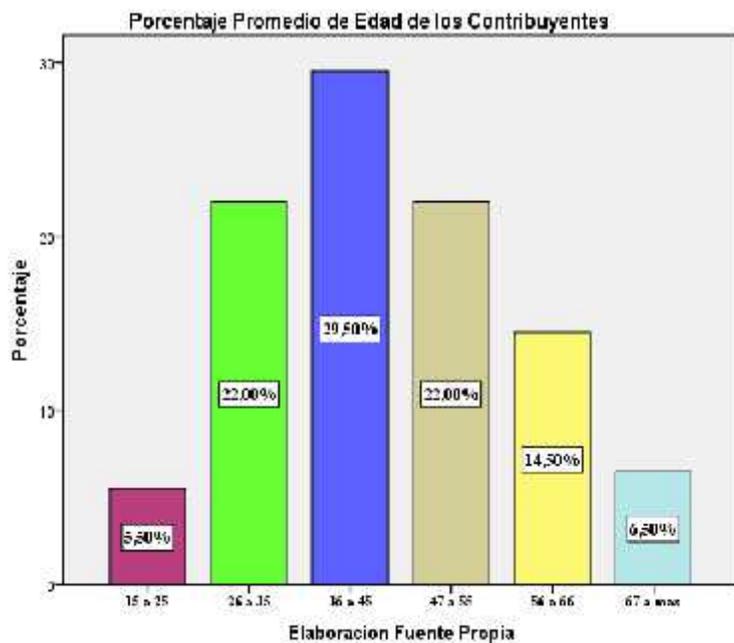
6.1. Caracterización de la muestra

Grafico No. 1 Porcentaje de la población encuestada según el Sexo



Con respecto a la información presentada se puede señalar que del 100% de las personas encuestadas, el 54% (108) son hombres y el porcentaje restante 46 % (92) mujeres no habiendo grandes diferencias entre el sexo, y demostrándose representatividad, en los grupos de la investigación realizada.

Grafico No. 2 Porcentaje promedio de Edad de los Contribuyentes

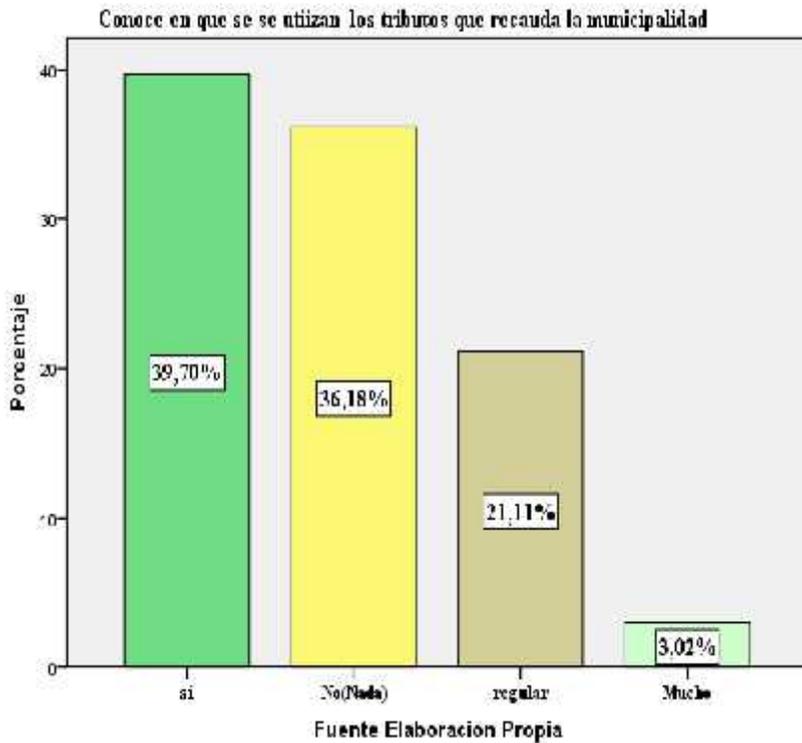


El presente cuadro refiere que el 29.5%(59) contribuyentes la edad que oscila es entre 36 a 45 años, el 22% (44) 26 a 35 años en igual porcentaje las edades entre 47 a 55 años, así como el 14.5% (29) está entre las edades 56 a 66 años, seguido en un 6.5%(13) entre 67 a más años, en una menor proporción 5.5% (11) en edades de 15 a 25 años.

Según los datos presentados la población contribuyente encuestada se concentra en edades de 26 a 45 años relativamente joven, con la que se pueda trabajar en capacitación de procesos de sensibilización tributaria. A la par se puede interpretar que la mayoría de los contribuyentes son mayores de 36 años y en menor proporción 27.5% menores de 35 años lo que se podría proponer que la municipalidad promueva el emprendedurismo, para fomentar otros negocios y/o empresas con jóvenes emprendedores.

6.2. Percepción de los contribuyentes respecto a la recaudación tributaria en el municipio de Palacagüina.

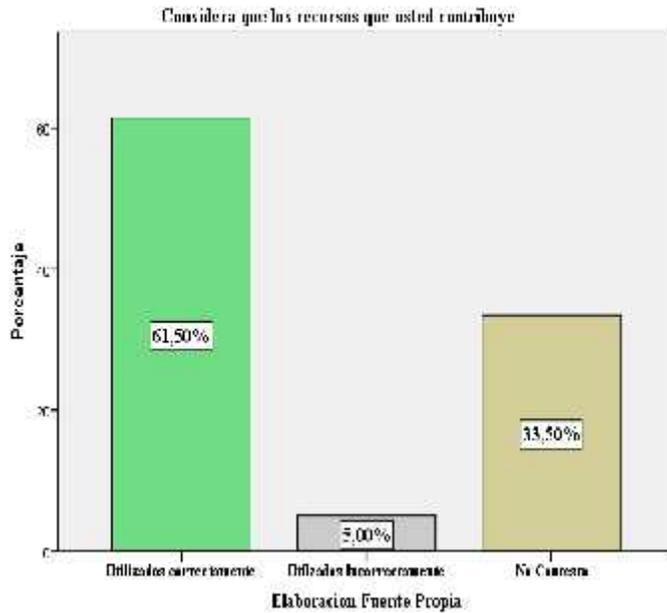
Gráfico No.3. ¿Conoce usted en que se utilizan sus contribuciones?



El siguiente gráfico representa el grado de conocimiento que tiene los contribuyentes sobre la utilización de sus contribuciones, en el cual solo el 39.7% (79) dicen conocer en que se utilizan, el 3. % (6) dicen conocer mucho, pero el 36.2%(72) manifiestan conocer nada y el 21% (42) conocen poco o de forma regular. Estos datos son relevantes ponen de manifiesto, que hace falta informar más a la población contribuyente del municipio sobre

el pago de sus impuestos.

Grafico No.4. ¿Cómo considera usted que son utilizados los recursos?

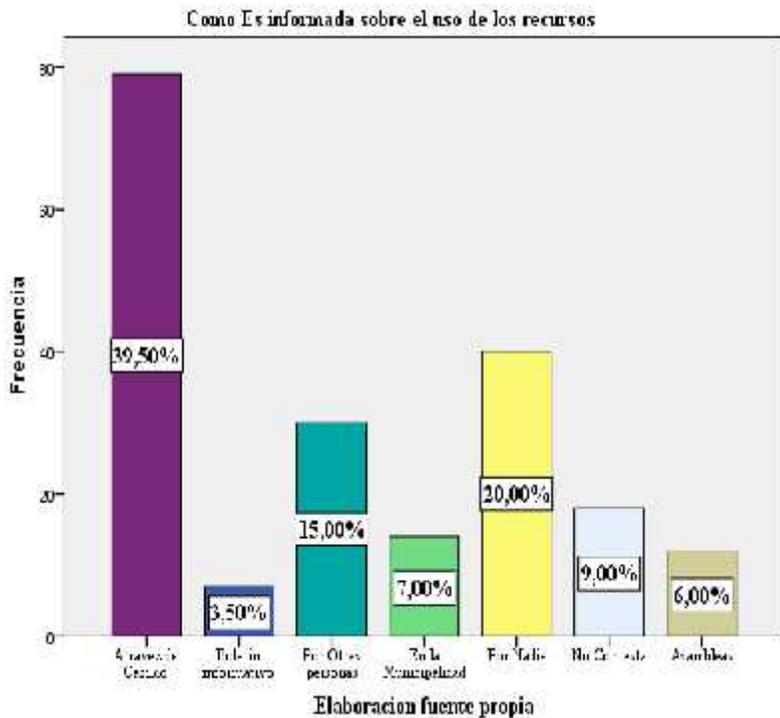


El gráfico representa que el 61.5%(123) de los encuestados consideran que los recursos recaudados son utilizados correctamente, un 5% (10) manifestaron que son utilizados incorrectamente y el 33.5% (67) no contestaron o se reservaron su opinión. La gerencia Municipal tiene el compromiso de transparentar en que se invierten los recursos de la Alcaldía Municipal de Palacaguina; razón por la cual debe ser

un esmero para que la ciudadanía tenga toda la información disponible y se constituya en un auditor social de los fondos que la Alcaldía recauda por medio de impuestos, tasas, servicios y transferencia, para que estos se inviertan de la mejor manera.

Los contribuyentes del Municipio Palacaguina, tienen el derecho y el deber de conocer cómo se utilizan los recursos que la Municipalidad recauda a través de los impuestos y de otras fuentes; fondos que se han utilizados para las necesidades y de mejorar la calidad de vida de los habitantes del municipio.

Grafico No.5. ¿Cómo es informado usted sobre los recursos que contribuye?

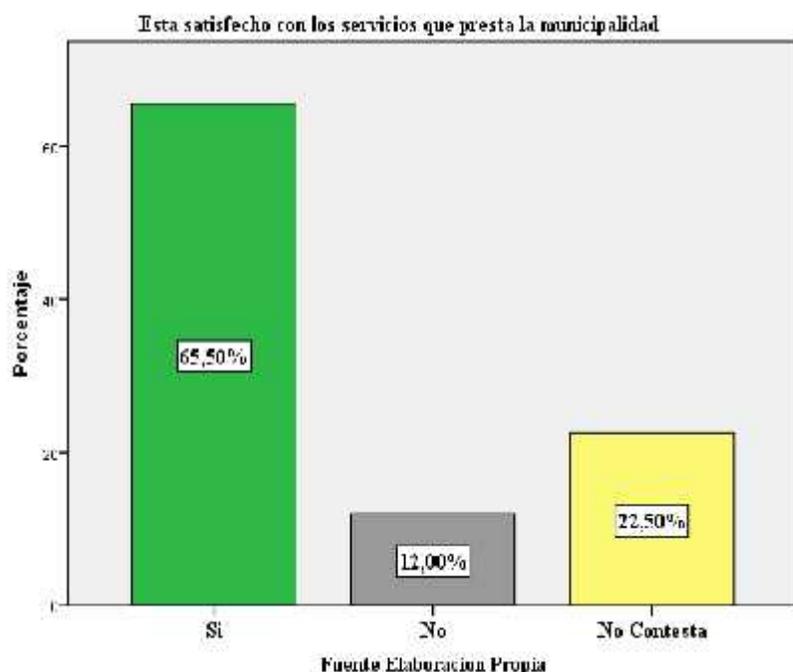


El gráfico refleja que el 39.5% (79) de los contribuyentes encuestados manifiestan sentirse informados a través de cabildos, 20% (40) por nadie, el 15% (30) por otras personas, el 9% (18) No contestaron esta pregunta, el 7% (14) en la municipalidad, el 6% (12) en asambleas y el 3,5% (7) por boletín informativos. Concluyendo que el 56% de los encuestados son informados por algún medio de información que impulsa la municipalidad ya sean cabildos

municipales, asambleas, boletines y/o cuando visitan la municipalidad, así como expresaron que 15% (30) por otras personas y 29% (58) manifestaron no estar informados y/o no contestaron la pregunta. Mantener informado a los contribuyentes sobre el pago de sus tributos es de vital importancia para la municipalidad ya que incentiva al pago puntual de estos mismos.

Mejorar la comunicación entre los contribuyentes y la municipalidad de Palacagüina es elemental para sentar las bases de la confianza y la transparencia e incrementar las recaudaciones y los beneficios a la población.

Grafico No.6. ¿Está satisfecho con los servicios que presta la municipalidad?



El siguiente gráfico refleja que existe un 65.5% (131) de los encuestados que refieren que están satisfecho con los servicios que presta la municipalidad, pero también es significativo que un 12% (24) que no están satisfechos y un 23% (45) no contestaron, lo que se debe interpretar que es también de análisis su reserva. Goytia 2014, plantea que la satisfacción se mide por la calidad

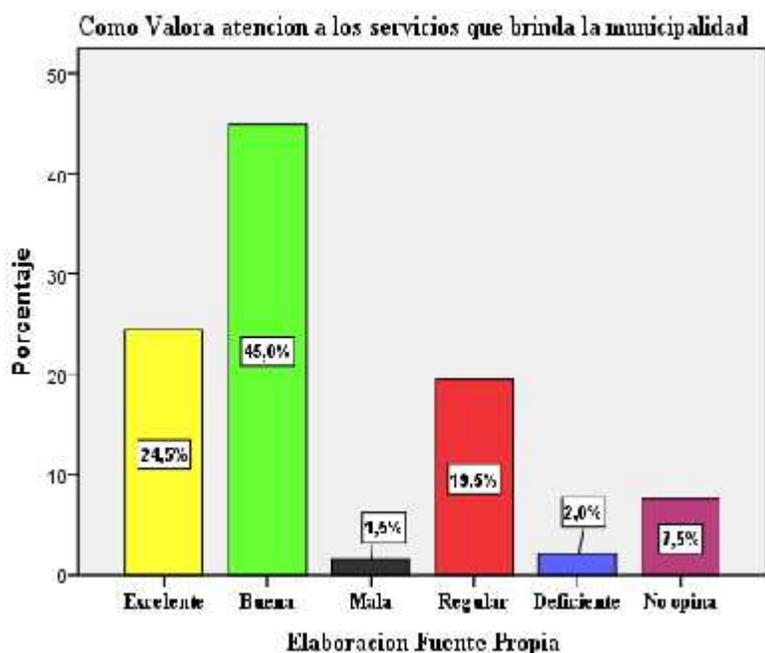
percibida en la atención, en la calidad de los procesos, en la eficiencia de los tiempos de espera, en las actitudes de respeto de los servidores públicos, en la información brindada, en las instalaciones ofrecidas y en los servicios prestados. Todos estos conjuntos de cosas hacen a la calidad total, que consiste en satisfacer las necesidades y deseos de los usuarios o ciudadanos y que se percibe en unos servicios de calidad.

