

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
POSTGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
MAESTRÍA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TESIS

**MEJORA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA INCREMENTAR LA
RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS Y TASAS EN EL MUNICIPIO DE
JUTICALPA, OLANCHO, HONDURAS.**

SUSTENTADA POR:

LIC. ROGER EMILET COELLO DEL CID

PREVIA OPCIÓN AL TÍTULO DE:

**MÁSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ORIENTACIÓN
EN FINANZAS**

ASESORES DE TESIS:

MSC. LUIS DUARTE

ASESOR METODOLÓGICO

MSC. OLMAN HERRERA

ASESOR TÉCNICO

CIUDAD UNIVERSITARIA

12 DE AGOSTO DE 2012

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

LICDA. JULIETA CASTELLANOS RUIZ
RECTORA

ABOGADA ENMA VIRGINIA RIVERA
SECRETARIA GENERAL

DOCTORA OLGA JOYA SIERRA
DIRECTORA DEL SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

MSC. BELINDA FLORES DE MENDOZA
DECANA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DOCTOR JORGE ABRAHAM ARITA LEÓN
COORDINADOR GENERAL POSTGRADO FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso por darme la fe, sabiduría, fortaleza, protección y proveerme de todos los medios materiales y espirituales necesarios para culminar con éxito esta maestría.

A mí esposa Noris Bueso, mi hija Noris Michelle Coello y a mi hijo Roger Eduardo Coello; por ser todo en mi vida, por apoyarme en todos mis proyectos, por ser la luz de mis ojos y mi inspiración.

A mi madre; Rosa Cándida del Cid, por haberme enseñado el valor de la superación y la perseverancia y tenerme presente en sus oraciones todos los días.

A mis Hermanos, por todos los momentos que hemos vivido y quienes me han ayudado a crecer como persona.

A mis asesores, Msc. Olman Herrera por su desinteresado y dedicado apoyo en todo este proceso de realización de mi tesis.

Al coordinador del POSTFACE, Dr. Jorge Abraham Arita León, por su valioso aporte a mi formación personal y profesional.

Al alcalde Municipal del Municipio de Juticalpa, Lic. Ramón Daniel Sarmiento Escobar por su valiosa colaboración en el proceso de desarrollo de mi tesis.

A todas aquellas personas que en forma directa e indirecta contribuyeron a la culminación de mis estudios y que sería interminable la lista, por su apoyo incondicional mis deseos para que Dios ilumine sus mentes y les provea sabiduría en las diferentes actividades diarias.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios Todopoderoso Creador del Universo, por guiarme y colmarme de bendiciones y sabiduría en todo momento a lo largo de la vida, y durante este largo periodo de estudio darme fortaleza y espíritu para seguir adelante y perseverar para alcanzar el objetivo trazado.

A las autoridades de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, a las Fuerzas Armadas de Honduras, por brindarnos la oportunidad de formarnos profesionalmente.

Al Master Olman Herrera, por su sabio asesoramiento en esta investigación, y demás Maestros que nos impartieron magistrales cátedras.

A las autoridades y empleados municipales, del municipio de Juticalpa departamento de Olancho y todas las personas que colaboraron para que este proyecto se hiciera realidad.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad elaborar una propuesta para mejorar el proceso administrativo en la recaudación de impuestos en la municipalidad de Juticalpa, Olancho. Apoyado en la comprensión e implementación del proceso administrativo, los principios de administración y de calidad total, en los conceptos y bases establecidas en los convenios entre la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH) y la Asociación de Municipios de Honduras (AMHON).

El desarrollo del municipio implica la generación de capacidades locales, mejorar calidad de vida de sus habitantes, la concertación de los actores y el sentido de pertenencia o arraigo

Para iniciar la ruta hacia el desarrollo del municipio, es necesaria la obtención de recursos económicos que permitan llevar el desarrollo a todos los sectores, por lo que es de vital importancia incrementar los ingresos económicos y una de las formas es a través de los impuestos.

El proceso metodológico que se siguió para la elaboración de la propuesta, fue la realización de una serie de entrevistas a autoridades de la Municipalidad de Juticalpa y miembros de la alcaldía municipal.

Cada una de las personas entrevistadas se mostró anuente e interesada en participar y de esta manera poder contribuir a la búsqueda de alternativas de desarrollo, estas entrevistas dan como resultado que uno de los principales problemas que tiene el municipio de Juticalpa es que no cuenta con un plan estratégico que marque la ruta a seguir para los próximos años.

En la búsqueda de soluciones reales a dicho problema se concluye que uno de los mecanismos más efectivos y a las vez viables es la creación de un plan estratégico que contenga los objetivos y metas permitan alcanzar el desarrollo integral y progresivo del municipio.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	ii
Introducción.....	iii
1 Capítulo I Delimitación del Problema.....	1
1.1 Contexto Problemático general.....	1
1.2 Descripción del municipio.....	2
2 Capítulo II Planteamiento del Problema.....	19
2.1 Situación problemática.....	20
2.2 Delimitación del tema	21
2.3 Preguntas de investigación.....	22
2.4 Objetivos de investigación.....	23
2.5 Justificación.....	23
2.6 Viabilidad.....	25
2.7 Vacío de conocimiento.....	26
3 Capítulo III Marco de Referencia.....	27
3.1 Marco Teórico.....	29
3.2 Marco conceptual.....	40
3.3 Marco Contextual.....	47
4 Capítulo IV Variables de Estudio.....	52
4.1 Definición conceptual y Operacional de Variables.....	53
5 Capítulo V Plan de Análisis.....	58
5.1 El Plan de muestreo.....	59
5.2 Análisis e interpretación de Datos.....	60
5.3 Discusión de Datos.....	90
5.4 Conclusiones.....	94
6 Capítulo VI Propuesta para mejorar el proceso administrativo de recaudación de impuestos y tasas en la Municipalidad de Juticalpa.....	95
7 Bibliografía.....	104
8 Anexos “A” Encuesta	105

CAPÍTULO I

DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA



Fotografía No. 1 de la alcaldía municipal de Juticalpa.
Fuente: Roger Coello

1 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

En el presente capítulo se hace referencia a la problemática general del municipio de Juticalpa, Olancho enfocado de lo general a lo específico, igualmente se mencionan las características del municipio, como ser: su ubicación, límites geográficos, aspectos demográficos, aspectos institucionales, sus necesidades básicas, factores económicos, sociales, educativos, culturales, políticos, legales y ambientales, esto nos ofrecerá una descripción más amplia de la situación de este municipio.

1.1. CONTEXTO PROBLEMÁTICO GENERAL

El municipio de Juticalpa es uno de los municipios más antiguos del departamento de Olancho, pese a ello no ha alcanzado los niveles de desarrollo esperados por sus habitantes, lo que quiere decir que su evolución no está acorde con su antigüedad, factores que deberían ir a la par indicando un desarrollo municipal de acuerdo al tiempo de fundación lo cual no es así.

Actualmente la municipalidad obtiene sus ingresos principalmente de transferencias gubernamentales que equivalen a un 32%, ingreso por tasas e impuestos que equivalen a un 61.5% y a través de préstamos bancarios un 7.5%. Mientras que el gasto corriente es el 47% y el gasto de funcionamiento son del 53%. El municipio presenta un equilibrio financiero ya que sus gastos totales son menores a los ingresos totales dándonos un porcentaje positivo del 3%. Pero a pesar de que la razón ingresos totales sobre gastos totales es positiva, las autoridades municipales consideran que si se incrementara la recaudación tributaria se podría brindar mayores beneficios los diferentes sectores y especialmente a los más vulnerables, una causa para ello probablemente es que un sector de la población no cumple con su responsabilidad de pagar los impuestos y tasas municipales.

Es por ello que con el presente estudio se pretende llevar a cabo una evaluación del proceso administrativo en cuanto a la recaudación tributaria en esta municipalidad que nos permita identificar las razones por las que algún sector de

la ciudadanía no paga sus obligaciones, igualmente es necesario identificar y poner en práctica las estrategias necesarias que permitan mejorar la recaudación tributaria en las cantidades que permitan contribuir a mejorar el desarrollo sostenible del municipio de Juticalpa.

1.2. DESCRIPCIÓN DEL MUNICIPIO

1.2.1 Datos históricos del municipio de Juticalpa

El municipio de Juticalpa, su nombre proviene de la lengua NAHUAL y significa “en la casa de los caracolillos o en el hogar de los caracolillos” aunque no se tienen documentos fehacientes que indique su fundación, según los libros de registro de la iglesia, este pueblo era conocido con el nombre de San Juan de Juticalpa pero a partir de 1764 los habitantes le eliminan el San Juan dejando únicamente el nombre de Juticalpa.

El municipio de Juticalpa obtuvo el título de ciudad el 16 de Junio de 1835 y en 1865 es declarada Cabecera Departamental de Olancho.

1.2.2 Características generales del municipio

Nombre Juticalpa, nombre original San Juan de Juticalpa, fecha de fundación 1764, Código 1501, Categoría “A”, población aproximadamente 94,760 habitantes, cuenta con (73) colonias, (10) barrios, (62) aldeas y (447) caseríos. La cabecera departamental Juticalpa, está a unos 170 Kms. de la capital, area: 2,649.8 Kms², densidad poblacional es de 35.76 habitantes por Km².

1.2.3 Límites:

Al Norte: Municipio de Manto, San Francisco de la Paz, Silca y Salamá
Al Sur: Municipio de Patuca y el Departamento de El Paraíso
Al Este: Municipio de Sta. María del Real y San Fco. De Becerra.
Al Oeste: Municipio de Campamento y Concordia.

Juticalpa tiene una topografía de forma irregular y sus montañas presentan alturas máximas de hasta 1450 metros sobre el nivel del Mar. Entre sus valles más importantes se encuentran el de Lepaguare, Guayape y Olancho con una extensión territorial de 1280 Kms², los cuales son bañados por los ríos Juticalpa, Guayape y Telica.

