

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN-MANAGUA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CENTRO UNIVERSITARIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL



TESIS DE MAESTRIA PARA OPTAR AL GRADO DE MASTER EN
ADMINISTRACION FUNCIONAL DE EMPRESAS

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO EN LA RECAUDACIÓN DE AVALÚOS DE BIENES INMUEBLES CON EL SISTEMA DE VALUACIÓN EN LÍNEA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INGRESOS, EN EL DEPARTAMENTO DE MANAGUA EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2019.

AUTOR: Lic. Oscar Daniel Conrado Álvarez

TUTOR: MSc. Martha Isabel Zapata Membreño

MANAGUA, 07 DE NOVIEMBRE DEL 2019

i. Dedicatoria

La presente investigación se la dedico primeramente a Dios, por darme la sabiduría y fortaleza para poder culminar con este objetivo.

A mi Madre Mariluo Álvarez por estar siempre brindándome su apoyo y sus consejos para ser de mí una buena persona.

A mi esposa Katia Rodríguez por darme todo su amor, paciencia y comprensión para poder superarme profesionalmente.

A mis hijos Yaoska y Pavel por estar siempre presentes y ser el motor fundamental para terminar este trabajo.

También a todas las personas que me brindaron información y apoyo para la elaboración de esta tesis.

ii. Agradecimiento

A Dios por su grandioso amor, por darme siempre sabiduría y por protegerme siempre durante todo mi camino, aprender a superar obstáculos a lo largo de la vida.

A mi familia por siempre creer en mí, por darme su apoyo y acompañarme durante todo este tiempo y sobre todo por tenerme mucha paciencia.

A todas las personas que me ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

A nuestra institución, la Dirección General de Ingresos por la gestión en su plan de preparar a los funcionarios de toda a la administración tributaria para brindar un mejor servicio y atención a nuestro pueblo nicaragüense.

iii. Carta aval de Tutor

MSc. Ramfis José Muñoz Tinaco
Director (a) / Departamento de Centro de Desarrollo
empresarial PROCOMIN-RUFCA
Su despacho

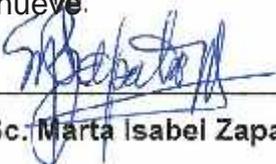
Estimado maestro Muñoz:

En cumplimiento con lo establecido en los artículos 97,20 inciso a y b y 101 del Reglamento de sistema de estudios de posgrado y educación continua SEPEC-MANAGUA, aprobado por el Consejo Universitario en sesión ordinaria No. 21-2011, del 07 de octubre 2011, Por este medio dictamino en informe final de investigación de tesis para su defensa titulada: "Análisis del comportamiento en la recaudación de avalúos de bienes inmuebles con el sistema de valuación en línea de la Dirección General de Ingresos, en el departamento de Managua en el primer semestre del año 2019". Realizada por el Lic.: Oscar Daniel Conrado Álvarez, como requisito para optar el título de Master en Administración Funcional de Empresas, cumple con los requisitos establecidos en este reglamento.

Como tutor de Tesis del Lic.: Conrado Álvarez, considero que contiene los elementos científicos, técnicos y metodológicos necesarios para ser sometidos a Defensa ante el Tribunal Examinador.

El trabajo del Lic.: Conrado Álvarez, se enmarca en las líneas de investigación del programa de Maestría referido a "Análisis del comportamiento en la recaudación de avalúos de bienes inmuebles con el sistema de valuación en línea de la Dirección General de Ingresos, en el departamento de Managua en el primer semestre del año 2019".

Dado en la ciudad de Managua, Nicaragua a los veinte y tres días del mes de octubre del año dos mil diecinueve.


MSc. Marta Isabel Zapata Membreño

Tutor.

iv. Resumen

La presente investigación tiene como objetivo Analizar el proceso de valoración de avalúo de Bienes Inmuebles (BI) con el nuevo sistema de valuación en línea, en el primer semestre del 2019.

Lo que permitió identificar, analizar, evaluar los procesos de valoración, para contribuir al mejoramiento y proponer acciones de mejoras en los procesos de recaudación y atención al contribuyente lo cual admitirá la consecución de los objetivos trazados por la Dirección de Registro, Recaudación y Cobranza y de la Dirección General de Ingresos.

En cuanto a las técnicas aplicadas al trabajo investigativo fueron: entrevistas, observación, encuesta, aplicadas las técnicas se procedió a analizar la información recopilada acorde a cada variable en estudio, logrando así cumplir con los objetivos específicos propuestos en la temática de investigación y definir la propuesta de mejora acorde a los resultados obtenidos para mejorar, fortalecer el proceso de valoración de bienes inmuebles en línea.

Contenido

i. Dedicatoria	1
ii. Agradecimiento	2
iii. Carta aval de Tutor	3
iv. Resumen	4
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1 Antecedentes	11
1.2. Justificación.....	13
1.3. Planteamiento del Problema	14
1.4 Formulación del Problema.....	16
II. OBJETIVOS	17
2.1 Objetivo general	17
2.2 Objetivos específicos	17
III. MARCO TEÓRICO.....	18
3.1 Proceso de Valoración Catastral.....	18
3.2 Contribuyentes.	31
3.3 Marco Legal.....	33
3.4 Sistemas Automatizados	40
3.5. Gobierno Electrónico	45
IV. HIPÓTESIS.....	53
V. OPERATIVIZACIÓN DE VARIABLES	54
VI. DISEÑO METODOLÓGICO.....	56
6.1 Enfoque de la Investigación.	56
6.2 Tipo de Investigación.	56
6.3 Población y Muestra.	56

6.4 Métodos y Técnicas	57
6.5 Instrumentos de investigación.	58
VII. ANÁLISIS DE RESULTADO	60
7.1. Comparación de la recaudación de bienes inmuebles con el proceso de valoración manual y el sistema actual.....	60
7. 2 Evaluación de los aportes del sistema de valoración en línea con respecto a la atención al contribuyente.	75
7.3 Proponer acciones de mejoras.....	79
VIII. CONCLUSIONES	83
IX. RECOMENDACIONES.....	84
X. BIBLIOGRAFIA	85
XI. ACRONICOS Y ABREVIATURAS	86
XII. ANEXOS	87
Cronograma de trabajo investigativo	95

Índice de Tablas y Gráficos del Marco Teórico

Tabla 1.- Tabla de Factores aplicados a Terrenos.	24
Tabla 2. Tabla de Factores aplicado a estructuras.....	25
Tabla 3. Procedimientos manuales de la valoración de Bienes Inmuebles.....	26
Tabla 4. Tabla progresiva de rentas de capital y ganancia y pérdida de capital.	39
Grafica 1. Flujograma del nuevo proceso de valuación de bienes inmuebles en línea.	30

Tablas y gráficos de Análisis de Resultados

Tablas 1. Tabla de factores de cálculos para terrenos.....	60
Tablas 2. Tabla de Valores Catastrales según Zonificación.....	61
Tablas 3 . Tabla para comparación de Valoración de Terreno.....	61
Tablas 4. Tabla de Clasificación de estructuras.	63
Tablas 5. Tabla de factores de modificación por área (FMA).....	64
Tablas 6. Tabla de Modificación de Forma y por nivel de plantas (FMF).	64
Tablas 7. Tabla de vida probable de estructuras.....	66
Tablas 8 Tabla de costos Básicos Unitarios C\$/M2.	67
Tablas 9. Tabla de comparación para valoración de Estructuras.....	68
Tablas 10. Tabla de cálculo del valor total de BI	69
Tablas 11. Proceso para determinar el valor a pagar según los procesos aplicados en la DGI.	69
Tablas 12 Tabla de Comparación de Avalúos Generados en 2017 y 2019.	71
Tablas 13. Tabla de Comparación porcentual de avalúos Generados 2017 y 2019	76
Gráficos 1 Avalúos del primer semestre del 2017.....	72
Gráficos 2 Avalúos del Primer semestre 2019.	73
Gráficos 3 Comparación de Avalúos Generados en 2017 y 2019.....	74
Gráficos 4. Comparación Porcentual del primer semestre 2017 y 2019	77

I. INTRODUCCIÓN

En la Dirección General de Ingresos (en adelante DGI) se implementó un sistema de valoración de bienes inmuebles en línea con el objetivo de aumentar la recaudación, reducción de tiempo de respuesta y atención de calidad, por lo que el presente trabajo tiene como propósito mostrar como la valoración en línea incide en el comportamiento de recaudación y atención al contribuyente de avalúos dada la automatización de dicho proceso de valuación de bienes inmuebles en Nicaragua.

Tomando en consideración el descontento y quejas por parte de los contribuyentes sobre la respuesta de los especialistas de la Administración tributaria (en adelante AT) se analizaron los procedimientos para la valoración de bienes inmuebles y atención a los contribuyentes de avalúos de Bienes Inmuebles (en adelante BI).

Con esta investigación se pretende elaborar una propuesta de mejora a los procesos de valoración de bienes inmuebles de la Dirección de Registro, Recaudación y Cobranza (en adelante DRRC) y atención al contribuyentes de la Dirección de Catastro Fiscal (en adelante DCF), mediante la identificación y evaluación de los procedimientos para disminuir inconsistencias, fortalecerlos y unificarlos a nivel nacional, para lograr las metas de la Institución.

Los Resultados reflejados en esta investigación permitirán conocer la situación que enfrenta la DRRC y la DCF en cuanto a los procesos establecidos para la valoración de BI en línea y atención al contribuyente, situación que a futuro podría incidir en incumplimientos de normativas y reglamentos a los que está sujeta la Administración Tributaria.

Finalmente este trabajo presenta los siguientes acápites, los cuales se detallan a continuación:

En el acápite I, se presenta la introducción, en la cual se presenta de manera general lo que trata el tema de investigación, el propósito y utilidad de la investigación, Antecedentes históricos y de campo, que sintetizan los aportes de estudios realizados similar al tema de investigación, se detalla la justificación, donde indica la importancia de la investigación para solucionar el problema, se presenta el planteamiento y formulación del problema de investigación.

En el acápite II, se detallan los objetivos: general y específicos desarrollados en la investigación; en el acápite III se detalla el marco teórico, donde se abordan los aspectos generales y fundamentales para el análisis de los resultados del trabajo de investigación, detallados de forma ordenada y coherente con respecto a los objetivos de estudio.

En el acápite IV, Contiene las preguntas de la investigación, las cuales están relacionadas directamente con los objetivos de esta investigación; en el acápite V, se detalla el cuadro de operativización de variables, presentando variables por objetivos, indicadores, y los instrumentos aplicados.

En el acápite VI, se presenta el diseño metodológico, referido al enfoque, tipo de investigación, población y muestra, métodos y técnicas, así como los instrumentos aplicados, se determina las formas de procesamiento y análisis de datos e información; en el acápite VII, se detallan los análisis de los resultados obtenidos para de cada objetivo planteado.

En el acápite VIII. Se presentan las conclusiones, donde se evidencia de manera general como resultado del análisis e interpretación de los resultados; en el acápite IX, se presentan las recomendaciones, que establecen las sugerencias orientadas a la solución del problema planteado.

En el acápite X. se detalla la bibliografía requerida y utilizada para el desarrollo de esta investigación; en el acápite XI. Se describen los acrónimos utilizados en esta investigación para un mejor entendimiento de los potenciales lectores.

En el acápite XII y Ultimo se incorporan los anexos, derivados en el desarrollo del proceso de investigación.

1.1 Antecedentes

Antecedentes históricos

Según Dirección General de Ingresos, (s.f). El conocimiento de lo que el Estado posee en su territorio y la dimensión real de sus recursos son la base fundamental para lograr una administración eficiente y eficaz.

Catastro y Recursos Naturales (en adelante C.R.N.) en Nicaragua, nacen como una inquietud del Gobierno existente en 1967, presidido por el Dr. Lorenzo Guerrero.

El Proyecto de Catastro comenzó oficialmente el 20 de julio de 1967 y la movilización y organización se llevó a cabo durante los doce meses subsiguientes.

Así es que surge la Ley de Catastro e Inventario de Recursos Naturales, conforme el Decreto No. 139 publicado en "La Gaceta" Diario Oficial No. 92 del 28 de Abril de 1967.

Desde 1968 a 1970 la División de Valuación de la C.R.N. se propuso metas y con esto obtuvo sus primeros frutos:

100,000 Valuaciones Urbanas

62,500 Valuaciones Rurales

A finales de 1975 se logra con el Instituto Geográfico Nacional (I.G.N.) hoy Instituto Nicaragüense de Estudio Territoriales (INETER) 181,672 parcelas delineadas.

Para el año de 1978, existía un archivo de 195,334 registros de propiedades valuadas distribuidas así:

116,605 Valuaciones Urbanas

78,729 Valuaciones Rurales

Estos datos hoy forman el archivo histórico de la Dirección de Catastro Fiscal y han servido de apoyo en las investigaciones para actualizar la base de datos de la propiedad de los Bienes Inmuebles a nivel nacional

Sin embargo, el funcionamiento de catastro se deterioró en las últimas décadas por incumplimiento de la ley, los vacíos en la misma ley y en la obsolescencia de los sistemas de control y registro, lo que deterioro la seguridad de la tenencia de la tierra y la pérdida de confianza en la institucionalidad de catastro físico (INETER) que indirectamente ha afectado la imagen de catastro fiscal de la DGI ya que por la tardanza de los trámites afecta la recaudación de los tributos generados por avalúos catastrales de BI.

Antecedentes de Campo

En la DGI existen manuales de procedimientos de valoración de bienes inmuebles del departamento de catastro fiscal cuyo objetivo es detallar los procedimientos para valorar los inmuebles.

En Nicaragua, en la DGI, existe un estudio similar (Lacayo, 2018) sobre los procedimientos de control interno para la valoración de bienes inmuebles para el

pago de IR en ganancia de capital, y tiene como objetivo evaluar los procedimientos de control interno para la valoración de bienes inmuebles para el pago de IR en ganancia de capital.

A nivel internacional no se encontraron tesis similares ni relacionadas a los procesos de valuación catastral de BI en línea y las incidencias que estos tiene en los niveles de comportamiento de recaudación y atención al contribuyente de avalúos de la DGI a la recaudación del impuesto generados por los trámites de BI.

1.2. Justificación

El propósito de esta investigación es analizar el comportamiento de la recaudación y determinar las mejoras en función a la atención a los contribuyentes de avalúos de BI en el departamento de Managua, con la implementación del sistema de valoración en línea, de avalúos de (BI).

Esta investigación se enfoca en la oficina de avalúos que se encuentra en el departamento de recaudación de la (DRRC) y en la oficina de digitación de la (DCF), como usuarios o actores principales del proceso de valoración en línea; los cuales serán de mucha ayuda para la investigación porque se obtendrá información que permitirá plantear mejoras para el proceso y sistema de valoración, también ampliará los niveles de conocimientos que actualmente como usuario del sistema se poseen.

La investigación estudiara datos y el proceso de avalúos de bienes inmuebles generados con el sistema de valoración línea en el primer semestre del 2019, los cuales serán suministrados por el departamento de recaudación de la (DRRC), que permitan identificar debilidades que presentan los procesos de valuación con el sistema y derivar acciones de mejora.

Esta investigación es de carácter institucional, ya que para la (DGI) es de vital importancia los resultados que se derivaran del presente estudio, debido a que por medio de ello podrá tomar acciones y decisiones para atraer a los contribuyentes que no han cumplido con el pago de su avalúo catastral. Así mismo plantear mejoras al sistema de acuerdo a su funcionalidad, que permita una mayor satisfacción en los contribuyentes y a las necesidades de la institución.