Drucker (1990), sostiene que "el cliente evalúa el desempeño de la organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas. Para ello, utiliza cinco dimensiones: **Fiabilidad Seguridad Capacidad de Respuesta Empatía Intangibilidad, Interacción humana**

De la información recolectada al personal entrevistado, se cita **SII**. "Yo pienso que sí, aquí en el municipio no ha habido problemas o conflictos que la gente haya manifestados o expresado descontento por mal uso de los recursos". Estas coinciden que los contribuyentes sienten satisfacción por los servicios prestados por la municipalidad, pero refieren que no hay como medir esa satisfacción. Se percibe que hay un acomodamiento en cuanto a la satisfacción ya que del 100% de los encuestados solo el 65.5% manifestaron sentirse satisfecho con el servicio que presta la municipalidad.

Estos datos reflejan que el hecho que no reclame una persona o no se manifieste por la insatisfacción no quiere decir que las cosas están bien, al contrario, este podría mal interpretarse ya que los contribuyentes podrían no continuar pagando o no continuar asistiendo al pago o se desobligue de sus pagos como un síntoma de protesta por un mal servicio. Es importante a lo inmediato tomar acciones por parte de la gerencia para ir identificando los motivos de insatisfacción, se podría también ubicar un buzón de quejas y revisarse semanalmente para plantear alternativas de solución para mejorar la satisfacción de los servicios presta la municipalidad.

Grafico No.7. ¿Cómo valora la atención a los servicios que brinda la municipalidad?



El servicio es, en esencia, el deseo y convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad. Asimismo, (Vargas, 2006), menciona que la calidad del servicio es la conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente. El personal en todos los niveles empresariales y áreas debe ser

consciente de que el éxito de las relaciones entre la empresa y cada uno de los clientes depende de las actitudes y conductas que observen en la atención de las demandas de las personas que son o representan al cliente.

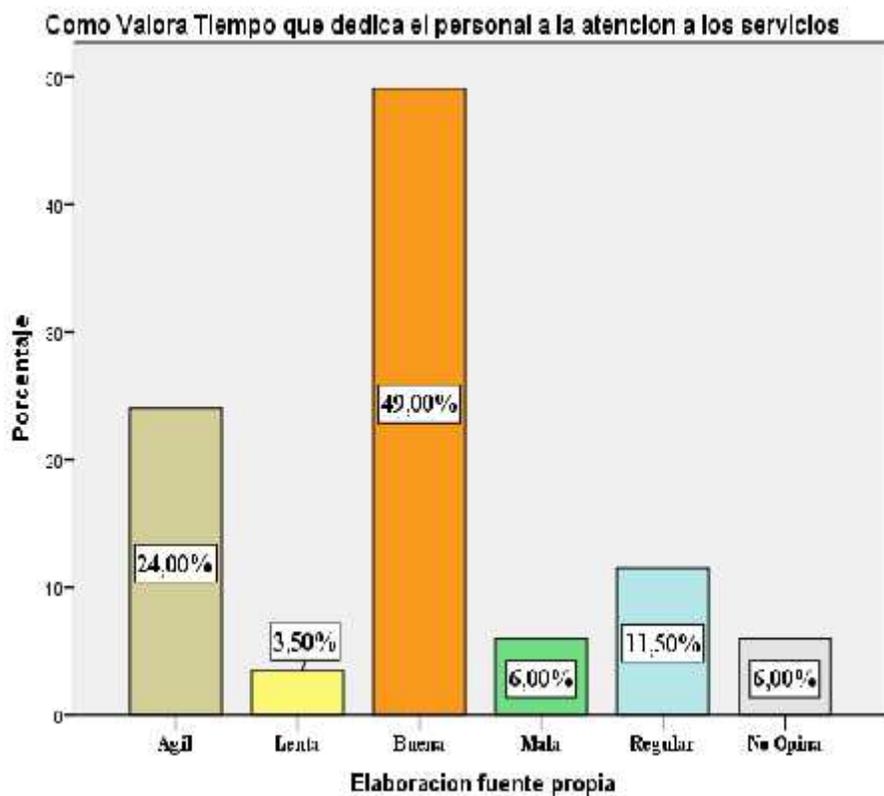
la calidad en la atención a nuestro contribuyente es elemento principal para que la municipalidad puedan tener ventajas competitivas, pues este componente le permite dar un valor agregado a sus productos o servicios que preste, en nuestro estudio se demuestra que el 45%(90) de los contribuyentes valoran de buena la atención a los servicios que presta la municipalidad, el 24.5%(49) de excelente los servicios que brinda la municipalidad, aunque un 19.5 (39) lo catalogan de regular, un 7.5% (15) no opinaron, un 2%(4) de deficiente y un 1,5% (3) de mala. Estos resultados son importantes y significativos, porque demuestra que hay que continuar trabajando en la mejora de los servicios municipales, ya que los datos nos evidencian que existen un porcentaje de los encuestados que manifestaron entre mala la atención a deficiente y regular.

De la información recolectada al personal entrevistado, se cita **SI2**. "Si. Si está satisfecha con los servicios que presta la municipalidad como es el servicio de recolección de la basura, el cementerio

municipal, el mercado etc. Ya que contribuyen al pago de dichos servicios a la municipalidad. la población mira el desarrollo del mismo”.

En la fecha que se realizó la observación del funcionamiento de tres áreas de la municipalidad, en una de ellas el contribuyente se retiró molesto de la municipalidad por que no pudo realizar su trámite ya que la encargada del área no había llegado a laborar.

Grafico No.8. ¿Cómo valora el tiempo que dedica el personal a la atención a los servicios?



Como podemos observar los resultados siguientes el 49% (98) de los contribuyentes encuestados manifiestan que valoran de bueno el tiempo que dedica el personal de la alcaldía municipal a la atención de los servicios prestados, el 24% (48) expresaron que es ágil, el 11.50% (23) la dedicación del tiempo a sus servicios es regular, el 6% (12) mala, al igual que otro 6% (12) no

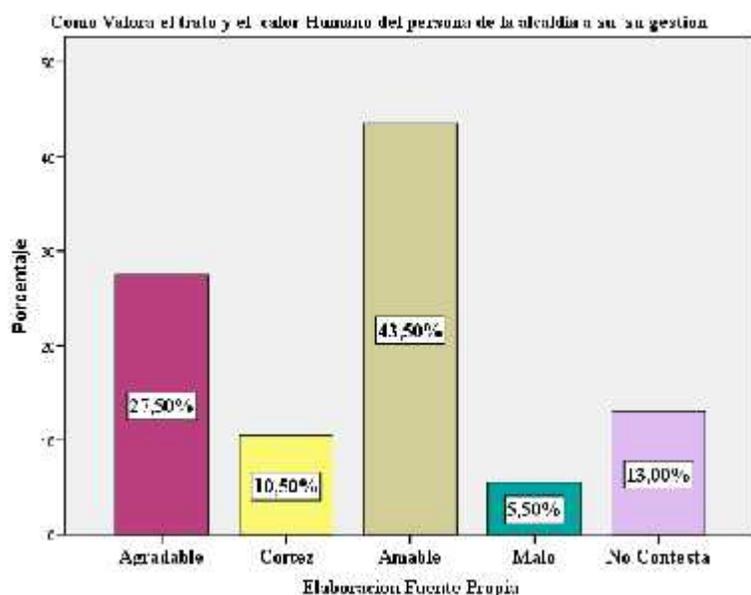
opinaron en esta pregunta y un 3.50% de mala.

Goytia 2014, expresa que los servicios públicos deben ofrecer celeridad en la atención, porque todo usuario necesita una atención eficiente acorde a sus necesidades y demandas, sabiendo que el tiempo del usuario es tan valioso como el tiempo de quien lo atiende. Otro de los atributos universales de los servicios públicos es que son visibles y comprobables en el presente y en el futuro mediato e inmediato.

En la observación que se realizó en las áreas, uno de los contribuyentes se retiró de la municipalidad porque en un área de atención la responsable llegó tarde ese día.

Los resultados obtenidos manifiestan que es necesario mejorar en la dedicación de la asignación del tiempo a nuestro contribuyentes y/o usuarios que necesitan servicios en la municipalidad, es importante que ellos se sientan que son especiales y se les dedica el tiempo que ellos que requieren en sus gestiones municipales, y si alguien de los servidores municipales, por cualquier situación que se presente comunique con anticipación su llegada tarde y/o ausencia para que se pueda prever quien asuma la responsabilidad y no se cause malestar en el servicio prestado.

Grafico No.9. ¿Cómo valora el trato y el calor humano del personal a su gestión?



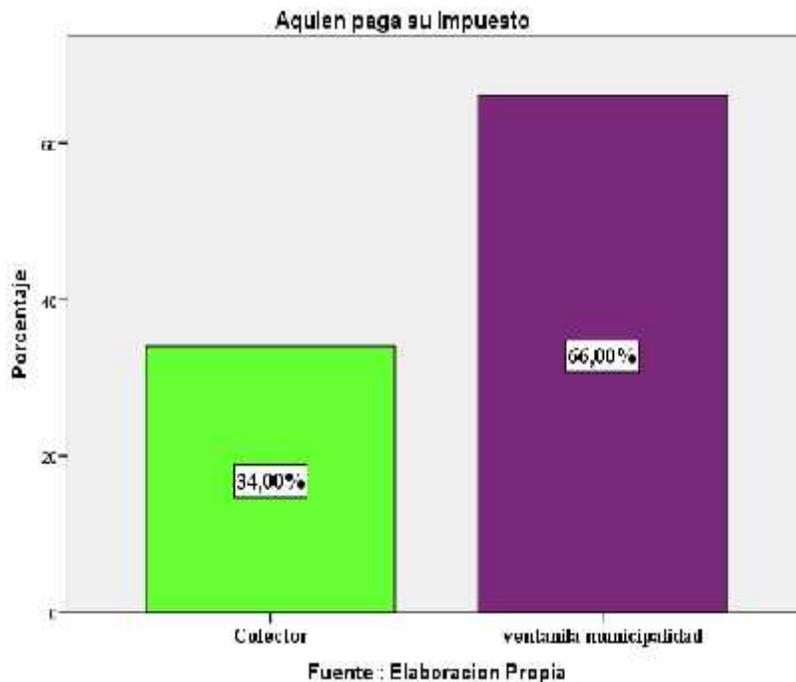
El siguiente gráfico representa que el 43,5% (87) de los contribuyentes encuestados expresan que el trato a su gestión en la municipalidad es Amable, el 27,5% (55) Agradable y el 10,5%(21) dicen que el trato es Cortez, hay un calor humano, pero existe 5.5% (11) catalogan de malo y un 13% (26) no contestaron o no respondieron esta pregunta reservándose sus opiniones. La suma de estas dos últimas

categorías 18.5% nos indica que muchos aspectos a mejorar en la municipalidad sobre el trato y brindar seguridad de calor humano a nuestros contribuyentes y por consiguiente a nuestra población, realizando la vinculación teórica esta plantea que la calidez humana es el cariño y el afecto que las personas muestran hacia los demás. Calidez es calor, esto quiere decir que se crea un ambiente feliz en el que las relaciones interpersonales fluyen de manera natural. Cuando hablamos de calidez humana hay una relación muy estrecha con el concepto de empatía.

El trato amable, la simpatía, la predisposición para escuchar, la empatía, la cordialidad por parte de las personas que atiende a los contribuyentes son sólo una de las dimensiones del servicio. Si bien la calidez es necesaria en la atención al público, no alcanza para que el cliente tenga una percepción positiva, tiene que haber calidad que está más orientada a la funcionalidad, a la resolución rápida de problemas, a la efectividad en la entrega en tiempo y forma del producto adquirido, las cuales, sin embargo, pueden verse deterioradas si falta calidez.

6.3. Elementos involucrados en el proceso de recaudación de la Municipalidad de Palacagüina.

Grafico No.10. ¿A quién paga sus impuestos?

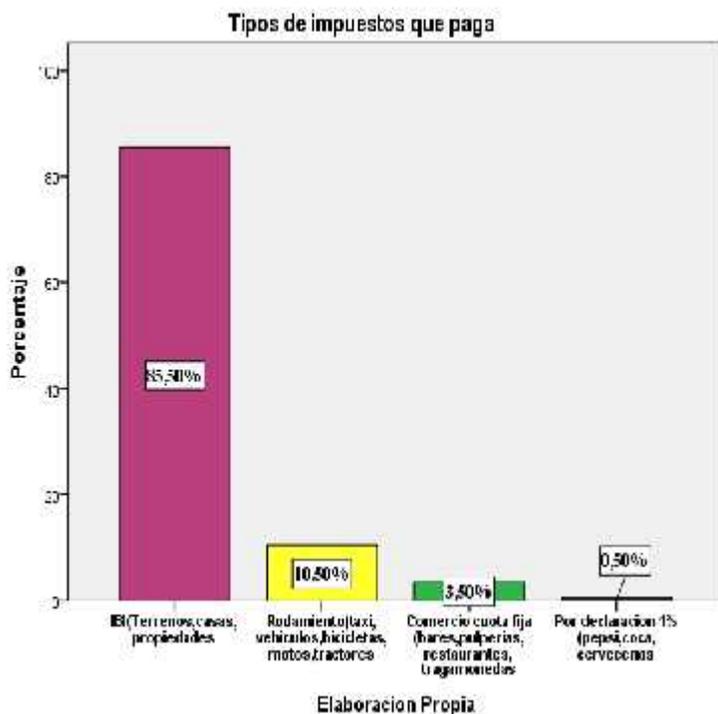


Ante la pregunta ¿A quién paga sus Impuestos? El siguiente gráfico representa que el 66% (132) plantean que lo realizan directamente en la ventanilla de la municipalidad 34% (68) de los encuestados refieren que lo realizan al Colector, demostrándose de esta forma un buen porcentaje de la población contribuyente que visitan

la municipalidad, razón por la cual es importante una buena atención en los servicios que se prestan a como también es relevante el número de contribuyentes que realizan sus pagos cuando el colector los visita, ratificándose que es necesario la presencia del colector en el cobro de los impuestos. Torres (2012) considera que uno de los pasos a desarrollar en el proceso de cobro es que el colector de impuestos cada mes trabaje por rutas con su control correspondiente y el estado de cuenta de cada contribuyente para su pago en efectivo el cobro de impuesto de comercio y servicio, cada mes se visiten para hacer efectivo dicho pago. Se ratifica que el colector juega un papel importante en la gestión de cobro de los impuestos.