Mapa No. 1 Mapa de Honduras

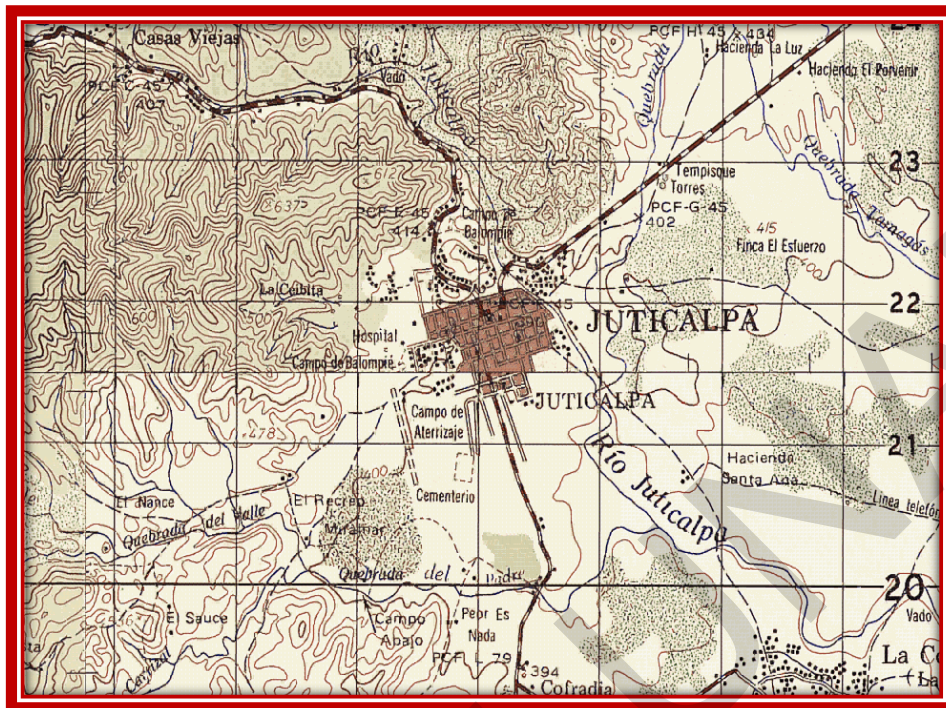


Mapa No. 2 Mapa Departamento de Olancho



La flecha muestra el municipio de Juticalpa.

Mapa No. 3 Mapa de Juticalpa



1.2.5 LISTADO DE ALDEAS

Tabla No. 3 Listado de Aldeas de Juticalpa.

Juticalpa	El Potrero de Las Casas
Arimís	El Rincón de Mamisaca
Potreros o Campo	Azacualpa
El Rusio	Pueblo Nuevo
Bijagual	El Tigre
Punuaré	Calpules No.1
El Zarzal Puzunca o San Agustín	Calpules No.2
Guacamaya	Quilinchuche
Casas Viejas	Jutiquile
Rancho Quemado	Cayo Blanco
La Concepción	San Antonio de Sahara
El Bijao	La Empalizada
San Juan	El Carbonal
La Puerta San Marcos	El Chaparro
La Sierra	Lepaguare

San Nicolás	El Encinal No.1
La Venta	San Pedro de La Joya
El Encinal No.2	Las Flores
Santa Inés o Las Parras	El Espinal
Las Lomas	Sincuyapa
El Higuero	Las Llaves
Tapiquile	El Plan de
Los Ciruelos	Las Minas
Telica	El Plomo
Limonos T	rojas Arriba
Zopilotepe	

1.2.5 Organización de la Municipalidad

Alcalde Municipal LIC. RAMON DANIEL SARMIENTO ESCOBAR

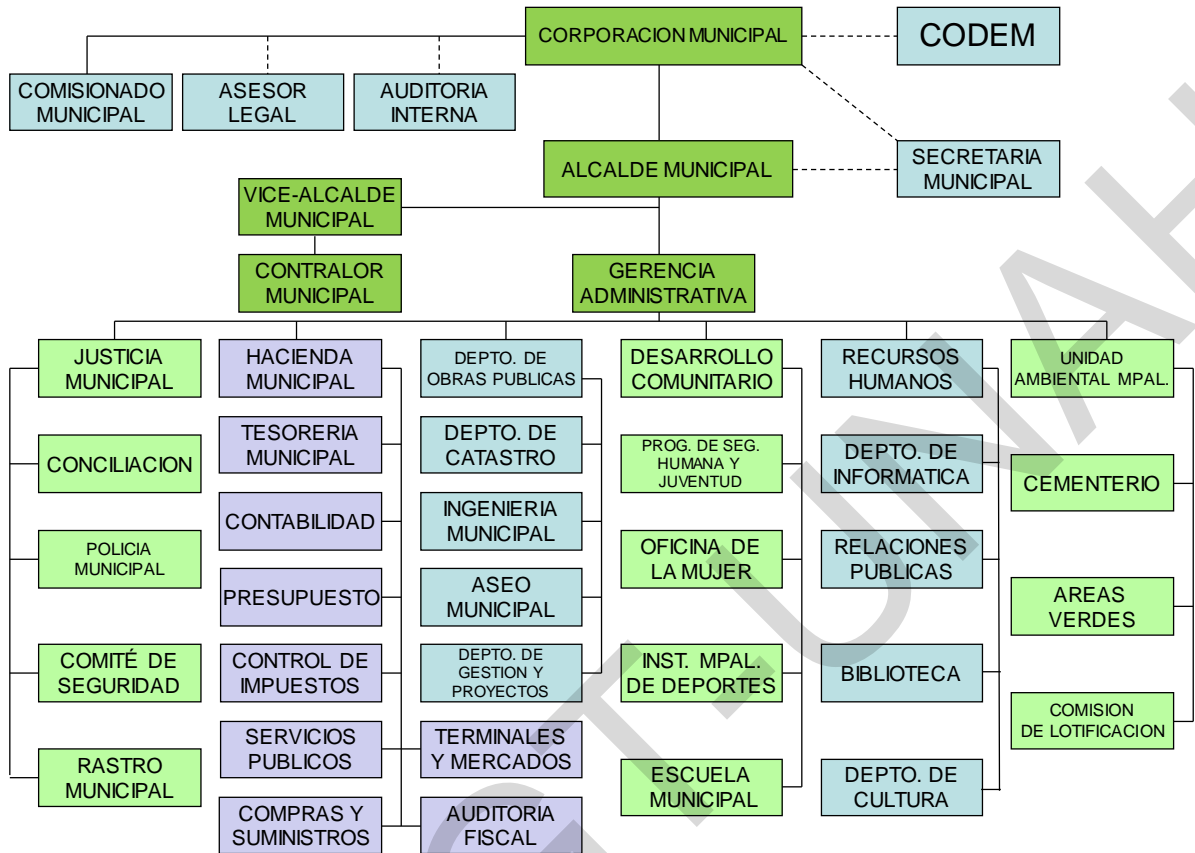
Vice Alcalde Municipal Dr. HUNIBERTO MADRID ZERON

Regidores:

- a. Honorable Regidora MARIA DE LA CRUZ ZELAYA FERNANDEZ
- b. Honorable Regidora: MARTHA AMELIA ESPINAL MATUTE
- c. Honorable Regidor: JUSTO PASTOR BREVE MENA
- d. Honorable Regidor: PEDRO CACERES BUSTILLO
- e. Honorable Regidor: ALFONSO OBDULIO HERNANDEZ MUÑOZ
- f. Honorable Regidor: JOSE NARCISO MARTINEZ ALVARENGA
- g. Honorable Regidor: OSCAR RAFAEL CARIAS
- h. Honorable Regidor: ROGELIO TURCIOS DIAZ
- i. Honorable Regidor: CARLOS DONALDO MORALES CARDONA
- j. Honorable Regidor: CARLOS DAGOBERTO SANCHEZ RIVAS

1.2.6 Organigrama de la Alcaldía Municipal de Juticalpa Olancho

Figura No. 4 Organigrama de Municipalidad



Fuente: (Plan de arbitrios Municipalidad Juticalpa, Olancho, 2011).

1.2.7 Recursos Hídricos y Naturales del Municipio

Están conformados por los ríos de Juticalpa que nacen en las montañas que rodean el Valle de Lepaguare, Río Guayape que recorre el área rural y que unido con los ríos Jalan, Telica y Guayambre forman el gran Río Patuca, que es el más grande de Honduras.

Las Cuencas hidrográficas más importantes del Municipio son la del río Juticalpa, Candeleros y Olancho. En la zona los suelos son francos arcillosos aptos para la agricultura y ganadería. El municipio no cuenta con tierras ejidales, pues un 70% es privada y un 30% nacional.

Agua: el municipio está dividido en 7 zonas, a continuación describimos los lugares de donde se abastecen de agua cada una de ellas Zona # 1, se abastece de la micro cuenca Tempiscapa Talanquera, la Montañita y la de

Olanchito Zona # 2, se abastece de la microcuenca de la Honda, el Carbón. Las Peñitas, el Cacao. La Ñoña, la yuca, el aguacate, y los dátiles Zona # 3, se abastece de la microcuenca las Minas, el Caliche, Río Arriba y Galeras Zona # 4, #5, #6 y #7 se abastecen de la microcuenca Candeleros, Capiro, La Morita, Salto de la Culebra las Cruces, Comayagüela, las Oropéndolas, el Blasito, el Ocote, la Bellota, el Cajón cerro Brujo, el Zapote y los Negros.

Bosque: Posee bosques de coníferas y de hoja ancha, el Municipio es atravesado por cuatro sistemas montañosos que son: La bellota, el Mogote, el Guineo y el Sahara, Actualmente la madera de este bosque está siendo utilizada para leña, Construcción de casas, y está siendo talado sin ninguna medida de sostenibilidad, las condiciones físicas del bosque son de estrato joven con algunos reductos de bosques maduro sobre todo en la montaña de Sahara.

Clima: Esta zona se caracteriza por tener un clima semi húmedo, varía entre cálido en los valles y fresco en las partes altas del territorio con temperaturas entre los 22 y los 34 grados centígrados, observándose claramente dos estaciones: la estación de verano entre los meses de Enero a Mayo, y el invierno de junio a diciembre con mayor precipitación en los meses de Septiembre a Diciembre.

1.2.8 Características Destacadas del Municipio

Juticalpa es una ciudad pujante con una importante economía basada en la agricultura y ganadería. A pesar de los múltiples atractivos turísticos, aún está fuera del tráfico general de turistas que visitan Honduras debido a la carencia de instalaciones y medios apropiados para efectuar las inversiones requeridas.

La mayoría de los habitantes del Municipio se dedican a la agricultura y ganadería, y específicamente en las partes altas se dedican a la caficultura. El municipio cuenta con un corredor turístico que no está siendo explotado, aunque últimamente la Corporación Municipal está realizando gestiones

para que sea explotado y beneficie a la población Las potencialidades para el desarrollo integral del Municipio de Juticalpa son:

- a. El Municipio cuenta con tierras de excelente calidad para la explotación agrícola y ganadera, así como áreas de vocación forestal.
- b. Una ubicación geográfica estratégica para la exportación de bienes producidos.
- c. Buena cobertura en materia de educación primaria y centros educativos básicos.
- d. Potencial turístico.

1.2.9 Aspectos Institucionales

Con la presencia de diferentes Instituciones en el ámbito nacional e internacional se han desarrollado mecanismos tendientes a potenciar la participación ciudadana mediante cabildos abiertos, en los cuales participa un considerable número de la población. Para tales efectos, se han celebrado convenios y puesto en práctica sistemas efectivos de comunicación y el funcionamiento de órganos colectivos orientados a obtener un desarrollo municipal integral.

1.2.10 Instituciones Públicas del Estado

RNP, SAG, Salud Pública, DEI, INA, HONDUTEL, SANAA, ENEE, Ministerio de Trabajo, Ministerio Publico, Poder Judicial, Comisionado Nacional de Derechos Humanos, etc. faltando algunas de importancia para la zona como ser las instituciones de previsión INJUPEM, IMPREMA.