Así también la (DGI) obtendrá mayores ingresos con respecto a la meta proyectada en lo recaudado por avalúos de (BI) con el sistema de valoración, los cuales junto con las recaudaciones en general son de mucho beneficio para los planes de gobierno.

Para esta investigación no se tiene programado hacer ningún tipo de gasto para obtener la información.

1.3. Planteamiento del Problema

La (DGI) por medio de la (DCF) se encarga de la valuación de (BI) por cada traspaso de dueño que pueda tener, según los valores estipulados en las tablas autorizadas por la Comisión Nacional de Catastro, (en adelante CNC), dependiendo del valor catastral, se calcula el impuesto, de esta manera se establece pagar lo justo de cada transacción, estos son recursos que forman parte de la recaudación total de la DGI, para el cumplimiento de las metas trazadas y aportar para el presupuesto nacional.

En años anteriores en el departamento de catastro fiscal de la (DGI) se recibía alrededor de 2500 solicitudes para avalúos de (BI) con un tiempo estimado de respuesta de hasta 15 días hábiles lo que generaba una mala percepción por parte de los contribuyentes, los cuales esperaban que sus trámites sean realizados en un tiempo más corto, esto no era posible, ya que existían procesos, procedimientos y normativas que regulan este tipo de servicio desde que ingresaba la

documentación hasta que se entrega el avalúo final al contribuyente, y a los cuales deberían de sujetarse las instancias y personal correspondiente.

Estos servicios incluían:

- a) Recepción de documentación y programación de inspección en las propiedades,
- b) Verificación e inspección en el sitio,
- c) Cálculo de valoraciones de avalúos de (BI), conforme procedimiento establecido,
- d) Revisión por jefe del departamento de catastro fiscal y luego pasaban a ser
- e) Autorizados por la (DCF), lo que provocaba que los contribuyentes no mostraran interés en realizar el pago al momento que finalmente se generaba la información respectiva.

Los procedimientos de control interno en el área de catastro fiscal en el proceso de valoración de (BI), no se han actualizado a la fecha para detectar riesgos tales como fraudes entre valuador y contribuyente, cambios relacionados con la disminución de los valores catastrales para determinar el pago de los impuestos.

Sin embargo la (DGI) implementó a finales del 2018, por medio de la dirección de informática un sistema de valoración de avalúos de (BI) en línea que permite realizar las valoraciones de propiedades de manera más ágil y expedita, incorporando las tablas de valoración actualizadas y utilizadas en el proceso manual a este calculador de avalúos en línea, lo cual contribuyo al mejoramiento de los procesos, aumento de la recaudación y disminuyo los potenciales riesgos en el proceso.

Una vez que se dio inicio a este proyecto la población se mostró satisfecha con la rapidez que eran atendidos por los funcionarios y a su vez por la pronta entrega de su valoración de bienes inmuebles que solamente tarda entre 7 a 10 minutos, sin embargo el sistema a la fecha muestra inconformidad por parte de los contribuyentes debido a que las valoraciones de las propiedades son zonificadas

dependiendo de las plusvalía de estas, debido a la falta de información no registrada en el sistema, la cual es solicitada a los contribuyentes tales como: números de teléfonos, dirección actual, correo electrónico, ya que el sistema no los requiere, la (DGI) no puede determinar los avalúos pendientes de pago y generar un plan de recuperación de dichos avalúos.

1.4 Formulación del Problema

Pregunta General

¿Cómo los procesos de valuación catastral de BI en línea inciden en los niveles de comportamiento de recaudación y atención al contribuyente de avalúos de la DGI, en el departamento de Managua durante el primer semestre 2019, para proponer acciones de mejora en los procesos de recaudación y atención al contribuyente?

Preguntas Específicas:

1. ¿Cómo el sistema de valoración actual contribuye a la recaudación de avalúos de Bienes Inmuebles con respecto al anterior?
2. ¿Cómo aporta el nuevo sistema de valoración en línea al mejoramiento de la atención a los contribuyentes de avalúos de Bienes Inmuebles?
3. ¿Cómo se podrían mejorar los procesos de valoración y atención al contribuyente con el nuevo sistema de valuación en línea de bienes inmuebles?

II. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

Analizar el proceso de valoración de avalúo de BI con el nuevo sistema de valuación en línea en el departamento de Managua, en el primer semestre del 2019, para proponer acciones de mejora en los procesos de recaudación y atención al contribuyente.

2.2 Objetivos específicos

1. Comparar la recaudación de bienes inmuebles con el proceso de valoración anterior y el sistema actual.
2. Determinar la aportación del nuevo sistema de valoración en línea en relación con la atención al contribuyente de avalúos de bienes Inmuebles.
3. Proponer acciones de mejoras a los procesos de valoración de avalúos de bienes inmuebles y atención al contribuyente con el nuevo sistema de valuación catastral que permitan incrementar la recaudación tributaria en Nicaragua.

III. MARCO TEÓRICO

3.1 Proceso de Valoración Catastral.

El proceso de valoración catastral son el conjunto de las actividades que realizan las oficinas de valoración de bienes tanto muebles como inmuebles para obtener los valores catastrales respectivos, para que los contribuyentes realicen sus pagos y puedan continuar los procesos de inscripción de los bienes.

3.1.1 Generalidades

a. Catastro:

Según Asamblea Nacional (2005) Es el inventario, representación y descripción gráfica, alfanumérica y estadística de todos los bienes inmuebles comprendidos dentro del territorio nacional. Su funcionamiento es de interés público y sirve a los fines jurídicos, económicos, fiscales, administrativos y a todos aquellos que determinen las leyes y reglamentos de la República de Nicaragua.

b. Fines Fiscales de Catastro:

Según Asamblea Nacional (2005). Contribuir a la justa y equitativa tributación sobre el bien inmueble mediante el Sistema de Valuación Catastral Nacional de los bienes inmuebles establecido en la Ley.

3.1.2. Conceptos Básicos

A continuación se desarrollaran algunos conceptos propios y particulares de la valoración catastral de propiedades de bienes inmuebles.

a. Avalúo:

Según Catastro Fiscal Nicaragua, (2006). Un avalúo es la estimación del valor comercial de un inmueble o artículo reflejado en cifras monetarias por medio de un dictamen técnico imparcial, a través de sus características físicas, de uso, de investigación y el análisis de mercado, tomando en cuenta las condiciones físicas y urbanas del inmueble.

b. Bienes Inmuebles:

Según Catastro Fiscal Nicaragua, (2006). Son la tierra y todas aquellas mejoras empotradas en ella y que al moverse causen destrucción parcial o total del edificio y como consecuencia pérdida de valor.

c. Bienes Muebles:

Según Catastro Fiscal Nicaragua, (2006). Son aquellos elementos u objetos que pueden trasladarse de un lugar a otro sin perjuicio del inmueble.

d. Costo Básico Unitario:

Según Catastro Fiscal Nicaragua, (2006). Es el costo expresado en términos de dinero por cada metro cuadrado de construcción de una estructura con una calidad o clasificación determinada, incluyendo sus diferentes elementos que lo constituyen (Paredes Exteriores, Paredes Interiores, Electricidad, Puertas y Ventanas, Techo, Cielo Raso, Plomería, Piso y Otros).

e. Valor Unitario:

Según Catastro Fiscal Nicaragua, (2006). Es el valor expresado en términos de dinero por cada metro cuadrado de terreno urbano incluyendo sus mejoras de calle y servicios públicos, y por cada manzana de terreno rural de acuerdo a su uso actual o su mejor uso y más productivo, basados en el valor de mercado el

cual debe ser real y objetivo, que se establece a través de una investigación de mercado realizada en la zona.

3.1.3 Tipos de Avalúos y su valoración.

a. Avalúo Catastral:

Según Catastro Fiscal Nicaragua, (2006). El valor catastral es un valor administrativo determinado objetivamente para cada bien inmueble a partir de los datos que existen en el catastro inmobiliario y que está integrado por el valor catastral del suelo.

a.1. Valor Catastral:

Según Catastro Fiscal Nicaragua, (2006). El objetivo es obtener valores homogéneos para establecer una relación con los valores de mercado.

Está integrado, por dos valores:

- Valor del suelo
- Valor de la construcción

Estos valores se calculan desde:

- Módulo básico de suelo
- Módulo básico de construcción

Los módulos se argumentan desde una división territorial del municipio según áreas homogéneas y según un catálogo de tipologías constructivas establecidos previamente.

b. Avalúo Comercial:

Según dirección general de ingresos (DGI) 2006). Catastro Fiscal Nicaragua. Es el realizado por un perito quien es contratado por una persona, empresa o banco, para determinar el valor real de una propiedad en un momento determinado, de acuerdo con sus características físicas y topográficas. Además de las variables de entorno que afectan positiva o negativamente el precio de transacción del predio.

Generalmente, estos avalúos tienen una caducidad de 6 a 12 meses, pues los precios reales de las propiedades varían con el paso del tiempo. El precio real hace referencia al valor en que se negocia una propiedad dentro de una relación justa de oferta y demanda. Por su parte, el precio nominal es el que fija un propietario para la venta de una propiedad y es susceptible de negociación.

b.1. Valor Comercial:

Según dirección general de ingresos (DGI) 2006). Catastro Fiscal Nicaragua. Es el Valor que se obtiene afectando el Valor de Tasación por un factor obtenido de la comparación de operaciones de compra venta realizada de bienes similares, estableciendo las diferencias que pudieran existir entre estos y el bien analizado.

Es el método que determina el valor del bien en función de la oferta y la demanda de acuerdo a la situación del sector del mercado que le corresponde al bien.

b.2. Valor de Realización:

Según dirección general de ingresos (DGI) 2006). Catastro Fiscal Nicaragua. Valor de realización del bien, entendido como el valor neto de recuperación o venta esperada, en caso de una eventual venta del bien por ejecución, "ad corpus " o en situación como y donde este, al momento de la valuación.

3.1.4 Tipos De Catastro.

De Acuerdo Asamblea Nacional (2005) (LEY 509). Para que este organismo pueda cumplir con las diferentes funciones, existen 3 tipos distintos: Catastro físico, Catastro Fiscal, Catastro Municipal.

a. Catastro Fiscal:

De Acuerdo Asamblea Nacional (2005) (LEY 509). Es aquel que se realiza con fines de valoración fiscal y económica de los bienes inmuebles a través de la DCF de la DGI del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

La DCF valora los bienes muebles e inmuebles para fines tributarios, aplicando el manual de valuación, tablas de valores y costos unitarios catastrales determinados para ese fin. Coordina la CNC y presta asesoría a las municipalidades en materia de valuación de bienes. En tal sentido, Catastro Fiscal es un conjunto de actividades técnicas, jurídicas y administrativas que permiten facilitar el inventario de los recursos naturales y con ello generar ingresos tributarios.

b. Catastro Físico:

De Acuerdo Asamblea Nacional (2005) (LEY 509). Función con fines legales, administrativos y de ordenamiento de los bienes inmuebles en el territorio nacional, a través de la Dirección General de Catastro Físico del Instituto Nicaragüense de Estudios Territoriales.

Es la Instancia responsable del desarrollo catastral a nivel nacional, que a través de sus oficinas departamentales, le brinda servicios catastrales a la población, útiles para el tránsito de los bienes inmueble y la seguridad jurídica en

la tenencia de la tierra. Con carácter multidisciplinario que le permite definir y crear políticas relacionadas con los catastros, registro, la Procuraduría General de la República (PGR) y otras instituciones públicas y privadas.

c. Catastro Municipal:

De Acuerdo Asamblea Nacional (2005) (LEY 509). Se realiza con fines administrativos, fiscales y de ordenamiento de los bienes inmuebles en el territorio municipal a través de las Alcaldías Municipales.

3.1.5 Requisitos, parámetros y factores para valoración de propiedades.

Según la Dirección General de Ingresos (2014), existen requisitos fundamentales para la determinación de los valores catastrales de las propiedades los cuales se detallan a continuación:

a) Requisitos para avalúos de propiedades

- Certificado Catastral emitido por INITER (Original y Fotocopia).
- Escrituras Antecedente y actual (Original y Fotocopias).
- Si no presenta escritura antecedente, deberá presentar certificado registral a manera de título actualizado (original y Fotocopia)
- Un timbre fiscal de C\$ 50.00 córdobas.
- Si el contribuyente no puede presentarse a realizar el trámite, la persona que delegue deberá presentar un poder especial notariado (original y Fotocopia).
- Cédula de identidad de los comparecientes (Fotocopias)
- Si el que presenta el trámite es abogado, este deberá presentar fotocopia del carnet de la CSJ.

b) Parámetros y Factores para la Valoración de Terrenos.

Según Asamblea Nacional (2005) (Reglamento de la ley 509) Art. 36 La determinación de los valores unitarios de terrenos, se hará sobre una clasificación agronómica y su situación topográfica, tomando en cuenta además del rendimiento actual, el uso que se destinó, ya sea agrícola, ganadero, forestal o cualquier otra actividad productiva y su localización con relación a las vías de comunicación e importancia y calidad de éstas, así como su acceso a otros servicios públicos, en la tabla 1 se presentan los factores que son utilizados para la valoración de los terrenos

Tabla 1.- Tabla de Factores aplicados a Terrenos.

Factores para Terrenos
Zonificación (Urbanos y Rurales)
Dimensión (Área)
Ubicación (Central, Intermedia, Periférica).
Topografía (Llano, Inclinado, Quebrado)
Agrícolas
Pecuarios

Fuente: Elaboración Propia.

Según Asamblea Nacional (2005) (Reglamento de la ley 509) Art. 37 - Para la determinación de valores aplicables a las edificaciones o construcciones, se tomarán como base los distintos materiales utilizados en techos, muros, pisos, acabados interiores y exteriores, equipamiento y uso de la construcción entre otros. Conforme estos elementos y la zona en que se ubican, se le determinan un valor por metro cuadrado (m²) y se les clasifica de acuerdo a las tablas de valores aprobadas por la Comisión Nacional de Catastro.

Cuando se trate de silos y tanques de almacenamientos, la unidad de medida empleada será el metro cúbico (m³); en conformidad con lo establecido en el numeral 17 del artículo 13 y numeral 6 del artículo 18 de la Ley, los cuales se detallan en la tabla 2 tabla de factores aplicados a estructuras.

Tabla 2. Tabla de Factores aplicado a estructuras.

Factores para Estructuras
Tipo de Material de Construcción
Dimensión (Área)
Calidad
Edad (depreciación)
Forma (Simple, Típicas, Complejas)
Elementos
Adicionales

Fuente: Elaboración Propia

3.1.6 Tipos de Procesos de valoración catastral.

En la DGI en años anteriores las valoraciones de bienes inmuebles se realizaban de forma manual, recibiendo documentación, inspeccionando de manera directa (in situ) las propiedades, realizando cálculos según las tablas de valores y siguiendo los manuales y procedimientos establecidos, los cuales se detallan a continuación de manera simplificada:

a) Proceso Manual:

A continuación en la tabla No. 3 se detalla los procedimientos de valuación de bienes inmuebles los cuales tardaban entre 2 a 3 horas por cada avalúo. Estos se acumulaban diariamente y los avalúos eran entregados en un periodo de 15 días hábiles.

Tabla 3. Procedimientos manuales de la valoración de Bienes Inmuebles.

Pasos	Descripción	Requisitos	Tiempo	Actividad o pasos	Observación
1	Recepción de Documentación.	Certificado Catastral, Escritura Antecedente y actual, Planos topográficos, Cédulas de Comparecientes	10 minutos	Verificar que todos los datos reflejados en las escrituras coincidan con los datos de demás documentos tales como: Datos Registrales, Números de Cédulas, Área de los Terrenos etc.	Todas las recepciones se entregaban al supervisor al final del día. Y posteriormente se entregaba a los valuadores para su inspección según programación.
2	Programación de Inspección	Una vez verificada la documentación necesaria. La programación se realiza paralelo a la recepción de la documentación.	5 minutos	Programar la inspección conforme el volumen de las solicitudes recibidas. Registrar las programaciones de acuerdo a lo recibido.	Las programaciones se registraban como promedio para 4 días posteriores.