De la información recolectada al personal entrevistado, "Son coincidentes que no hay un plan de visita por el colector" No se identificó ningún plan de visita por escrito o en digital, del colector, así como no se encontró evidencia sobre las metas del colector.

Grafico No.11. ¿Tipos de contribuyentes según impuesto a pagar?



Según la gráfica siguiente de los Tipos impuestos que pagan en la municipalidad, del total de los encuestados el 85.5% (171) refieren ser contribuyentes del IBI, el 10.5% (21) de comercio de cuota fija, el 3.5% (7) y 0.5% (1) por declaración

En la vinculación teórica se hace referencia que la eficiencia recaudatoria comprende las acciones que realiza y emplea recursos que la administración tributaria para lograr que los contribuyentes paguen sus

impuestos voluntariamente, esto a través de actividades de acercamiento y apoyo al contribuyente, así como es la fiscalización (Morales, Samaniego y Bettinger, 2009). Como pudo contrastar; en la revisión bibliográfica se identificó que existe un plan de arbitrio desde el 2007; en donde ninguna de las tasas e impuestos ha sufridos ajustes, así como se carece de la unidad de fiscalización.

También se encontró que según contribuyentes gravados por el sistema de catastro de los 2490 solo habían pagado al primer semestre 1387 para un 56.22 % , de los cuales 527 urbanos y 860 rurales un total de 1387 contribuyentes , del total que son 1532 son rurales y 935 son urbanos, Es importante señalar que en conversación con la compañera de catastro planteó que en el municipio de Palacagüina existen 6614 predios que deberían de ser contribuyentes, pero que en el sistema de catastro solo están gravados 2467 contribuyentes, los gravados son aquello que tienen IBI, gravados con el 1% y donde el costo de las propiedades pasan de los C\$ 25, 000, los otros no están gravados por que las propiedades son menores que ese costo, pero que al menos dice ellas deberían de pagar 20.00. También refería que no hay

notificaciones, porque solo hay dos personas en el área de catastro, no hay notificador y no existe un área de fiscalización.

De lo expresado por la responsable de catastro, de los 6614 predios que deberían de ser contribuyentes, solo habían pagado 1387 contribuyentes para un 21.21%,

Del proceso de revisión de información de los informes del primer semestre 2017 que emite el área de recaudación se encontró también que de 773 contribuyentes en Rodamiento a junio del 2017 habían pagado 604 para un 78.3%. En comercio de 240 contribuyentes habían pagado sus impuestos en el primer semestre del 2017 un total de 187 para un 77.41% y al final de año 209 y en declaración del 1% de 40 contribuyentes habían pagado 27 para un 67.5%

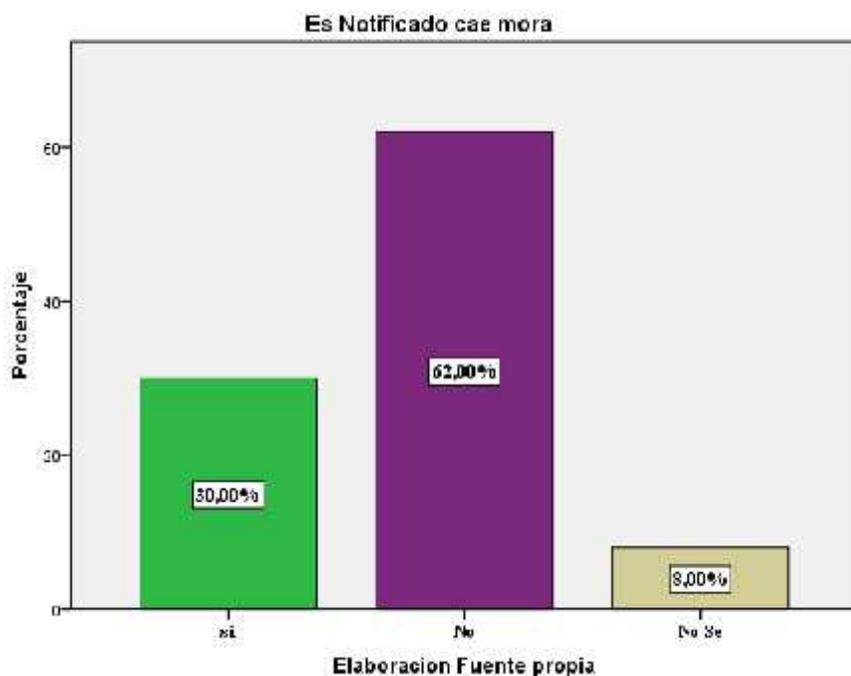
Como podemos observar los datos nos reflejan que el cumplimiento de las metas no se está logrando, lo cual debe ser una tarea primordial, visitar a los contribuyentes, notificar y crear el área de fiscalización.

Tabla No.7. Número de contribuyentes que habían pagado al primer semestre

Contribuyentes	Primer semestre		
	Cantidad a pagar	Cantidad pagaron	Porcentaje
IBI (predios)	6614	1387	21.21%
IBI (gravados)	2490	1387	56.22%
Rodamiento	773	604	78.13%
Comercio	240	187	77.41%
Por declaración del 1%	40	27	67.5%

Fuente alcaldía Municipal

Grafico No.12. ¿Es notificado cuando cae en mora?



Con respecto, al nivel de notificación, las repuestas arrojaron que el 62% (124) que no son notificadas, siendo un porcentaje alto lo que reafirma, lo expresado, 30% (60) de la población encuestada manifestaron que son notificadas, así como un 8% que no contestaron de los contribuyentes.

Vinculando con el contexto de la teoría, Urrutia (2011) expresa que el objetivo de la fiscalización, es que todos los contribuyentes cumplan cabal, oportuna y espontáneamente. Por otro lado, es cierto que el control tributario ejercido por la administración es material y humanamente posible hacerlo sobre todos los contribuyentes. Por esta razón la Administración Tributaria debe ejercer su función fiscalizadora en forma selectiva, es decir, toman un grupo de contribuyentes del universo existente para verificar su grado de cumplimiento, para ello.

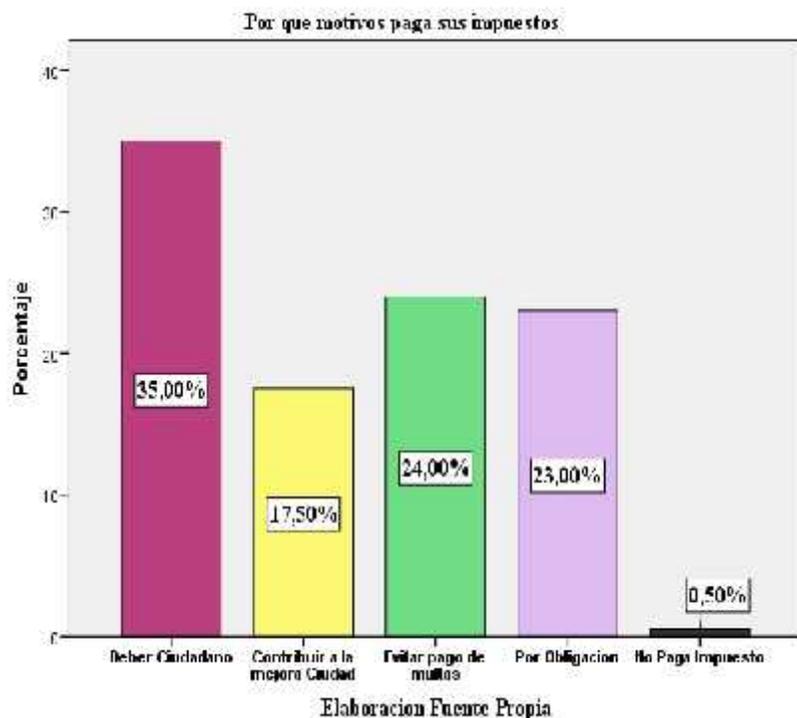
Por medio de estos resultados, se puede interpretar que la dirección de recaudación, en coordinación con la gerencia municipal, al parecer no mantienen mecanismos periódicos que le permitan mantener informado adecuadamente a los contribuyentes de su obligación tributaria con respecto al impuesto a las actividades económico.

En revisión documental se encontró que: Según organigrama funcional de la municipalidad solo existe el área de recaudación, con una directora, un colector y una persona que es caja general de toda la municipalidad.

No existe oficina de fiscalización, existe para toda la municipalidad una asesora legal que realiza todos los trámites legales, pero no se hace ninguna labor de gestión de cobro por la vía judicial.

En la revisión bibliográfica se identificó que existe un plan de arbitrio desde el 2007. En donde ninguna de las tasas e impuestos han sufridos ajustes en los últimos años, lo que se debería realizar un ajuste y revisión a dicho plan de arbitrio.

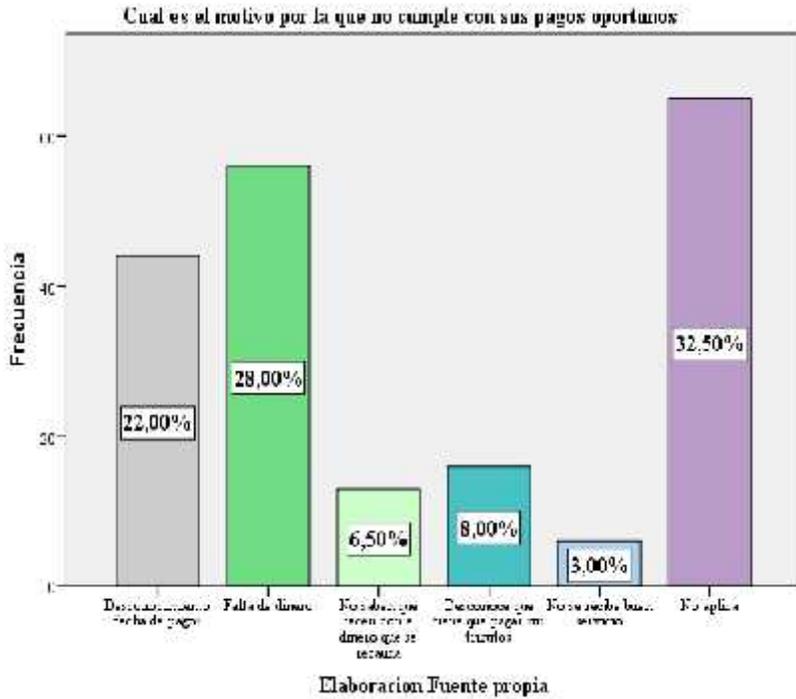
Grafico No.13. ¿Por qué motivos paga sus impuestos?



Al preguntar sobre el porqué motivo paga sus impuestos, los encuestados manifestaron los siguientes resultados, el 35% (70) por un deber ciudadano, 24% (48) evitar pagos de multas, 23% (46) por obligación, el 17.5% (35) por una contribución a la mejora de la ciudad y 0.5%(1) no paga impuesto. Desde el punto de vista teórico. Eherberg: Plantea que los impuestos son prestaciones en dinero, al Estado y demás entidades de Derecho Público, que las mismas reclaman en virtud de su poder

coactivo, en forma y cuantía determinadas unilateralmente y sin contraprestación especial con el fin de satisfacer las necesidades colectivas (Flores Zavala, 1946, p.3). Se puede observar que hay un porcentaje significativo de contribuyentes que no identifican que con sus impuestos contribuyen a mejorar el municipio.

Grafico No.14. ¿Cuál es el motivo por que no cumple con el pago oportuno?



Se observa que el 28% (56) de los encuestados no pagan de forma oportuna sus impuestos por falta de dinero, el 22% (44) por desconocimiento de las fechas de pagos, es importante mencionar que 6.5% (13) manifiestan que no saben que se hace con su contribución, así como un 8%(16) manifestaron desconocer que tienen que pagar impuestos, y 3%(6) manifiestan que no se recibe un buen servicio, aunque también se expresa que un 32.5%(65) no contestaron esta pregunta. Estos

resultados se manifiestan en los siguientes datos del no cumplimiento de las metas propuestas.

Las metas de recaudación del primer semestre del 2017 según informe de la alcaldía municipal de Palacagüina del área de recaudación municipal los resultados son los siguientes:

Tabla No. 8. Consolidado de Recaudación Tributaria Municipal primer semestre del 2017

AÑO 2017	PROYECCION	EJECUCION
Enero	293,827.00	303,759.85
Febrero	283,789.00	252,809.90
Marzo	250,639.00	308,310.76
Abril	218,139.00	120,082.07
Mayo	189,139.00	183,482.58
Junio	189,139.00	105,758.74
TOTAL	1,424,672.00	1,274,203.90

Fuente Alcaldía Municipal

Se realizó un análisis a la recaudación de los impuestos de la Municipalidad de Palacagüina en el área de recaudación del primer 2017, donde se muestra que el nivel de recaudación de impuestos que en comparación con las metas propuestas por el concejo con una variación de C\$ 150,469.00 que representa el 89% de ingresos por recaudación. Es importante señalar que no se cumplió la meta y son los meses que existe mayor recaudación en la municipalidad a pesar existe una ordenanza municipal que cada año reduce el 10% de sus impuestos en los tres primeros meses a los contribuyentes del IBI. Como se puede observar el mes que sobresale la recaudación es marzo con un sobre cumplimiento del 123 % seguido del mes de enero con sobre cumplimiento del 103%, los meses con menos recaudación en el semestre son abril con el 55% y junio con el 55.9%.

Hay percepción de las entrevistadas que se cumplen las metas. Además, reconocen que no se implementa políticas de recaudación, solo se ejecutan cobros de los servicios prestados por la municipalidad.

Las entrevistadas identifican que el proceso de recaudación se inicia con la visita del contribuyente al fin específico de la actividad a realizar por él. No hay coincidencia de como cuando y donde inicia la recaudación. No se tiene un concepto definido sobre el proceso de recaudación en la municipalidad, ya que solo está definido a que el contribuyente o solicitante de un servicio cuando visita la municipalidad, a como lo expresa sencillamente a como se ha realizado siempre (hay un conformismo de seguir haciendo lo mismo).

De la vinculación teórica se refiere que de acuerdo con lo expresado por Sáez (2010) el proceso de recaudación abarca una serie de pasos que ejecutan los funcionarios del área municipal para la recepción, custodia, inspección y control de los ingresos Municipal por concepto de impuesto de los contribuyentes ubicados en la jurisdicción de ese municipio según la ordenanza municipal. Dentro del proceso de recaudación se hallan una serie de elementos que engloban todo lo concerniente al mismo: Inscripción, registro de contribuyentes y los recursos humanos, que es el principal activo de las organizaciones. Puede definirse como una inversión en las personas para obtener la máxima productividad individual y organizacional.