1.2.11 Instituciones Privadas Lucrativas

ONG, OPD, FAMA, INDEI, IDH, AUXILIO MUNDIAL, BANCOS como ser EL ATLANTIDA, OCCIDENTE, HSBC, BANPAIS, BAC BAMER, LOS TRABAJADORES, BANADESA, FICOHSA, CONTINENTAL, BANCO POPULAR.

1.2.12 Instituciones Internacionales

En el municipio han tenido relación con varias instituciones unas de manera permanente y otras por un periodo de tiempo como ser: PMA, PNUD, VISION MUNDIAL.

Nivel de Coordinación Interinstitucional.

Por medio de la Alcaldía Municipal y con el apoyo de sus pobladores, se ha encaminado en un proceso de participación interinstitucional mediante convenios que promueven el apoyo de organismos nacionales e internacionales.

1.2.13 Grupos Organizados Existentes en el Municipio

Las organizaciones existentes en su mayoría funcionan a petición de alguna institución o de la misma alcaldía municipal, algunos miembros manifiestan que existe apatía por el trabajo en beneficio de las comunidades ya que este no es remunerado. A continuación se enuncian las organizaciones comunitarias existentes en el Municipio.

- a. Patronatos.
- b. Juntas de Agua.
- c. Asociaciones de Padres de Familia.
- d. Asociación de Productores de Café.

1.2.14 Aspectos Demográficos

Tabla No. 4 Evolución Demográfica Juticalpa.

AÑOS	2001	2005
TOTAL	92,169	103,837
Hombres	45,616	51,242
Mujeres	46,553	52,594
URBANO	36,307	43,572
Hombres	16,980	20,422
Mujeres	19,326	23,150
RURAL	55,862	60,264

Hombres	28,636	30,821
Mujeres	27,226	29,444

(Censo Nacional de Poblacion y Vivienda, INE, 2001)

Según datos del Instituto Nacional de Estadísticas, para el año 2005 la población de Juticalpa asciende a 103,837 habitantes, de los cuales 51,242 habitantes son hombres y 52,594 son mujeres. En la urbana hay un total de 43,572 habitantes. En el área rural hay una mayor concentración de población con 60,264 habitantes.

El INE proyecta que para el año 2015 la población en Juticalpa ascenderá a 136,099 habitantes, de los cuales 66,933 serán hombres y 69,167 mujeres, distribuidos en el área urbana con 64,702 personas y en la rural con 71,398.

1.2.15 Crecimiento Poblacional 2001-2015

Según datos del INE, de los 92,169 habitantes del municipio en el año 2001, ascenderán a 136,099 para el 2015, concentrándose el 78.2% en el área urbana del municipio.

Estructura Piramidal de la Población

Tabla No. 6 Grupos de edad especiales

ÁREA SEXO	0-3	4--6	7--12	13--17	18--24	25--64	65+	Total
Hombres	5879	4210	8511	6589	7972	16278	1803	51242
Mujeres	5743	4146	8148	6720	8060	17703	2075	52595
Total	11622	8356	16659	13309	16032	33981	3878	103837

(Censo Nacional de Poblacion y Vivienda, INE, 2001).

En el año 2005, la población total se incrementó a 103,837 habitantes, de los cuales 36,637 están en las edades entre 0 y 12 años; 63,322 pertenecen a la PEA y 3,878 son de 65 años y más.

1.2.16 Aspectos Económicos

Producción agrícola: En las zonas rurales donde la mayor parte de los ganaderos realizan este tipo de actividad, han sentido que desde tiempos atrás la agricultura era combatida por desastres naturales, por ejemplo se determina que desde el huracán Mitch la mejor zona ganadera que era en ese momento Olancho dejó de serlo, porque el suelo no era el adecuado para el cultivo y ello ya no contribuiría a la exportación de producto a otros lugares.

Producción industrial: En este municipio lo que más se industrializa son lácteos como ser: el queso, mantequilla, quesillo, requesón, cuajada, ya que estos productos son comercializados fuera y dentro del municipio con gran magnitud.

Comercio: La ciudad de Juticalpa cuenta con un buen mercado municipal, en su Boulevard de acceso al centro se encuentran bancos nacionales que tienen sucursales y agencias en esta Ciudad, en ellos el visitante o residente puede cambiar dólares por lempiras, también puede hacer uso de sus tarjetas de crédito, realizar retiros o depósitos en sus cuentas personales como también cambiar sus cheques de viajero.

Esta bella y hospitalaria ciudad, cuenta con una muy buena infraestructura hotelera, excelentes restaurantes, varias discotecas cuya peculiaridad es que la música es totalmente en vivo, con grupos musicales de la zona.

Cuenta con varios e importantes atractivos turísticos como las Cuevas de Comunayaca, El Boquerón, El Cerro del Mogote, El Río Guayape y otros Sitios más.

1.2.17 Infraestructura Productiva

En Juticalpa departamento de Olancho existe una excelente infraestructura productiva. Existen excelentes carreteras que comunican a los

departamentos de Francisco Morazán, Yoro, Colon y El paraíso. También los medios de transporte para trasladar la producción a diversos lugares.

Existe adecuada planificación y ordenamiento de los asentamientos humanos para propiciar un desarrollo urbano equilibrado, en responsabilidad con los municipios, se promueve los otros sectores productivos generen la infraestructura productiva requerida para mejorar la competitividad en un entorno económico de apertura y marcada interdependencia mundial, Juticalpa también cuenta con un buen servicio de taxis que lo trasladan a cualquier parte de la ciudad dan un aporte importante al turismo interno de la ciudad.

Población Económicamente Activa (PEA)

Para el año 2,001, el Municipio de Juticalpa contaba con una Población Económicamente Activa de 25,930 habitantes entre hombres y mujeres, de estos el 98.8% se encuentran ocupados y solamente el 1.2% no cuentan con trabajo. El 48.41% de la PEA se dedica y depende laboralmente del sector agrícola.

1.2.18 Aspectos Sociales

Educación: el municipio de Juticalpa cuenta con:

- a. 61 Jardines de Niños.
- b. 124 Escuelas de nivel Primario.
- c. 24 Colegios de Segunda Enseñanza
- d. 5 Colegios al nivel secundario (públicos)
- e. 10 Colegios privados.
- f. 14 Centros Básicos.
- g. Al nivel Superior existen tres centros:
 - Centro Universitario Regional del Norte de Olancho (CURNO)
 - Universidad Pedagógica Nacional
 - Universidad Católica
- h. La tasa de alfabetismo es de 60.0%. y analfabetismo 40.0%

Salud: El municipio cuenta con 24 unidades de salud, de los cuales 21 son Centros de Salud Rural (CESAR) y tres Centros de Salud con médico (CESAMO), un Hospital Regional que cubre un 61 % de la demanda municipal, el sector privado de la salud atiende un 20% quedando un aproximado de 19% de la población sin ningún acceso de salud en el municipio. La tasa de natalidad del municipio, es de 36.5%, la tasa de mortalidad es de 5 por cada mil habitantes, con una esperanza de vida al nacer de 71.1 años.

Saneamiento Básico: El municipio posee un sistema de alcantarillado sanitario en el casco urbano, la cobertura es mínima y los desechos orgánicos son vertidos a las afluentes de agua más cercanas, esto se convierte en un foco de contaminación muy perjudicial para la población en general del municipio.

1.2.19 Número De Viviendas

Cuenta con un total aproximado de 22,336 viviendas, la mayoría de las viviendas del Municipio a excepción del casco urbano, Zona # 1 y Zona #3 donde la infraestructura es de bloque y ladrillo rafo, en las demás zonas la mayor parte de las viviendas están construidas de adobe y un porcentaje mínimo de bahareque, algunas zonas no cuentan con todos los servicios básicos, y específicamente la zona # 5 no cuenta con ningún servicio básico por lo tanto no cumplen con los requisitos mínimos para habitarlas, la infraestructura es deficiente.

Número de hogares por vivienda

Según el censo poblacional que han realizado de varias instituciones (INE, AMHON, SALUD PUBLICA) nos refleja que el número de hogares por vivienda está dividido en dos sectores.

Área Urbana	7,000 viviendas	-----	1.2 hogares por vivienda
Área Rural	15,336 viviendas	-----	1.5 hogares por vivienda

1.2.20 Déficit habitacional

El déficit habitacional en el Área Urbana es 15%, y rural es el 25 %.

En cuanto a la cobertura de vivienda, existen aproximadamente 18,887 viviendas, de las cuales 99.8% son particulares y solo un 0.2 % son colectivas, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla No. 7 Cantidad de Viviendas

Viviendas Particulares	18,840	Viviendas Ocupadas	16,789
Viviendas Colectivas	47	Viviendas Desocupadas	2,098
Total	18,887	Total	18,887

(Censo Nacional de Poblacion y Vivienda, INE, 2001)

1.2.21 Tasa de Urbanización

La población del municipio según censo 2001 es de 92,169 habitantes con una población urbana 36,307 y de 55,862 rural, Urbana 39% Rural 61%.

Con respecto a los niveles de urbanización, el municipio puede considerarse predominantemente rural, ya que el 61% de su población vive actualmente en zonas rurales.

1.2.22 Acceso a servicios públicos

El 90% de la población del área urbana cuenta con todos los servicios públicos no así en el Área rural que solo un 50 % de la población cuenta con estos servicios.

Índice de Desarrollo Humano (IDH)

El índice de desarrollo humano (IDH) es una medición por país, elaborada por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

Se basa en un indicador social estadístico compuesto por tres parámetros:

- a. Vida larga y saludable (medida según la esperanza de vida al nacer).
- b. Educación (medida por la tasa de alfabetización de adultos y la tasa bruta combinada de matriculación en educación primaria, secundaria

y superior, así como los años de duración de la educación obligatoria).

c. Nivel de vida digno (medido por el PIB per cápita PPA en dólares).

1.2.23 Índice de Pobreza Humana (IPH)

El índice de pobreza humana a nivel departamental en Olancho es de 26.39 siendo más alto que el de Francisco Morazán que es 15.08, siendo este un departamento vecino y donde se encuentra la capital.

El porcentaje de pobres en Juticalpa es del 57.3% según datos del INE. De los pobres indicados por la Unidad de Asistencia Técnica del Ministerio de la Presidencia UNAT, 48,279 habitantes se encuentran bajo la línea de pobreza y 30,753 de estos son considerados en el nivel de pobreza extrema.

1.2.24 Aspectos de Infraestructura

Energía Eléctrica

Tiene un promedio de (15,000) abonados con aumento promedio de 2.000, abonados por año. La cobertura del servicio es alta y el principal problema de éste servicio son los bajos voltajes.

Transporte

Cuenta con rutas de transporte hacia Tegucigalpa con buses de primera clase, rutas hacia los diferentes municipios del Departamento de Olancho, también tiene rutas hacia las ciudades de La Ceiba y Trujillo.

