

ARTICULO CIENTIFICO



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí

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

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

Autores:

José Román González Picado

Milena del Rosario Acevedo González

Carlos Agenor Pino Corrales

Tutora:

MSc. Aminta Briones

Estelí, marzo 2019



ARTICULO CIENTIFICO

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

Autores:

José Román González Picado

Milena del Rosario Acevedo González

Carlos Agenor Pino Corrales

RESUMEN

La presente investigación titulada Estrategias de recaudación tributaria en la Municipalidad de Palacagüina, primer semestre 2017, cuyo objetivo fue el de analizar la efectividad del proceso de recaudación tributaria en la municipalidad de Palacagüina, primer semestre del 2017. Tema seleccionado de las Líneas de Investigación que impulsa la Facultad Regional Multidisciplinaria, (FAREM Estelí). La investigación corresponde al enfoque mixto porque se recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos para responder al planteamiento del problema basado en las actividades del área de recaudación tributaria, fue de corte transversal, teniendo como población a los contribuyentes del IBI, rodamientos, comercio cuota fija, declaración 1% de los cuales se extrajo la muestra.

Se elaboró una encuesta dirigidas a los contribuyentes y entrevistas a directores de Administración y recaudación tributaria. Para el procesamiento de datos se utilizó el software SPSS, empleando la estadística descriptiva en cuadros de distribución de frecuencias con sus correspondientes gráficos y análisis. De los resultados principales el 65.5% (131) de los encuestados refieren que están satisfecho con los servicios que presta la municipalidad, así como el 69.5% (139) valoran de buena y excelente los servicios que se brindan. Las metas propuestas por el concejo municipal para el primer 2017, no se cumplió y son los meses que existe mayor recaudación en la municipalidad.

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

ARTICULO CIENTIFICO

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

SUMMARY

The present investigation entitled Strategies of tax collection in the Municipality of Palacagüina, first semester 2017, whose objective was to analyze the effectiveness of the process of tax collection in the municipality of Palacagüina, first semester of 2017. Selected topic of the Research Lines that promotes the Regional Multidisciplinary School, (FAREM Estelí). The research corresponds to the mixed approach because it collects, analyzes and links quantitative and qualitative data to respond to the approach of the problem based on the activities of the area of tax collection, was cross-sectional, having as a population the taxpayers of the IBI, bearings, trade fixed fee, declaration 1% of which the sample was extracted.

A survey was developed for taxpayers and interviews with directors of Administration and tax collection. The SPSS software was used for data processing, using descriptive statistics in frequency distribution tables with their corresponding graphs and analysis. Of the main results, 65.5% (131) of the respondents' report that they are satisfied with the services provided by the municipality, as well as 69.5% (139) rate the services provided as good and excellent. The goals proposed by the municipal council for the first 2017, were not met and are the months that there is greater collection in the municipality.

Based on the study carried out, a proposal is presented as part of the contribution of the research team to the municipality, where six (06) strategic objectives are being proposed with their strategic lines and their respective activities.

Keywords: Perception, Effectiveness, Tax collection process, Municipality, Strategy.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación de la carrera de administración de empresa, tiene como objetivo proponer estrategias para mejorar el proceso de recaudación tributaria en la municipalidad de Palacagüina, primer semestre del 2017.

Basado en las referencias del marco teórico se establecerán los aspectos teóricos y conceptuales relacionados con el tema investigado, que contribuye a un mejor entendimiento de los términos básicos que guardan relación con el estudio planteado.

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

Así mismo, no hay una línea específica que plantee estrategias de recaudación que sean aprobadas por el concejo municipal, aunque se usan algunas políticas de recaudación donde en algunos casos se han elaborado notificaciones y se le llevan a contribuyentes, para requerir el pago de los tributos vencidos, así como una ordenanza que exonera del 10% aquellos contribuyentes que acuden a pagar en los tres primeros meses del año.

En el Municipio la recaudación obtenida por este impuesto es muy baja e insuficiente y, por ende, no representa un aporte significativo para alcanzar satisfacer las necesidades destacando que parte de los mayores ingresos percibidos por la recaudación tributaria, es por el impuesto sobre actividades económicas. Por tal motivo, a través de la investigación se analizó por medio de revisión bibliográfica, observación, encuestas y entrevistas la efectividad del proceso de recaudación tributaria en la municipalidad de Palacagüina, primer semestre del año 2017, en donde la principal fuente de información fueron los contribuyentes y directoras de áreas de recaudación y administración, también se revisó que estrategias se han aplicado por la administración tributaria en la recaudación del impuesto y las tasas por servicios que los contribuyentes hacen uso.