De los resultados obtenidos es importante plantear que es necesario el fortalecimiento de capacidades del personal humano del área de recaudación para que conozcan el funcionamiento del área, se mejore la atención a la población que solicita los servicios de la municipalidad, así como realizar los planes de fiscalización y determinar las metas del colector.

Se reconoce la importancia del área de recaudación por las directoras entrevistadas, pero en la realidad, es que no se cuenta con los medios y los recursos para que funcione correctamente. Cuando nos referimos medios (asignación de vehículos para gestión de cobros y/o notificaciones, planta eléctrica para cuando la energía se suspende, no hay notificador, falta la fiscalización, atención específica al contribuyente, medios informáticos rápidos con software capaces de responder a lo inmediato

En el cuestionario de la encuesta a los contribuyentes se dejó una pregunta abierta donde se les pidió recomendaciones para mejorar a los que ellos contestaron lo siguiente:

En la encuesta con los contribuyentes ellos plantearon las siguientes recomendaciones:

- ✓ Colector visite más seguido.
- ✓ Decir más lo que se está haciendo.
- ✓ Divulgar lo que hace la municipalidad
- ✓ Informar a la población
- ✓ Informar fechas de pago
- ✓ Más divulgación.
- ✓ Más publicidad sobre el pago impuesto
- ✓ Mejorar la atención.
- ✓ Mejorar la comunicación.
- ✓ No atienden cuando se va la luz.
- ✓ Lo hacen esperar.
- ✓ Promocionar los servicios, dar seguimiento recaudación.
- ✓ Que informen sobre los proyectos.

De las recomendaciones expresadas por los contribuyentes se reafirma que es necesario mejorar la atención al cliente, calidad calidez, tener contacto más directo con la población, mayor información, comunicación, divulgación del área de recaudación tributaria municipal y de los prestadores de servicio de la municipalidad.

6.4. Estrategias para mejorar el proceso de recaudación tributaria Municipalidad de Palacagüina.

Con respecto a este objetivo planteado en esta investigación solo se encontró de soporte en la revisión bibliográfica de los informes, que existe una Ordenanza Municipal que se aprueba cada año, en donde se exonera del 10% de los impuestos a los contribuyentes del IBI, y que se les entrega a los primeros 500 contribuyentes un obsequio (en veces ha sido llavero, calendario, bolso tipo mochila), esto como estrategia de motivación, así como se ha perifoneado en los meses primeros meses del año, se lleva expediente de los contribuyentes que visitan la municipalidad. Se puede afirmar que son tres líneas de acción encontradas.

Aplicando el concepto de estrategia al ámbito administrativo, Mintzberg, (2007), las estrategias en la empresa nacen como una respuesta para afrontar los retos que implican la competencia y la vida de la empresa en sí. Con esta idea, las estrategias vendrían a ser cursos de acción general o alternativas que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas, es por ello en base al estudio realizado se presenta la siguiente propuesta como parte del aporte del equipo investigador a la municipalidad, en donde se están planteando seis (06) objetivos estratégicos con sus diez y seis (16) líneas estratégicas con sus respectivas actividades que se deben de implementar a corto, mediano y largo plazo, en la municipalidad para incrementar la recaudación, las que se presentan en los siguientes cuadros.

6.4.1. Propuestas estratégicas para mejorar la efectividad de la recaudación tributaria en la Municipalidad de Palacagüina

Tabla No. 9. Propuestas estratégicas para mejorar la efectividad de la recaudación tributaria en la Municipalidad de Palacagüina

Objetivos estratégicos	Líneas de acción	Actividades	Responsable directo de la ejecución	Periodo ejecución por trimestre												Observaciones	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Garantizar que los Servidores Públicos realicen un Trabajo y una Atención cada vez más Eficaz, eficiente, Entusiasta, con más Calidad y Cariño.	Sensibilizar a los servidores públicos	Cultivar y verificar en los servidores públicos de la administración tributaria la buena atención y vocación de servicio	Gerencia Municipal	x		x		x		x		x		x		Coordinar con divulgación.	
		Crear conciencia en todos los servidores de la municipalidad sobre la importancia de los tributos municipales y la productividad de su meta.	Gerencia Municipal	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Coordinar con divulgación.
		Orientar y garantizar la atención diferenciada a la población de la tercera edad, personas con discapacidades, casos críticos.	Gerencia Municipal	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
		Coordinar con la DGI para que se organice curso especializado para asesoría legal, área recaudación municipal y colectores.	Gobierno municipal – INIFOM - DGI				x				x				x		
		Capacitación constante a servidores públicos en temas de recaudación, atención de calidad y valores.	SINACAM	x		x		x		x		x		x			
	Informar a la población con atención, calidez y esmero	Mantener comunicación constante con los ciudadanos contribuyentes e implementar sesiones de trabajo, reuniones y capacitación para informar cómo se deben de cumplir las obligaciones tributarias con los diferentes sectores.	Recaudación Municipal	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
		Usar e implementar los medios tecnológicos (páginas web, radio, etc.), que permitan informar a la población de los trámites tributarios municipales como fechas, y requisitos.	Área Comunicación	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
		Visibilizar la información de trámites tributarios municipales y obras a través de rótulos, banners, cartas de servicios en las alcaldías entre otros medios innovadores.	Recaudación	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
		Implementación de avisos para el pago de tributos de forma personalizada, e implementación de notificaciones de forma personalizada y masiva, y seguimiento a las mismas.	Recaudación	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	

		Incentivar a los que pagan con buena atención, informándolos, atendiéndolos con eficiencia, esmero, (un caramelo, detalles), facilidades de pago en esmero, reconocimientos municipales a empresas que aportan adecuadamente a la municipalidad.	Gerencia Municipal	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
--	--	--	--------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--

Tabla No. 8. Propuestas estratégicas para mejorar la efectividad de la recaudación tributaria en la Municipalidad de Palacagüina

Objetivos estratégicos	Líneas de acción	Actividades	Responsable directo de la ejecución	Periodo ejecución por trimestre												Observaciones		
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
Mejorar la Cultura tributaria de la Población	Sensibilización tributaria	Realizar cursos de orientación sobre la importancia de la política tributaria dirigido a Alcaldesa, vice alcalde, responsables del área financiera y Concejales municipales.	Área de recaudación gestionar con el INIFOM	x				x					x				INIFOM	
		Elaborar y ejecutar un plan estratégico de sensibilización tributaria dirigido a la población basada en el contacto directo con organizaciones y representantes de la población y la utilización de medios masivos de comunicación.	Gerencia Municipal con el Área de recaudación	x		x		x		x		x		x				
		Realizar asambleas de sensibilización a los contribuyentes de los distintos grupos sobre sus aportes y rendición de cuentas.	Área de Recaudación	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
	Recuperación de la confianza en el contribuyente	Promover en el municipio reuniones con organizaciones y representantes de la población para brindar información transparente sobre la recaudación de ingresos propios y su destino.	Área de recaudación	x		x		x		x		x		x				Coordinar con el área de divulgación.
		Consolidar una alianza estratégica con los medios de comunicación a objeto de lograr una mayor cobertura de comunicación y contacto con la población.	Área de finanzas	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		Coordinar con el área de divulgación.

		Pasar a ejecutar del 10% al 30% de los recursos propios en proyectos de inversión pública municipal para que el contribuyente perciba que su aporte económico realmente está contribuyendo a mejorar las condiciones de vida de la población.	Gerencia Municipal	x				x			x					Coordinar con el concejo Municipal.
--	--	---	--------------------	---	--	--	--	---	--	--	---	--	--	--	--	-------------------------------------

Tabla No. 8. Propuestas estratégicas para mejorar la efectividad de la recaudación tributaria en la Municipalidad de Palacagüina

Objetivos estratégicos	Líneas de acción	Actividades	Responsable directo de la ejecución	Periodo ejecución por trimestre												Observaciones	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Reducir el nivel de evasión tributaria	Realización censos de establecimientos económicos	Elaborar y ajustar instrumentos para recoger información sobre el funcionamiento de los establecimientos económicos.	Área de recaudación	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Coordinar con el colector.	
		Planificar y ejecutar la realización de 2 censos por año para verificar el funcionamiento de establecimientos productivos, comerciales, de servicios y otras actividades.	Área de recaudación	x		x		x		x		x		x			Coordinar con el colector.
	Implementación procesos de fiscalización	Organizar la unidad de fiscalización y control.	Gerencia Municipal	x													Concejo Municipal aprobación
		Elaborar un plan estratégico de fiscalización que abarque bienes inmuebles, rodamientos de vehículos y actividad económica en general.	Área de recaudación	x													Coordinar con catastro y Gerencia.
		Capacitar al personal en tareas de fiscalización tributaria.	Área de recaudación	x	x			x				x					Coordinar con asesor legal
		Notificar a los contribuyentes.	Área de recaudación	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
		Ejecutar cobros a morosos.	Asesora legal	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Recaudación
		Segmentar los principales y medianos contribuyentes.	Área de recaudación	x				x									
	Creación de estímulos e incentivos económicos en el cobro de tributos municipales	Identificar los principales contribuyentes que no han declarado ingresos en los últimos 5 meses.	Área de recaudación		x		x		x		x		x		x		
		Visitar a los contribuyentes que declaren en cero con el objetivo de validar información.	Área de recaudación		x				x				x			Coordinar con asesor legal.	
		Conceder descuentos para aquellos contribuyentes que cancelen tributos municipales dentro el plazo establecido.	Concejo municipal	x				x				x					Área de catastro y recaudación.
		Otorgar prórrogas y ampliación de plazos para mejorar la cobertura en el cobro de tributos municipales.	Área de Finanzas	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Coordinar con recaudación.

Tabla No. 8. Propuestas estratégicas para mejorar la efectividad de la recaudación tributaria en la Municipalidad de Palacagüina

Objetivos estratégicos	Líneas de acción	Actividades	Responsable directo de la ejecución	Periodo ejecución por trimestre												Observaciones		
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
Garantizar el registro de contribuyentes municipales, con un control, seguimiento y ampliación de la base tributaria.	Generación y ejecución de estudios tributarios para diversificar y ajustar tributos	Que las instituciones responsables de coordinar estudios de políticas y reformas fiscales, consideren propuestas alrededor del plan de arbitrio de la alcaldía.	Gobierno Municipal- MHCP- INIFOM				x				x				x			
		Realizar estudios para diversificar tributos municipales.	Área de finanzas	x		x		x		x		x					Coordinar con el asesor legal.	
		Ajustar el cobro de patentes municipales, con la implementación de metodologías de determinación basado en criterios de equidad tributaria, presentarlos a las instancias correspondientes para su aprobación.	Concejo Municipal - Área de recaudación.	x				x				x						Coordinar con registro de ganado, policía MINSA.
		La DGI, facilite a la alcaldía notificación automática de los cambios de dueños de propiedades para el debido control y seguimiento de los pagos de IBI.	Gobierno local- DGI- Catastro				x					x					x	
		Identificar y reconocer las actividades económicas municipales, así como elaboración básica de listados en Excel de contribuyentes (los que pagan y no pagan) por cada una o por tributo.	Área de recaudación	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	En coordinación con el colector de impuestos.

Ampliar el universo de contribuyentes	Simplificación de trámites municipales	Reducir la exigencia de ciertos requisitos para facilitar al contribuyente el pago de tributos municipales.	INIFOM	x				x								Coordinación de la gerencia Municipal	
		Implementación del registro del contribuyente, con formato único que incluya todas las obligaciones tributarias municipales. Que contenga al menos: nombre, identificación, forma de contacto y tributos controlados.	Área de Recaudación	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
		Supervisión directa a las diferentes actividades económicas del municipios, para incorporar nuevos contribuyentes, así como dar de baja a los que por alguna razón cierran, cambien de dueño o se fusionan.	Área de recaudación	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		En coordinación con el colector de impuestos.
		Orientar y sensibilizar al colector municipal para garantizar e identificar inclusión de nuevos contribuyentes, con metas definidas de acuerdo a las realidades del municipio.	Área de recaudación.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		En coordinación con el área de finanzas.
		Brindar atención ágil y oportuna al contribuyente con base a información del sistema, sin exigir la presentación de documentos originales de propiedad y fotocopias de pagos de gestiones anteriores.	Área de recaudación	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		En coordinación con caja general
		Fortalecer la dirección de recaudación de ingresos municipales mejorando la infraestructura física y dotándole del equipamiento y medios necesarios.	Gerencia Municipal	x				x									En coordinación con área de proyecto.
Desarrollo infraestructura		Adecuar los locales, garantizando la accesibilidad necesaria a todos, y condiciones mínimas.	Gerencia municipal	x	x	x	x									coordinación con área de proyecto	

		Programar proyectos orientados a desarrollar y fortalecer infraestructura urbana, recreativa y turística que genere mayores ingresos al municipio.	Gerencia Municipal	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Coordinar con el área proyecto	
Consolidación de alianzas estratégicas y negociación de convenios		Realizar alianzas estratégicas con entidades financieras bancarias y no bancarias para incluir el pago de impuestos al municipio como requisito necesario para acceder a préstamos.	Gerencia municipal	x				x				x				Coordinación con área de recaudación.	
		Que el gobierno central obligue a sus instituciones que exijan a sus proveedores la solvencia municipal para la adquisición de bienes o servicios.	Equipo Municipal INIFOM	x				x				x				En coordinación con el asesor legal.	
		Valorar la posibilidad de desarrollar una plataforma de sistema que sirva para proveer herramientas para apoyar la recaudación.	Gerencia Municipal – INIFOM-DGI					x	x								
		Coordinar con la DGI, la entrega de base datos de los grandes y medianos contribuyentes a la municipalidad.	Gerencia Municipal – INIFOM-DGI					x				x				x	

Tabla No. 8. Propuestas estratégicas para mejorar la efectividad de la recaudación tributaria en la Municipalidad de Palacagüina

Objetivos estratégicos	Líneas de acción	Actividades	Responsable directo de la ejecución	Periodo ejecución por trimestre												Observaciones			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
Mejorar la eficiencia fiscal de recaudaciones	Fortalecer los mecanismos de control en el proceso de obtención de ingresos	Implementar Mecanismo de Juntar en el mismo formato o en el mismo momento los cobros de IBI, basura y rótulos.	Gerencia Municipal y Área de recaudación	x	x												Coordinación con el área de finanzas y catastro.		
		Realizar reuniones departamentales entre administradores de rentas de la DGI y Responsables de recaudación de la municipalidad para validar información sobre contribuyentes ocultos, propuestas de régimen tributario y verificación de domicilios.	Gobierno municipal – INIFOM- DGI		x		x		x		x								
		La DGI facilite a la municipalidad a través del INIFOM información sobre los principales contribuyentes del municipio.	Gobierno municipal – INIFOM- DGI		x		x		x		x								
	Implantación y consolidación de sistemas automáticos en el cobro de tributos municipales	Implementación de ventanilla única, readecuando, que integre los servicios más comunes en la municipalidad, para que en ella se realicen los trámites y los pagos de los mismos. Para aquellos tramites que tienen requisitos comunes.	Área de finanzas.	x	x	x	x												
		Actualizar los datos de los barridos catastrales al SISCAT.	Área de Catastro	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Con técnico de catastro.	
	Planificación y seguimiento de	Programar trimestralmente metas de recaudación por tributo.	Área de Recaudación	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Coordinación de finanza.	