TICS

La comunicación por Internet es accesible por diferentes formas, cuenta con el servicio telefónico domiciliario con un promedio de 22,000 abonados, además de contar con la telefonía móvil de las compañías privadas: Tigo, Claro y Digicel.

1.2.25 Aspectos Culturales del Municipio

Costumbres

El Municipio de Juticalpa al igual que muchos pueblos de Honduras aún conservan muchas tradiciones ancestrales, la cuales persisten y se transmiten de generación en generación, como es el caso de la celebración de la semana santa, donde se recuerda la muerte y resurrección de Cristo, durante esta semana los pobladores del municipio desarrollan procesiones religiosas.

Otra de las costumbres, que se mantienen en el municipio son las posadas o los santos peregrinos que se llevan a cabo durante las fiestas navideñas, nueve días antes del 24, los peregrinos, San José y María, salen a pedir posada, iniciando el 16 el peregrinaje hasta terminar en la iglesia el 24 de diciembre a media noche, momento del nacimiento del niño Jesús.

Religión

En el municipio de Juticalpa el 50% de las personas es seguidora de la religión católica, y 50% son seguidores de las iglesias evangélicas.

Etnias

En el Municipio de Juticalpa se puede localizar algunos pobladores de algunas Etnias de Honduras, pero la mayor parte de la población es ladina siendo esta el 99.73% de la población.

1.2.26 Aspectos Políticos

Ciudadanía

Los ciudadanos olanchanos se proponen Hacer posibles todas y cada una de las transformaciones justas, que éstos deben emprender para el progreso y el desarrollo de los pueblos, en los cuales hay anhelo de respeto, igualdad, fraternidad, justicia y verdad. Es importante destacar que todo ciudadano se sujeta a la ciudadanía, porque es indispensable para su diario vivir en donde se adquiere derechos, como también concebimos deberes u obligaciones.

Predominación Política

La predominación política es del partido Nacional, según el Tribunal Supremo Electoral (TSE) las últimas elecciones generales de 2009, el Partido Nacional obtuvo el 54%, el Partido Liberal el 40%, otros Partidos 6%, el alcalde Municipal Señor Ramón Sarmiento es de afiliación Nacionalista, electo por segundo periodo consecutivo.

- a. El poder ejecutivo es representado por el Licenciado Jorge Lobo, (comisionado presidencial)
- b. El Poder Legislativo: es representado por los (7) diputados al congreso nacional, donde su labor es crear las leyes.
- c. El poder judicial es representado por Jueces de Letras Y Jueces de Paz.

1.2.27 Aspectos Legales

En la municipalidad se aplican todas las leyes, códigos, reglamentos, o estatutos que se crean por el poder legislativo. son los siguientes:

- a. Constitución de la República
- b. Ley de Municipalidades.
- c. Ley de Transparencia.
- d. Ley del Medio Ambiente. (creada para la protección integral del ambiente).
- e. Ley de Banca y Seguros.(creada para velar por los derechos y obligaciones de los bancos y los clientes).
- f. Ley Electoral. (creada para velar por el buen funcionamiento de las campañas electorales, y otra función de realizar el conteo de los votos).
- g. Ley de Modernización agrícola. (Protección a la agricultura)
- h. Ley Para la Protección del Patrimonio Cultural. (protección y conservación de la cultura)
- i. Código de Salud (creado para la protección de la salud de las personas en general).

1.2.28 Aspectos Ambientales

Abastecimiento de Agua

Agua hay y en cantidad suficiente principalmente en niveles subterráneos, el problema es la capacidad de succión con motores eléctricos en mal estado por falta de mantenimiento o deficiencia de la energía.

Tiene un gran potencial hídrico para abastecimiento por gravedad, en ambos casos se requiere de decisiones políticas y gastos numerosos.

Deforestación

El Municipio de Juticalpa ha tenido un proceso de deforestación acelerado debido al crecimiento poblacional del municipio, ya que en comparación con otros municipios a crecido con mayor infraestructura, mayor nivel de desarrollo, y desarrollo de niveles educacionales que atraen a la población ejemplo las universidades como ser. Universidad Católica, CURNO, CASUED.

Vulnerabilidad

Está en función del grado de deforestación a que está sometido el municipio porque cuanto mayor es la deforestación mayor es la vulnerabilidad, porque los suelos se erosionan con mayor facilidad, los bosques han perdido capacidad de retención de agua y consecuentemente las corrientes de agua aumentan.

Situación actual del Medio Ambiente

Tiene un deterioro acelerado por varios factores que contaminan el ambiente por ejemplo. Contaminación escénica consistente en la construcciones de casetas en lugares que afean la ciudad, utilización de químicos para cultivos agrícolas de lácteos, contaminación de porquerizas, plantas productoras de lácteos, desechos sólidos (basura cuando no se tira en el lugar adecuado), emisión de gases al utilizar el hidrocarburo (carros).

(Censo Nacional de Poblacion y Vivienda, INE, 2001)

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA



Fotografía No. 2 Catedral de Juticalpa.
Fuente: Roger Coello

2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

INTRODUCCIÓN

En este capítulo se describe la situación problemática de la municipalidad de Juticalpa, Olancho. Enumerando algunas de las deficiencias existentes, se establece la delimitación del tema, se realizan las preguntas de investigación, se formulan los objetivos de la investigación, se justifica la investigación, se establece la viabilidad del estudio y se enmarca el vacío de conocimientos existente en relación con el tema de investigación.

2.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Desde el inicio en que el hombre tuvo capacidad de pensar y ver la necesidad de poder sobrevivir se dio cuenta que la mejor forma era convivir en grupos o comunas, pero esto le trajo como consecuencia tener que implementar normativas para poder regirse y satisfacer necesidades.

Dichas necesidades colectivas generan esfuerzos comunes de cada uno de los miembros que integran las comunidades y aquellos grupos mejor organizados y unidos son los que han llegado a alcanzar los mejores índices de desarrollo, dentro de estas organizaciones fue, es y será necesario el aporte de cada uno de los individuos para cubrir los costos de los servicios comunes donde se plantea la seguridad, educación, salud, servicios públicos, entre otros.

En Honduras los impuestos han sido un problema de antaño, donde la corrupción y la política han hecho desaparecer los beneficios reales de los impuestos, por lo que cierto porcentaje de la población se reusa al pago de los mismos.

Los impuestos y tasas son instrumentos de gran importancia con los que cuentan las diferentes municipalidades para promover el desarrollo social y económico, cada municipio es el encargado de recaudar los impuestos

municipales y de dictar los correspondientes reglamentos y ordenanzas para la recaudación de los mismos.

En nuestro país no existe una cultura acerca del pago de impuestos y Juticalpa no es la excepción, esto posiblemente a que no ve reflejado en obras y servicios su esfuerzo.

La recaudación fiscal en el municipio para el año 2011 de Juticalpa según el jefe del departamento de control de impuestos se espera que alcance un 80% del valor que debería ser captado en el presente año, este dato en base al porcentaje de impuestos pagados por los pobladores de este municipio en los últimos (5) años.

Es indispensable hacer conciencia en el pueblo juticalpense que los impuestos que paga contribuyen a mejorar sus condiciones de vida, y que con ellos se construyen los diferentes proyectos de desarrollo social (Calles, puentes, alcantarillado, belleza escénica, etc.) Los que se convertirán en factor de crecimiento tanto económico como social para todos.

En este sentido se ha elaborado el presente estudio sobre el incremento de la recaudación fiscal en la Municipalidad de Juticalpa Departamento de Olancho; para ello se busca identificar como se aplica el proceso administrativo en la recaudación de impuestos, como también identificar algunas estrategias que nos permitan ir mejorando los índices de captación cada año. Hasta conformar una cultura en todos los ciudadanos que permita que se paguen en un 100% los impuestos municipales y así contribuir con las autoridades municipales para que realicen una mejor gestión al frente de esta comuna y esto se refleje en beneficio de los ciudadanos.

2.2 DELIMITACIÓN DEL TEMA

Temporal

El presente estudio, se enmarca en un análisis retrospectivo del control financiero de la captación de impuestos que se han realizado en la municipalidad de Juticalpa departamento de Olancho, en los últimos cinco (05) años, a partir del año 2006 hasta la fecha, para establecer un mejor control y poder hacer un mejor uso de estos recursos captados.

Espacial

Este estudio será realizado en la municipalidad de Juticalpa, Olancho la cual está ubicada en el oriente del país, al oriente del valle de Juticalpa y al margen derecha del río Juticalpa a 170 km de la ciudad de Tegucigalpa.

Unidad de análisis

Se considera realizar el análisis del proceso administrativo para la captación de impuestos y tasas de la municipalidad de Juticalpa, Olancho.

Alcance de la tesis

Al realizar este estudio se proyecta mejorar la situación del municipio de Juticalpa, Olancho a través del mejoramiento del proceso administrativo para que se puedan alcanzar las metas establecidas por la municipalidad.

2.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN:

Pregunta general

¿Cómo se puede mejorar la recaudación de impuestos y tasas en la municipalidad de Juticalpa, Olancho?

Preguntas específicas

- a. ¿Cómo se ejecuta la administración en la alcaldía municipal de Juticalpa para la recaudación de impuestos y tasas?

- b. ¿Qué debilidades en el proceso administrativo se pueden mejorar para incrementar la recaudación de impuestos y tasas en la municipalidad de Juticalpa?
- c. ¿Es adecuada la organización actual de la municipalidad de Juticalpa, Olancho, para realizar la recaudación de impuestos y tasas?
- d. ¿Cuáles son las estrategias y medidas de control actuales que utiliza la municipalidad para motivar a los contribuyentes a pagar sus impuestos y tasas?

2.4 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN:

Objetivo general

Elaborar una propuesta para mejorar la recaudación de impuestos y tasas en la Municipalidad de Juticalpa, Olancho, mediante la mejora continua del proceso administrativo.

Objetivos específicos

- a. Identificar como se ejecuta la administración en la alcaldía municipal de Juticalpa para la recaudación de impuestos y tasas.
- b. Determinar las debilidades en el proceso administrativo que se pueden mejorar para incrementar la recaudación de impuestos y tasas en la alcaldía de Juticalpa.
- c. Identificar si es adecuada la organización de la municipalidad de Juticalpa, Olancho para ejecutar la recaudación de impuestos y tasas.
- d. Determinar las estrategias y medidas de control que se utilizan en la municipalidad de Juticalpa, Olancho para motivar a los contribuyentes a pagar sus impuestos y tasas.

2.5 JUSTIFICACIÓN

Honduras, en general está catalogada como uno de los países de menor desarrollo de América Latina tercer país más pobre, solamente por arriba de Haití y Bolivia y pasa el tiempo y no se vislumbra cuando y como obtendremos mejores índices de desarrollo.