3	Distribución de Casos		20 minutos	EL supervisor distribuye los casos aleatoriamente a los técnicos evaluadores.	<p>Los técnicos quedan a la espera y confirmación del contribuyente para cumplir el proceso.</p> <p>Según la programación. Cada técnico se le asignaba como promedio 5 casos.</p>
4	Inspección in Situ	Garantizar el traslado del técnico evaluador.	Promedio 45 minutos por cada inspección.	En el campo el técnico procede a diagramar y anotar las medidas de las estructuras, determinar el área de construcción, anotar las características externas e internas de las estructuras, verificar los servicios básicos de la localidad del inmueble, determinar la topografía del terreno, anotar los detalles adicionales.	Cada Técnico Valuador realizaba entre 4 o 5 inspecciones en un día.

5	Cálculo y llenado de tarjetas	Haber realizado la inspección in situ.	1 hora para cada caso.	El técnico procede a realizar los cálculos haciendo uso de los manuales de procedimientos y Tablas de Valores. Para BI urbanos utilizaban Tarjetas DV-5 . Para los BI Rurales utilizaban la Tarjeta DV-11 .	Parámetros a tomar en cuenta, Bienes Inmuebles Urbanos: Terrenos: Zona Central, Zona Intermedia, Zona Periférica. Estructuras: Existen 38 tipos de tablas para la valoración de estructuras.
6	Revisión de cada caso	Haber culminado con todos los cálculos.	25 minutos por caso	El técnico valuador remite sus casos al supervisor.	El supervisor revisa todos los casos de los técnicos valuadores si realizaron una buena aplicación de los procedimientos y manuales según sea el caso.
7	Digitación del Avalúo Catastral	Firmado y revisado por el supervisor	10 minutos	Este proceso tiene 4 etapas: Se digitan los datos del vendedor, los datos del comprador, los datos del bien y los datos de liquidación para finalmente imprimir el avalúo.	Los datos Ingresados eran en un sistema de control llamado ANITA.

8	Aprobación y firma	Avalúos digitados	5 minutos	Una vez digitados los avalúos se envían a la Directora de Catastro Fiscal para su respectiva revisión y firma del documento final.	En caso de inconsistencia en la digitación se envía nuevamente a digitación para que se corrija.
9	Entrega de avalúos	Avalúos Firmados	5 minutos	Una vez Firmado los avalúos se remiten a la Recepción donde son entregados a los contribuyentes.	El control que se lleva es un libro de actas donde cada contribuyente firma el recibido del avalúo.

Fuente: Elaboración Propia, en base a manuales y procedimientos de valoración de bienes 2014.

b) Proceso en línea:

Se detalla a continuación el proceso con el nuevo sistema de valuación en línea de bienes inmuebles.

Grafica 1. Flujograma del nuevo proceso de valuación de bienes inmuebles en línea.



Fuente: Elaboración Propia

3.2 Contribuyentes.

3.2.1 Generalidades.

a) Concepto:

Los contribuyentes que están sujetos al pago de avalúos sobre BI son todas aquellas personas que decidieron por algún motivo enajenar sus bienes ya sean personas naturales que no estén inscritos como contribuyentes o personas jurídicas, ya que son ellos los que adquieren las ganancias ocasionales a como dicta la ley.

b) Obligaciones:

De acuerdo a Asamblea nacional (2012) (Ley822) Art. 4. El IR exigirá a las personas naturales o jurídicas, fideicomisos, fondos de inversión, entidades y colectividades, sea cual fuere la forma de organización que adopten y su medio de constitución, con independencia de su nacionalidad y residencia, cuenten o no con establecimiento permanente.

En las donaciones, transmisiones a título gratuito y condonaciones, serán sujetos contribuyentes del IR quienes perciban los beneficios anteriores. En caso que el beneficiario sea un no residente, estará sujeto a retención de parte del donante, transmitente o condonante, residente.

3.2.2 Tipos de contribuyentes.

Art. 76 Contribuyentes

De Acuerdo Asamblea Nacional (2012) (LEY 822). Son contribuyentes las personas naturales o jurídicas, fideicomisos, fondos de inversión, entidades y colectividades, y así como las personas o entidades no residentes, tanto si operan con o sin

establecimiento permanente, que devenguen o perciban rentas de capital y ganancias y pérdidas de capital.

3.2.3 obligaciones y compromisos de los contribuyentes.

Art. 92 Declaración, liquidación y pago.

De Acuerdo Asamblea Nacional (2012) (LEY 822). Los contribuyentes obligados a retener, deben declarar y pagar a la Administración Tributaria el monto de las retenciones efectuadas, en el lugar, forma y plazo que se establezcan en el Reglamento de esta Ley.

Los contribuyentes sujetos a las retenciones a cuenta del IR por transmisión de bienes que deban registrarse ante una oficina pública, liquidarán, declararán y pagarán el IR de las ganancias de capital en un plazo no mayor de treinta (30) días posterior al entero de la retención.

3.2.4 Atención al Contribuyente.

A. Como nace atención al contribuyente

Según asamblea nacional (2000) (ley 339) establece sus funciones generales en el decreto No. 88 – 2000, del 11 de septiembre de 2000, reglamento de la ley No. 339 y reformado por el decreto 01- 2005 del 10 de enero del 2005.

B. Misión.

Según manual de organización y funciones (2018), Brindar asistencia, orientación y asesoría a los contribuyentes y público en general de la administración tributaria.

C. Servicio y tipos de asistencia al contribuyente.

Según plan estratégico institucional (2017-2021), para aumentar los niveles de cumplimiento voluntario, las Administraciones Tributarias deben contar con buenos servicios de información y asistencia, por tal motivo, esta tarea se ha transformado a lo largo de los años en un elemento clave para cualquier administración moderna. En general los sistemas tributarios de amplio alcance demandan cada vez más información por la complejidad de las normas, por su movilidad y por el gran número de contribuyentes que han de cumplir con sus obligaciones tributarias.

3.3 Marco Legal

3.3.1. Marco Legal de la Función de Catastro Fiscal.

De Acuerdo Asamblea Nacional (2005) (LEY 509). Ley General de Catastro Nacional Publicada En La Gaceta No. 11 Del 17 de enero Del 2005.

De Acuerdo Asamblea Nacional (2005) (LEY 509). Artículo 18. Para los fines de esta Ley y su Reglamento, la Dirección de Catastro Fiscal de la Dirección General de Ingresos del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, tiene las siguientes atribuciones:

1. Apoyar metodológica y técnicamente la valuación catastral de los BI que realicen las Municipalidades para cualquier fin tributario y no tributario, tomando como base los procedimientos y metodologías pertinentes, Manuales de Valuación, Tablas de Costos y Valores Catastrales Unitarios, levantamientos técnicos, y levantamientos técnicos especiales no mencionados en las Tablas de Costos y Valores Catastrales Unitarios.
2. Elaborar las Normas Técnicas Catastrales para la Aplicación de Tablas de Costos y Valores Catastrales Unitarios, los que deberán ser aplicados para el cobro de los impuestos en el ámbito nacional y municipal, de conformidad a las leyes de la materia

tributaria; así como para efectos de indemnización. La valoración catastral de todo bien inmueble deberá ser única para cualquier fin.

3. Asegurar la homogeneidad de los criterios técnicos para la articulación de las Tablas de Costos y Valores Catastrales Unitarios a ser aplicados por los Catastros Municipales y, por la Dirección de Catastro Fiscal de la Dirección General de Ingresos.

4. Elaborar la propuesta de los Manuales de Procedimientos de Valuación Catastral con Metodologías, formatos e instructivos para ser aplicados por la Dirección de Catastro Fiscal y los Catastros Municipales, los cuales deben ser aprobados por la Comisión Nacional de Catastro.

5. Asesorar y asistir técnicamente, en estrecha coordinación con el INIFOM, al personal de los Catastros Municipales en la elaboración, actualización y mantenimiento de las Tablas de Costos y Valores Catastrales Unitarios de Bienes Inmuebles.

6. Emitir las normas que rigen el Sistema de Valuación Catastral Nacional de los Bienes Inmuebles.

7. Las demás atribuciones que se establezcan conforme el ordenamiento jurídico vigente.

De Acuerdo Asamblea Nacional (2005) (Reglamento de la Ley 509). Artículo 28.- Corresponde a la Dirección del Catastro Fiscal de la Dirección General de Ingresos del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, en su calidad de instancia técnica estatal, efectuar los avalúos de los bienes muebles e inmuebles en todo el territorio nacional para fines tributarios, no tributarios y registrales en conformidad con los criterios técnicos señalados en el artículo 18; de la Ley y en los artículos 31 y 32; del presente Reglamento. Las alcaldías conservaran el Derecho que la ley le concede en ésta materia.

3.3.2 Marco Legal de Ganancias de capital

De Acuerdo Asamblea Nacional (2012) (LEY 822). La Legislación nicaragüense crea el Impuesto sobre la Renta (IR) mediante la Ley No. 822 “Ley de Concertación Tributaria” publicada en la gaceta No. 241 del 17 de diciembre del año 2012, con sus reformas y adiciones incorporadas en la Ley No. 891 publicada en la gaceta No. 240 del 18 de diciembre del año 2014, el cual establece:

Art.3 Creación, naturaleza y materia imponible.

De Acuerdo Asamblea Nacional (2012) (LEY 822). Crease el Impuesto sobre la Renta, en adelante denominado IR, como impuesto directo y personal que grava las siguientes rentas de fuente nicaragüense obtenida por los contribuyentes, residentes o no residentes:

1. Las rentas del trabajo;
2. Las rentas de actividades económicas; y
3. Las rentas de capital y las ganancias y pérdidas de capital.

A. Ganancias de Capital.

De Acuerdo Asamblea Nacional (2012) (LEY 822). Las ganancias de capital es un impuesto sobre el beneficio (plusvalía) obtenido por la venta de un Activo que fue comprado a un determinado costo que era inferior al importe obtenido posteriormente con la venta. Las ganancias de capital más comunes se realizan a partir de la venta de acciones, bonos, y de propiedades. No todos los países aplican un impuesto sobre las ganancias de capital y la mayoría tiene diferentes impuestos para personas físicas y corporaciones.

La definición de ganancia de capital se encuentra regulado en la Legislación nicaragüense en el artículo 15 ordinal II, establece “Son ganancias y pérdidas de

capital, las variaciones en el valor de los elementos patrimoniales del contribuyente, como consecuencia de la enajenación de bienes, o cesión o traspaso de derechos. Asimismo, constituyen ganancias de capital las provenientes de juegos, apuestas, donaciones, herencias y legados, y cualquier otra renta similar”.

La definición de rentas de capital se encuentra regulado en la Legislación nicaragüense en el artículo 12, numeral 1, del decreto 01-2013, donde establece “Se entenderá que las rentas de capital son aquellas que resulten de la inversión o explotación de activos sin perder la titularidad o dominio sobre los mismos, quedando así gravado el ingreso que se genere producto de estas inversiones o explotaciones”.

Así mismo el Reglamento de la Ley No. 822 Ley de Concertación Tributaria establece en el artículo 12 numeral 2 “Se entenderá como ganancias o pérdidas de capital, aquellas que resulten de la transmisión de la titularidad o dominio de activos, generando una ganancia o pérdida sujeta al pago o no del IR;”

Art. 16 Vínculos económicos de las rentas de capital y ganancias y pérdidas de capital de fuentes nicaragüense.

De Acuerdo Asamblea Nacional (2012). (LEY 822). Se consideran ganancias y pérdidas de capital de fuentes nicaragüense, las siguientes:

B. Ganancias y pérdidas de capital.

4. Las ganancias y pérdidas de capital derivadas de la transmisión de bienes inmuebles situados en territorios nicaragüense, así como las derivadas de transmisiones de los mismos o títulos gratuitos.

C. Rentas de Capital y Ganancias y Pérdidas de capital.

Art. 74 Materia Imponible y hecho generador.

De Acuerdo Asamblea Nacional (2012) (LEY 822). El IR regulado por las disposiciones del presente Capitulo, grava las rentas de capital y las ganancias y pérdidas de capital realizadas, que provengan de activos, bienes o derechos del contribuyente.

Art 75 Realización del hecho generador.

De Acuerdo Asamblea Nacional (2012) (LEY 822). El hecho generador del impuesto de rentas de capital y ganancias y pérdidas de capital, se realiza en el momento que:

Numeral 2 Para las ganancias de capital, en el momento en que se produzcan la enajenación o transmisión de los activos, bienes o cesión de derechos del contribuyente, así como en el momento que se produzcan los aportes en especies por constitución o aumento de capital.

Art. 79 Exenciones subjetivas.

De Acuerdo Asamblea Nacional (2012) (LEY 822). Están exentos del pago del IR de las rentas de capital y ganancias y pérdidas de capital, y únicamente en aquellas actividades destinadas a sus fines constitutivos, los sujetos siguientes:

1. Las Universidades y los Centros Educación Técnica Superior de conformidad con el artículo 125 de la Constitución Política de la República de Nicaragua;
2. Los Poderes de Estado, ministerios, municipalidades, consejos y gobiernos regionales y autónomos, entes autónomos y descentralizados y demás organismos estatales, en cuanto a sus rentas provenientes de sus autoridades o de derecho público; y

3. Las representaciones diplomáticas, consulares, las misiones y organismos internacionales, siempre que exista reciprocidad; las agencias de cooperación internacional; los proyectos financiados con recursos de la cooperación internacional conforme convenios y acuerdos suscrito por el gobierno de la República de Nicaragua.

Art. 82 Base Imponible de las ganancias y pérdidas de capital.

De Acuerdo Asamblea Nacional (2012) (LEY 822). La Base imponible de las ganancias y pérdidas de capital es:

En las transmisiones o enajenaciones onerosas o transmisiones a título gratuito, la diferencia entre el valor de transmisión y su costo de adquisición; y
En los demás casos, el valor total o proporcional percibido.

Art. 83 Base Imponible de trasmisiones o enajenaciones onerosas.

De Acuerdo Asamblea Nacional (2012) (LEY 822). De Acuerdo (Ley 822, 2013).
Numeral 2 “El valor de trasmisión será el monto percibido por el transmitente o enajenante, siempre que no sea inferior al valor de mercado, en cuyo caso, prevalecerá este último. De este costo se deducirán los costos de adquisición y gastos inherentes a la trasmisión o enajenación, en cuanto estén a cargo del transmitente o enajenante. En el caso de los bienes sujetos a inscripción ante una oficina pública, la valoración se realizará tomando el precio de ventas estipulado en la escritura pública o el valor del avalúo catastral, el que sea mayor. El IR no será deducible para determinar su base imponible;”

D. Alícuotas de Ir a Pagar sobre Rentas de Capital y Ganancias de Capital

De Acuerdo Asamblea Nacional (2019) (LEY 987). Según el Art. 87 de la Ley 987, Ley de reformas y adiciones a la Ley No. 822 Ley de Concertación Tributaria y sus reformas, las alícuotas serán:

1. Diez por ciento (10%), para la renta generada por el financiamiento otorgado por bancos internacionales con grado de inversión, conforme la regulación que sobre la materia defina la SIBOIF;
2. Quince por ciento (15%), para residentes y no residentes, incluyendo los fideicomisos;
3. Treinta por ciento (30%) para operaciones con paraísos fiscales.