metas trimestrales de recaudación	Realizar seguimiento y evaluación de las recaudaciones trimestrales.	Área de recaudación.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Coordinación de finanzas.
	Planificar acciones para mejorar la eficiencia fiscal, si las recaudaciones han sido bajas.	Área de recaudación	x			x		x		x		x				Con el apoyo en área de finanzas.
Generación y actualización de instrumentos técnicos, jurídicos y administrativos que faciliten la gestión tributaria	Elaborar propuestas para actualizar planos de zonificación y tablas de valuación zonal para el cobro de impuestos a la propiedad de bienes inmuebles.	Gerencia Municipal Área de catastro	x	x			x					x				Con el área de recaudación.
	Presentar ordenanzas al Honorable Concejo Municipal y tramitar su aprobación.	Gerencia	x				x					x				coordinación con asesoría legal
	Presentar las propuestas al Sistema Nacional de Catastro y tramitar su respectiva aprobación.	Alcaldesa	x				x					x				
	Elaborar, revisar, actualizar y ajustar, ordenanzas municipales para el cobro de tasas, adecuarlas para cubrir costos de prestación de servicios.	Asesora legal	x				x					x				apoyo Recaudación
	Elaboración y puesta en vigencia del manual de recaudaciones	Área de recaudación	x	x	x	x										apoyo del asesor legal
	Nombrar retenedores a las empresas medianas y grandes que prestan servicios en las municipalidades y demos seguimiento mensual y constante a las mismas para que enteren los recursos constantemente.	Área de recaudación	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	apoyo de asesor legal y finanzas
	Clasificar, los casos de empresas que ameriten cobro judicial, las cuales nieguen cooperar adecuadamente con las alcaldías municipales,	Área de asesoría legal	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Esta actividad se realizara en apoyo con el

	siempre agotando y alentando el dialogo, el consenso, las negociaciones.																área de recaudación.
	Realizar el cambio de régimen de cuotas fijas a declaración a todo a aquel contribuyente que se presume aumento en su volumen de ventas.	Área de recaudación	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	en apoyo con asesoría legal

Tabla No. 8. Propuestas estratégicas para mejorar la efectividad de la recaudación tributaria en la Municipalidad de Palacagüina

Objetivos estratégicos	Líneas de acción	Actividades	Responsable directo de la ejecución	Periodo ejecución por trimestre												Observaciones		
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
Promoción de Iniciativas municipales de pequeños negocios y emprendedurismos	Promover Iniciativas municipales de pequeños negocios y emprendedurismos	Designar un porcentaje de los recursos propios para el emprendedurismos y la innovación en ideas de proyectos de inversión pública municipal	Gobierno municipal – INIFOM	x				x					x				INIFOM	
		En coordinación con el MINED, promotoría solidaria JS. realizar concursos con jóvenes, para la presentación de ideas de proyectos emprendedores	Gerencia Municipal	x		x		x		x		x			x			Esta actividad se realizara en Coordinación con el concejo Municipal - MINED
		Acompañar las ideas de proyectos factibles	Gerencia Municipal. proyectos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		Esta actividad se realizara en Coordinación con el concejo Municipal
		Facilitar los trámites de proyectos emprendedores	Área de recaudación	x		x		x		x		x			x			Esta actividad se realizara en Coordinación con el área de divulgación.

7. Conclusiones

- En el presente trabajo de investigación se estableció como objetivo general, Proponer estrategias para mejorar el proceso de recaudación tributaria en la municipalidad de Palacagüina, primer semestre del 2017 .Para lograr tal propósito, se formularon los objetivos específicos con el fin de determinar el cumplimiento de los objetivos de recaudación en donde se describe la percepción de los contribuyentes, así como se permitió identificar los elementos involucrados en el proceso de recaudación tributaria, y se realizó una propuesta estrategias que contribuyan al cumplimiento económico de metas de recaudación y la atención de los contribuyentes en la Municipalidad de Palacagüina.

En relación con el primer objetivo, se concluyó que

Percepción de los contribuyentes respecto a la recaudación tributaria en el municipio de Palacagüina.

1. Un buen servicio se percibe cuando las expectativas del usuario se atienden en forma oportuna, eficaz y transparente, y hasta el momento no existe en la municipalidad un mecanismo que permita medir el grado o las inquietudes de insatisfacción de la población contribuyente., ya que solo el 65.5% refieren estar satisfecho con el servicio que brinda la municipalidad y 69.5% de los contribuyentes valoran de buena y excelente los servicios que brinda la municipalidad. Estos elementos son importantes porque demuestra que hay que trabajar en la mejora de los servicios municipales y para plantear alternativas de solución para mejorar la satisfacción de los servicios presta la municipalidad.
2. Los servidores públicos deben garantizar un trabajo y una atención cada vez más eficaz, eficiente, entusiasta, con calidad y cariño para incentivar a la mejora de la cultura tributaria de la población, con una comunicación más activa que transmita la confianza la seguridad, y transparentar con sus acciones diarias de que los recursos son utilizados para el beneficio de la misma población, en este sentido el 18.5 % de los encuestados dijeron que no existe un trato amable en la atención a su gestión en la municipalidad.
3. Hace falta informar más a la población contribuyente del municipio sobre el pago de sus impuestos, ya que el 36.2% refirió no saben en que se utilizan sus contribuciones.

4. Es necesario mantener informado a los contribuyentes sobre el pago de sus tributos es de vital importancia para la municipalidad ya que incentiva al pago puntual de estos mismos,
5. Mejorar la comunicación entre los contribuyentes y la municipalidad de Palacagüina es elemental para sentar las bases de la confianza y la transparencia e incrementar las recaudaciones y los beneficios a la población. Ya que el 56% de los contribuyentes encuestados manifiestan sentirse informados por algún medio de información que impulsa la municipalidad ya sean cabildos municipales, asambleas, boletines y/o cuando visitan la municipalidad, así como el 15% (30) expresaron que por otras personas y 29% (58) manifestaron no estar informados y/o no contestaron la pregunta.
6. No se evalúa, ni se da seguimiento a la satisfacción de la población contribuyente y/o usuaria de los servicios municipales.
7. Se observó que personal que atiende áreas sensibles de recaudación en ocasiones se presenta tarde, o no llega y nadie asume el trámite de gestiones de los contribuyentes.

El gobierno municipal a través de la administración pública tiene ante sí el reto de mejorar la eficacia, la productividad y la calidad de sus servicios, no obstante, todas estas metas deben alcanzarse con los mismos presupuestos o incluso, en algunos casos, con presupuestos más bajos. De allí la importancia de que los servicios públicos de la administración pública, se brinden con calidad.

Así mismo referente al segundo objetivo respecto a los elementos involucrados en el proceso de recaudación de la Municipalidad de Palacagüina se llega a la siguiente conclusión:

1. En la alcaldía municipal no se está notificando a las personas que están en mora
2. En la municipalidad de Palacagüina no se cuenta con un área de fiscalización, que pueda dar seguimiento a los casos de falta de pago de los contribuyentes.
3. No se logró identificar plan de visita del colector.
4. De igual manera no se encontró evidencia de proceso de selección de aquellos contribuyentes que presentan historial de evasión de pagos de sus obligaciones y remitirlo a asesoría legal para tramitar dicho cobro por la vía Judicial.

5. La Municipalidad de Palacagüina, a través de la unidad de tributación, no tienen bien definidas las estrategias que permitan mejorar la recaudación tributaria. Por tanto, urge la necesidad de replantear las estrategias en el ámbito.
6. Se identificó que existe un plan de arbitrio desde el 2007, en donde que ninguna de las tasas e impuestos han sufrido ajustes.

Las metas programadas y aprobadas por el concejo municipal no fueron alcanzadas en el primer semestre del año 2017 y son los meses que existe mayor recaudación en la municipalidad a pesar existe una ordenanza municipal que cada año reduce el 10% de sus impuestos en los tres primeros meses a los contribuyentes del IBI y les entrega algún estímulo.

La política tributaria viene hacer el conjunto de directrices y lineamientos, mediante el cual la municipalidad regula y orienta el proceso de administración, control de recaudación y fiscalización de las rentas, de acuerdo a la estrategia general de desarrollo. En ese sentido, de la evaluación efectuada se observa que la política tributaria actual es deficiente, no se cumplen las metas propuestas, no logramos identificar una estrategia que describa los procesos de recaudación tributaria de la municipalidad.

Referente a la Propuestas estratégica para mejorar la efectividad de la recaudación tributaria en la Municipalidad de Palacagüina consensuamos que:

La Municipalidad de Palacagüina, a través de la unidad de tributación, no tiene bien definidas las estrategias que permitan mejorar la recaudación tributaria. Por tanto, urge la necesidad de plantear e impulsar la implementación de la siguiente propuesta acompañada de sus ejes estratégicos en el ámbito de:

1. Los servidores públicos deben garantizar un trabajo y una atención cada vez más eficaz, eficiente, entusiasta, con calidad y cariño.
2. Mejorar la cultura tributaria de la población.
3. Reducir el nivel de evasión tributaria.
4. Garantizar el registro de contribuyentes municipales, con un control, seguimiento y ampliación de la base tributaria.
5. Mejorar la eficiencia fiscal de las recaudaciones.
6. Promoción de Iniciativas municipales de pequeños negocios y emprendedurismos

Debemos ser efectivos en el trabajo, debemos empezar primero por nuestro bienestar personal. Hay que mantenernos en forma, de esta manera nos sentiremos bien físicamente y por tanto tendremos más energía para hacer las cosas y aportar mucho más en las diferentes facetas de nuestra vida. Muchas veces el exceso de responsabilidades nos impulsa a realizar las cosas mal y sin compromiso.

Siempre debemos ser positivos, objetivos y optimistas para obtener los resultados que estamos buscando. Sólo así seremos personas más honestas y auténticas, no sólo en nuestro lugar de trabajo, sino también en nuestra vida personal. Para ser más efectivos, también es necesario que sepamos manejar y distribuir nuestro tiempo.

Se comprueba en el estudio que se realizó sobre el análisis de la Estrategias de recaudación tributaria en la Municipalidad de Palacagüina, primer semestre 2017.; En el planteamiento de la hipótesis; que la efectividad del proceso de recaudación tributaria municipal, está determinado por las estrategias aplicadas y que estas inciden en la percepción de la población, ya que solo se identificó 3 estrategias en la recaudación municipal , la que determinó que las metas no se alcanzaron en el periodo de estudio, así como un porcentaje de contribuyentes encuestados manifestaron insatisfacción al servicio prestado por la municipalidad

8. Recomendaciones

A partir de lo expuesto ha quedado manifestada cómo, ante la falta de actualización del cuadro normativo a los grandes desafíos del gobierno municipal, requiere de una adecuación simétrica entre transferencias de funciones y de recursos, ya sea en la distribución de fondos como en las competencias tributarias. Aún dentro del marco tributario existente es posible llevar adelante políticas firmes que conduzcan a mejoras de la gestión. En tal sentido, algunas ideas estratégicas.

1. Capacitar a los servidores públicos municipales en valores, así como el trato amable, de calidad y calidez hacia nuestra población.
2. Colocar en la municipalidad un buzón de quejas y sugerencias y así poder identificar algunas de las insatisfacciones que puedan expresar la población contribuyente.
3. Formar un equipo multidisciplinario municipal que realice un estudio a lo inmediato sobre las actualizaciones de tasas y servicios para el plan de arbitrio, sin que menoscabe los intereses de la población.
4. Formar un equipo especializado abocado a la gestión de cobranzas y capacitarlo para poder producir este cambio conceptual.
5. Fomentar la implementación de aquellas tasas y contribuciones subutilizadas en conjunto con el servicio u obra correspondiente.
6. Establecer metas claras sobre los pisos previstos de recaudación a partir de la definición de la cantidad de contribuyentes.
7. Perfilar y segmentar a los contribuyentes en cuanto a su actividad, su capacidad contributiva y su inserción en el territorio.
8. Generar un canal de comunicación con los contribuyentes, para informarle hacia dónde se dirigen sus aportes por tasas.

9. Formular notificaciones fehacientes al contribuyente sobre su situación tributaria con el fisco municipal, sus cuotas y vencimientos.
10. Formular un plan de acción continua de ejecución del cobro, teniendo en cuenta los perfiles de contribuyentes en el municipio.
11. Adoptar políticas que faciliten a los deudores ponerse al día en sus cuentas sin que ello implique apelar a la moratoria como recurso.
12. La gerencia municipal ante ausencia de personal de áreas sensible asigne con anterioridad quien pueda asumir el área para que los usuarios y/o contribuyentes realicen sus trámites sin ningún contra tiempo.
13. Realizar al menos una vez al año encuestas de satisfacción con los contribuyentes u usuarios de servicios de la municipalidad
14. Monitorear y evaluar de manera sistemática los resultados alcanzados en la Gestión del cobro de tasas en función de las metas previstas.

En consecuencia, para una eficiente política de recaudación municipal se deberán entonces establecer metas claras sobre montos de recaudación y por contribuyentes, formular un plan de acción continua de ejecución del cobro, evaluar de manera sistemática los resultados alcanzados, contar con un equipo abocado cotidianamente a la tarea y capacitar al personal disponible para este cambio conceptual. No existe ciudadanía gratis y el ser ciudadanos de una sociedad compleja compromete al gobierno a la búsqueda de recursos genuinos con equidad en la gestión.

Implementar el plan de estrategias orientado a mejorar la recaudación tributaria, el mismo que contiene seis ejes estratégicos. El primero, referido a los servidores públicos deben garantizar un trabajo y una atención cada vez más eficaz, eficiente, entusiasta, con más calidad y cariño, con el fin de mejorar la atención a los contribuyentes.

Como segundo eje, se propone mejorar la cultura tributaria de la población, promoviendo a través de concursos, sorteos, capacitación a los contribuyentes, a fin de generar mayor conciencia tributaria. El tercero, debe estar referido a reducir el nivel de evasión tributaria, implica elaborar convenios con

los sectores representativos de la sociedad del municipio de Palacagüina, para consensuar los tributos y facilitar su cumplimiento, a fin de bajar los índices de incumplimiento y morosidad.