Olancho es uno de los departamentos más antiguos de nuestro país igualmente cuenta con extensiones de tierra aptas para la agricultura y ganadería. Juticalpa es la cabecera departamental, es uno de los municipios más antiguos y con las mismas condiciones del resto de este vasto departamento, sin embargo su nivel de desarrollo no está acorde a su antigüedad y capacidad productiva de sus tierras.

La Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH) a través de la clase de Tesis y con el propósito de contribuir a mejorar la administración de las municipalidades, se ha propuesto contribuir con estas poniendo a disposición la capacidad de los estudiantes de la maestría No. 34 para que se elaboren diferentes estudios que contribuyan al desarrollo de las diferentes comunidades.

Como estudiante de la Maestría de Administración de Empresas con Orientación en Finanzas de la UNAH y como hondureño me veo comprometido a colaborar con la implementación de dicho proyecto, razón por la cual he seleccionado el municipio de Juticalpa para buscar cómo mejorar la recaudación de los impuestos y tasas de este municipio.

Aporte y beneficio social del estudio

El presente estudio tiene como propósito obtener información relevante de la situación del pago de impuestos en el municipio, identificar las causas del porque un sector de sus habitantes no paga total o parcialmente sus impuestos y a partir de ello establecer una estrategia con objetivos a corto y largo plazo que permita a las autoridades de este municipio mejorar ostensiblemente la

recaudación de impuestos, situación que redundará en beneficio para la población en general a través de obras de desarrollo, producto de la mayor cantidad de ingresos captados por la municipalidad.

Valor teórico

Se busca que este estudio, sirva como una fuente de información para la realización de estudios adicionales sobre el municipio de Juticalpa, Olancho y que contribuyan con la mejora en el sistema financiero de recaudación de impuestos y que se puedan apoyar áreas como salud, educación y economía de los habitantes del mismo, así también a los inversionistas interesados en desarrollar este gran municipio.

Beneficio metodológico

La elaboración de esta propuesta será de mucha utilidad, ya que es un aporte de carácter científico para el municipio de Juticalpa, donde se identifican las áreas débiles pudiendo servir de guía para estudios posteriores.

Parte importante del método reside en la participación de la sociedad civil de todo el término municipal a través de los alcaldes auxiliares, patronatos, padres de familia. Igualmente por la conjugación de administración estratégica y calidad total aplicados al desarrollo de todo el territorio municipal.

2.6 VIABILIDAD

Para el presente estudio sobre la captación de impuestos en la ciudad de Juticalpa, Olancho contamos con un término de tres (3) meses para realizarlo, se cuenta con los recursos económicos para la movilización hacia el lugar de la investigación y los medios necesarios para poner en ejecución los instrumentos que nos darán los resultados, como también contamos con la anuencia de las autoridades municipales para brindar la información que necesitamos para llevar a cabo este estudio, por tal motivo considero que es viable y factible realizar esta investigación.

2.7 VACIO DE CONOCIMIENTO

Después de una revisión detallada en los archivos de la alcaldía municipal de Juticalpa se encontró datos estadísticos que muestran las cantidades de impuestos municipales recaudadas en los últimos años observándose que se recauda un promedio de 80% de la cantidad esperada por las autoridades, pero no se cuenta ni existe un estudio científico del pago de impuestos o las causas del porque un sector de la población juticalpense se reusa a pagar los impuestos municipales, en tal sentido considero que es crucial realizar esta investigación y así contribuir a mejorar la situación financiera de esta municipalidad y esta manera también contribuir al desarrollo integral del municipio.

CAPÍTULO III

MARCO DE REFERENCIA



Fotografía No. 3 Parque Flores, Juticalpa.
Fuente: Roger Coello

3 MARCO DE REFERENCIA

Una vez planteado el problema de estudio, es decir cuando ya se han revisado los objetivos y las preguntas de investigación y cuando se ha evaluado su relevancia y factibilidad el siguiente paso es sustentar teóricamente el estudio. Consultando la literatura concerniente, haciendo una revisión minuciosa para extraer y recopilar la información relevante para el presente estudio, que este caso es una “propuesta para mejorar la captación de impuestos y tasas en la ciudad de Juticalpa, departamento de Olancho”.

3.1 MARCO TEÓRICO

3.1.1 Teorías que sustentan la investigación

En el caso de las teorías sobre la administración, en el texto de Koontz-Weirich, el más difundido en la enseñanza de la administración en América Latina, se destaca que hasta los años cincuenta los aportes principales no procedían de académicos sino de especialistas empíricos. Los especialistas consideran que la administración es una mezcla de ciencia y de arte. El arte está dado en la habilidad para hacer las cosas adecuadas, en función de una situación y momento determinados. "Aun así destaca Weirich, los administradores trabajarán mejor si hacen uso de los conocimientos organizados acerca de la administración, que es lo que constituye la ciencia". (Koontz-Weirich, 1999)

3.1.2 ¿Para qué estudiar las teorías administrativas aplicables a este estudio?

Primero, porque todos tenemos un interés permanente en el mejoramiento de la forma en que se administran las organizaciones, porque interactuamos con ellas todos los días de nuestra vida. Las organizaciones bien administradas satisfacen mejor a sus clientes y todos somos clientes, plantea Robbins.

Segundo, Porque cuando usted empiece a hacer su carrera, en algún momento podrá tener que administrar algo o será administrado por alguien. (Koontz-Weirich, 1999)

3.1.3 La Administración Científica

Se inició con los estudios de tiempo y movimiento de Taylor sobre los que Lenin dijo, en los años veinte, "Reúne en sí toda la refinada ferocidad de la explotación burguesa y muchas valiosísimas conquistas científicas sobre el estudio de los movimientos durante el trabajo, la supresión de movimientos superfluos y torpes, la elaboración de los métodos más racionales. La República Soviética debe adoptar las conquistas más valiosas de la ciencia y la técnica en este dominio." (Chavenato, 1990)

3.1.4 Escuela de las Ciencias del Comportamiento

Las limitaciones del "taylorismo", que analizaba al hombre como una prolongación de la máquina empezaron a cuestionarse. Chaplin lo ridiculizó en la película "Tiempos Modernos". Psicólogos y sociólogos empezaron a interesarse por los problemas de la productividad. Se realizaron una serie de estudios que revelaron que la productividad no era un problema exclusivo de ingeniería sino que influían en esto las relaciones jefe-subordinado, las dinámicas de los grupos, entre otros factores sociales. Según Stoner, " la atención fue centrándose cada vez más en enseñar las destrezas administrativas y menos las habilidades técnicas". (Stonner, 1989).

3.1.5 La Escuela Cuantitativa

Surge de las experiencias de la II Guerra Mundial en que se desarrollaron técnicas económico-matemáticas para la industria militar (investigación de operaciones, la Ruta Crítica, entre otros). Al concluir la guerra estas herramientas se "liberaron" para su utilización en la esfera civil y con el advenimiento de las primeras computadoras, se incorporaron al arsenal de

enfoques y herramientas para la gestión de las organizaciones. Con esto, se constituyó lo que se denomina "Escuela de las Ciencias Administrativas".

Estas son las tres escuelas principales del pensamiento administrativo, que siguen conservando su influencia en la teoría y las prácticas administrativas, con evoluciones posteriores. Pero, como reconoce Stoner, los límites de las diversas escuelas se diluyen cada vez más. Después de estas escuelas, las tres perspectivas principales que se identifican en la bibliografía son las siguientes: (Stonner, 1989)

- a. El "enfoque de sistemas", que analiza las organizaciones como un sistema integrado y que incorpora conceptos como: sub-sistemas, sinergia, sistemas abiertos y cerrados y retroalimentación, entre otros.
- b. El "enfoque de contingencia", que parte de que "no existe un sistema óptimo de administración" sino que, los enfoques y técnicas más adecuadas, dependen de las circunstancias y situación específicas en un momento determinado, lo que puede ser bueno en un momento o lugar determinados no lo es necesariamente en otros.
- c. Finalmente, el llamado "nuevo movimiento de las relaciones humanas", que incorpora los conceptos de cultura, valores organizacionales, entre otras cosas, a los componentes que deben atenderse en los procesos de dirección.

Para el presente trabajo considero que el enfoque a utilizar es el último o sea el "Nuevo movimiento de las relaciones humanas"

3.1.6 Objetivos de la Administración

- a. La administración se ha convertido en una de las áreas más importantes de la actividad humana.
- b. La tarea básica de la administración consiste en llevar a cabo las actividades con la participación de las personas.

- c. El avance tecnológico y el desarrollo del conocimiento humano por si solos no producen efectos si la calidad de la administración de grupos organizados de personas no permiten una aplicación efectiva de los recursos humanos y materiales.
- d. No existen países desarrollados ni países subdesarrollados, sino simplemente países que saben administrar la tecnología existente y sus recursos disponibles y potenciales, y países que todavía no saben hacerlo.
- e. La tarea de administrar se aplica a cualquier tipo o tamaño de organización.
- f. Debido a sus limitaciones físicas, biológicas y psíquicas, el hombre necesita cooperar con otros hombres para alcanzar objetivos en conjunto. (Chavenato, 1990)

3.1.7 Contenido y Objeto de Estudio de la Administración

La tarea actual de la administración es interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de todas las actividades realizadas en las áreas y niveles de la empresa, con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación. (Chavenato, 1990)

3.1.8 Teoría General de la Administración.

Todas las teorías administrativas son válidas, aunque cada quien le de valor solo a una o alguna de las cinco variables básicas.

Figura No. 1 Variable Básicas de las Teorías Administrativas.