De Acuerdo Asamblea Nacional (2019) (LEY 987). En la transmisión de bienes sujetos a registro ante una oficina pública, se aplicarán las siguientes alícuotas de retención a cuenta del IR a las rentas de capital y ganancias y pérdidas de capital:

Tabla 4. Tabla progresiva de rentas de capital y ganancia y pérdida de capital.

Equivalente en Córdoba del Valor del bien en US \$		Porcentaje Aplicable
De	Hasta	%
0.01,	50,000.00	1.00%
50,000.01	100,000.00	2.00%
100,000. 01	200,000.00	3.00%
200,000.01	300,000.00	4.00%
300,000.01	400,000.00	5.00%
400,000.01	500,000.00	6.00%
500,000.01	A mas	7.00%

Fuente: Asamblea Nacional (2017). Ley de Reforma y Adiciones a la Ley No. 822, Ley de concertación tributaria

Art. 88 IR a Pagar.

De Acuerdo Asamblea Nacional (2012) (LEY 822). El IR a pagar por las rentas de capital y las ganancias y pérdidas de capital, es el monto que resulte de aplicar las alícuotas del impuesto a la base imponible.

3.4 Sistemas Automatizados

3.4.1 Generalidades

a. Concepto de la automatización.

Según Turmero, P. la automatización es el Uso de medios técnicos, métodos económico-matemáticos y sistemas de control con el fin de liberar parcial o completamente a las personas de su participación directa en el proceso de conversión, transmisión y uso de energía, materiales o información.

b. Objetivo de la automatización.

Según Turmero, P. Entre los Objetivos del proceso de automatización, Incremento de la productividad y eficiencia; Mejoras en la cantidad de la producción; Optimización de la planificación y el control; Evitar condiciones de trabajo arriesgadas y peligrosas para los seres humanos.

El proceso de automatización, exceptuando el caso más simple, requiere una aproximación compleja y sistemática para resolver los problemas. De este modo las complicaciones de resolver los problemas, de cara a la automatización, son denominadas normalmente sistemas, tales como: Automatización de sistemas de control; Automatización de sistemas de diseño; Control automatizado de procesos tecnológicos.

c. Desventajas de la Automatización.

Según Turmero, P. las desventajas de la automatización son:

1. Amenazas en seguridad/vulnerabilidad: los sistemas automatizados solo pueden poseer un nivel limitado de inteligencia y, consecuentemente, pueden dar errores en contingencias.

2. Costes impredecibles/excesivos para investigación y desarrollo, los cuales pueden exceder los beneficios fruto de la automatización.

3. Elevados costes iniciales: la automatización de un proceso nuevo requiere normalmente una cantidad de inversión elevada.

d. Ventajas de la automatización.

Según Turmero, P. (s.f.) las ventajas básicas de la automatización son las siguientes:

1. Reducción del tiempo de realización del proceso;
2. Reducción de los costes de la preparación y realización del proceso;
3. Reducción de los costes de energía eléctrica y otras componentes necesarias para realizar una actividad reduciendo los tiempos para su optimización;
4. Reducción del número de personas empleadas para una determinada actividad

3.4.2 Planes para mejoramiento continuo.

La DGI por medio de la modernización tiene como meta sistematizar todas sus diligencias a futuros, para mejorar la atención hacia el contribuyente y aumentar la confiabilidad de la población.

Según Riquelme M. (2018). Los cambios tecnológicos y administrativos crecen paralelos a la modernización, cualquier empresa que desee mantenerse, crecer y ser exitosa y rentable debe desarrollar procesos de mejora continua que le permita visualizar un horizonte amplio, en busca de la excelencia y la innovación.

3.4.2.1 Generalidades.

a. Concepto de Mejora Continua.

Según Harrington J. (1993). Mejoramiento continuo es cambiar un proceso para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable.

b. Importancia de Mejora Continua.

Según Riquelme M. (2018). Es importante para el mejoramiento de todos los aspectos de las empresas hacia el cumplimiento de sus objetivos.

- Contribuye en el afianzamiento de las fortalezas y en la mejora de las debilidades de la empresa, lo que repercute positivamente en la productividad.
- Contribuye en la creación de una imagen más fuerte y competitiva en el mercado.
- Facilita la corrección de errores o inconvenientes en la organización, basada en el análisis de los procesos llevados a cabo.
- El proceso de mejora busca una mejor calidad de los productos pensando en las necesidades del cliente, en adaptarse a sus gustos a fin de conseguir su preferencia, aumentar las ventas, crecer en el mercado y llegar a ser líderes.
- Encamina la empresa hacia la excelencia, implicada con un proceso que asienta la aceptación de un nuevo reto cada día.
- Es eficaz para desarrollar cambios positivos.
- Minimiza las fallas en la calidad, con ello permite ahorrar dinero y esfuerzos.

c. Características de Mejora Continua.

Según Riquelme M. (2018). Las características del mejoramiento continuo son las siguientes:

- Debe ser continuo y progresivo.
- Debe incorporar todas las actividades realizadas en la empresa en todos los niveles.

- Implica inversión, bien sea en tecnología de avanzada, maquinaria y equipos más eficientes, el mejoramiento del servicio a clientes, capacitación continua del recurso humano, investigación y desarrollo.

- Los empleados deben tener los conocimientos necesarios para entender las exigencias del cliente, y de esta manera lograr ofrecer excelentes productos o servicios.

- Contempla las necesidades, gustos y requerimientos del cliente, quien constituye la fuerza que impulsa hacia la mejora.

- Involucra mejoría permanente de toda la organización, desde el gerente, hasta los trabajadores de los niveles más bajos. La mejora continua de dicho proceso depende del involucramiento y compromiso del personal, individualmente o como integrante del equipo del departamento o área, el empleado debe estar animado y motivado además de comprometido en el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización.

- La empresa que implanta el proceso de mejora, acepta retos, desafíos y está abierta al cambio.

- Involucra un análisis del proceso que permitirá descubrir oportunidades de mejora y desarrollar un plan sistemático de mejora de calidad.

- Recluye la retroalimentación incesante entre el productor y el cliente, entre el productor y sus proveedores.

- Incluye mediciones en las diferentes etapas del proceso.

d. Tecnología como apoyo a la gestión y el fortalecimiento institucional.

Según plan estratégico institucional (2017-2021). La DGI del 2021 gestionará el 100% de las declaraciones tributarias en formato electrónico y desplegará un conjunto de servicios online que reducirán los costos de los contribuyentes, la atención física en las oficinas y la conexión directa entre servidor público y contribuyente, haciendo que disminuya las malas prácticas que riñen con la moral y la ética.

Se integrarán los módulos de Recaudación, Liquidación, Cuenta Corriente, Fiscalización, Registro y Exoneraciones, desarrollados en ambiente Web que serán accesible por navegadores web convencionales.

Tendrán acceso a estos módulos las unidades de la DGI en el nivel Central, Grandes Contribuyentes, Pequeños Contribuyentes, Administraciones de Rentas, Agencias y Ventanillas a nivel nacional, así como también otras entidades externas debidamente autorizadas.

Se implementará el sistema de intercambio de información entre las instituciones que permita obtener una base de datos confiable, validación de la información proporcionada por los contribuyentes, uso de tecnologías de localización y herramientas al alcance de los contribuyentes para la actualización de la información.

Se aplicará el Sistema de Cobranza que mejorará la efectividad de la gestión de cobranza tributaria, introduciendo mejoras en los aspectos administrativos y operativos, fortalecer el control interno y la ejecución de acciones del proceso de cobranza.

Se continuará el avance del sistema de facturación (SACFI) el cual será progresivamente electrónico y permitirá detectar y restringir la autorización a los falsos contribuyentes y a aquellos con comportamiento inadecuado, beneficiando, de este modo, la actividad económica legítima. Este sistema de facturación contempla desde la autorización según el tipo de comprobante y contribuyente, hasta la explotación de la información por parte de la DGI, pasando por el registro y el suministro sistemático de información, dependiendo de las características del segmento de contribuyentes y las modalidades que se definan para la emisión de comprobantes fiscales.

Se creará el sistema de inteligencia de negocios, que permita a las áreas sustantivas extraer, analizar los datos de los sistemas tributarios y otra información exógena para la toma de decisiones.

Así mismo, la DGI brindará el servicio de Catastro en línea, donde se podrán hacer avalúos desde la comodidad del hogar o de la empresa.

Se fortalecerá la seguridad de los sistemas de información existentes, así como también el rendimiento de los mismos.

La DGI, con el objetivo de ampliar el alcance de las capacitaciones a los contribuyentes creará el Centro Superiores de Estudios Tributarios CSET, el cual contará con una plataforma virtual, en donde el contribuyente desde la comodidad de su oficina participará en eventos de capacitación en línea, relacionados al cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

3.5. Gobierno Electrónico

El gobierno electrónico o e-gob, es la transformación de los procesos del estado, mediante la innovación continua de los servicios, usando las tecnologías de información y comunicaciones, para transformar las relaciones externas e internas a través de la tecnología, en especial la Internet, para lograr mejorar la eficiencia de sus instituciones, brindar mejores servicios orientados al ciudadano y dar mayor transparencia a las actividades y acciones de gobierno.

En este sentido la DGI está impulsando la innovación y el avance tecnológico en sus servicios y dentro de sus funciones esta aportar en la construcción del gobierno electrónico en nuestro país.

Dentro de los problemas para adoptar el gobierno electrónico tenemos los siguientes:

a. Barreras de carácter social:

Las barreras sociales en el tema del gobierno electrónico tienen repercusión desde la manera de concebir a la población, desde las limitaciones sociales que siempre se le atribuye. Sin embargo, hay poblaciones: microempresarios, comerciantes, de buen estatus social.

No siempre las barreras sociales tienen relación directa con la pobreza, no obstante, es sin duda un determinante para entender las dinámicas sociales. La configuración social, parte de las estructuras de estatus de cada sociedad.

Insuficiente penetración de las TIC, y en particular, de Internet en la sociedad.

Desconocimiento del uso de Internet, y de otras tecnologías de información y comunicación, más allá de un elemento de información y publicidad.

Rechazo a los medios de intercambio electrónicos. Se exigen más garantías de seguridad a los proyectos de Gobierno Electrónico que a las tradicionales tarjetas de crédito.

No se conocen y/o no se difunden iniciativas o leyes sobre Gobierno Electrónico.

b. Barreras de carácter organizativo:

Los sistemas de base no están bien estructurados. No hay trabajo sobre la integración de sistemas ni del desarrollo de sistemas corporativos de información y tramitación.

No hay un liderazgo institucional claro: Se confunden proyectos corporativos con injerencias en asuntos propios, cuando el ciudadano o usuario ve a la administración como única instancia. No hay orientación ni educación al ciudadano.

c. Barreras de carácter legislativo:

No está muy desarrollado el ámbito normativo de los asuntos relacionados con la seguridad electrónica, firma digital, protección de datos, etc.

Las asesorías jurídicas, así como los funcionarios, por su formación anterior y su menor experiencia en estos temas, rechazan y recelan de los nuevos sistemas informáticos.

Es común que se trate de imponer a los procedimientos electrónicos, requisitos exigentes en mayor medida que los utilizados para los métodos tradicionales.

Definitivamente el marco tecnológico informático avanza más rápido que el marco normativo jurídico.

d. Barreras de carácter procedimental administrativo:

Los procedimientos se han diseñado en función a lo que puedan necesitar los órganos de gestión, no el usuario o ciudadano.

No existe orientación al ciudadano, o en todo caso es inadecuada. Se da el caso de que un mismo hecho puede generar ante una misma administración diferentes expedientes con los mismos datos y documentos. Se repiten pedidos de documentación que la administración ya tiene.

e. Barreras de carácter de integración pública:

Escasez de colaboración y de coordinación externa o interna, a nivel institucional. Preferir la integración de personas a la de sistemas, ya que la información se maneja detrás de las ventanillas, en lugar de colocar menos ventanillas y más servicios.

El desarrollo de los proyectos de Gobierno Eléctrico es un tema político, de educación, costumbres, formación profesional, más que un tema de carácter técnico.

Las ventajas de implementar un gobierno electrónico se encuentran las siguientes:

Los beneficios de la implementación del denominado “egovernment” pueden ser: menor corrupción, aumento de la transparencia en la gestión pública, mejoras en la atención a la población a través de servicios más rápidos, ahorro en el gasto público y reducción en tiempo y costos en servicios.

Algunas de las ventajas más representativas:

f. Disminución del tiempo en las diferentes operaciones que realizan los ciudadanos.

Los beneficios asociados al desarrollar el gobierno electrónico, tienen relación con facilitar sustantivamente la conexión entre los ciudadanos y el Estado, el acceso a la información y trámites más expeditos, así como mayor satisfacción derivada de los servicios públicos en línea. Asimismo, es deseable la continua mejora de la gestión pública integral. Tradicionalmente para el administrado, la prestación de servicios, la obtención de permisos y licencias o el pago mensual de servicios públicos representan un trámite con muchos requisitos o una larga cola. Con la implementación de las posibilidades que Internet ofrece, es posible reducir el tiempo para estas operaciones considerablemente.

g. Eficiencia y Eficacia.

Dos de los principios más buscados en la administración pública, pero pocas veces materializados. La eficacia es definida por el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, como: la capacidad de lograr el efecto que se desea o espera. Y la eficiencia la define el citado diccionario como: la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir el efecto determinado. Es decir, que con la implementación de plataformas que permitan brindar servicios electrónicamente, la administración podrá disponer mejor de los recursos que posee logrando los efectos que pretende dentro de la población. Esto es posible, gracias a la naturaleza misma de los medios empleados, que le permiten conocer mejor al ciudadano o administrado y brindar un servicio más acorde a la expectativa del mismo. La eficiencia y la eficacia dentro de la administración pública reduce la burocratización dentro de la administración, y esto tiene como producto la transparencia de los actos públicos.

h. Reducción de costos de operación por parte de las dependencias de la administración pública.

La implementación de nuevos servicios prestados representará una inversión importante para la administración. Sin embargo, una vez introducidos, el costo de

operación se reducirá, también la administración podrá ahorrar en recursos como papel.

i. Transparencia en la gestión pública y auditabilidad de la gestión pública.

La transparencia en la gestión pública la podemos entender básicamente como un ambiente de confianza y garantía entre los diferentes agentes o entidades que administran la esfera de lo público; donde las responsabilidades, procedimientos y reglas con las cuales cada uno se desempeña se establecen, realizan e informan de manera clara y abiertas a la participación y el control de los ciudadanos. El uso del gobierno electrónico apunta a promover la cercanía entre el Estado y los ciudadanos, generando transparencia y eficacia en las actividades de los servicios públicos. Un medio de hacer transparente el gasto es a través de la licitación y publicación de las compras públicas a través de medios como el Internet. Asimismo, al automatizarse y hacerse públicos los procesos dentro la administración pública, se aminora el grado de discrecionalidad del funcionario público, lo que genera transparencia dentro de la gestión y mejora la capacidad de controlar la misma por parte de los ciudadanos.

j. Acceso y flujo de información continuo entre ciudadanos y la administración.

Las TIC (tecnologías de la información y el conocimiento) se constituyen en un gran aliado para los sistemas de información pública, dado que además de ser útiles, transforman los procesos mentales de uso y apropiación de la información. Sin Internet sería difícil pensar la interacción entre las instituciones públicas y la sociedad civil. La tecnología hace posible esa interacción, con alta efectividad y bajo costo.