El cuarto, está referido garantizar el registro de contribuyentes municipales con un control, seguimiento y ampliación de la base tributaria con el objetivo de garantizar una base de datos de los contribuyentes. Un quinto, está en mejorar la eficiencia fiscal de recaudaciones, con la generación del objetivo de la actualización de instrumentos técnicos, jurídicos y administrativos que faciliten la gestión tributaria y por ultimo no menos importante la promoción de iniciativas municipales de pequeños negocios y emprendedurismos, con el objetivo de promover la inversión local y la captación de recursos una vez establecidos.

Se recomienda a la oficina de administración tributaria en coordinación con la gerencia municipal, que ejecute a lo inmediato y brinde un seguimiento de las estrategias administrativas planteadas.

9. Referencias bibliográficas.

- Aldana, B. E. (2017). *Evaluacion de la gestion en la gerencia de rentas para incrementar la recaudacion de los impuestos y arbitrios en la municipalidad Provincial de Ferreña Fe en periodo 2013-2014*. Chiclayo: Univeridad Catolica de Santo Toribio de Mogrovejo.
- Alean, A. ((2011)). *Factores determinantes del recaudo de los impuestos Predial e Industria y Comercio en el Distrito de Cartagenas de Indias - Colombia*. Colombia.
- Alonso, J. R. (2011). Neurociencia El Calor Humano. *Divulgacion cientifica historia de la Neurociencia*, pag 02.
- Asamblea Nacional . (1986 articulo 138 inc.27). *Constitucion Politica De Nicaragua*.
- Asamblea Nacional . (2005). *Ley 562.Codigo Tributario de Nicaragua y sus reformas*. Managua Nicaragua: Gaceta diario Oficial No 227.
- Asamblea Nacional. (19 Noviembre de 1986, Aprobada en la Gaceta de abril 1987). *Constitucion Politica de Nicaragua*. Nicaragua.
- Asamblea Nacional. (1986). *Constitucion Politica de Nicaragua*. Managua Nicaragua: GACETA DIARIO OFICIAL.
- Asamblea Nacional. (1988). *Ley 40 y 261 Arto 3*. Managua Nicaragua: Gaceta Diario Oficial No. 155 p.
- Asamblea Nacional. (1989). *Decreto No455. Plan de Arbitrio Municipal Publicado La gaceta No. 144 31 de julio 1989*. Managua Nicaragua: Gaceta diario oficial.
- Asamblea Nacional. (2005). *Codigo Tributario de la Republica de Nicaragua (Ley No. 562)*. Managua Nicaragua: Publicada gaceta No. 227.
- Asamblea Nacional. (31 de julio de 1989). *DECRETO 455. PLAN DE ARBITRIOS MUNICIPAL*. Managua Nicaragua: Publicado en la Gaceta 144 .
- Borges, A. (2015). *Estratagias para mejorar el proceso de Recaudaciondel Impuesto de Bienese Inmueble, en la Alcaldia del municipiode Ocotal en el primer semestre del 2015*. Alcaldia Municipal, Madriz, Ocotal.
- Castillo, F. W. (14 de Marzo de 2012). *Blog/freddycastillo*. Obtenido de <http://blog.pup.edu>: <http://blog.puc.edu.pe/blog/freddycastillo>
- CEPAL.ORG. (s.f.). www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/1/. Obtenido de www.cepal.org
- Cortés, T. y. (21 junio 2015). *Todo sobre Impuestos en Nicaragua 8va. Ed. Managu*. Managua Nicaragua .
- Cortez, H. B. (2012 Capituli I Pag 23). *Todo Sobre Impuestos en Nicaragua*. Managua Nicaragua.

- Cortez, H. B. (2012). *Todo Sobre impuestos En Nicaragua 8va Edicion Capitulo I Pagina 30*. Managua Nicaragua.
- Definicion, A. (s.f.). *economia/recaudacion php*. Obtenido de <https://www.definicion.com>
- Druker, P. (1990). *El Ejecutivo Eficaz*. Buenos Aires : Sudamericana.
- Duque, E. (2005 p.1). *Revision del Conceptode Calidad del Servicio y sus modelos de medicion*. Revista Innovar(25) 64- 80.
- Elmer Garay Trujillo, R. (2017). *Análisis de la recaudación de ingresos propios de la Provincial Rodríguez de Mendoza, 2017*.
- Fariñas, G. (1995 p. 56). *Temas de Finanzas Publicas, Derecho Tributario e Impuestos sobre la Renta*. Venezuela: Editorial Hijos de Ramirez Paz.
- Fisher, L., & Navarro, V. (1994, p.175). *Introduccion a la Investigacion del Mercado*. Mexico: 3ed Mc Graw-Hill.
- Flores Zavala, E. (1946, p.3). *Elementos de Finanzas Publicas Mexicanas*. Mexico D.F.
- Glenda de Jesus Ayestas, C. I. (2015). *Estrategias para mejorar el proceso de recaudacion dd el impuesto de bienes e inmuebles*. ocoatl: Biblioteca Urania Zelaya.
- Goytia, M. B. (2014). Calidad de los Servicios Publicos. En M. B. Goytia, *Capituli I* (págs. 9-10).
- Grande, I. (2007). *Marketing de Servicios* . madrid España: ESIC.
- Guerrero, Y. (2010). *Analisis de la Estructura tributaria como fuente de Ingresos propios en el Municipio Tovar del Estado Merida*. Venezuela.
- Harrinton, H. (1997). *Administracion total del mejoramiento continuo : La nueva generacion*. Colombia: Editorial Mc . Graw Hill Interamericana, S.A.
- Hernández. (2006 p 755). *Publication/281592637 El enfoque mixto*. Obtenido de <https://www.researchgate.net>: <https://www.researchgate.net>
- Hernandez Sampieri, R. (2006). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Educacion.
- Hernandez, H. (2006). *Servivio y atencion al cliente*. Guatemala Centro America: Editorial Prensa Libre.
- Horovitz, J. (2006). *(2da. Edicion) los secretos del servicio al cliente* . Mexico DF Mexico: Prentice Hall.
- <http://sumafelicidad.es>, /.-c.-h. (05 de Enero de 2018). <http://suma.felicidad.es/el-calor-humano>. Obtenido de La vanguardia: <http://suma.felicidad.es/el-calor-humano>
- <https://designificados.com/calidez/>. (17 de julio de 2016). "Calidez" (s/f.). En *DeSignificados.com*. Obtenido de <https://designificados.com/calidez/>: <https://desinificados.com/calidez/>
- <https://designificados.com/percepcion/>. (s.f.). En *DeSignificados.com*. Obtenido de <https://designificados.com/percepcion/>: <https://designificados.com/percepcion/>
- Johnson y Scholes. (2016). *Direccion Estrategica Septima Edicion*. Madrid : Pearson Educacion S.A.

- Kotler, P. (1997 p. 656). *Dirección de marketing. Ed.* Mexico: Pearson - Prentice Hall .:
- Mintzberg, H. (2007). *Estrategias de seguimiento hacia una teoría general.* Canada.
- Miranda Gonzalez, F., Chamorro Mejia, A., & Rubio Lacoba, S. (2007). *Introducción a la gestión Calidad.* Madrid España: Publicaciones Delta.
- Morales Bañuelos, P., Samaniego, B., & Bettinger, R. (2009). "Eficiencia recaudatoria: Definición, estimación e incidencia en la evasión " *Centro de .* Centro de economía aplicada y políticas públicas del ITAM.
- Nacional, A. (Año 2012). *Ley 562 Código Tributario de Nicaragua y sus reformas. Título de la Relación Tributaria Capítulo IV Arto 28 .* Managua Arto 28 .
- P., S., & Robbins. (2005). *Administración 8va edición.* Mexico: Pearson Educación.
- Parasuraman,, Z., & Berry A. (1985 p. 126). *Calidad Total en la Gestión de Servicios.* Ediciones Díaz de Santos.
- Rosas Aniceto, R. S. (1962. p.23). *Teoría General de las Finanzas Públicas y el caso de México.* Mexico D.F. Escuela Nacional de Economía.
- Salgado, C. (2016). *Procesos de recaudación y uso de los impuestos obtenidos en el Mercado Municipal Alfredo Lazos en el Municipio de Esteli en el año 2016.* Esteli.
- Secretaría de gobernación de Salta. (2014). *Calidad de los Servicios Públicos y las expectativas ciudadanas capítulo II.* Argentina.
- Sholes, J. y. (2006). *Dirección Estratégica.* Madrid: Pearson Educación S.A.
- Thomson. (2006). *Satisfacción del cliente.* PromonegociosS.net.
- Valerio Sánchez, E. M. (2013). *ANÁLISIS JURÍDICO DE LOS IMPUESTOS MUNICIPALES Y.* Managua Nicaragua.
- Videa, Castillo, Espinoza. (2015). *Estrategias para mejorar el Proceso de Recaudación del Impuesto sobre ventas y servicios para la alcaldía del Municipio de Pueblo Nuevo en el primer trimestre del 2015.* Esteli.
- William M. Lindsay, J. (2000). *Administración y control de calidad 9na edición.* Mexico: Cengage learning.

10. Anexos

Anexo No1

Herramienta revisión documental

1. Información general del Documento.

1. Tipo de Documento:	Informe <input checked="" type="checkbox"/>	Reporte estadístico <input type="checkbox"/>	Boletín <input type="checkbox"/>	Estudio <input type="checkbox"/>
	Otro <input type="checkbox"/>	Especificar: _____		
Observación: _____				
2. Fuente de Información:	Interna <input checked="" type="checkbox"/>	Externa <input type="checkbox"/>		
3. Nombre del Documento: Informe mensual e informe semestral				
4. Autor: ___ Area Recaudacion				
(Nombre del proyecto, institución o persona que elaboró el documento)				
5. Año de elaboración: _____ 15-jul ###				

2. Información del dato encontrado en el documento.

1. Descripción del indicador a recolectar:	
_____ _____	
2. Valor del dato encontrado:	<input type="text"/>
3. Hallazgos relevantes:	
_____ _____	
4. Frecuencia de recolección del dato encontrado	
a. Semestral <input checked="" type="checkbox"/> b. Anual <input type="checkbox"/> c. BIANUAL <input type="checkbox"/> d. Quinquenal <input type="checkbox"/> e. Otro <input type="checkbox"/> Especifique: _____	

3. Comentario:

GUÍA DE ENCUESTAS

Anexo .02 cuestionario dirigido a contribuyentes de impuesto de la municipalidad de Palacagüina

Buenos días (o tardes). Soy estudiante de la Carrera de Administración de Empresa en la FAREM Estelí y estoy realizando una investigación sobre un Análisis de la recaudación en el municipio de Palacagüina, por esa razón solicito su colaboración con las siguientes preguntas. Sus repuestas serán tratadas de forma confidencial y la información que nos proporcione será utilizada para fines académicas.

DIRIGIDA A: dirigido a contribuyentes de impuesto

FECHA: ___/Abril/2018

Lea cuidadosamente cada pregunta y encierre en un **CÍRCULO** la respuesta que aplique para usted.

Sección: Acerca de usted

¿Cuántos años tiene? _____ Años **Es usted:** 1. Hombre 2. Mujer

1. ¿paga su impuesto al:

- 1.1 Collector
- 1.2 Ventanilla en la municipalidad directamente.

2. ¿Cómo paga sus impuestos de cuotas fijas o de servicios a la municipalidad?

- 2.1 Mensual
- 2.2 Semestral
- 2.3 Anual.

3. ¿Es notificada cuando cae en mora, o se le olvida por situación de su trabajo?

- 3.1 Sí
- 3.2 No
- 3.3 No sé.

4. ¿Cuál es el motivo por la cual no cumple con pagar oportunamente sus tributos?

- 4.1 Desconocimiento de las fechas de pago.
- 4.2 Falta de dinero
- 4.3 No sabe que hacen con el dinero que se recauda
- 4.4 Desconoce que tiene que pagar sus tributos
- 4.5 No se recibe un buen servicio

5. ¿Por qué motivos paga sus impuestos?

- 5.1 Porque es un deber como ciudadano
- 5.2 Para contribuir a la mejora de nuestra ciudad
- 5.3 Para evitar el pago de multas e intereses
- 5.4 Por obligación
- 5.5 No paga impuestos

6. ¿Cómo valora la atención en los servicios que le brinda la alcaldía municipal?

- 6.1 Excelente
- 6.2 Buena
- 6.3 Mala
- 6.4 Regular
- 6.5 Deficiente
- 6.6 No opina

7. ¿Cómo valora el tiempo que les dedica el personal en la atención a sus servicios?

- 7.1 Ágil
- 7.2 Lenta
- 7.3 Buena
- 7.4 Mala
- 7.5 Regular
- 7.6 No opina

8. ¿Cómo valora el trato y el calor Humano del personal de la alcaldía a su gestión?

- 8.1 Agradable
- 8.2 Cortez
- 8.3 Amable
- 8.4 Mala
- 8.5 No Contesta

9. ¿Considera que los recursos que usted contribuye son?

- 9.1 Utilizados Correctamente
- 9.2 Utilizados Incorrectamente.
- 9.3 No Contesta

10. ¿Conoce en que se utilizan los tributos que recauda la Municipalidad?

- 10.1 Si
- 10.2 No

- 10.3 Regular
- 10.4 Mucho

11. ¿Cómo Es informada sobre el uso de los recursos económicos de la Municipalidad

- 11.1 Cabildo
- 11.2 Boletín Informativo
- 11.3 Asambleas
- 11.4 Otras Personas
- 11.5 En La Municipalidad
- 11.6 Nadie
- 11.7 No Contesta

12. ¿Está satisfecho con los servicios que presta a la población la municipalidad?

- 12.1 Si
- 12.2 No
- 12.3 No Contesta

13. ¿Qué recomendaciones daría para mejorar

Especifique. _____

14. ¿Qué tipo de Impuestos de los siguientes pagas a la municipalidad como contribuyente:

- 14.1 Bienes e Inmuebles (terrenos, casas o propiedades,).
- 14.2 Rodamientos (sticker de taxi, vehículos livianos y pesados, bicicletas, motos, tractores
- 14.3 Comercio cuota fija (pulperías, bares restaurantes, traga moneda billares
- 14.4 Por declaración del 1% (grandes empresas coca, Pepsi, cigarros, cervecerías. otras

¡Gracias por completar esta encuesta!