ARTICULO CIENTIFICO

Se identificaron tres tesis en modalidad de Seminario de Graduación. En la biblioteca Urania Zelaya de la Facultad Regional Multidisciplinaria (FAREM – Estelí), en seminario de graduación para optar al título de administración de empresa.

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

MATERIALES Y METODOS

La población de este estudio fue de 7667 contribuyentes, en donde bajo un muestreo aleatorio estratificado, perteneciente a la familia de muestreos probabilísticos se dividió toda la población objeto de estudio en 4 diferentes subgrupos o estratos distintos, que fueron: matrícula, impuesto de comercio, declaraciones, impuesto de bienes inmuebles y rodamiento, de estos sub grupos se extrajo la muestra de un total de 200 contribuyentes, a los que se les aplicó encuestas con preguntas cerradas, se aplicó entrevistas a dos directoras de área (directora de recaudación y administración de la municipalidad).

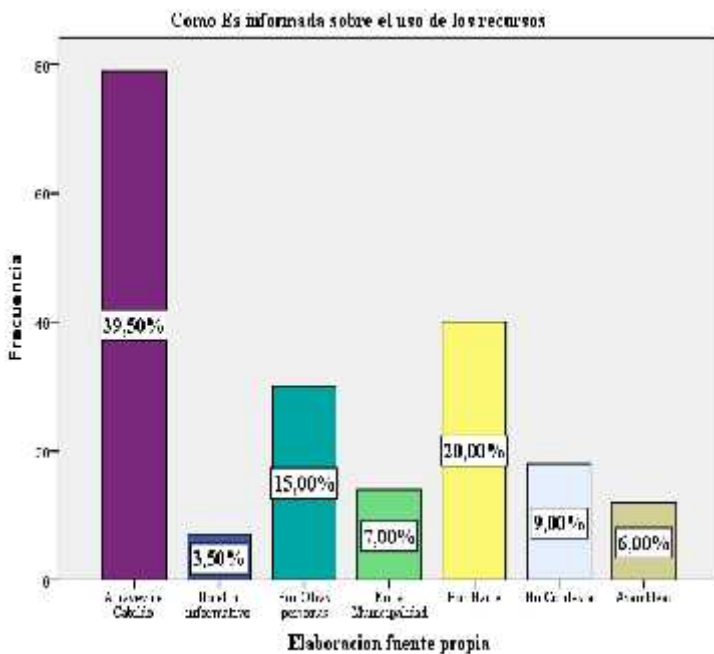
El tipo de la investigación se desarrolló bajo un **enfoque mixto**, en el cual es un proceso que se recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema, dado a que la investigación pretende proponer estrategias para mejorar el proceso de recaudación y la atención por la administración tributaria del Municipio de Palacagüina, este trabajo según nivel de profundidad es del **tipo descriptivo**, en donde se utiliza para describir las características del fenómeno de estudio, además de llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

Los resultados obtenidos de la encuesta se procesaron a través del programa de SPSS, y las entrevistas en análisis de los datos cualitativos estos se procesaron tablas de Word es resaltar que se realizó revisión documental y se aplicó instrumento de observación para brindar una mejor apreciación del problema en estudio.

RESULTADOS Y DISCUSION

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

Grafico No.1 ¿Cómo es informado usted sobre los recursos que contribuye?