El acceso y flujo de información entre ciudadanos y la administración permite a los administrados, en primer lugar, acceder a la manera en como las decisiones se toman, y como se ejecutan esas decisiones, dentro de la administración incesantemente. Esta facultad a la ciudadanía le permite ejercer funciones democráticas de control y

fiscalización de la gestión pública, que van más allá de elegir a sus autoridades cada cierto tiempo.

El interés de la administración es llegar a los ciudadanos a través de tantos canales como sea posible y los portales públicos puedan llegar a tantos ciudadanos en un día como un sitio web de la administración en un mes. Este mecanismo de comunicación debe de ser entendido como un medio alternativo, mientras los niveles de acceso al Internet en nuestro medio no se eleven, sin embargo, puede representar un importante medio de acceso y comunicación entre ciudadanos y las dependencias del Estado, lo que redundará en beneficio para ambos sectores.

Es necesario recordar, que la participación ciudadana no es un fin en sí mismo, sino que busca, crear consensos y compartir y fiscalizar el ejercicio del poder.

k. Acercamiento de la administración pública con el ciudadano.

Con base a la tecnología al servicio de la gente. El gobierno electrónico, es eficaz para crear intercambios y conversaciones con los ciudadanos de manera mucho más fluida, dada su eficiencia en el uso de los recursos; acercando el sector público a los ciudadanos como nunca antes se había logrado y generando nuevos espacios virtuales para el diálogo público.

l. Afianza la gobernabilidad, fortalece la democracia participativa y representa y contribuye a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

El Gobierno electrónico podría con la nueva prestación de servicios, cambiar eficientemente la visión parcializada que tienen los ciudadanos de su administración, puesto que, en primer término, el ciudadano no necesita trasladarse a ninguna dependencia del gobierno, ni hacer colas o gestiones similares, podrá realizar sus trámites desde su propio lugar de acceso al servicio de Internet.

Los ciudadanos también tendrán una información más completa en la red, de lo que le podrían brindar los funcionarios que usualmente atienden uno u otro servicio de gobierno; por ejemplo: un individuo podría acceder desde su casa vía Internet a la página en la red de su gobierno, y averiguar desde allí, los datos necesarios para la obtención de su pasaporte, o bien los plazos y demás formalidades en el pago de una obligación tributaria.

Todo esto se traduce en ahorro de recursos, fundamentalmente tiempo y dinero, tanto para el gobierno, como para los administrados, pero depende, de la calidad de la información que la administración pública desea compartir con los ciudadanos.

IV. HIPÓTESIS

Hi. Con la implementación del sistema de valuación en línea y la buena aplicación de los procesos, aumentara la recaudación y mejorara la atención al contribuyente de avalúos de (BI) en el departamento de Managua el primer semestre del 2019.

Ho. Con la implementación del sistema valuación en línea de BI de la DGI no aumentara la recaudación ni mejorara la atención al contribuyente de avalúos de BI en el departamento de Managua el primer semestre del 2019.

V. OPERATIVIZACIÓN DE VARIABLES

Objetivos	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Item/Preguntas
1. Comparar la recaudación de BI con el proceso de valoración anterior y el sistema actual.	Parámetros de Valuación.	Son los datos que se consideran como indispensable y orientativos para lograr evaluar o valorar una determinada situación.	Son instrumentos que permiten obtener una valoración exacta de las propiedades.	1. Factores de cálculos. 2. Lugar de Localización, o ubicación geográfica de las propiedades.	Anexo 1: Observación, P5. Encuesta: P6, P8, P9.
2. Evaluar la aportación del nuevo sistema de valoración en línea con respecto a la atención al contribuyente de avalúos de BI.	Aumento de la Recaudación de Avalúos de (BI)	Se conoce como recaudación al proceso de recaudar, obtener dinero o recursos.	La Recaudación de avalúos es el cobro que se hace a los contribuyentes cuando estos transfieren sus bienes.	1. Porcentajes de crecimiento de avalúos. 2. Tiempo de gestión y respuesta al contribuyente. 3. Diferencia de Recaudación en el mismo periodo.	Anexo 2: Encuesta: P7 Observación: P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9.

<p>3. Proponer acciones de mejoras a los procesos de valoración y atención al contribuyente con el nuevo sistema de valuación catastral que permitan incrementar la recaudación tributaria de BI en Nicaragua.</p>	<p>Manejo del Sistema</p>	<p>Es un soporte informático, donde se desarrolla un entorno usuario computadora utilizando hardware y software, redes y técnicas de administración de bases de datos</p>	<p>Es un apoyo informático para los servicios de la administración tributaria que permite cumplimiento de sus objetivos.</p>	<p>1. Nivel de Capacitación de Personal. 2. Calidad de atención hacia el contribuyente.</p>	<p>Anexo 1: Observación: P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9. Encuesta: P1, P3, P4, P5, P6, P7</p>
--	---------------------------	---	--	---	---

VI. DISEÑO METODOLÓGICO

6.1 Enfoque de la Investigación.

Por las características del trabajo de investigación, se aplicará el enfoque cualitativos con lineamientos cuantitativos y no experimental, ya que está orientado a conocer la situación o impacto de la recaudación de avalúos de (BI) con el sistema de valuación en línea de la (DGI) en determinado lugar y tiempo, con información disponible y con la verificación de los procesos de valoración en la DRRC de la (DGI).

6.2 Tipo de Investigación.

Según Hernández R., Fernández C. & Baptista P. (2006). De acuerdo a la finalidad del trabajo, los problemas y objetivos planteados, toma en cuenta las características de una investigación descriptiva, motivo que para su elaboración se estudiarán incidencias predominantes de las actividades y datos, de valoración de bienes inmuebles con los procesos anteriores y el sistema actual, y transversal ya que su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado o sea que se realizará en un periodo determinado en el tiempo.

6.3 Población y Muestra.

Población.

Según Rodríguez, E. (2005). La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones de un grupo de seres u objetos.

El área de estudio se fijó en la DGI en el Departamento de Recaudación de la DRRC y la oficina de digitación de la DCF, Siendo un total de 9 especialistas, compuesto por 7 especialista en valoración de avalúos donde 4 de los involucrados están

directamente con los procedimientos para la Valoraciones de BI y 2 digitadores de avalúos de BI con el nuevo sistema de valoración en línea para el pago de IR en ganancias de capital, en el primer semestre 2019.

Muestra.

Según Hernández R., Fernández C. & Baptista P. (2006). Es un sub conjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población, para tomar la muestra se tomó el método no probabilístico ya que el estudio está orientado al personal directo del área de Valoración de BI en la sede central los cuales son 4 (cuatro) valuadores de Bienes Inmuebles siendo el 100% a los cuales se le aplicó una guía de entrevista para determinar el buen dominio de los procesos de valoración y el 100% de los digitadores catastrales a los que se le aplicó una guía de observación, la cual se distribuyó en 5 casos al azar cada uno para un total de 10 procesos de digitación observados para el buen uso del sistema y atención al contribuyente.

6.4 Métodos y Técnicas

Según Hernández R., Fernández C. & Baptista P. (2006). El método que se utilizará es inductivo, para obtener conclusiones generales a partir de los puntos específicos o premisas, de igual manera se elaboraran preguntas directrices y se determinaron las variables de investigación.

Técnicas.

Según Hernández R., Fernández C. & Baptista P. (2006). En la investigación disponemos de múltiples instrumentos de medición, las técnicas aplicadas en este trabajo están dirigidas a los especialistas de la administración tributaria, que servirá de

diagnóstico para evaluar el comportamiento de la recaudación y asistencia al contribuyente con los procesos de valoración de bienes inmuebles en línea.

Entre las técnicas tenemos las siguientes:

Observación.

Según Hernández R., Fernández C. & Baptista P. (2006). La observación directa es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación tiene como propósito visualizar los procedimientos en el proceso de valoración de Bienes Inmuebles en el departamento de catastro fiscal.

Entrevista.

De acuerdo a Acevedo A., & López A., (1992). La entrevista es una forma oral de comunicación interpersonal, que tiene como finalidad obtener información en relación a un objetivo. La técnica de la entrevista demanda una cierta claridad con relación a su propio contexto, y esta es la comunicación. Esta entrevista se le aplicara al experto informático para determinar si la aplicación del sistema es de fácil comprensión para los usuarios de la administración tributaria y en un futuro para los contribuyentes.

Encuesta o Cuestionario.

Según Hernández R., Fernández C. & Baptista P. (2006). La encuesta es la técnica más utilizada en todo tipo de investigación y están compuestas por preguntas abiertas y preguntas cerradas, la cual está dirigida a los especialistas de la administración tributaria para analizar la aplicación de procedimientos de valoración.

6.5 Instrumentos de investigación.

De acuerdo al planteamiento del problema se utilizaran las siguientes técnicas de recopilación de la información.

6.5.1 Entrevista: se realizó una guía de formato de entrevista dirigida al Ingeniero informático, para conocer información sobre la implementación del sistema de valuación catastral en línea, tales como diseño, Recursos, Medios. Que pueda identificar si la utilización del sistema se les facilita a los usuarios.

6.5.2 Observación: Se realizó el proceso de observación a los digitadores catastrales para determinar el nivel de conocimiento que tienen sobre avalúos de bienes inmuebles y del sistema de valuación en línea.

6.5.3 Encuesta: Se aplico encuesta a los técnicos valuadores de la DRRC, para analizar la aplicación y procedimientos para las valuaciones de bienes inmuebles.

Procesamiento de datos.

Se procesaran la información en una hoja de Exel para tabular la información de los instrumentos y datos recopilados durante el proceso de investigación con el fin de comparar la recaudación con el sistema, evaluar las aportaciones del mismo y proponer mejoras que ayuden a fortalecer las gestiones de la administración tributaria.

Análisis de Datos.

Una vez recopilada la información se procedió a realizar los análisis correspondientes, realizando las comparaciones de datos y el funcionamiento del sistema para responder a los objetivos planteados en la investigación.

VII. ANÁLISIS DE RESULTADO

Tomando en cuenta los objetivos planteados se presenta a continuación los resultados obtenidos los cuales se desarrollaron en el departamento de recaudación de la DRRC, se aplicaron instrumentos para recolectar información necesaria para su debido análisis e interpretación y dar respuesta a los mismos.

7.1. Comparación de la recaudación de bienes inmuebles con el proceso de valoración manual y el sistema actual.

A continuación el análisis comparativo de valoración de BI, se desarrollara a través de un proceso de simulación, dado que no se utilizan datos reales, por sigilo institucional, con el fin de efectuar de manera práctica la comparación de los procesos de valoración anterior y el nuevo sistema en línea. Tomando en cuenta los procedimientos ya descritos con anterioridad e implementados por la DGI.

A continuación el detalle de resultados obtenidos a través de la revisión documental del proceso establecido en el Manual de procedimientos por la DGI para tal acción, entre ellas se detallan los parámetros de valuación.

7.1.1 Parámetros de Valuación aplicados.

a. Terrenos.

Para el cálculo de las propiedades se toman en cuenta diferentes factores aplicados a los valores catastrales, los cuales por motivo de confidencialidad solamente detallare los requeridos en el ejercicio de comparación, los cuales están detallados en la tablas 1 de factores de cálculo para terrenos.

Tablas 1. Tabla de factores de cálculos para terrenos.

Zonificación	Tamaño	Factor
Zonas Centrales	Menores a 500 mts2	Directo
	Mayores de 500 mts2	0.80
Zonas Intermedias	Menores a 500 mts2	Directo
	Entre 500 mts2 y 7050 mts2	0.70
Zonas Periféricas	Menores a 500 mts2	Directo
	Entre 500 mts2 y 7050 mts2	0.70
	7050 mts2 hasta 14100 mts2	0.33
Topografía para cualquier Zona	Inclinado	0.80
	Quebrado	0.70 hasta el 0.50

Fuente: Elaboración propia, información del manual de procedimientos de cálculo (DGI 2014)

Hay que tomar en cuenta que los valores de los terrenos varían según su Zonificación, debido al sigilo institucional se simularan los valores catastrales en cada una de las zonas los cuales se detallan a continuación.

Tablas 2. Tabla de Valores Catastrales según Zonificación.

Zona	Valor C\$/M2
Central	2,000.00
Intermedia	1,500.00
Periférica	1,000.00

Fuente: Elaboración Propia

A continuación se detallará el proceso de valoración de una propiedad en la zona Intermedia con su mayoría del terreno quebrado.

Tablas 3. Tabla para comparación de Valoración de Terreno.

	Valoración Anterior (Manual)	Valoración (Línea)(*) Actual
Zonificación	Intermedia	Intermedia
Topografía	Quebrado	Quebrado
Área de Terreno M2	6,665	6,665
Valor de Metro Cuadrado de terreno (Ver Tabla No. 2	1,500.00	1,500.00
Factores Aplicados Según el Terreno		
Terrenos entre 500 y 7050 metros.	0.70	
Topografía	0.70	
Valor Modificado del terreno	735.00	1,500.00
Valor total del Terreno	4,898,775.00	9,997,500.00

Fuente: Elaboración Propia.

(*) El proceso en línea se aplica de manera estándar

De esta manera se obtiene el valor catastral de los terrenos según el caso en el departamento de Managua, la determinación de este valor es indispensable para el cálculo del IR o del valor a pagar por el contribuyente.

b. Estructuras.

A continuación se procedió a determinar el valor de una estructura en la misma ubicación del terreno detallado anteriormente.

Para determinar la calidad y clasificación de una estructura depende de las especificaciones que esta tenga como por ejemplo:

La calidad:

- Fundaciones
- Piso
- Paredes

- Techo
- Cielo Razo
- Puertas
- Ventanas
- Electricidad
- Otros detalle (Pantry, Gabinetes, Azulejos, No. De Baños).

La Clasificación:

Se detallan algunas clasificaciones de estructuras solamente para uso del caso, las cuales se detallan en la siguiente tabla:

Tablas 4. Tabla de Clasificación de estructuras.

Clase	Significado
B	Bloque de Concreto
M	Madera
LC	Ladrillo Cuarterón
PC	Piedra Cantera
CM	Concreto Monolítico

Fuente: Elaboración Propia.

Según el caso se usara la Clasificación PC (Piedra Cantera) la cual es muy común en las estructuras o casas del país.

Para la comprensión de la valoración de estructuras se toma en cuenta los siguientes factores: Factor de modificación por área de ahora en adelante (FMA), factor de modificación por forma (en adelante FMF), factor de participación de elementos (en adelante FPE).

Por cuestiones de confidencialidad se usara la tabla de modificación de Área hasta la calidad 3 según el caso.

Tablas 5. Tabla de factores de modificación por área (FMA).

Calidad	Áreas Menores			Áreas Típica		Áreas Mayores		
	20 – 23	25 – 28	30 – 33	35 – 38	40 – 46	50 – 55	60 – 70	80
1	1.10	1.06	1.03	1.00	0.97	0.92	0.90	0.85
2	1.10	1.06	1.03	1.00	0.94	0.87	0.80	
3	1.08	1.06	1.03	1.00	0.97	0.94	0.92	0.89

Fuente: Tablas de Valoración Catastrales, DGI 2014–2016

La siguiente tabla está compuesta por los FMF y factor por nivel de planta. Para FMF y procedimiento para el cálculo de las áreas, se clasifican en Simple, Típica y Complejas, por nivel de planta se clasifica por el número de plantas de cada estructura:

Simple: Estructuras sencillas, con uno o dos cálculos sencillos para determinar su área.

Típica: Estructuras que tiene varios quiebres y se requiere de 3 o 4 cálculos sencillos para determinar su área.

Complejas: Estructuras que tiene varios quiebres y se requiere de 5 a más cálculos para determinar su área.

Tablas 6. Tabla de Modificación de Forma y por nivel de plantas (FMF).