GUÍA DE ENTREVISTA

Anexo .03 Entrevista dirigida a directores de área de la municipalidad

Buenos días (o tardes). Soy estudiante de la Carrera de Administración de Empresa en la FAREM Estelí y estoy realizando una investigación sobre un Análisis de la recaudación en el municipio de Palacagüina, por esa razón solicito su colaboración con las siguientes preguntas. Sus repuestas serán tratadas de forma confidencial y la información que nos proporcione será utilizada para fines académicas.

DIRIGIDA A: Entrevista dirigida a directora del área de la Administración y recaudación de la municipalidad

FECHA: ___/Abril/2018

Cargo que desempeña: _____

1. ¿Cuántos años tiene desempeño? _____
2. Es usted: 1. Hombre 2. Mujer
3. ¿Siente usted que la población esta o se siente satisfecha con los servicios que presta la municipalidad?
Sí _____ No _____
Explique en ambos casos.
4. Qué opina del área de recaudación de la municipalidad.
5. Conoce los tipos de impuestos y servicios que recauda la municipalidad. Podría mencionarlos
6. Conoce usted sobre las metas de recaudación.
Sí _____ No _____
7. Cree usted que se han cumplido las metas
8. A que se deberá según usted, que no se alcancen las metas propuestas, que se ha planteado por usted y la gerencia como estrategia para corregir el o los problemas encontrados.
9. Como es el proceso de recaudación de la municipalidad.
10. Existe un plan un plan de visitas a los contribuyentes del municipio para darles a conocer las principales obligaciones tributarias municipales.
11. Lleva el área de recaudación un registro del contribuyente, con formato único que incluya todas las obligaciones tributarias municipales. Que contenga al menos: nombre, identificación, forma de contacto y tributos controlados.
12. Se revisa y actualizan las metas del colector.
13. Tienen identificado y actualizado nuevas actividades desarrolladas en el municipio, en el desarrollo de los cobros y notificaciones.
14. Cree usted que los contribuyentes sienten satisfacción por los servicios prestados por la municipalidad. Argumente su respuesta.
15. Que recomendaciones usted daría para mejorar

Ejemplo de guía de observación: Recaudación Municipal de Palacagüina

FECHA: jueves 17 de mayo 2018

Criterio / Comportamiento observable	Temprano	Tarde	A tiempo
Llegado de servidores Municipales del área de servicios a la población			
Directora de Recaudación		x	
Catastro	x		
Área Ganado			x
Registro Civil			x
Criterio / Comportamiento observable	Limpias	Sucias	Agradables
Oficinas	x		
Criterio / Comportamiento observable	Buen trato	Mal trato	Respeto
Se propician un clima de	x		
Criterio / Comportamiento observable	Lento	Ágil	Adecuado
Dedico Tiempo en la atención al contribuyente			x
Criterio / Comportamiento observable	Atiende al contribuyente	Está en otra diligencia	
El servidor Municipal			
Observación: se realizó la observación de tres áreas: Recaudación, Caja y Catastro. El Guarda de seguridad (Ermogenes) los recibió con mucho respeto y cortesía orientándolos a que servicio o gestión se dirigían los usuarios. Uno de los cuales un contribuyente se retiró molesto por que no pudo realizar su trámite ya que la responsable de recaudación no había llegado por la mañana eran las 7: 45 am el contribuyente no espero más, porque argumento que no podía esperar, porque que los trabajadores entraban a las 7:30am planteo.			

Elaboración de Fuente Propia

Anexo No 05 Validación de instrumentos



Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM Esteli

FORMATO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
PERTENECIENTES A LA INVESTIGACIÓN TITULADA:

**Análisis del proceso de recaudación tributaria en la Municipalidad de
Palacagüina, primer semestre 2017**

AUTORES:

José Román González Picado.
Mílana del Socorro Acevedo González
Carlos Agenor Pino Corrales

DIRIGIDO POR:

Msc. Franklin Solís Zúñiga



Carta de solicitud para validación de instrumento

Estelí, Abril 2018

Lic. Cairo Rommel Herrera Melgara

Su Despacho

Estimado Lic.: Herrera Melgara

Reciba mis mayores muestras de consideración y estima.

Por medio de la presente hago de su conocimiento que somos estudiantes de la carrera Administración de Empresa de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-Managua, Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM-Estelí, y actualmente estamos realizando nuestro trabajo de Seminario de Graduación para optar al título de licenciatura en Administración de Empresa.

Por lo antes expuesto, nos dirigimos a usted, teniendo en cuenta su experiencia y méritos profesionales, a fin de solicitar su valiosa colaboración en la revisión y juicio como experto, para determinar la validez de contenido del instrumento de recolección de datos (anexo), que tiene como objetivo recabar información para el desarrollo de la investigación titulada: **"Análisis del proceso de recaudación tributaria en la Municipalidad de Palacagüina, primer semestre 2017"**.

En este sentido, la validación del instrumento permitirá asegurar la consistencia entre los objetivos, categorías, subcategorías y contenido de las preguntas, evaluados a través de los siguientes aspectos: presentación, pertinencia, congruencia, redacción, claridad de las instrucciones, lenguaje apropiado y otros aspectos que a su juicio crea necesarios. Además, deberá realizar observaciones, las cuales se utilizarán para perfeccionar el instrumento hasta llegar a una construcción adecuada del mismo, de manera que la información que se obtenga sea la más apropiada para el tema objeto de estudio. Para ello, se le presenta una matriz que contiene los objetivos, operacionalización y preguntas del instrumento, así como también una constancia de evaluación, de manera que usted pueda emitir el juicio que considere oportuno.

Agradeciendo su valioso aporte como experto.

Atentamente,

UNAN Managua / FAREM Estelí



Instrucciones

Por favor, lea detenidamente cada uno de los enunciados y de respuesta de cada ítem.

Utilice el siguiente formato para indicar su grado de acuerdo o desacuerdo con cada enunciado que se presenta, marcando con una equis (x) en el espacio correspondiente según la siguiente escala:

4. Excelente
3. Bueno
2. Regular
1. Deficiente

Si desea plantear alguna sugerencia para enriquecer el instrumento, utilice el espacio correspondiente a observaciones, ubicado en la parte inferior del formato.

Constancia de juicio de experto

Yo, **Cairo Rommel Herrera Melgara**, con documento de identidad Nro. **322-140776-0000N**, Lic con posgrado en **Recaudación Tributaria**; por medio de la presente hago constar que he leído y revisado, con fines de validación, el instrumento de investigación: **Cuestionario dirigido a Contribuyentes de impuesto de la municipalidad de Palacagüina y Guía de Entrevista dirigida a directores de área de la municipalidad**, que será aplicado en el desarrollo del estudio: "**Análisis del proceso de recaudación tributaria en la Municipalidad de Palacagüina, primer semestre 2017**", por los estudiantes **José Román González Picado , Milena del Socorro Acevedo González , Carlos Agenor Pino Corrales.**

Luego de hacer las verificaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:



Evaluación de instrumento:

Nº	Indicadores	Valores			
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
1.	El instrumento presenta coherencia con el problema de investigación.			x	
2.	El instrumento evidencia el problema a solucionar.				x
3.	El instrumento guarda relación con los objetivos y preguntas propuestas en la investigación.			x	
4.	El instrumento utiliza un lenguaje apropiado				x
5.	Los indicadores son los correctos para cada dimensión.			x	
6.	La redacción de las preguntas es clara y apropiada para cada dimensión.				x
7.	Relevancia del contenido				x
8.	En general, el instrumento permite un manejo ágil de la información.				x

El instrumento diseñado a su juicio es: válido (x) no válido ()

Observaciones: Anexo los instrumentos originales y mis apreciaciones de mejora a los instrumentos

Para que conste a los efectos oportunos, extendiendo la presente en el Municipio de Telpaneca, a los Veinte y Seis días del mes Abril del año dos mil dieciocho.


Cairo Rommel Herrera Melgara
 Licenciado





GUÍA DE PREGUNTAS

Anexo .01 cuestionario dirigido a contribuyentes de impuesto de la municipalidad de Palacagüina antes de validar

Buenos días (o tardes). Soy estudiante de la Carrera de Administración de Empresa en la FAREM Estelí y estoy realizando una investigación sobre un Análisis de la recaudación en el municipio de Palacagüina, por esa razón solicito su colaboración con las siguientes preguntas. Sus repuestas serán tratadas de forma confidencial y la información que nos proporcione será utilizada para fines académicas.

DIRIGIDA A: dirigido a contribuyentes de impuesto

FECHA: 26 /Abril/2018

HORA: 09:30am

Lea cuidadosamente cada pregunta y encierre en un **CÍRCULO** la respuesta que aplique para usted.

Sección: Acerca de usted

¿Cuántos años tiene? _____ Años

Es usted: 1. Hombre 2. Mujer

1. ¿paga usted su impuesto al :

1. Collector
2. Ventanilla En la Municipalidad directamente.

2. ¿Cómo paga sus impuestos de cuotas fijas o de servicios a la municipalidad?

1. MENSUAL
2. SEMESTRAL
3. ANUAL

3. ¿Es notificada usted cuando Cae en mora, o se le olvida por situación de su trabajo?

1. Sí
2. No
3. No se

4. ¿Cómo valora usted la atención en los servicios que le brinda la alcaldía municipal?

1. Excelente
2. Buena
3. Mala
4. Regular
5. Deficiente
6. No opina



5. ¿Es notificada usted cuando Cae en mora, o se le olvida por situación de su trabajo?

1. Sí
2. No
3. No se

6. ¿Cómo valora el tiempo que les dedica el personal en la atención a sus servicios?

1. Ágil
2. Lenta
3. Buena
4. Mala
5. Regular
6. No opina

7. ¿Cómo valora la atención en la alcaldía a su gestión?

1. Agradable
2. Cortez
3. Amable
4. Mala
5. Otro

8. ¿Considera usted que los recursos que usted contribuye son.

1. Utilizados Correctamente
2. Utilizados Incorrectamente
3. Otros

9. ¿Siente Usted satisfacción por los proyectos realizados con su contribución

1. Sí
2. No
3. No Se.

10. ¿Es Usted informada sobre el uso de los recursos económicos.

1. Sí
2. No

11. ¿Está usted satisfecho con los servicios que presta a la población la municipalidad?

1. Sí
2. No

12. ¿Qué recomendaciones daría usted para mejorar

especifique. _____

¡Gracias por completar esta encuesta!





GUÍA DE PREGUNTAS

Anexo .03 Entrevista dirigida a directores de área de la municipalidad

Buenos días (o tardes). Soy estudiante de la Carrera de Administración de Empresa en la FAREM Estelí y estoy realizando una investigación sobre un Análisis de la recaudación en el municipio de Palacagüina, por esa razón solicito su colaboración con las siguientes preguntas. Sus repuestas serán tratadas de forma confidencial y la información que nos proporcione será utilizada para fines académicas.

DIRIGIDA A: Entrevista dirigida a directores de área de la municipalidad

FECHA: ___/Abril/2018

HORA: ___:___

Cargo que desempeña: _____

¿Cuántos años tiene? _____ Años

1. Es usted: 1. Hombre 2. Mujer

2. ¿Siente usted que la población esta o se siente satisfecha con los servicios que presta la municipalidad.

Si _____ No _____

Explique en ambos casos.

3. Qué opina del área de recaudación de la municipalidad.

4. Conoce los tipos de impuestos y servicios que recauda la municipalidad

5. Conoce usted sobre las metas de recaudación.

Si _____ No _____

6. Cree usted que se han cumplido las metas

7. A que se deberá según usted, que no se alcancen las metas propuestas.

8. Existe un plan un plan de visitas a los contribuyentes del municipio para darles a conocer las principales obligaciones tributarias municipales.

9. Lleva el área de recaudación un registro del contribuyente, con formato único que incluya todas las obligaciones tributarias municipales. Que contenga al menos: nombre, identificación, forma de contacto y tributos controlados.

10. Se Revisa y actualizan las meta del colector.

11. Tienen identificado y actualizado nuevas actividades desarrolladas en el municipio, en el desarrollo de los cobros y notificaciones

12. Que recomendaciones usted daría para mejorar





Instrumento Validados
GUÍA DE ENCUESTAS

Anexo .02 cuestionario dirigido a contribuyentes de impuesto de la municipalidad de Palacagüina

Buenos días (o tardes). Soy estudiante de la Carrera de Administración de Empresa en la FAREM Esteli y estoy realizando una investigación sobre un Análisis de la recaudación en el municipio de Palacagüina, por esa razón solicito su colaboración con las siguientes preguntas. Sus repuestas serán tratadas de forma confidencial y la información que nos proporcione será utilizada para fines académicas.

DIRIGIDA A: dirigido a contribuyentes de impuesto

FECHA: ___/Abril/2018

Lea cuidadosamente cada pregunta y encierre en un **CÍRCULO** la respuesta que aplique para usted.

Sección: Acerca de usted

¿Cuántos años tiene? _____ Años

Es usted: 1. Hombre 2. Mujer

1. ¿paga su impuesto al :
 - 1.1 Collector
 - 1.2 Ventanilla En la Municipalidad directamente.
2. ¿Cómo paga sus impuestos de cuotas fijas o de servicios a la municipalidad?
 - 2.1 MENSUAL
 - 2.2 SEMESTRAL
 - 2.3 ANUAL.
3. ¿Es notificada cuando Cae en mora, o se le olvida por situación de su trabajo?
 - 3.1 Si
 - 3.2 No
 - 3.3 No sé.
4. ¿Cuál es el motivo por la cual no cumple con pagar oportunamente sus tributos?
 - 4.1 Desconocimiento de las fechas de pago.
 - 4.2 Falta de dinero
 - 4.3 No sabe que hacen con el dinero que se recauda
 - 4.4 Desconoce que tiene que pagar sus tributos
 - 4.5 No se recibe un buen servicio
5. ¿Por qué motivos paga sus impuestos?
 - 5.1 Porque es un deber como ciudadano
 - 5.2 Para contribuir a la mejora de nuestra ciudad
 - 5.3 Para evitar el pago de multas e intereses
 - 5.4 Por obligación
 - 5.5 No paga impuestos
6. ¿Cómo valora la atención en los servicios que le brinda la alcaldía municipal?
 - 6.1 Excelente
 - 6.2 Buena
 - 6.3 Mala
 - 6.4 Regular



- 6.5 Deficiente
- 6.6 No opina

7. ¿Cómo valora el tiempo que les dedica el personal en la atención a sus servicios?

- 7.1 Ágil
- 7.2 Lenta
- 7.3 Buena
- 7.4 Mala
- 7.5 Regular
- 7.6 No opina

8. ¿Cómo valora el trato y el calor Humano del personal de la alcaldía a su gestión?