Fuente: (Chavenato, 1990)

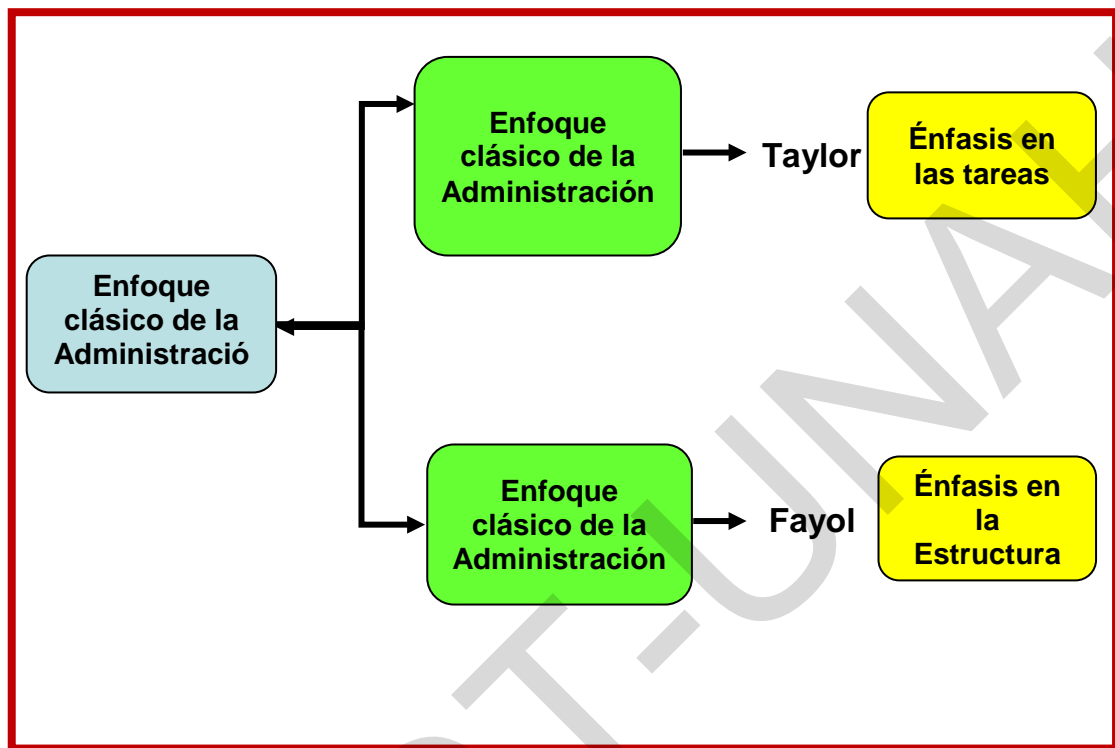
3.1.9 Perspectivas Futuras de la Administración

En las próximas décadas los principales desafíos para la administración serán los siguientes:

- a. Competencia más aguda
- b. Sofisticación de la tecnología
- c. Tasa elevadas de inflación
- d. Globalización de la economía
- e. Protagonismo mayor de las organizaciones.

3.1.10 División del Enfoque Clásico

Figura N° 02, División del Enfoque Clásico



Fuente: (Chavenato, 1990)

Esta escuela estaba constituida principalmente por ingenieros como Frederick W. Taylor, Henry Lawrence Gantt, Frank Bunker Gilbert, Harrington Emerson, entre ellos Henry Ford, por haber aplicado los principios de esa escuela en sus negocios.

La preocupación básica se centraba en incrementar la productividad de la empresa mediante el aumento de la eficiencia en el nivel operacional, esto es, nivel de los obreros.

Por otro lado, la corriente de los anatomistas y fisiologistas de la organización, desarrollada en Francia con base en los trabajos pioneros de Fayol. En ella se contaba con Henry Farol, James D. Money, Lyndall F. Urwick, Luther Gulick.

A esta corriente, cuya preocupación básica es aumentar la eficiencia de la empresa, a través de la forma de la forma y disposición de los órganos componentes de la organización (departamentos) y de sus interrelaciones estructurales, se denomina TEORÍA CLÁSICA.

3.1.11 Orígenes del Enfoque Clásico

Los orígenes del enfoque clásico de la administración están basados y generados por la revolución industrial, las cuales podrían resumirse en dos hechos:

- a. El crecimiento acelerado y desorganizado de las empresas.
- b. La necesidad de aumentar la eficiencia y la competencia de las organizaciones con el propósito de obtener el mejor rendimiento.

El enfoque típico de la Escuela de la Administración Científica es el énfasis en las tareas. Los principales métodos científicos aplicables a los problemas de la administración son la observación y la medición.

(Chavenato, 1990)

3.1.12 Principios de la Administración Científica

Entre los numerosos principios defendidos por los autores de la administración científica, los más importantes son:

Para Taylor, la gerencia adquirió nuevas atribuciones y responsabilidades descritas por los cuatro principios siguientes:

- a. Ciencia en lugar de empirismo y de improvisación.
- b. Selección y entrenamiento de los trabajadores.
- c. Articular el trabajo con la ciencia.
- d. División del trabajo y de las responsabilidades. (Chavenato, 1990)

3.1.13 El Proceso Administrativo

Comprende las funciones interrelacionadas de:

- a. Planificación
- b. Organización
- c. Dirección
- d. Control (Chavenato, 1990).

3.1.14 Planeación

La planeación es la más importante de las funciones del proceso administrativo ya que trata de decir que hacer, como hacerlo, donde hacerlo, quien lo va hacer y cuando lo va hacer.

La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización. Se define un problema, se analizan las experiencias pasadas y se embozan planes y programas.

En la planeación se realiza la selección de misiones y objetivos así como de las acciones para cumplirlas. Esto implica "Toma de decisiones".

3.1.15 Organización

Organizar es agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, estableciendo las relaciones que entre dichas unidades debe existir.

En la organización se establece la estructura que desempeñaran los individuos dentro de la organización. (Munich Galindo, 1998)

3.1.16 Dirección

Dirección consiste en dirigir las operaciones mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y supervisión.

Esta función requiere que los administradores influyan en los individuos para el cumplimiento de las metas organizacionales y grupales.

Instrumentos que el administrador debe tomar en cuenta para ejercer la dirección de la organización: Liderazgo, motivación y comunicación.

Liderazgo: Para eficientar la dirección de una organización o proyecto se debe dirigir las actividades laborales de los miembros de un grupo e influir en ellas.

Un líder responsable es una persona con capacidad de respuesta, una persona que visualiza así misma como protagonista de sus acciones y resultados, por lo tanto su acto es libre, consciente y consecuencial.

Motivación: La motivación se convierte en un elemento importante que permite canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador hacia el logro de los objetivos que interesan a las organizaciones y a la misma persona. Es la disposición de emplear grandes niveles de esfuerzo para alcanzar las metas organizacionales, a condición de que el esfuerzo satisfaga alguna necesidad individual. (Munich Galindo, 1998)

Comunicación: Uno de los puntos más importantes en el ambiente laboral es la comunicación interna. Es importante para la motivación, es lo que permite que la gente sienta que puede expresarse y que sus ideas serán escuchadas, valoradas, seguramente se sienta a gusto en su lugar de trabajo generando una mayor fidelización de los empleados hacia la empresa, un mayor compromiso.

3.1.16 Control

El control es un proceso mediante el cual la administración se cerciora si lo que ocurre concuerda con lo que supuestamente debiera ocurrir, de lo contrario, será necesario que se hagan los ajustes o correcciones necesarios. Es la medición y corrección del desempeño individual y organizacional de manera tal que se puedan lograr los planes. Una de las razones más evidentes de la importancia del control es porque hasta el mejor de los planes se pueden desviar.

El control se emplea para:

- a. Crear mejor calidad

- b. Enfrentar el cambio
- c. Producir más rápidamente
- d. Agregar valor
- e. Facilitar la delegación y el trabajo en equipo

La función de control de la administración incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas. Todos los gerentes de una organización tienen la obligación de controlar, por ejemplo, tienen que realizar evaluaciones de los resultados y tomar las medidas necesarias para minimizar las ineficiencias. La función de control de la administración es particularmente importante para la debida evaluación de la estrategia. (Munich Galindo, 1998)

Implantación de un sistema de control: Por último, es necesario mencionar que antes de establecer un sistema de control se requiere:

- a. Contar con objetivos y estándares que sean estables.
- b. Que el personal clave comprenda y está de acuerdo con los controles.
- c. Que los resultados finales de cada actividad se establezcan en relación con los objetos. Tomar en cuenta que un sistema de control por sí solo no contribuye a la eficiencia.
- d. Evaluar la efectividad de los controles:
 - Eliminado aquellos que no sirven.
 - Simplificándolos
 - Combinándolos para perfeccionarlos.

Control por áreas funcionales: Una de las grandes ventajas de los sistemas de control es que permiten, en los diferentes niveles y áreas administrativas de la empresa, evaluar las ejecuciones, tanto a nivel genérico como específico, a fin de determinar la acción correctiva necesaria. El control se aplica a las cuatro áreas básicas de la empresa y a cada una de sus subfunciones. Se estudiarán las más usuales.

Control de calidad: Se utiliza para detectar y eliminar cualquier causa que pueda originar un defecto en el producto. Se refiere a la vigilancia que debe hacerse para comprobar una calidad específica, tanto en las materias primas como en los productos terminados elaborados por el hombre y, por lo mismo, las normas o estándares deben admitir tolerancias; éstas, a su vez, deben ser específicas, razonables, comprensibles y accesibles. (Munich Galindo, 1998)

Control de finanzas: Proporciona información acerca de la situación financiera de la empresa y del rendimiento en términos monetarios de los recursos, departamentos y actividades que la integran. Establece lineamientos para evitar pérdidas y costos innecesarios, y para canalizar adecuadamente los fondos monetarios de la organización, auxiliando de esta manera a la gerencia en la toma de decisiones para establecer medidas correctivas y optimizar el manejo de sus recursos financieros. (Munich Galindo, 1998)

Control presupuestal: Los presupuestos se elaboran durante el proceso de planeación, sin embargo son también control financiero al permitir comparar los resultados reales en relación con lo presupuestado y proporcionar las bases para ampliar las medidas correctivas adecuadas. Un sistema de control presupuestario debe:

- a. Incluir las principales áreas de la empresa: ventas, producción, inventarios, compras, etc.
- b. Coordinar las partes como un todo y armonizar entre sí los distintos presupuestos.
- c. Detectar las causas que hayan originado variaciones y tomar las medidas necesarias para evitar que se repitan.
- d. Servir de guía en la planeación de las operaciones financieras futuras.
- e. Ser un medio que ayude al dirigente a detectar las áreas de dificultad.
- f. Por medio de datos reales y concretos, facilitar la toma de decisiones correspondiente.

- g. Estar acorde al tiempo establecido en el plan, así como adaptarse al mismo.
- h. Contribuir a lograr las metas de la organización. (Munich Galindo, 1998)

Control contable: Los informes contables se basan en la recopilación eficiente de los datos financieros provenientes de la operación de una empresa. El objetivo primordial del control contable consiste en identificar las causas de lo ocurrido en las operaciones financieras, para que de esta forma la gerencia adopte las decisiones más atinadas en futuras actuaciones. El control contable debe:

- a. Proporcionar información veraz y oportuna.
- b. Ser un instrumento que ayude a detectar las áreas de dificultad.
- c. Orientar a la gerencia para determinar guías de acción, tomar decisiones y controlar las operaciones.
- d. Establecer las responsabilidades de los que intervienen en las operaciones.
- e. Evitar malos manejos y desfalcos. (Munich Galindo, 1998)

3.2 MARCO CONCEPTUAL

A continuación se enunciarán una serie de definiciones y conceptos que son más utilizados en el presente estudio, que permitirán una mejor comprensión del mismo.

3.2.1 Recaudación Fiscal

Es el proceso mediante el cual las autoridades tributarias cobran a los causantes y contribuyentes todo tipo de impuestos, establecidos en la ley de ingresos de la nación. (Ley de Municipalidades de Honduras, 1991)

3.2.2 Gestión municipal

La buena gestión municipal se refiere a la capacidad de analizar opciones de política, acordar prioridades y orientar los programas de desarrollo municipal a la consecución de resultados para lo cual se requieren procesos e instrumentos de información, planificación y presupuesto, ingresos, gastos e inversión.