Clasificación	Factor
Simple	1.00
Típicas	1.02
Complejas	1.05
Primera Planta	1.00
Segunda Planta	0.926
Tercera Planta	0.90
Sótano Terminado	0.712
Sótano sin Terminar	0.617

Fuente: Elaboración Propia

Para una buena determinación del valor catastral de las estructuras se toman en cuenta todos los factores explicados anteriormente, además existen Factores de Participación de Elementos (en adelante FPE) y detalles adicionales (en adelante DA), pero por asunto del caso no serán tomados en cuenta. Ya que los (FPE) se aplican a estructuras en proceso de construcción y los (DA) se aplican a estructuras con adicionales (establos, piscinas, Terrazas, chancheras, Corrales, Etc.) las cuales no son muy comunes.

También se toma en cuenta la depreciación de las estructuras tomando en cuenta la vida probable de las estructuras, por lo que la vida reflejada en años se detalla en la

siguiente tabla. (Por motivos de confidencialidad institucional solamente se presentara la depreciación de acuerdo al caso que se presenta).

Tablas 7. Tabla de vida probable de estructuras.

Calidad	1	2	3	4
Clase				
B	30.00	35.00	40.00	45.00
M	20.00	25.00	30.00	35.00
LC	30.00	35.00	40.00	45.00
PC	30.00	35.00	40.00	45.00
CM			50.00	55.00

Fuente: Tablas de Valoración Catastrales, DGI 2014–2016

Para calcular la depreciación de una estructura se aplica el método de línea recta y se estima en base a la siguiente formula:

$$D = \frac{\text{Edad Efectiva}}{\text{Edad Efectiva} + \text{Vida Futura}}$$

Donde la edad efectiva es la edad que tiene la estructura.

La vida Futura son los años que faltan por depreciarse.

En el caso supondré que la estructura tiene 5 años de haber sido construida.

Por lo tanto:

$$D = \frac{5}{5+35} \quad D = \frac{5}{40} \quad D = \boxed{0.125} \quad D = 0.125 * 100 = 12.5\%$$

(Como el objetivo es encontrar el porcentaje de depreciación, el resultado se multiplica por 100).

A continuación se detalla la tabla No. 8 de costos básicos unitarios según las tablas aprobadas por la comisión de catastro nacional. (Por sigilo institucional el valor reflejado en las tablas se modificó y se utiliza únicamente para comparación del caso).

Tablas 8 Tabla de costos Básicos Unitarios C\$/M2.

Calidad	1	2	3	4	Simbología
Clase					
B	2,221.00	2,998.35	4,047.77	5,464.49	B= Bloque de Concreto
M	2,776.25	3,747.94	5,059.72	6,830.62	M= Madera
LC	3,470.31	4,684.92	6,324.64	8,538.27	LC= Ladrillo Cuarterón
PC	4,337.89	5,856.15	7,905.81	10,672.84	PC= Piedra Cantera
CM	5,422.36	7,320.19	9,882.26	13,341.05	CM= Concreto Monolítico

Fuente: Elaboración Propia.

Para determinar y contrastar la valoración de una estructura con el proceso anterior y el nuevo sistema en línea supondremos los siguientes Datos según las tablas presentadas con anterioridad:

Área de la Estructura: 125 mts² (Área Estimada)

Clasificación: PC (Según Tabla No. 4)

Calidad: 3 (Según Tabla No. 8)

FMA: 0.89 (Según Tabla No. 5)

FMF (típica): 1.02 (Según Tabla No. 6)

Valor Unitario: C\$ 7,905.81 (Según Tabla No. 8)

Edad de la estructura: 5 años (12.5%). (Según Tabla No. 7)

Una vez obtenido los datos se procede según los detalles en la siguiente tabla.

Tablas 9. Tabla de comparación para valoración de Estructuras.

Detalles	Valoración Anterior (Manual)	Valoración Actual (Línea)(*)
Área de Estructura M2	125	125
Valor de Metro Cuadrado de Estructura Supuesto (calidad 3)(ver tabla No. 8)	7,905.81	7,905.81
FMA (Ver tabla No. 5)	0.89	
FMF (Típica) (Ver tabla No. 6)	1.02	
Valor Modificado de Estructura	7,176.89	
FPE	-	
DA	-	
Depreciación	85.00%	
Valor unitario de Estructura	6,279.78	
Total del Valor de la Estructura	784,972.82	988,226.25

Fuente: Elaboración Propia.

(*) El proceso en línea se aplica de manera estándar

De esta manera se obtiene el valor catastral de las estructuras si existieran según el caso en el departamento de Managua, la determinación de este valor es indispensable para el cálculo del IR o del valor a pagar por el contribuyente.

Para obtener el valor catastral de bien inmueble se realiza de la siguiente manera detallada en la tabla No. 10:

Tablas 10. Tabla de cálculo del valor total de BI

Detalles	Valor Anterior	Valor Actual
Valor total de Terreno	4,898,775.00	9,997,500.00
Valor Total de Estructura	784,972.82	988,226.25
Valora Catastral del BI	5,683,747.82	10,985,726.25

Fuente: Elaboración Propia

Una vez determinado el valor Catastral del bien, se procede a determinar el valor a pagar por el contribuyente, con el proceso anterior se ingresaban los datos a un sistema para procesar la información, con el actual el sistema realiza todas las operaciones.

La valoración se determina de la siguiente manera:

Tablas 11. Proceso para determinar el valor a pagar según los procesos aplicados en la DGI.

Proceso	Valor Anterior	Valor Actual
Valor Catastral Determinado	5,661,320.02	10,985,726.25
Valor en Dólares (*)	193,056.37	330,300.43
Según Tabla Progresiva (**)	0.03	0.05
Valor a pagar en Dólares	5,791.69	16,515.02
Valor a pagar en Córdobas	192,630.48	549,286.31

Fuente: Elaboración Propia.

(*) Tasa de cambio según BCN 2016 y 2019

31/12/2016 : 29.3247

31/07/2019 : 33.2598

(**) Tabla Progresiva: Esta tabla corresponde a la progresividad de ganancias de capital según art. 87 de la reforma a la ley 822, Ley de Concertación Tributaria presentada en el marco teórico. (Ver Tabla No. 4 – Marco Teórico, Pag.37).

De acuerdo a la evaluación efectuada a los procedimientos catastrales de valoración de BI en el departamento de Managua, tanto con el procedimiento manual y el nuevo sistema en línea se obtuvo que la AT con la implementación del sistema de valoración en línea a fortalecido la credibilidad de las valoraciones catastrales ya que el sistema cuenta con actualización de las tablas periódicamente según lo que permite la ley y previa autorización de la Comisión de Nacional de Catastro. Además el sistema de valoración en línea cuenta con aplicación de georreferencia que permite identificar la ubicación exacta de las propiedades, permitiendo incluir los factores correspondientes según la ubicación, tasando el valor real correspondiente de los bienes inmuebles, indicando niveles significativos de recaudación proyectada en la AT.

En la tabla No. 11 es notable como las valoraciones con el nuevo sistema en línea han incrementado el valor de los avalúos de BI en comparación con el primer semestre del año 2017 y 2019, dado que en el año 2018 por las circunstancias socio-políticas que enfrentó el país el sistema no se implementó en su totalidad hasta finales del 2018, ya que con los factores o parámetros que fue diseñado valoriza correctamente las propiedades, evitando errores de cálculos y riesgos de anomalías entre funcionarios y contribuyentes.

En la siguiente tabla No. 12 se puede observar el incremento en el año 2019, tanto de recaudación como cantidad de avalúos generados con el nuevo sistema en línea en comparación con el año 2017.

Los valores siguientes son asumidos por el investigador ya que por sigilo institucional estos valores fueron modificados pero muy apegados a la realidad.

Tablas 12 Tabla de Comparación de Avalúos Generados en 2017 y 2019.

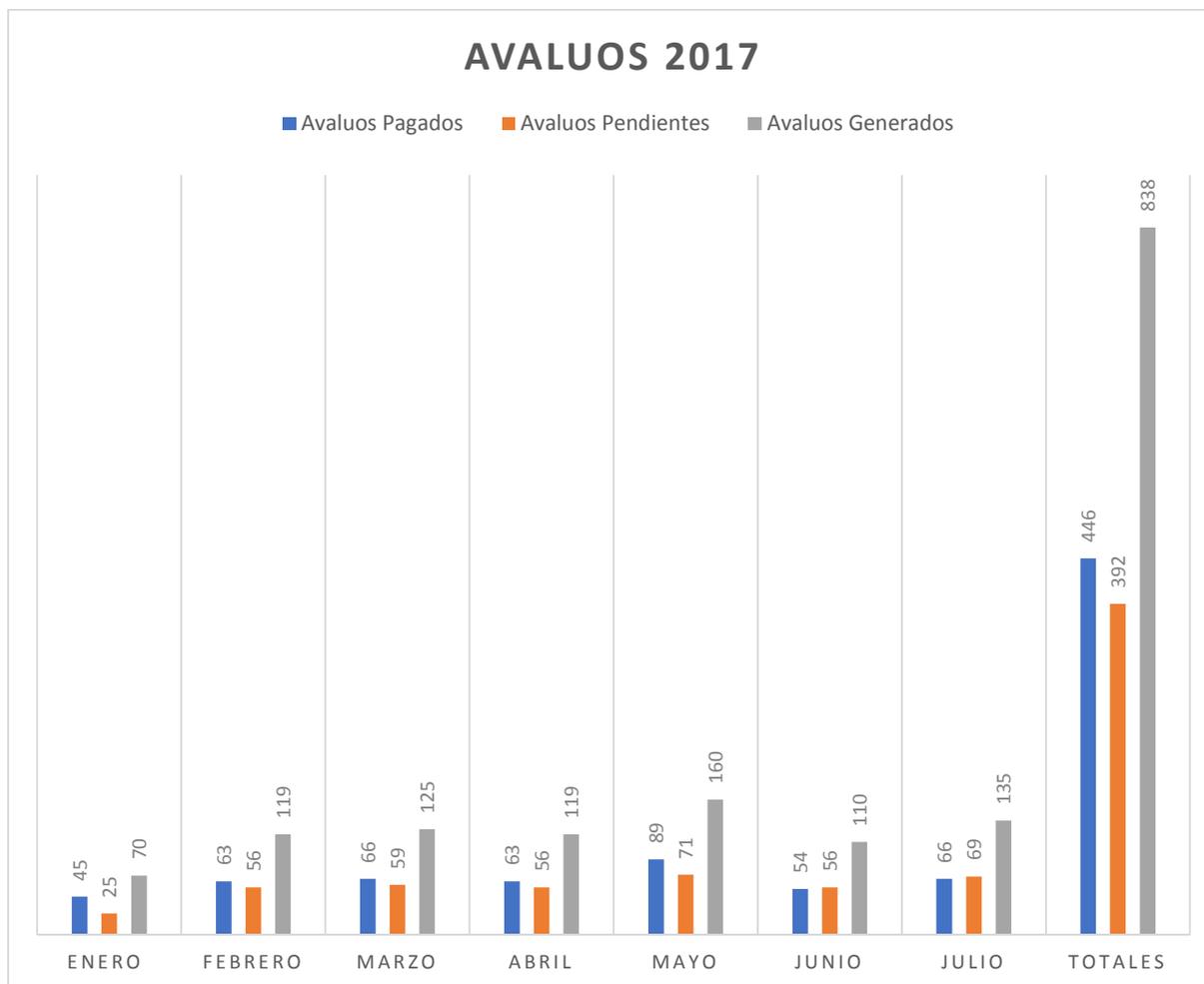
Mes	Primer Semestre 2017			Primer Semestre 2019		
	Avalúos Pagados	Avalúos Pendientes	Avalúos Generados	Avalúos Pagados	Avalúos Pendientes	Avalúos Generados
Enero	45	25	70	94	31	125
Febrero	63	56	119	110	34	144
Marzo	66	59	125	127	43	170
Abril	63	56	119	121	45	166
Mayo	89	71	160	118	74	192
Junio	54	56	110	134	52	186
Julio	66	69	135	164	71	235
Totales	446	392	838	868	350	1,218

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a tabla No. 12 de comparación de avalúos Generados del mismo periodos en los años 2017 y 2019, permite determinar los incrementos y disminuciones que han sufrido los avalúos de BI a partir de implementación de sistema de valoración en línea.

En la gráfica No. 1 podremos observar el comportamiento de los avalúo de bienes inmuebles según el año.

Gráficos 1 Avalúos del primer semestre del 2017.



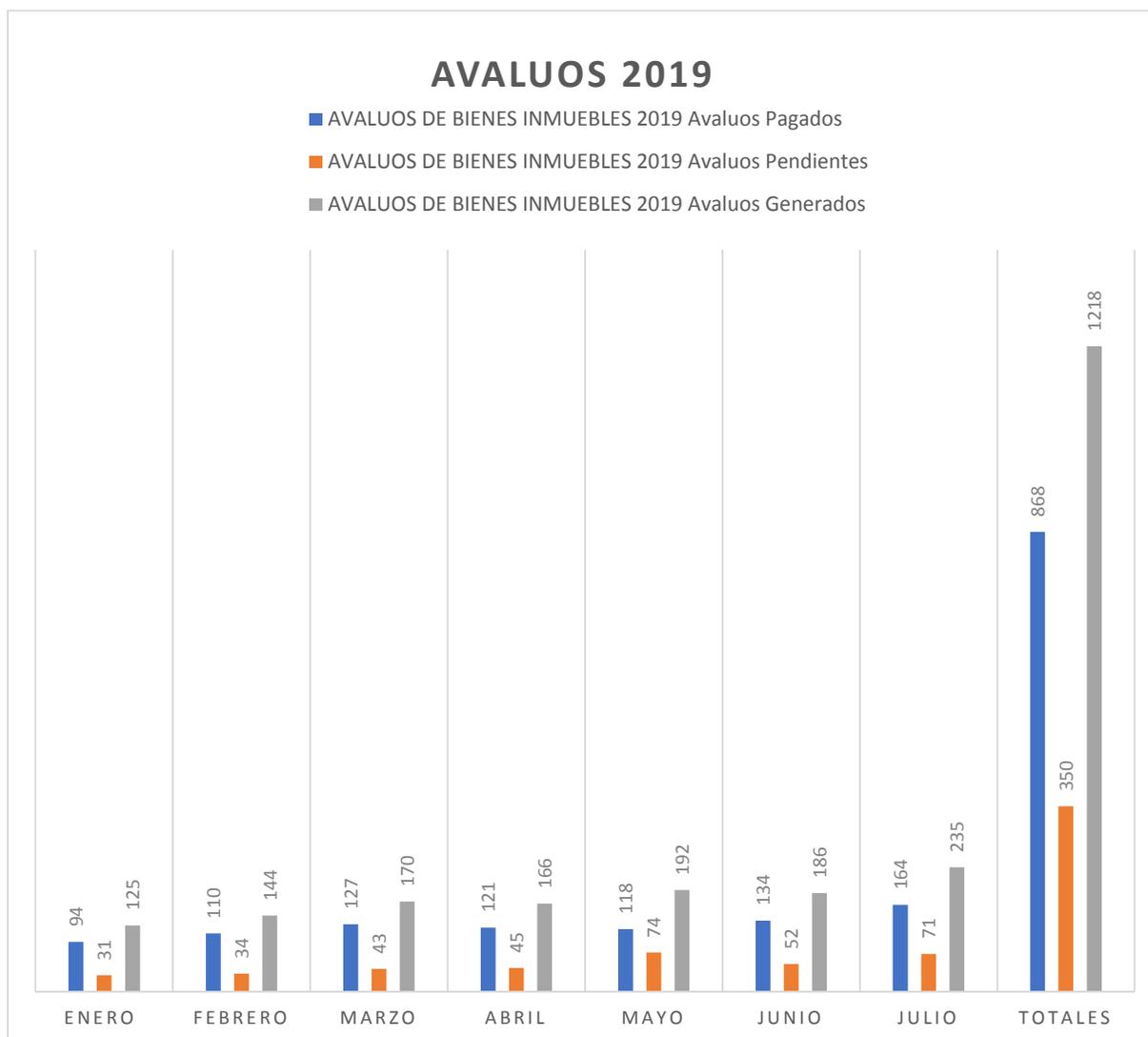
Fuente: Elaboración Propia.