- 8.1 Agradable
- 8.2 Cortez
- 8.3 Amable
- 8.4 Mala
- 8.5 No Contesta

9. ¿Considera que los recursos que usted contribuye son.

- 9.1 Utilizados Correctamente
- 9.2 Utilizados Incorrectamente.
- 9.3 No Contesta

10. ¿Conoce en que se utilizan los tributos que recauda la Municipalidad?

- 10.1 Si
- 10.2 No

- 10.3 Regular
- 10.4 Mucho

11. ¿Cómo Es informada sobre el uso de los recursos económicos de la Municipalidad

- 11.1 Cabildo
- 11.2 Boletín Informativo
- 11.3 Asambleas
- 11.4 Otras Personas
- 11.5 En La Municipalidad
- 11.6 Nadie
- 11.7 No Contesta

12. ¿Está satisfecho con los servicios que presta a la población la municipalidad?

- 12.1 Si
- 12.2 No
- 12.3 No Contesta

13. ¿Qué recomendaciones daría para mejorar especifique. _____

14. ¿Qué tipo de Impuestos de los siguientes paga a la municipalidad como contribuyente :

- 14.1 Bienes e Inmuebles (terrenos, casas o propiedades.)
- 14.2 Rodamientos(sticker de taxi, vehículos livianos y pesados, bicicletas, motos, tractores
- 14.3 Comercio cuota fija (pulperías ,bares restaurantes, traga moneda billares
- 14.4 Por declaración del 1%(grandes empresas coca, Pepsi, cigarros, cervecerías. otras

¡Gracias por completar esta encuesta!



GUÍA DE ENCUESTAS

Anexo .03 Entrevista dirigida a directores de área de la municipalidad

Buenos días (o tardes). Soy estudiante de la Carrera de Administración de Empresa en la FAREM Estelí y estoy realizando una investigación sobre un Análisis de la recaudación en el municipio de Palacagüina, por esa razón solicito su colaboración con las siguientes preguntas. Sus repuestas serán tratadas de forma confidencial y la información que nos proporcione será utilizada para fines académicas.

DIRIGIDA A: Entrevista dirigida a directora del área de la Administración y recaudación de la municipalidad

FECHA: ___/Abril/2018

Cargo que desempeña: _____

1. ¿Cuántos años tiene desempeño? _____
2. Es usted: 1. Hombre 2. Mujer
3. ¿Siente usted que la población esta o se siente satisfecha con los servicios que presta la municipalidad.
Sí _____ No _____
Explique en ambos casos.
4. Qué opina del área de recaudación de la municipalidad.
5. Conoce los tipos de impuestos y servicios que recauda la municipalidad. Podría mencionarlos
6. Conoce usted sobre las metas de recaudación.
Sí _____ No _____
7. Cree usted que se han cumplido las metas
8. A que se deberá según usted, que no se alcancen las metas propuestas, que se ha planteado por usted y la gerencia como estrategia para corregir el o los problemas encontrados.
9. Como es el proceso de recaudación de la municipalidad.
10. Existe un plan un plan de visitas a los contribuyentes del municipio para darles a conocer las principales obligaciones tributarias municipales.
11. Lleva el área de recaudación un registro del contribuyente, con formato único que incluya todas las obligaciones tributarias municipales. Que contenga al menos: nombre, identificación, forma de contacto y tributos controlados.
12. Se Revisa y actualizan las meta del colector.
13. Tienen identificado y actualizado nuevas actividades desarrolladas en el municipio, en el desarrollo de los cobros y notificaciones.
14. Cree usted que los contribuyentes sienten satisfacción por los servicios prestados por la municipalidad. Argumente su respuesta.
15. Que recomendaciones usted daría para mejorar



Anexo No. 6 Consolidado Entrevistas

Aspectos consultados	Opiniones de los informantes
¿Cuántos años tiene?	SI1. 55 años
	SI2. 34 años
Es usted: H-M	SI1. Femenino
	SI2. Femenino
2. ¿Siente usted que la población esta o se siente satisfecha con los servicios que presta la municipalidad? Sí. No Explique en ambos casos _____	SI1 Sí. yo pienso que sí, la gente viene a pagar la basura, el IBI, no hemos tenido dificultades creo yo con la gente,
	SI2. Si. Si está satisfecha con los servicios que presta la municipalidad como es el servicio de recolección de la basura, el cementerio municipal, el mercado etc. Ya que contribuyen al pago de dichos servicios a la municipalidad. La población mira el desarrollo del mismo.
3. ¿Qué opina del área de recaudación de la municipalidad?	SI1. Esta con todos los requerimientos para su funcionamiento, ya que es de importancia la recaudación municipal
	SI2. El área de recaudación es un área muy importante para la municipalidad ya que con los impuestos recaudados se pagan los electos como es el alcalde, vice alcalde y secretario del concejo como sus concejales y dependiendo a la recaudación del municipio es el porcentaje según la ley 40 de municipios para el pago de ellos. Así como para la estabilidad económica de la alcaldía, la recaudación es una pieza clave que el gobierno central toma en cuenta para transferir las transferencias municipales tanto de capital como gastos corrientes.
4. Conoce los tipos de impuestos y servicios que recauda la municipalidad. Sí _____ No _____ cuales	SI1. Si. Se clasifican en Tributarios. No tributarios
	SI2. Los impuestos están compuestos por: Ingresos Tributarios <ul style="list-style-type: none"> Matrículas y Licencia Cuotas Fijas Patente de Destazador Matricula de Motosierra De empresas privadas y coop. Comerciales Por ejecución de obras y construcción Impuesto Transferido del Azúcar Impuesto Selectivo de Consumo de Energía Automóvil Motocicletas/Triciclos/Bicicletas/Furgonetas Camionetas Particular Taxi Jeep camión de hasta 12 toneladas Camión de menos de 7 toneladas Microbús Particular Bicicletas (Placas) Urbanos Rurales Ingresos no tributarios <ul style="list-style-type: none"> Basura y Limpieza

	<p>Cementerio Municipal (Mantenimiento) Canon x Venta de Lotes (Cementerio) Arrendamiento de tramo Servicios Higiénicos del Mercado Rastro Municipal Destace de Res Destace de Cerdo Fierros para Marcas de Ganados Cartas de Ventas de Ganados Guías de Ganados Certificado de Nacimientos Certificados de Matrimonios Certificados de Solterías Certificado de Divorcio Certificados de Defunción Solvencia y otros Certificados Servicios Higiénicos del Parque Municipal Extracción de Productos Publicidad y propaganda Vendedores Ambulantes Uso de instalaciones municipales Puesto en Terrenos Públicos Alquiler de Edificios Otros Alquileres Permiso de Construcción Reintegro de ejercicios anteriores Permiso de Operación de Taxi Otras Tasas y tarifas Otras multas y penas diversas</p>
<p>5. Conoce usted sobre las metas de recaudación. Sí _____ No_____</p>	<p>SI1. Si El presupuesto de ingresos aprobado por el concejo municipal para el año 2017 es de C\$ 2,480,140.00</p> <p>SI2. estas se definen por el concejo municipal a la recaudación del año anterior</p>
<p>6. ¿Cree usted que se han cumplido las metas?</p>	<p>SI1.Solo si</p> <p>SI2.En los primeros tres meses del año es cuando se cumplen las metas de Impuesto de Matricula de Negocio, Impuesto de del IBI, impuesto de Rodamiento por que el impuesto se tiene que pagar en el primer mes del año y en el caso de IBI los tres primeros meses del año que los contribuyentes aprovechan el descuento del 10%, se cumplió las metas, pero hay rubros que tienen que ser todo el año hasta llegar al cierre del año para valorar si se cumplieron las metas o no como son los pagos de servicios.</p>

		AÑO 2017	PROYECCION	EJECUCION
		Enero	293,827.00	303,759.85
		Febrero	283,789.00	252,809.90
		Marzo	250,639.00	308,310.76
		Abril	218,139.00	120,082.07
		Mayo	189,139.00	183,482.58
		Junio	189,139.00	105,758.74
		TOTAL	1,424,672.00	1,274,203.90
7. ¿Cómo es el proceso de recaudación de la municipalidad?	<p>SI1. Este es, que hay una oficina de recaudación, de catastro, servicios de ganado, registro civil, las personas si vienen a catastro a lo de propiedad, ahí le dicen cuanto debe, luego pasa a caja y ya, si alguien bien a ver lo de rodamiento pasa al área de recaudación esta revisa le hace papel y luego pasa a caja, y así, si la persona quiere una partida de nacimiento va para registro civil esta se la emite y luego pasa a caja. O sea, es sencillo de forma a como se ha manejado siempre</p> <p>SI2. El proceso de recaudación inicia con la elaboración del presupuesto de ingreso aprobado por el concejo municipal y recaudación se encarga de la ejecución del mismo.</p> <p>En el impuesto de Bienes Inmuebles los contribuyentes visitan la municipalidad para pagar y aprovechar el descuento de enero al 31 de marzo hay descuento del 10% por el pago en este periodo.</p> <p>Con los servicios que la municipalidad le presta a la población en el cual esto se solicita cuando el contribuyente lo necesita, el contribuyente viene directo a la municipalidad a solicitar dicho servicio y se paga en caja.</p> <p>Con el servicio de la basura el colector visita mensual al contribuyente para el pago del mismo.</p> <p>Con el servicio de registro de ganado es personal y se solicita en la municipalidad y se paga en caja.</p> <p>Con otros servicios como es el cementerio, estadio, mercado se paga directo en caja general.</p> <p>De esta forma se lleva el control de las metas y la ejecución de los ingresos mensuales, trimestrales y anuales.</p>			
8. ¿A qué se deberá según usted, que no se alcancen las metas propuestas, que se ha planteado por usted y la gerencia como estrategia para corregir el o los problemas encontrados?	<p>SI1. Se debe a no implementar las políticas de recaudación</p> <p>SI2. Los rubros que no se llega a alcanzar las metas son los rubros de servicios como es la basura, registro civil, registro de ganado, mercado, cementerio, estadio etc. Ya que dicho servicio los contribuyentes pagan cuando lo solicitan.</p> <p>Si un contribuyente no necesita una partida de nacimiento no llegara a solicitarla igual con cartas de ventas o algún trámite de registro de ganado. El único servicio que se pasa mensual cobrando a contribuyente es el pago del servicio de la basura.</p>			
9. ¿Conoce usted si existe un plan de visitas a los contribuyentes del municipio para darles a conocer las principales obligaciones tributarias municipales?	<p>SI1. Solo se, de las visita del Recolector de Impuestos, él se las da a conocer.</p> <p>SI2. Existe la ordenanza Municipal aprobada por el concejo municipal y el plan de arbitrio, que se debe de aplicar a todos los contribuyentes, en el cual el colector visita para el cobro del mismo, pero no existe un plan de visitas donde se les da a conocer las obligaciones tributarias ya que el colector solo cobra matricula de negocios, impuesto de comercio, servicio de basura si el</p>			

	<p>contribuyente necesita otro tramite tiene que ir al edificio de la alcaldía municipal a solicitarlo. Si existiera un sistema de recaudación tributaria donde unificara todas las obligaciones de los contribuyentes imprimiera un reporte de todas las obligaciones de dicho contribuyente</p>
10. ¿Lleva el área de recaudación un registro del contribuyente, con formato único que incluya todas las obligaciones tributarias municipales? Que contenga al menos: ¿nombre, identificación, forma de contacto y tributos controlados?	<p>SI1. Si</p> <p>SI2. Si existe un formato que se llena todos los años en el mes de enero cuando el contribuyente reanuda su matrícula de negocio en el formato especifica todos los impuestos y servicios que tenga, a si queda de evidencia en el expediente del contribuyente.</p>
11 ¿Se Revisa y actualizan las metas del colector?	<p>SI1. Si</p> <p>SI2. No. Solo se revisa y controla los pagos de los contribuyentes donde se lleva un control en el área de recaudación y se descargan las boletas triplicadas donde están van en el expediente de cada contribuyente</p>
12. ¿Cree usted que los contribuyentes sienten satisfacción por los servicios prestados por la municipalidad	<p>SI1. Yo pienso que sí, aquí en el municipio no ha habido problemas o conflictos que la gente haya manifestados o expresado descontento por mal uso de los recursos.</p> <p>SI2. Si creo que el contribuyente se siente satisfecho con los servicios prestados por la municipalidad ya que en registro civil se lleva un sistema donde se alimenta con las inscripciones y se extiende el servicio que se solicite.</p> <p>En registro de ganado se trabaja en coordinación con catastro para que el contribuyente que solicite un servicio este solvente con la municipalidad.</p> <p>Pienso que si el contribuyente no reclama o no está satisfecho lo expresa de inmediato y no hemos tenido casos de estos.</p> <p>En lo personal sería bueno que existiera un buzón de quejas y sugerencias y así poder mediar la satisfacción del contribuyente a si mismo poder mejor en lo que se está fallando</p>
13 ¿Tienen identificado y actualizado nuevas actividades desarrolladas en el municipio, en el desarrollo de los cobros y notificaciones?	<p>SI1. Si existen nuevas y se identifica con el área de recaudación.</p> <p>SI2. No ha se identificado ni actualizado las actividades de comercio que se desarrollan en el municipio, lo que se realiza cada año es la visita a los nuevos negocios que no se tienen inscritos y no se notifica ninguno de los impuestos a los contribuyentes.</p>
14 ¿Que recomendaciones usted daría para mejorar?	<p>SI1. Implementar nuevas políticas de recaudación, incrementar el personal de recaudación.</p> <p>SI2. El gobierno municipal apoye más el área de recaudación fortaleciéndola y equipándola ya que el área no cuenta con un notificador y medios asignados, para así poder brindar un mejor servicio a la población y cumplir con las metas del presupuesto de los ingresos aprobada por el concejo municipal.</p>

Fuente Propia (SI1: Sujeto Informante. 1 Uno)



MUESTREO ALEATORIO ESTRATIFICADO CON AFIJACIÓN PROPORCIONAL

Tamaño de la población objetivo..... 7.667
 Tamaño de la muestra que se desea obtener..... 200
 Número de estratos a considerar..... 4

Afijación simple: elegir de cada estrato 50 sujetos

Estrato	Identificación	Nº sujetos en el estrato	Proporción	Muestra del estrato
1		240	3,1%	6
2		40	0,5%	1
3		6.614	86,3%	173
4		773	10,1%	20
		Correcto	100,0%	200

Galería de Fotos.



Contribuyentes del municipio de Palacagüina llenando encuestas



Servidores públicos municipales aplicando encuestas



Contribuyentes realizando pago de sus impuestos



Equipo investigador realizando trabajo de gabinete