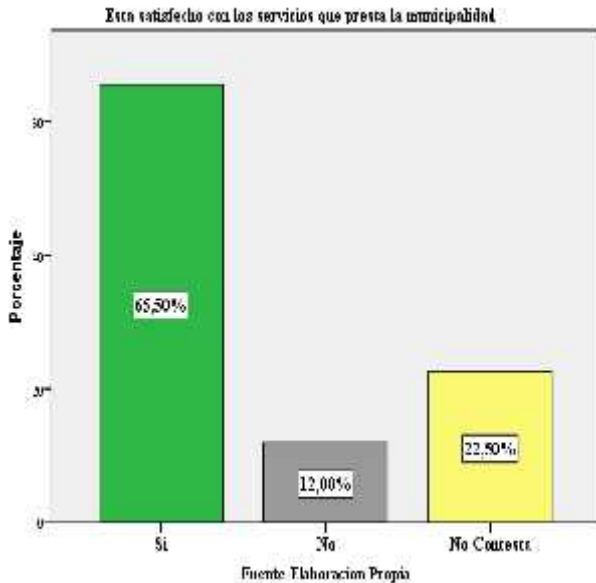


El gráfico refleja que el 39.5% (79) de los contribuyentes encuestados manifiestan sentirse informados a través de cabildos, 20% (40) por nadie, el 15% (30) por otras personas, el 9% (18) No contestaron esta pregunta, el 7% (14) en la municipalidad, el 6% (12) en asambleas y el 3,5% (7) por boletín informativos.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

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

ARTICULO CIENTIFICO

Grafico No.2. ¿Está satisfecho con los servicios que presta la municipalidad?



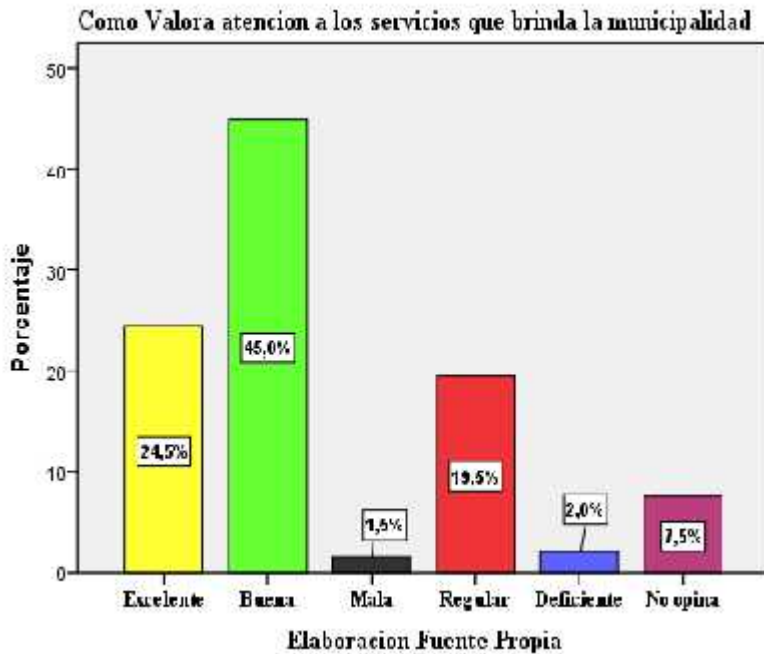
Goytia 2014, plantea que la satisfacción se mide por la calidad percibida en la atención, en la calidad de los procesos, en la eficiencia de los tiempos de espera, en las actitudes de respeto de los servidores públicos, en la información brindada, en las instalaciones ofrecidas y en los servicios prestados. Todos estos conjuntos de cosas hacen a la calidad total, que consiste en satisfacer las necesidades y deseos de los usuarios o ciudadanos y que se percibe en unos servicios de calidad. Drucker (1990), sostiene que "el cliente evalúa el

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

De la información recolectada al personal entrevistado, se cita **SI1**. "Yo pienso que sí, aquí en el municipio no ha habido problemas o conflictos que la gente haya manifestados o expresado descontento por mal uso de los recursos". Estas coinciden que los contribuyentes sienten satisfacción por los servicios prestados por la municipalidad, pero refieren que no hay como medir esa satisfacción. Se percibe que hay un acomodamiento en cuanto a la satisfacción ya que del 100% de los encuestados solo el 65.5% manifestaron sentirse satisfecho con el servicio que presta la municipalidad.

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

Grafico No.3. ¿Cómo valora la atención a los servicios que brinda la municipalidad?