Según datos del grafico No. 1 Se generaron un total de 838 avalúo de bienes inmuebles de los cuales 446 fueron pagados, representan un 53% y 392 quedaron pendientes de pagar siendo esto un 47% en todo el semestre, los porcentajes antes mencionados reflejan que casi el 50% de los contribuyentes no cumplen con la obligación del pago de su avalúo; en su gran mayoría debido a la tardanza de entrega del documento final. Esto ocasiona que la administración tributaria dejó de recaudar

según las metas proyectadas, lo que a su vez ocasiona incrementos de gastos de gestión para el contribuyente.

En el Grafico No. 2 se presenta los avalúos generados en el primer semestre del 2019, los cuales están detallados mensualmente.

Gráficos 2 Avalúos del Primer semestre 2019.

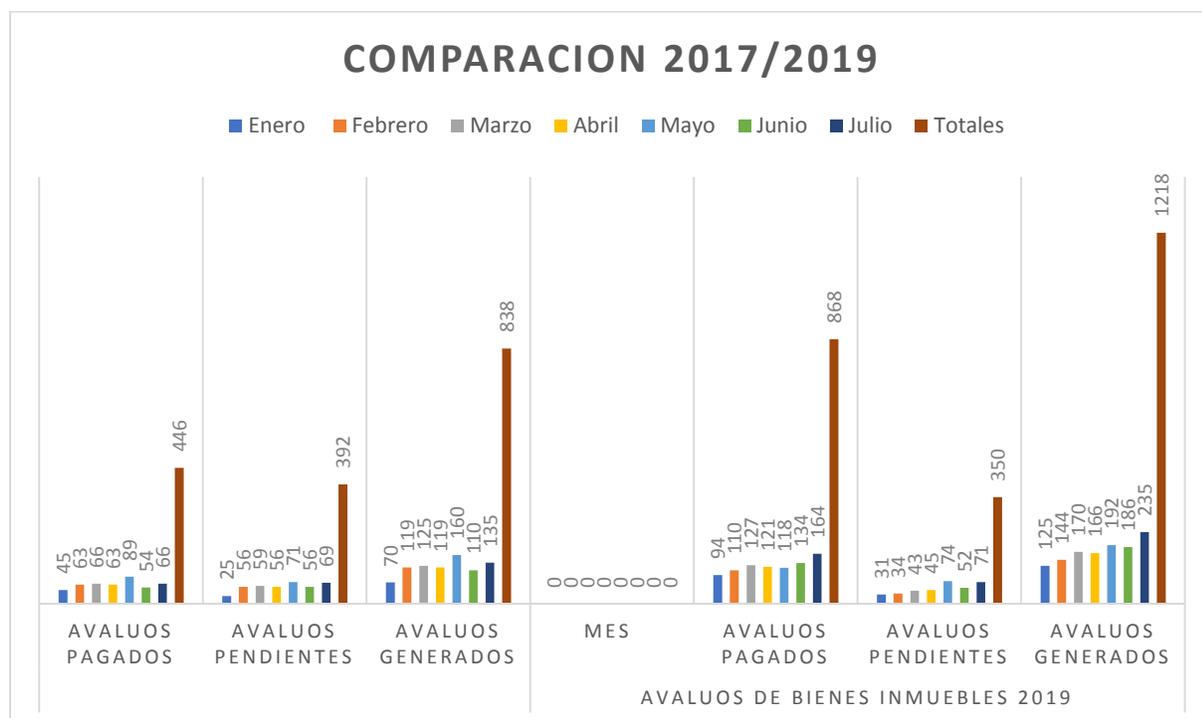


Fuente: Elaboración Propia.

De acuerdo al grafico No. 2 para el año 2019 con la implementación del nuevo sistema en línea se generaron 1218 avalúos, de los cuales fueron pagados un 71 % y quedando pendientes de pago un 29 % en todo el semestre 2019, los porcentajes antes mencionados demuestra la efectividad del sistema conforme a márgenes de incremento tanto de avalúos generados y pagados como la disminución de los avalúos pendientes de pago, generando satisfacción hacia la AT.

En el grafico 3 se detalla la comparación de avalúos generados, pagados y pendientes de pago en el primer semestre de los años 2017 y 2019

Gráficos 3 Comparación de Avalúos Generados en 2017 y 2019.



Fuente: Elaboración Propia.

De acuerdo con el grafico No 3 la comparación de los avalúos generados en los años 2017 y 2019 ha incrementado en un 45% la cantidad de avalúos generados,

evidenciando de esta manera el aumento de la recaudación en el periodo del 2019 y cumpliendo con el objetivo planteado.

En conclusión del objetivo de la comparación del proceso manual con el nuevo sistema de valoración en línea por criterio propio puedo determinar que con el sistema en línea los avalúos de bienes inmuebles tienen mejor precisión en cuanto a ubicación permitiendo esto una mejor valoración, además con las aplicaciones del sistema ayuda a agilizar las transacciones o gestiones solicitadas, permitiendo una gran satisfacción del contribuyentes la cual se determina con los porcentajes de incremento de avalúos pagados en periodos similares con procesos diferentes; la implementación de este sistema ha sido de gran ayuda para la AT ya que se han incrementados los indicadores de recaudación, la agilización de las gestiones ha mejorado significativamente, no tiene márgenes de errores de cálculos y altos niveles de transparencia en cada gestión.

7. 2 Evaluación de los aportes del sistema de valoración en línea con respecto a la atención al contribuyente.

A continuación la evaluación del aporte del sistema de valoración de bienes inmuebles hacia los contribuyentes se desarrollara con los datos recolectados en los instrumentos aplicados a los funcionarios de la administración tributaria, tomando en cuenta los porcentajes de crecimiento, la variación de la recaudación entre periodos similares, tiempo de gestión y atención brindada, calidad de gestión y satisfacción.

7.2.1 Crecimiento de avalúos de bienes inmuebles.

De acuerdo con el análisis en el primer objetivo se observó un crecimiento del 45% de los avalúos generados de un periodo a otro, en la siguiente tabla se analiza con los mismos datos contenidos en la tabla No. 12, el incremento de la recaudación por medio de los avalúos pagados.

Tablas 13. Tabla de Comparación porcentual de avalúos Generados 2017 y 2019

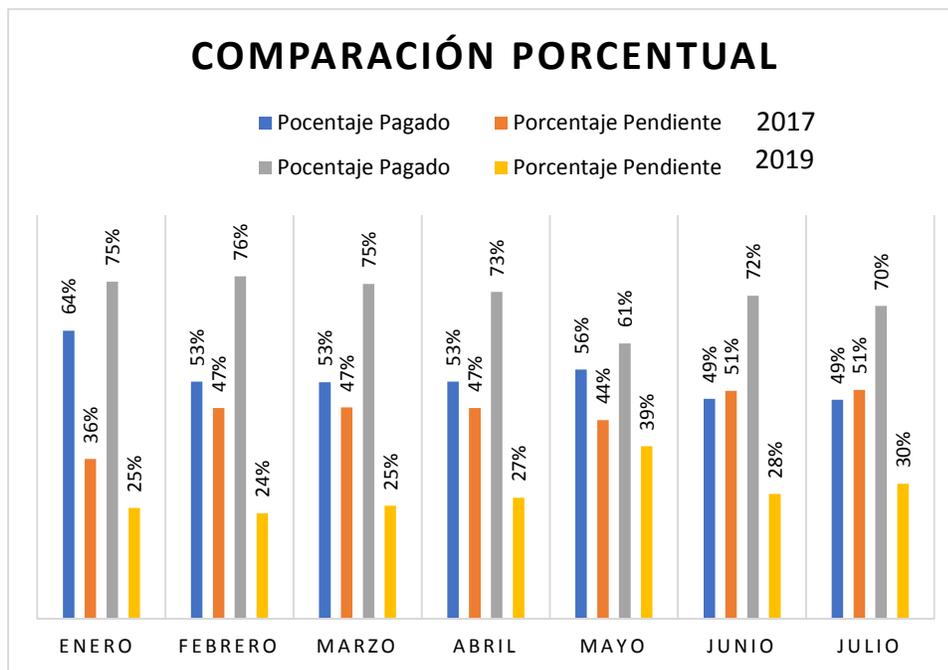
Mes	Primer Semestre 2017					Primer Semestre 2019				
	Aval. Generados	Aval. Pagados	Aval. Pendiente	% Pagado	% Pendiente	Aval. Generad.	Aval. Pagados	Aval. Pendiente	% Pagado	% Pendiente
Enero	70	45	25	64%	36%	125	94	31	75%	25%
Febrero	119	63	56	53%	47%	144	110	34	76%	24%
Marzo	125	66	59	53%	47%	170	127	43	75%	25%
Abril	119	63	56	53%	47%	166	121	45	73%	27%
Mayo	160	89	71	56%	44%	192	118	74	61%	39%
Junio	110	54	56	49%	51%	186	134	52	72%	28%
Julio	135	66	69	49%	51%	235	164	71	70%	30%
Totales	838	446	392	53%	47%	1,218	868	350	71%	29%

Fuente: Elaboración Propia.

Según datos reflejados en la tabla No. 13, la Comparación porcentual de los avalúos generados se puede determinar que en el año 2017 se pagaron solamente el cincuenta y tres por ciento (53%) de los avalúos generados, quedando pendientes de pago un cuarenta y siete por ciento (47%), estos porcentajes indican la insatisfacción por parte de los contribuyentes al no recibir su documento final a tiempo, lo que indica disminución en la recaudación he incrementos de gastos para la administración tributaria tanto económicos como humanos.

En el grafico No. 4 se presenta la comparación porcentual en el primer semestre de los años 2017 y 2019, con respecto a los avalúos pagados y pendientes de pago.

Gráficos 4. Comparación Porcentual del primer semestre 2017 y 2019



Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo al grafico No. 4 se detalla la comparación porcentual entre el 2017 y 2019, donde puede verificarse el crecimiento en un dieciocho por ciento (18%) de los avalúos pagados y una disminución de dieciocho por ciento (18%) de avalúos pendientes de pago para el año 2019. Los porcentajes reflejados anteriormente permiten determinar el beneficio que le brinda a la administración tributaria en los niveles de incremento de la recaudación con el pago de avalúos de BI.

Con el incremento porcentual de los avalúos pagados se puede determinar la aceptación de los contribuyentes con respecto al sistema de valoración en línea, así mismo se puede determinar la satisfacción de los solicitantes por la atención brindada, beneficiando a la AT en el incremento de posibilidades de pago de los avalúos de BI.

7.2.2 Tiempo de Gestión y atención brindada al contribuyente.

A continuación se presenta los tiempos de gestión y atención brindada a los contribuyentes conforme los resultados obtenidos en los instrumentos aplicados a los especialistas de la AT.

El proceso de atención para procesar un avalúo de BI presentaba las siguientes características, en el desarrollo del proceso de gestión de valoración respecto al tiempo de respuesta hacia los contribuyentes en el año 2017 una valoración tardaba entre 2 y 3 horas para cada caso, debido a que los procesos de inspección y cálculo de avalúos se efectuaba de forma manual siguiendo manuales de procedimientos, con la implementación del nuevo sistema y los resultados de los instrumentos aplicados se determinó que el tiempo de respuesta o entrega del documento final se redujo entre 5 a 10 minutos, ya que con el sistema nuevo se excluyeron procesos que incurrían en gastos tanto para la AT como al contribuyente, mostrando así una reducción de tiempo considerable de respuesta, aportando a la AT rapidez de respuesta hacia el contribuyente y a los solicitantes reducción de tiempo y costos para la adquisición de su producto final.

Con la entrega oportuna de la documentación de solicitada por el contribuyente y la satisfacción de este al recibir su avalúo engrandece las posibilidades de obtener el pago con mayor rapidez, permitiendo un crecimiento acelerado de la Recaudación.

De acuerdo a la observación realizada de la atención brindada por parte de los especialistas de la administración tributaria y los resultados de los instrumentos aplicados se detalla que el setenta y cinco por ciento (75%) de los casos observados se brindó una atención de calidad llenando de satisfacción por la rapidez y calidad de gestión a los solicitantes e incrementando el porcentaje de intención de pago, sin embargo el veinticinco por ciento (25%) de los casos los especialistas no proporcionaron la información adecuada a los contribuyentes, poniendo en riesgo el cumplimiento de la obligación de pago.

Debido a los resultados obtenidos y por criterio propio se puede determinar que el sistema de valoración ha tenido gran aceptación por parte de los contribuyentes, quienes se muestran satisfechos con la atención brindada y la rapidez que gestionan su trámite, sin embargo el desconocimiento de la importancia de la información, de los procesos de valoración y calidad de gestión pone en riesgo el cumplimiento de las metas trazadas.

7.2.3. Flexibilidad para el contribuyente.

El sistema está incluido los nuevos valores catastrales que fueron objeto de estudio para su aprobación de la comisión nacional de catastro, para la determinación de los nuevos valores catastrales se tomó en cuenta los valores de mercado que cotizan actualmente según las ubicaciones, uso, accesos de los mismos. Determinando un valor para cada barrio, comarca, reparto, lotificación, residencial de cada municipio en todos los departamentos a nivel nacional, permitiendo que las valoraciones de las propiedades sean las más adecuadas para los contribuyentes.

Según los porcentajes de incremento de avalúos pagados, criterio propio y opiniones de contribuyentes, la valoración que los solicitantes le dan a la implementación del sistema es positiva ya que una vez que conocen el proceso de valoración están conforme con los resultados sumando a estos la rapidez de la atención brindada.

7.3 Proponer acciones de mejoras.

7.3.1 Objetivo de la propuesta

Proponer acciones para mejorar los procesos de valoración de BI con el nuevo sistema de valoración en línea, que permitan un buen funcionamiento del sistema y una buena atención al contribuyente por parte de los especialistas de la AT.

En el plan de mejora se consideran variables que se presentaron según los resultados de los instrumentos tale como:

- Crecimiento y cumplimiento de los niveles de recaudación.
- Mejorar la atención brindada a los contribuyentes.
- Disminución de errores a causa de la información que procesa el sistema.

Variables	Acciones	Objetivo
Crecimiento de los niveles de recaudación.	Desarrollar planes de seguimiento (visitas, llamadas telefónicas) para garantizar el cumplimiento de los pagos de los avalúos generados; así mismo que garantice los pendientes de pago.	Incrementar y mantener los porcentajes de recaudación para el primer semestre 2020.
Fortalecer la atención brindada a los contribuyentes.	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar programas de capacitación continua de acuerdo a las mejoras que se incorporen al sistema, que permitirá la eficiencia del mismo. • Dar a conocer los manuales de procedimientos de valoración y atención a los contribuyentes de avalúos de BI a nivel nacional que permitan agilizar otros 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar a los usuarios del sistema de valuación en línea, con actualizaciones del mismo, así mismo con acuerdos y leyes regulatorias para que brinden un servicio de calidad que contribuyan al crecimiento de la recaudación. • Homogenizar los procesos de

	servicios que derivan de los avalúos.	valuación a nivel nacional.
Disminución de errores a causa de la información que procesa el sistema	<ul style="list-style-type: none"> • Crear lazos de comunicación interinstitucional como institucionales que permitan compartir información actualizada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar que la información parametrizada con otras instituciones sea veraz y confiable. • Brindar las herramientas tales como equipos de cómputo modernos, habilitar campos en el sistema que permitan la edición de errores humanos. Para el buen proceso de valoración y atención al contribuyente.