También se refiere al cumplimiento de normas y estándares nacionales en cuanto a controles internos, documentación, registros operaciones financieras, etc., aplicadas a las áreas de tributación, recaudación y tesorería, operaciones de contratación de bienes y servicios y administración del recurso humano. (USAID, Gestión, Transparencia y Gobernabilidad Municipal, AMHON, 2008)

3.2.3 Impuestos

El Impuesto es un tributo municipal que paga el contribuyente con carácter de obligatoriedad para atender las necesidades colectivas del municipio, la Ley establece como impuestos municipales, los impuestos sobre Bienes Inmuebles, Personal, Industria, Comercio y Servicios Extracción y Explotación de Recursos Naturales y Pecuario.

Son recursos que los sujetos pasivos otorgan al sector público para financiar el gasto público; sin embargo, dentro de esta transferencia no se especifica que los recursos regresarán al sujeto en la forma de servicios públicos u otra forma. Esto es así porque los recursos obtenidos por el sector público sirven para muchos fines, siendo uno de los más importantes, la redistribución del ingreso a través de diversas vías como los programas de desarrollo social. (Plan de arbitrios Municipalidad Juticalpa, Olancho, 2011).

3.2.4 Impuesto Personal

El Impuesto Personal es un gravamen que pagan las personas naturales sobre los ingresos anuales percibidos en el término municipal tengan o no domicilio o residencia.

Para los fines de este Artículo se considera ingreso a toda clase de rendimiento, utilidad, ganancia, dividendo, renta interés, producto provecho, participación, sueldo, salario, jornal, honorario y en general cualquier percepción en efectivo, en valores o en especie que modifique el patrimonio del Contribuyente, exceptuándose la jubilación. (Plan de arbitrios Municipalidad Juticalpa, Olancho, 2011)

3.2.5 Impuesto sobre industria, comercio y servicios

El Impuesto sobre Industria, Comercio y Servicios es un gravamen mensual que recae sobre los ingresos anuales generados por las actividades de producción, ventas o prestación de servicios.

Están sujetos a este Impuesto todas las personas naturales y jurídicas, privadas o públicas, que se dediquen de forma continuada y sistemática, al desarrollo de una de las actividades antes expresadas con fines de lucro, se incluye además aquellas personas naturales o jurídicas que en forma continuada o eventual se dediquen a prestar servicios de alojamiento y alimentación, los que tributarán de acuerdo a su volumen de ventas, debiendo llevar sus libros respectivos. (Plan de arbitrios Municipalidad Juticalpa, Olancho, 2011).

3.2.6 Impuesto sobre bienes y muebles

El Impuesto sobre Bienes Inmuebles es el tributo que recae sobre el valor del patrimonio inmobiliario ubicado en el municipio, cualquiera que sea el domicilio del propietario o del que lo posea con ánimo de dueño, de conformidad con el Artículo 76 de la Ley de la Ley de municipalidades.

El Impuesto se pagará aplicando una tarifa de Lps.3.00 por millar tratándose de Bienes Inmuebles Urbanos y de Lps.2.50 por millar en caso de Bienes Inmuebles Rurales. Para la aplicación de este impuesto, además de lo establecido en la Ley y su Reglamento, se observará lo dispuesto en el Reglamento de Catastro sobre avalúos. (Plan de arbitrios Municipalidad Juticalpa, Olancho, 2011).

3.2.7 Valor Catastral

El valor Catastral será ajustado en los años terminados en cero (0) y en cinco (5) y se aplicará a los inmuebles registrados en Catastro, sin embargo esta oficina está facultada para actualizar los valores de los inmuebles en cualquier tiempo, cuando se incorporen mejoras y que el valor de los mismos no se haya declarado por parte del Contribuyente y en los demás casos establecidos en el artículo 85 del reglamento de la ley. (Plan de arbitrios Municipalidad Juticalpa, Olancho, 2011)

3.2.8 Tasa por servicios públicos

El Servicio Público es la actividad que realiza la Municipalidad para satisfacer una necesidad colectiva, ya sea a través de su propia estructura Administrativa, o por medio de particulares, mediante Contrato o concesión administrativa. El Cobro de la Tasa de Servicios se origina por la Prestación efectiva de los mismos, por parte de la Municipalidad al Contribuyente o usuario. (Plan de arbitrios Municipalidad Juticalpa, Olancho, 2011)

3.2.9 Tasa Municipal

La Tasa municipal son los tributos cuya obligación, se genera por la prestación efectiva o potencial de un Servicio Público individualizado y

representa al pago que hace a la Municipalidad el usuario del servicio público divisible y medible, para que el bien común utilizado se mantenga, amplíe o reponga. (Plan de arbitrios Municipalidad Juticalpa, Olancho, 2011)

3.2.10 Evasión

La evasión es el acto de evitar el pago de un impuesto. A diferencia de lo que sucede con la repercusión en donde el impuesto se traslada, en el caso de la evasión simplemente nunca se paga porque nadie cubre ese pago. (Plan de arbitrios Municipalidad Juticalpa, Olancho, 2011).

3.2.11 El Sistema Tributario

“Cada conjunto de tributos es el resultado de las instituciones jurídicas y políticas de un país, de su estructura social, de la magnitud de sus recursos, de la forma de distribución de los ingresos, de su sistema económico”, es decir el investigador considera que el sistema tributario está formado y constituido por el conjunto de tributos que estén vigentes en un país determinado y por supuesto, en una época establecida. Esto explica que cada sistema tributario es distinto a otro, ya que cada uno de ellos está integrado y formado por los variados impuestos que los países adopten según sea su producción, formas políticas, tradiciones, y naturaleza geográfica de los mismos. (Plan de arbitrios Municipalidad Juticalpa, Olancho, 2011).

3.2.12 Sistema tributario poco transparente

Es la manera en la que un sistema tributario contribuye al incremento de una mayor evasión impositiva, se debe básicamente al incumplimiento de los requisitos indispensables para la existencia de un sistema como tal. (Plan de arbitrios Municipalidad Juticalpa, Olancho, 2011)

3.2.13 Desarrollo Social

Se refiere al desarrollo del capital humano y capital social en una sociedad. Implica una evolución o cambio positivo en las relaciones de individuos,

grupos e instituciones en una sociedad. Implica principalmente Desarrollo Económico y Humano. Su proyecto de futuro es el Bienestar social. (Plan de Desarrollo Integral Municipal, Vivienda e Infraestructura Social, 2008).

3.2.14 Desarrollo Integral

Es un proceso que contempla de forma conjunta e interrelacionada todos los aspectos del desarrollo con la finalidad de que éste se realice de forma completa y equilibrada mejorando la calidad de vida de las personas. (Plan de Modernización y Descentralización del Estado, Agencia Española de Cooperación Internacional AECI., 2002).

3.2.15 Administración

Es el proceso de trabajar con personas y con los recursos para cumplir los objetivos organizacionales. Los buenos administradores llevan a cabo estas funciones de forma eficaz y eficiente. Ser eficaz significa alcanzar las metas organizacionales. Ser eficiente significa alcanzar las metas con el menor desperdicio de recursos, es decir, emplear de la mejor forma el dinero, el tiempo, los materiales y la gente. Algunos administradores fracasan en ambos criterios o se enfocan en uno a expensas del otro. Los mejores administradores mantienen un enfoque claro tanto en la eficiencia como en la eficacia. (Bateman-Snell, 2009).

3.2.16 Estrategia

Es un patrón de acciones y de recursos diseñados para alcanzar las metas de la organización. Una estrategia ofrece la base de las respuestas a las cinco grandes preguntas sobre la forma en que la organización podrá alcanzar sus objetivos: ¿Dónde ser más activos?, ¿Cómo llegar allí?, ¿Cómo ganar el mercado?, ¿Cómo moverse más rápidamente y que secuencia realizar los cambios? y ¿Cómo obtener los resultados financieros? (Bateman-Snell, 2009)

3.2.17 Proceso Administrativo

Comprende una amplia variedad de actividades con el objeto de hacer de la función de los gerentes más eficaz y eficiente; eficaz es lograr las metas organizacionales, y eficiente es hacerlo con el mínimo de recursos, es decir utilizar el dinero, el tiempo, los materiales y las personas de la mejor manera posible, siendo las actividades más importantes la planeación, organización, dirección y control. (Bateman-Snell, 2009)

3.2.18 Planeación

Es definir las metas que se perseguirán y anticipar que acciones serán adecuadas para alcanzarlas. Las actividades de planeación incluye el análisis de la situación actual, la anticipación del futuro, la determinación de objetivos, decidir en qué actividades de la entidad se verá involucrada, elegir estrategias corporativas y de negocios, y determinar los recursos necesarios para alcanzar las metas organizacionales. Los planes disponen de un escenario para la acción para los más grandes logros. (Bateman-Snell, 2009)

3.2.19 Organización

Es la unión y la coordinación de los recursos humanos, financieros, físicos, de la información y otros necesarios para la consecución de las metas. La organización de las actividades incluye atraer a las personas a la organización, especificar las responsabilidades de trabajo, agrupar las tareas en unidades de trabajo, discernir y asignar los recursos y crear las condiciones para que las personas y las cosas funcionen juntas con el objetivo de alcanzar el máximo éxito. (Bateman-Snell, 2009)

3.2.20 Integración

Integrar es obtener y articular los electos materiales y humanos que la organización y la planeación señalan como necesarios para el adecuado funcionamiento de un organismo social,

- a. La planeación nos ha dicho, que debe hacerse, y cuando.

- b. La organización nos ha señalado quienes, donde y como deben de realizarlo.

Falta todavía obtener los elementos materiales y humanos que llenen los cuadros teóricos formados por la planeación y la organización: esto lo hace la integración. Puesto que en las clases de producción, ventas, seguridad industrial, finanzas, etc., se estudiara la integración de las cosas, aquí nos referimos especialmente a las personas, y sobre todo, al aspecto específicamente administrativo. (Bateman-Snell, 2009).

3.2.21 Dirección

La dirección consiste en estimular a las personas a desempeñarse mejor. Se trata de dirigir y motivar a los empleados, y de comunicarse con ellos, en forma individual o en grupo. La dirección ocurre en equipos, departamentos y divisiones así como en la cima de la organización. (Bateman-Snell, 2009)

3.2.22 Control

La planeación, la organización y la dirección no garantizan el éxito. El control es el monitoreo del desempeño y la implementación de los cambios necesarios. A través del control los directivos pueden asegurarse de que los recursos de la organización son utilizados de acuerdo con los planes y que la organización está cumpliendo con sus metas de seguridad y seguridad. (Bateman-Snell, 2009)

3.3 MARCO CONTEXTUAL

La historia de los impuestos es tan antigua como la sociedad misma. En la medida en que los grupos humanos se han organizado en comunidades independientes, han establecido diferentes tipos y formas de impuestos para cubrir las necesidades de la vida en comunidad.