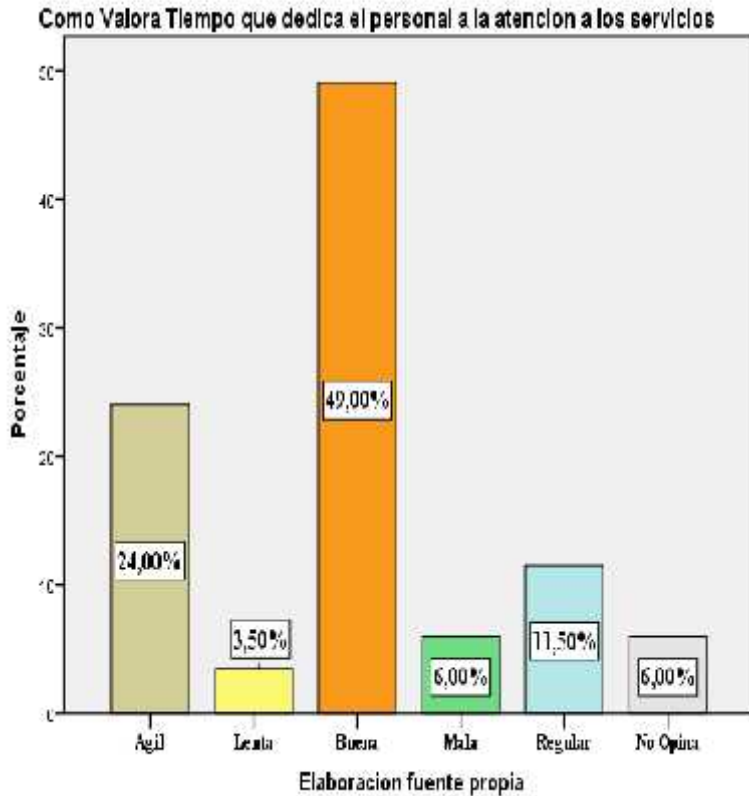
El servicio es, en esencia, el deseo y convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad. Asimismo, (Vargas, 2006), menciona que la calidad del servicio es la conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente.

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

De la información recolectada al personal entrevistado, se cita **SI2**. "Si. Si está satisfecha con los servicios que presta la municipalidad como es el servicio de recolección de la basura, el cementerio municipal, el mercado etc. Ya que contribuyen al pago de dichos servicios a la municipalidad. la población mira el desarrollo del mismo".

ARTICULO CIENTIFICO

Grafico No.4. ¿Cómo valora el tiempo que dedica el personal a la atención a los servicios?



Como podemos observar los resultados siguientes el 49% (98) de los contribuyentes encuestados manifiestan que valoran de bueno el tiempo que dedica el personal de la alcaldía municipal a la atención de los servicios prestados, el 24% (48) expresaron que es ágil, el 11.50%(23) la dedicación del tiempo a sus servicios es regular, el 6%(12) mala, al igual que otro 6%(12) no opinaron en esta pregunta y un 3.50% de mala.

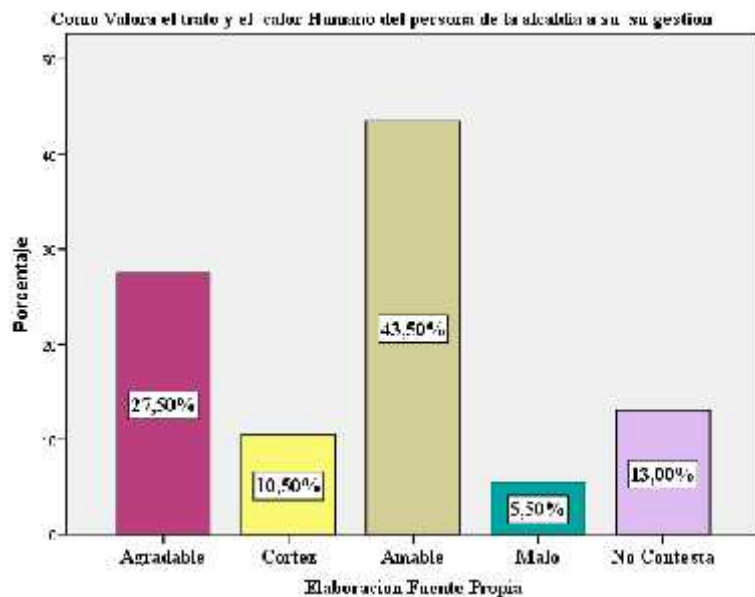
Goytia 2014, expresa que los servicios públicos deben ofrecer celeridad en la

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

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

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

Grafico No.5. ¿Cómo valora el trato y el calor humano del personal a su gestión?