7.3.2 Fuentes de financiamiento.

Para llevar a cabo la ejecución de las acciones de mejora propuesta para los procesos de valoración y atención al contribuyente de avalúos de bienes inmuebles es importante conocer las fuentes de financiamiento que permitan la ejecución de las mismas, las cuales se pretenden sean con financiamiento propio de la DGI de acuerdo al presupuesto asignado.

7.3.3 Beneficios de la propuesta de acciones de mejora.

Con la implementación y desarrollo de la presente propuesta será de gran aporte y contribución de cara a mejorar los procesos y atención brindada a los contribuyentes de avalúos de bienes inmuebles con el sistema en línea, lo que permitirá el cumplimiento de las obligaciones tributarias, facilitando el cumplimiento de los índices de recaudación.

Los beneficios más importantes que se derivan de la presente propuesta son:

- Aumentar los niveles de recaudación tributaria para cumplir con los niveles de recaudación y metas trazadas.
- Mejora en la capacidad de respuesta de los analistas.
- Reducción de tiempo entrega del avalúo de BI.
- Garantizar la satisfacción y confiabilidad de los contribuyentes con la atención e información brindada por parte de los especialistas de la AT.
- Conocer la capacidad de los especialistas de la AT sobre la atención prestada y detectar los espacios de mejora para brindar respuestas de calidad y ser una institución confiable.

7.3.4 Factibilidad de la propuesta de acciones de mejora.

Se consideran acciones o variables probables para su implementación, porque son de fácil atención y aplicación en un corto plazo de tiempo, incidiendo en los niveles de mejora de la recaudación de avalúos de BI y garantizando la calidad de la información brindada a los contribuyentes.

VIII. CONCLUSIONES

De acuerdo a la evaluación efectuada a los procedimientos catastrales de valoración de bienes inmuebles en el departamento de Managua, tanto el procedimiento manual y el nuevo sistema en línea.

Debido al estudio de valores de BI que la DGI realizó para la actualización de las tablas de valores catastrales permitidas por la ley, mismos que fueron incorporadas en el nuevo sistema de valoración en línea, determinando un crecimiento significativo para el cumplimiento de sus objetivos.

Los aportes del sistema de valoración en línea con respecto a la atención al contribuyente y de acuerdo a los resultados de los instrumentos, se observó un crecimiento significativo del cuarenta y cinco por ciento (45%) del total de avalúos generados para el 2019. Los avalúos pagados muestran un aumento del dieciocho por ciento (18%) en el 2019 en comparación al año 2017; así mismo se determinó que el porcentaje de avalúos pendientes de pago disminuyó en primer semestre del año 2019, siendo porcentajes satisfactorios para la AT.

La propuesta de mejora se considera factible, por los requerimientos mínimos de implementación y a su vez permitirá fortalecer el proceso de valoración catastral y la atención a contribuyentes de avalúos de BI,

IX. RECOMENDACIONES

Para concluir la investigación se presentan recomendaciones que con la aprobación y aplicación de las mismas contribuirá al fortalecimiento de los procesos para determinar el impuesto a pagar en la trasmisión de BI y atención al contribuyente de avalúos.

Se recomienda que el sistema de valoración en línea de BI sea habilitado a todos los contribuyentes esta acción permitirá disminuir la gestión inadecuada por parte de los usuarios del sistema.

Se deberá fortalecer los vínculos entre entes estatales para el suministro de la información y trabajo en conjunto para que el sistema de valuación en línea de BI sea implementado a nivel nacional entre ellos alcaldías municipales e INETER.

Se recomienda que la información de los contribuyentes ingresada en la plataforma del sistema de valoración en línea de BI sea correcta y completa.

Crear mecanismos de evaluación del desempeño dirigido por la oficina de carrera administrativa al personal a cargo de la valoración de bienes y atención a los contribuyentes de avalúos, para tener mejor conocimientos de las capacidades no desarrolladas e implementar acciones de capacitación dirigido por la oficina de capacitación para su fortalecimiento o mejora.

Dar a conocer el manual de procedimientos de valoración de BI con el nuevo sistema en línea para que sea utilizado por las administraciones de rentas que ya realizan este proceso, además que en el manual incluyan todos los servicios posibles del área catastral y facilitar su estandarización a nivel institucional y sus dependencias.

X. BIBLIOGRAFIA

- Acevedo A. (1992). *El proceso de la entrevista,, conceptos y modelos*. Mexico: Lumisa. Obtenido de <https://es.slideshare.net/akbritto/alejandro-acevedo-el-proceso-de-la-entrevista-conceptos-y-modelos>
- Asamblea Nacional . (17 de Diciembre de 2012). *Ley No. 822 y 891 Ley de Concertación Tributaria y su reglamento, decreto 01-2013*. Managua, Nicaragua: Publicado en la Gaceta Diario Oficial No. 241.
- Asamblea Nacional. (17 de Enero de 2005). *Ley de Catastro Nacional, Ley No. 509*. Managua, Nicaragua: Publicada en la Gaceta Diario Oficial No. 11.
- DGI. (2017-2021). *Plan Estratégico*. Obtenido de <https://www.dgi.gob.ni/pdfInfo/PlanEstrategico>
- Harrington, J. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Mc Grow Hill. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/definiciones-del-mejoramiento-continuo/>
- Hernandez R., F. C. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Interamericana editores S,A. Obtenido de https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
- Manual de Organizacion y Funciones . (2018). *DGI*.
- Riquelme, M. (16 de Marzo de 2018). *Web y Empresas*. Obtenido de Web y Empresas: <https://www.webyempresas.com/mejora-continua/>
- Turmero P. (s.f.). *Funciones basicas, características y arquitectura de los sistemas automatizados,*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos107/funciones-basicas-caracteristicas-y-arquitectura-sistemas-automatizados/funciones-basicas-caracteristicas-y-arquitectura-sistemas-automatizados.shtml>

XI. ACRONICOS Y ABREVIATURAS

AT: Administración Tributaria.

BI: Bienes Inmuebles.

BIT: Boleta de Información de Tramite.

CGR: Contraloría General de La Republica.

CSET: Centro Superiores de Estudios Tributarios

CSJ: Corte Suprema de Justicia

CRN: Catastro y Recursos Naturales

DA: Detalles Adicionales

DCF: Dirección de Catastro Fiscal

DRRC: Dirección de Registro Recaudación y Cobranza.

DGA: Dirección General de Aduanas.

DGI: Dirección General de Ingresos.

FMA: Factor de modificación de Área.

FMF: Factor de Modificación de Forma.

FPE: Factor de Participación de Elementos.

IR: Impuesto sobre la renta.

INITER: Instituto Nicaragüense de Estudios Territoriales.

LCT: Ley de Concertación Tributaria.

TIC: Tecnología de la Información y Comunicación

XII. ANEXOS

Anexo1.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA

UNAN-MANAGUA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

CENTRO UNIVERSITARIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL



**TESIS DE MAESTRIA PARA OPTAR AL GRADO DE MASTER EN
ADMINISTRACION FUNCIONAL DE EMPRESAS**

OBSERVACION

TEMA: Análisis del comportamiento en la recaudación de avalúos de bienes inmuebles con el sistema de valuación en línea de la Dirección General De Ingresos (DGI), en el departamento de Managua, primer semestre del 2019.

Objetivo del Instrumento: El presente proceso de observación tiene como objetivo recopilar información para el tema de Tesis “ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO EN LA RECAUDACION DE AVALUO DE BIENES INMUEBLES CON EL SISTEMA DE VALUACION EN LINEA DE LA DIRECCION GENERAL DE INGRESOS, EN EL DEPARTAMENTO DE MANAGUA DEL SEGUNDO SEMESTRE 2019” dirigida a especialista de la administración tributaria para determinar el nivel de conocimiento que tienen sobre avalúos de bienes inmuebles y del sistema de valuación en línea.

I. Datos generales:

1. **Proceso a estudiar:** Atención y Digitación de Avalúos de Bienes Inmuebles.

2. **Lugar de observación:** Oficinas de Catastro Fiscal.

3. **Fecha de observación:** ____/____/____/

4. **Duración:** _____. **De:** _____ **hasta:** _____

II. Elementos o Componentes de la Observación

No.	Ítem	Cumplimiento		Tiempo
		Si	No	Minutos
1	El especialista verifica la documentación requerida con anticipación al iniciar el proceso de valoración en línea de bienes inmuebles.			
2	Está de forma unificada y mediante alguna normativa, la documentación requerida al solicitante.			
3	Elige la Transacción Adecuada			
4	Llena Correctamente los campos requeridos			
5	Localiza correctamente el bien a valuar			
6	Muestra un trato adecuado hacia el contribuyente			
7	Tiene habilidades para explicar a los solicitantes el resultado final del avalúo.			
8	Presenta un buen dominio de la base legal para explicar a los solicitantes los derechos establecidos por ley, en caso de desacuerdo.			

9	Tiene dominio para explicar al solicitante, el tiempo de validez del avalúo y que hacer en caso de vencimiento del término.			
---	---	--	--	--

Anexo 2.

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN-MANAGUA**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

CENTRO UNIVERSITARIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL



**TESIS DE MAESTRIA PARA OPTAR AL GRADO DE MASTER EN
ADMINISTRACION FUNCIONAL DE EMPRESAS**

ENTREVISTA

Entrevistador: Lic. Oscar Daniel Conrado Álvarez

Objetivo: La presente entrevista tiene como objetivo recopilar información para el tema de Tesis “ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO EN LA RECAUDACION DE AVALUO DE BIENES INMUEBLES CON EL SISTEMA DE VALUACION EN LINEA DE LA DIRECCION GENERAL DE INGRESOS, EN EL DEPARTAMENTO DE MANAGUA DEL SEGUNDO SEMESTRE 2019” Esta entrevista está dirigida al especialista informático para obtener la información sobre la implementación del

sistema de valuación catastral en línea, tales como diseño, Recursos, Medios. Que permitan determinar si la utilización de sistema se les facilita a los usuarios.

I. Datos Generales:

- a) Dirección o Dependencia _____
- b) Puesto o función _____
- c) Tiempo de laborar _____

II. Desarrollo de Preguntas.

1. ¿Participó en el diseño o elaboración del sistema de valoración catastral en línea de Bienes Inmuebles?
2. El sistema presenta un calculador catastral, considera usted que es fácil de descifrarlo y entenderlo?
3. ¿Cómo ha beneficiado a la Administración tributaria contar con un sistema de valuación catastral de Bienes Inmuebles en línea?
4. ¿El sistema tiene mecanismos de alerta para detectar errores u omisiones en la digitación de información por parte de los usuarios?
5. ¿Con que frecuencia se actualizan las tablas catastrales, se realizan automáticamente?

Muchas Gracias por su colaboración.

Anexo 3.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN-MANAGUA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

CENTRO UNIVERSITARIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL



TESIS DE MAESTRIA PARA OPTAR AL GRADO DE MASTER EN ADMINISTRACION FUNCIONAL DE EMPRESAS

ENCUESTA

Encuestador: Lic. Oscar Daniel Conrado Álvarez

Objetivo: La presente entrevista tiene como objetivo recopilar información para el tema de Tesis “Análisis del comportamiento en la recaudación de avalúo de bienes inmuebles con el sistema de valuación en línea de la Dirección General de Ingresos, en el departamento de Managua del segundo semestre 2019”, esta encuesta está dirigida para los técnicos valuadores de la DRRC, los datos obtenidos en esta encuesta, tendrán carácter de confiabilidad, servirá de mucho para analizar la aplicación y procedimientos para la valuaciones de bienes inmuebles.

I. DATOS GENERALES:

- 1) Nombre Completo: _____
- 2) Cargo: _____
- 3) Años de Experiencia: _____
- 4) Fecha: ____/____/____.

II. DESARROLLO DE PREGUNTAS

1. ¿Al momento de una valoración de bienes inmuebles que documentos considera de máxima importancia? Escrituras _____, Planos Topográficos_____, Certificado Catastral_____, Hoja de SISCAT (Alcaldía Municipal)_____, Todos_____.

2. ¿El sistema al emitir los avalúos catastrales, ha presentado algún tipo de error, con qué frecuencia lo hace?
3. ¿El sistema de valoración en línea genera reportes, que permita detectar la insolvencia de los avalúos de bienes inmuebles?
4. ¿Al momento de la implementación del sistema de valoración de BI recibió capacitación?
5. ¿Existe un manual de procedimiento para el sistema, de existir con qué frecuencia se utiliza?
6. ¿Cuáles son los factores considerados en el proceso de valoración de las propiedades en el nuevo sistema de valoración en línea?
7. ¿Cuál es el tiempo promedio requerido para cumplir o realizar un trámite de avalúo de bienes inmuebles?
Menos de 5 minutos____, Entre 5 a 10 minutos____, más de 10 Minutos_____.
8. ¿El sistema de avalúo ya tiene previsto la devaluación y depreciación de la moneda?
9. ¿El sistema tiene la capacidad de ubicar las propiedades de acuerdo a la zona?

Muchas gracias por su Colaboración

Anexo 5. Boleta de Información de Trámite (BIT)



Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional
El Pueblo, Presidente!

Dirección General de Ingresos
Ministerio de Hacienda y Crédito Público
Boleta de Información de Trámite

Dirección Ingresos

RUC: 48712018040174809

Nombre y apellido del propietario: X-X-X-X-X-X-X-X-

Cédula de identidad: 000000000000000000

Nombre y apellido del cotratado: X-X-X-X-X-X-X-X-

N° certificado: 0017925 Período: 04/01/2018

Fecha de generación: 04/01/2018 Fecha de ingreso: 04/01/2018

Fecha de vencimiento del pago: 03/02/2018

Concepto: BIEN INMUEBLES

Impuesto:	C\$	32,261.19
Timbre fiscal:	C\$	10.00
Total de a distribuir:	C\$	42,261.19

Los valores de este documento se actualizarán después de su fecha de vencimiento, que inicia a partir de la fecha de generación del documento del cual.

Dirección General de Ingresos
Boleta de Información de Trámite

RUC: 48712018040174809

BIT: X-X-X-X-X-X-X-X-

Fecha de generación: 04/01/2018

Fecha de vencimiento: 03/02/2018

Total de la deuda: C\$ 42,261.19

Exhibir: Trintran dos mil novecientos once cent
sin quince centavos netos

Cédula de identidad: 000000000000000000

Nombre y Apellido: X-X-X-X-X-X-X-X-

Firma del contribuyente




Código del trámite

Fuente: Dirección General de Ingresos (DGI) (2019)

Cronograma de trabajo investigativo

Ítems	Actividad	Fecha de Cumplimiento
1	Selección de tema	10/05/2019
2	Planteamiento de Objetivo general y específico	10/05/2019
3	Planteamiento del problema	14/05/2019
4	Recopilación, organización y análisis de información recopilada para elaboración de Marco Teórico	25/05/2019
5	Elaboración de instrumentos	20/06/2019
6	Aplicación de instrumentos	20/09/2019
7	Tabulación de los resultados	30/09/2019
8	Análisis de los resultados	20/10/2019
8	Conclusiones, recomendaciones	22/10/2019
9	Entrega de trabajo final	25/10/2019
10	Pre-Defensa	30/10/2019
11	Entrega de documento final de tesis	04/11/2019
12	Defensa de tesis	07/11/2019