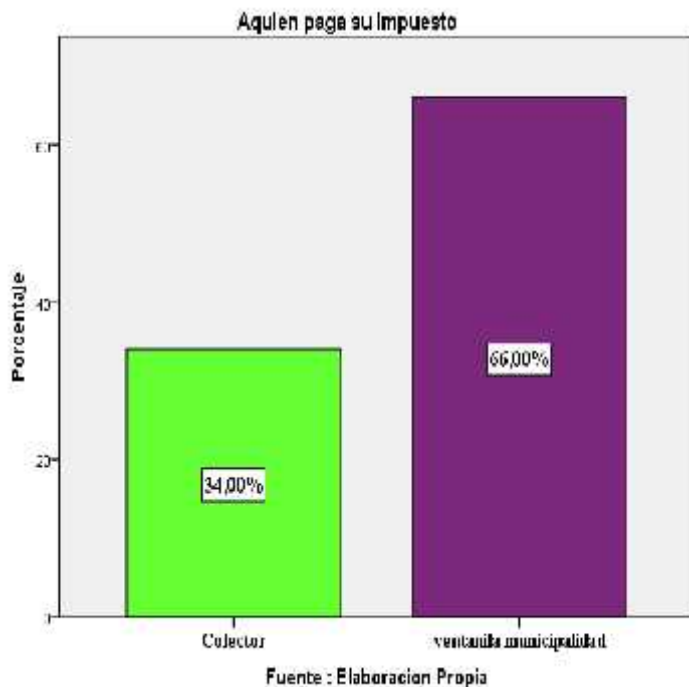


El siguiente gráfico representa que el 43,5% (87) de los contribuyentes encuestados expresan que el trato a su gestión en la municipalidad es Amable, el 27,5% (55) Agradable y el 10,5%(21) dicen que el trato es Cortez, hay un calor humano, pero existe 5.5% (11) catalogan de malo y un 13% (26) no contestaron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

opiniones. La suma de estas dos últimas categorías 18.5% nos indica que muchos aspectos a mejorar en la municipalidad sobre el trato y brindar seguridad de calor humano a nuestros contribuyentes y por consiguiente a nuestra población, realizando la vinculación teórica esta plantea que la calidez humana es el cariño y el afecto que las personas muestran hacia los demás. Calidez es calor, esto quiere decir que se crea un ambiente feliz en el que las relaciones interpersonales fluyen de manera natural. Cuando hablamos de calidez humana hay una relación muy estrecha con el concepto de empatía, el poder ponernos en el lugar del llega a solicitar el servicio y preguntarnos ¿cómo quisiera yo que fuera atendido?.

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

Grafico No.6. ¿A quién paga sus impuestos?



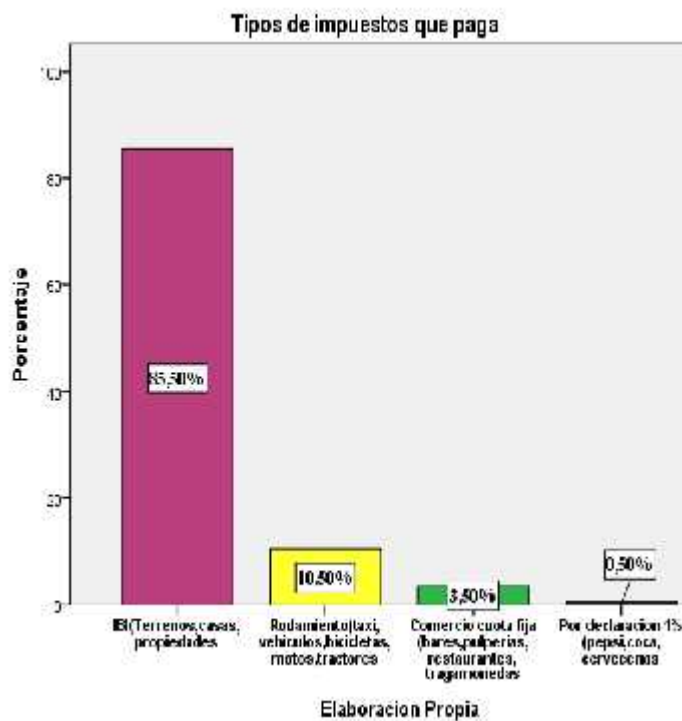
Ante la pregunta ¿A quién paga sus Impuestos? El siguiente gráfico representa que el 66% (132) plantean que lo realizan directamente en la ventanilla de la municipalidad 34% (68) de los encuestados refieren que lo realizan al Colector,

demostrándose de esta forma un buen porcentaje de la población contribuyente que visitan la municipalidad, razón por la cual es importante una buena atención en los servicios que se prestan a como también es relevante el número de

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

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

Grafico No.7. ¿Tipos de contribuyentes según impuesto a pagar?



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

En la vinculación teórica se hace referencia que la eficiencia recaudatoria comprende las acciones que realiza y emplea recursos que la administración tributaria para lograr que los contribuyentes paguen sus impuestos voluntariamente, esto a través de

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

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

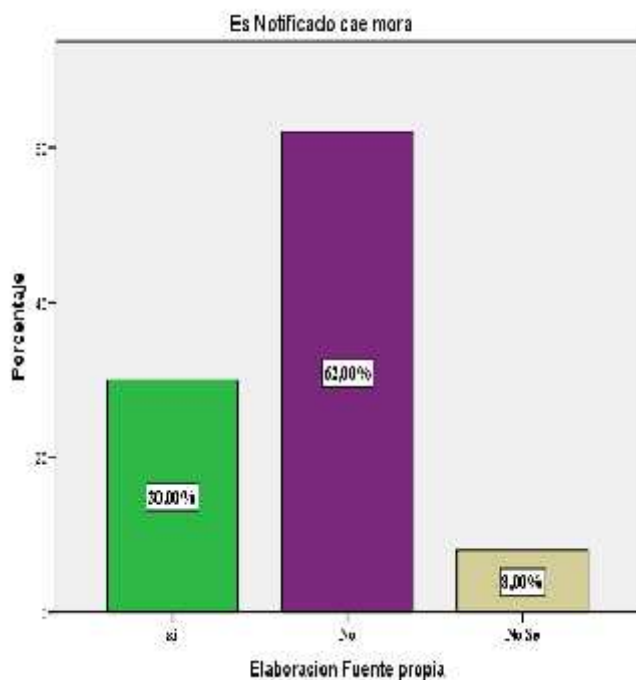
ARTICULO CIENTIFICO

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

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

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

Grafico No.8. ¿Es notificado cuando cae en mora?



Con respecto, al nivel de notificación, las repuestas arrojaron que el 62%(124) que no son notificadas, siendo un porcentaje alto lo que reafirma, lo expresado, 30% (60) de la población encuestada manifestaron que son notificadas, así como un 8% que no contestaron de los contribuyentes. Vinculando con el contexto de la teoría, Urrutia (2011) expresa que el objetivo de la fiscalización, es que todos los contribuyentes cumplan cabal, oportuna y espontáneamente. Por otro lado, es cierto que el control tributario ejercido por la administración es material y humanamente

posible hacerlo sobre todos los contribuyentes. Por esta razón la Administración Tributaria debe ejercer su función fiscalizadora en forma selectiva, es decir, toman un grupo de contribuyentes del universo existente para verificar su grado de cumplimiento, para ello.

Por medio de estos resultados, se puede interpretar que la dirección de recaudación, en coordinación con la gerencia municipal, al parecer no mantienen mecanismos

ARTICULO CIENTIFICO

periódicos que le permitan mantener informado adecuadamente a los contribuyentes de su obligación tributaria con respecto al impuesto a las actividades económico.

En revisión documental se encontró que: Según organigrama funcional de la municipalidad solo existe el área de recaudación, con una directora, un colector y una persona que es caja general de toda la municipalidad. No existe oficina de fiscalización, existe para toda la municipalidad una asesora legal que realiza todos los trámites legales, pero no se hace ninguna labor de gestión de cobro por la vía judicial. En la revisión bibliográfica se identificó que existe un plan de arbitrio desde el 2007. En donde ninguna de las tasas e impuestos han sufridos ajustes en los últimos años, lo que se debería realizar un ajuste y revisión a dicho plan de arbitrio.

Conclusiones

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

En relación con el primer objetivo, se concluyó que

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

1. Un buen servicio se percibe cuando las expectativas del usuario se atienden en forma oportuna, eficaz y transparente, y hasta el momento no existe en la municipalidad un mecanismo que permita medir el grado o las inquietudes de insatisfacción de la población contribuyente., ya que solo el 65.5% refieren estar satisfecho con el servicio que brinda la municipalidad así como el 69.5% de los contribuyentes valoran de buena y excelente los servicios que brindan.

ARTICULO CIENTIFICO

2. Los servidores públicos deben garantizar un trabajo y una atención cada vez más eficaz, eficiente, entusiasta, con calidad y cariño para incentivar a la mejora de la cultura tributaria de la población, con una comunicación más activa que transmita la confianza, la seguridad, y transparentar con sus acciones diarias de que los recursos son utilizados para el beneficio de la misma población, en este sentido el 18.5 % de los encuestados dijeron que no existe un trato amable en la atención a su gestión en la municipalidad.
3. Hace falta informar más a la población contribuyente del municipio sobre el pago de sus impuestos, ya que el 36.2% refirió no saben en que se utilizan sus contribuciones.
4. Es necesario mantener informado a los contribuyentes sobre el pago de sus tributos es de vital importancia para la municipalidad ya que incentiva al pago puntual de estos mismos,
5. Mejorar la comunicación entre los contribuyentes y la municipalidad de Palacagüina es elemental para sentar las bases de la confianza y la transparencia e incrementar las recaudaciones y los beneficios a la población. Ya que el 56% de los contribuyentes encuestados manifiestan sentirse informados por algún medio de información que impulsa la municipalidad ya sean cabildos municipales, asambleas, boletines y/o cuando visitan la municipalidad, así como el 15% (30) expresaron que por otras personas y 29% (58) manifestaron no estar informados y/o no contestaron la pregunta.
6. No se evalúa, ni se da seguimiento a la satisfacción de la población contribuyente y/o usuaria de los servicios municipales.

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

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

ARTICULO CIENTIFICO

5. Se identificó que existe un plan de arbitrio desde el 2007, en donde que ninguna de las tasas e impuestos han sufrido ajustes.

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

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

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

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

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

ARTICULO CIENTIFICO

RECOMENDACIONES

1. Capacitar a los servidores públicos municipales en valores, así como el trato amable, de calidad y calidez hacia nuestra población.
2. Colocar en la municipalidad un buzón de quejas y sugerencias y así poder identificar algunas de las insatisfacciones que puedan expresar la población contribuyente.
3. Generar un canal de comunicación con los contribuyentes, para informarle hacia dónde se dirigen sus aportes por tasas.
4. La gerencia municipal ante ausencia de personal de áreas sensible asigne con anterioridad quien pueda asumir el área para que los usuarios y/o contribuyentes realicen sus trámites sin ningún contra tiempo.
5. Realizar al menos una vez al año encuestas de satisfacción con los contribuyentes u usuarios de servicios de la municipalidad.
6. En consecuencia, para una eficiente política de recaudación municipal se deberán entonces establecer metas claras sobre montos de recaudación y por contribuyentes, formular un plan de acción continua de ejecución del cobro, evaluar de manera sistemática los resultados alcanzados, contar con un equipo abocado cotidianamente a la tarea y capacitar al personal disponible para este cambio conceptual. No existe ciudadanía gratis y el ser ciudadanos de una sociedad compleja compromete al gobierno a la búsqueda de recursos genuinos con equidad en la gestión.
7. Implementar el plan de estrategias orientado a mejorar la recaudación tributaria, el mismo que contiene seis ejes estratégicos. El primero, referido a los servidores públicos deben garantizar un trabajo y una atención cada vez más eficaz, eficiente, entusiasta, con más calidad y cariño, con el fin de mejorar la atención a los contribuyentes.

Como segundo eje, se propone mejorar la cultura tributaria de la población, promoviendo a través de concursos, sorteos, capacitación a los contribuyentes, a fin de generar mayor conciencia tributaria. El tercero, debe estar referido a reducir el nivel de evasión tributaria, implica elaborar convenios con los sectores representativos de la sociedad del municipio de Palacagüina, para consensuar los tributos y facilitar su cumplimiento, a fin de bajar los índices de incumplimiento y morosidad.

ARTICULO CIENTIFICO

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

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

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Alean, A. ((2011)). *Factores determinantes del recaudo de los impuestos Predial e Industria y Comercio en el Distrito de Cartagenas de Indias - Colombia*. Colombia.

Alonso, J. R. (2011). Neurociencia El Calor Humano. *Divulgacion cientifica historia de la Neurociencia*, pag 02.

. Asamblea Nacional . (2005). *Ley 562.Codigo Tributario de Nicaragua y sus reformas*. Managua Nicaragua: Gaceta diario Oficial No 227.

Asamblea Nacional. (19 Noviembre de 1986, Aprobada en la Gaceta de abril 1987). *Constitucion Politica de Nicaragua*. Nicaragua.

Borges, A. (2015). *Estratagias para mejorar el proceso de Recaudacion del Impuesto de Bienes Inmueble, en la Alcaldia del municipio de Ocotal en el primer semestre del 2015*. Alcaldia Municipal, Madriz, Ocotal.

Castillo, F. W. (14 de Marzo de 2012). *Blog/freddycastillo*. Obtenido de <http://blog.pup.edu>: <http://blog.puc.edu.pe/blog/freddycastillo>

CEPAL.ORG. (s.f.). www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/1/. Obtenido de www.cepal.org

Cortez, H. B. (2012). *Todo Sobre impuestos En Nicaragua 8va Edicion Capitulo I Pagina 30*. Managua Nicaragua.

Druker, P. (1990). *El Ejecutivo Eficaz*. Buenos Aires : Sudamericana.

Duque, E. (2005 p.1). *Revision del Concepto de Calidad del Servicio y sus modelos de medicion*. Revista Innovar(25) 64- 80.

ARTICULO CIENTIFICO

- Elmer Garay Trujillo, R. (2017). *Análisis de la recaudación de ingresos propios de la Provincial Rodríguez de Mendoza, 2017*.
- Fariñas, G. (1995 p. 56). *Temas de Finanzas Publicas, Derecho Tributario e Impuestos sobre la Renta*. Venezuela: Editorial Hijos de Ramirez Paz.
- Flores Zavala, E. (1946, p.3). *Elementos de Finanzas Publicas Mexicanas*. Mexico D.F.
- Glenda de Jesus Ayestas, C. I. (2015). *Estrategias para mejorar el proceso de recaudacion ddel impuesto de bienes e inmuebles*. ocoatl: Biblioteca Urania Zelaya.
- Goytia, M. B. (2014). Calidad de los Servicios Publicos. En M. B. Goytia, *Capituli I* (págs. 9-10).
- Guerrero, Y. (2010). *Analisis de la Estructura tributaria como fuente de Ingresos propios en el Municipio Tovar del Estado Merida*. Venezuela.
- Hernández. (2006 p 755). *Publication/281592637 El enfoque mixto*. Obtenido de <https://www.researchgate.net>: <https://www.researchgate.net>
- Hernandez Sampieri, R. (2006). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Educacion.
- <http://sumafelicidad.es>, /.-c.-h. (05 de Enero de 2018). [http://suma.felicidad.es el-calor-humano](http://suma.felicidad.es/el-calor-humano). Obtenido de La vanguardia: [http://suma.felicidad.es el-calor-humano](http://suma.felicidad.es/el-calor-humano)
- <https://designificados.com/percepcion/>. (s.f.). En *DeSignificados.com*. Obtenido de <https://designificados.com/percepcion/>: <https://designificados.com/percepcion/>
- Johnson y Scholes. (2016). *Direccion Estrategica Septima Edicion*. Madrid : Pearson Educacion S.A.
- Mintzberg, H. (2007). *Estrategias de seguimiento hacia una teoria general*. Canada.
- Miranda Gonzalez, F., Chamorro Mejia, A., & Rubio Lacoba, S. (2007). *Introduccion a la gestion Calidad*. Madrid España: Publicaciones Delta.
- Parasuraman,, Z,, & Berry A. (1985 p. 126). *Calidad Total en la Gestion de Servicios*. Ediciones Diaz de Santos.
- Salgado, C. (2016). *Procesos de recaudaciony uso de los impuestos obtenidos en el Mercado Municipal Alfredo Lazos en el Municipio de Esteli en el año 2016*. Esteli.
- Sholes, J. y. (2006). *Direccion Estrategica*. Madird: Pearson Educacion S.A.
- Videa, Castillo,Espinoza. (2015). *Estrategias para mejorar el Proceso de Recaudacion del Impuesto sobre ventas y servicios para la alcaldia del Municipio de Pueblo Nuevo ene el primer trimestre del 2015*. Esteli.