En Grecia, según el historiador Sáez de Bujnada, el sometimiento del ciudadano a las cargas fiscales no constituía una relación de servidumbre, sino un auxilio al estado en la prosecución del bien público.

En la época de las monarquías hereditarias, había una nobleza poderosa, que poseía la tierra, sólo podía ser ciudadano el que contribuía con bienes propios a determinados gastos públicos o sociales. Los gastos corrientes del Estado se iban cubriendo con los productos del patrimonio real y sólo en ocasiones extraordinarias se acudía a las contribuciones.

Al avanzar la industrialización y el Estado, el sistema tributario amplía su campo de acción, y debido a esto surgen una gran variedad de razones que varían las características objetivas de los sistemas tributarios, así que comienza a desarrollarse el impuesto general y progresivo a la renta de tipo subjetivo, que es de gran eficiencia y rendimiento, considerado así como un agente consultivo de la equidad, la capacidad constructiva, de aquí en adelante diversos países comienzan a adoptar estos impuestos de tipo subjetivo, basándose en la imposición que tiene por mira a la persona y no los objetivos gravados.

Los sistemas tributarios en general, tienen como base fundamental el impuesto progresivo de las rentas de las personas físicas, que asocia el patrimonio y la herencia como complemento, se mantienen los impuestos a los consumos en general. (Zerpa, 2009)

La Comunidad Europea ha experimentado un cambio de modelo de Estado existente pasando de un régimen totalitario fuertemente centralista y unitario a otro fuertemente descentralizado e inspirado en el principio de autonomía.

La organización territorial de las naciones que forman parte de la comunidad europea está integrada por el Estado, las Comunidades Autónomas y las entidades locales, otorgando a cada una de ellas autonomía para la gestión de sus respectivos intereses.

Por lo que esta comunidad ha creado un modelo de Estado basado en tres niveles territoriales:

- a. Estatal; cuyas competencias se extienden en todo el territorio nacional.
- b. Autónomo; Comunidades que ejercen sus competencias en sus respectivos ámbitos territoriales.
- c. Local; formado por los municipios, siendo las entidades cuya gestión es la más cercana al ciudadano.

El criterio utilizado para definir estas relaciones entre los tres niveles territoriales está basado en la competencia entre el Estado y las comunidades locales y municipales en el manejo de sus finanzas y la gestión de sus presupuestos. (Zerpa, 2009)

Sin embargo la gestión de los presupuesto en estas municipalidades en cuanto a sus atribuciones de realizar el mejor manejo de sus recursos no está formado por un modelo fijo y constante, sino que la asignación de competencias es un proceso que está en continuo cambio.

Este hecho provoca realizar una descentralización en varias actividades del proceso administrativo de los municipios, lo que en la actualidad está provocando la redistribución de competencias elaborándose y aprobándose nuevos lineamientos y procesos que conlleven a un mejor uso de los recursos municipales.

En el ámbito local o municipal, la Comunidad Europea es muy parca a la hora de referirse a la actividad económico-financiera de las entidades locales. Sus estatutos

proclaman los principios de autonomía y suficiencia financiera para el desempeño de las funciones que la ley atribuye a las Corporaciones locales.

Queda así garantizada la autonomía de los Municipios y expresamente se reconoce que las propias Haciendas locales deberán disponer de los medios suficientes para el desempeño de las funciones que la Ley atribuye a las Corporaciones respectivas y se nutrirán fundamentalmente de tributos propios y de participación en los del Estado y de las Comunidades Autónomas. (Zerpa, 2009)

El principio de autonomía local lleva en primer lugar a definir las competencias que se asignarán a las Entidades locales. La definición de estas competencias parte de uno de los principios que inspiran el proceso descentralizador contemplado en la Carta Europa, el ejercicio de las competencias públicas debe incumbir a las autoridades más cercanas a los ciudadanos y que la atribución de una competencia a otra autoridad debe tener en cuenta la amplitud o la naturaleza de la tarea o las necesidades de eficacia y economía.

Las Entidades locales tienen derecho, en el marco de la política económica, a tener recursos propios suficientes de los cuales pueden disponer libremente en el ejercicio de sus competencias.

El sistema financiero de las Entidades locales debe ser de naturaleza suficientemente diversificada y evolutiva como para permitirles seguir, en la medida de lo posible y en la práctica, la evolución de los costos del ejercicio de sus competencias.

El sistema financiero de las entidades locales estará formado por recursos provenientes de ingresos patrimoniales, tributos locales respecto de los que tengan potestad para fijar la cuota o el tipo dentro de los límites de la ley.

A pesar de reconocer la autonomía local, el modelo de descentralización se detuvo en el nivel autonómico. No se ha avanzado en la descentralización local como pone de manifiesto que el porcentaje de participación de las Entidades Locales en el gasto

no financiero consolidado de los entes públicos administrativos ha permanecido prácticamente constante en los últimos años.

En la actualidad, se están llevando a cabo iniciativas para introducir profundas reformas en la comunidad europea que avanzan en una descentralización en el ámbito local. Así el municipio se reforzará como el tercer pilar sobre el que se asienta la organización territorial del Sector Público.

Por lo que se refiere a la situación en América Latina, la corriente descentralizadora imperante en todo el mundo también ha plasmado en la mayoría de las Constituciones de los países de la región la garantía constitucional de la autonomía de los municipios.

La gran diferencia entre la situación en el viejo continente y la de Latinoamérica no proviene de las legislaciones o de los sistemas de organización, Si bien el ritmo de creación de municipios es muy elevado, la relación entre la población y número de municipios en América Latina es insuficiente y muestra grandes desequilibrios en el interior de los países. Esto denota la existencia de grandes áreas sin municipalizar, sobre todo si comparamos la cifra de municipios existentes en América Latina.

El caso de América Latina es el contrario: la ausencia de municipios provoca la falta de instituciones públicas para grandes poblaciones rurales y, como consecuencia, el difícil acceso a los centros de decisión y a los servicios públicos.

En las últimas dos décadas, la mayoría de los países latinoamericanos ha adoptado una variedad de estrategias y políticas de descentralización.

Honduras fundamenta sus programas de ajuste estructural en tres características fundamentales:

- a. La descentralización tiene como marco institucional un programa de modernización del Estado, dirigido por una comisión adscrita al presidente de la República.

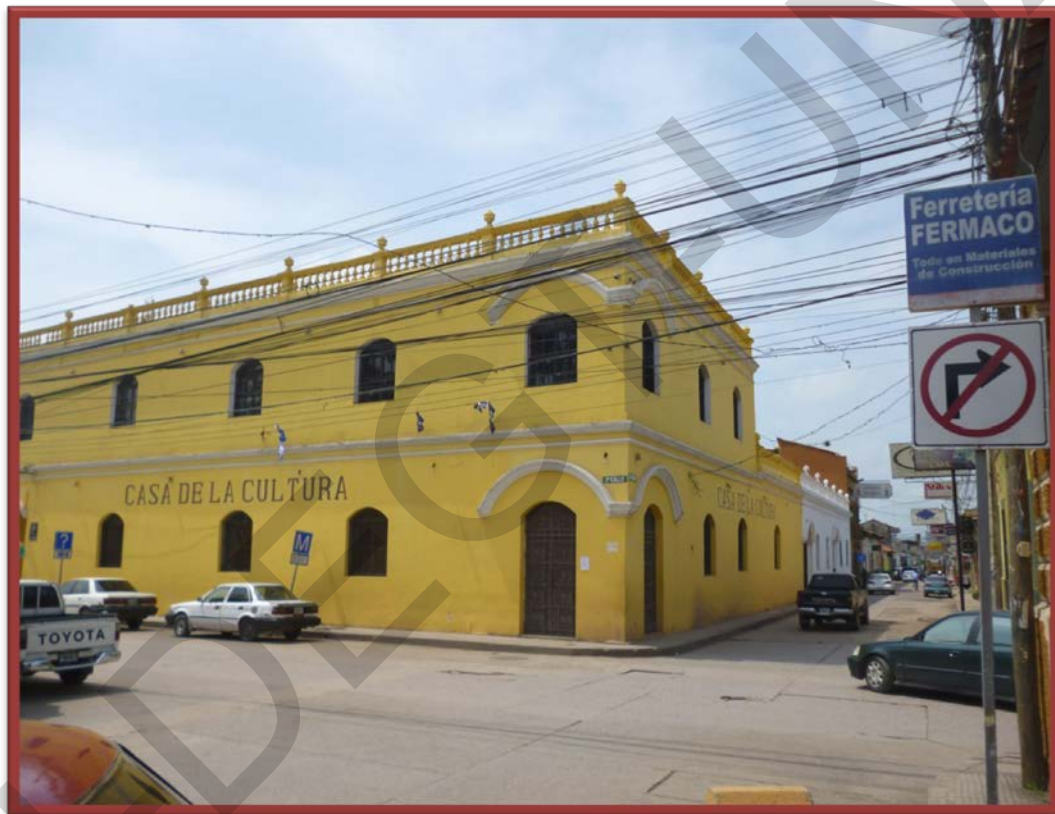
- b. La descentralización descansa directamente en los municipios.
- c. La descentralización ha dado un marcado énfasis a la institución del cabildo abierto.

Entenderemos la descentralización como un proceso mediante el cual se transfieren competencias y poder político desde el Gobierno Central a instancias del Estado cercanas a la población, dotadas de recursos financieros, independencia administrativa y legitimidad propia.

En Honduras, el proceso opera bajo la figura jurídica de la descentralización, la que tiene principalmente como unidad receptora al municipio. La Ley de Municipalidades (1990) sintetiza la voluntad de transferir poder de decisión a estas unidades, pero es sabido que tales privilegios legales no serán plenamente aprovechados sin el desarrollo de capacidades gerenciales, el autofinanciamiento y la participación ciudadana. Es por ello que las municipalidades deben poner en práctica planes de acción y estratégico enfocados a logro de su autosuficiencia, buscando siempre el bienestar de sus ciudadanos.

CAPÍTULO IV

VARIABLES DE ESTUDIO



Fotografía No. 4 Casa de la Cultura, Juticalpa.
Fuente: Roger Coello

4. VARIABLES DE ESTUDIO

En el presente capítulo se aborda como tema de estudio la variable que determina las características o propiedades del objeto de estudio, a la cual se observa y/o cuantifica en la investigación y que puede variar de un elemento a otro del Universo, o en el mismo elemento si este es comparado consigo mismo al transcurrir un tiempo determinado. Sampieri en su libro metodología de la investigación quinta edición define variable como una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse y observarse. (Roberto Hernandez Sampieri & Carlos Fernando Collado & Pilar Baptista Lucio, 2008)

El proceso de investigación científica relaciona conceptos y variables, los conceptos son abstracciones que representan fenómenos empíricos y para pasar de la etapa conceptual de la investigación a la etapa empírica, los conceptos se convierten en variables. (Roberto Hernandez Sampieri & Carlos Fernando Collado & Pilar Baptista Lucio, 2008)

4.1 DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE VARIABLES

Las variables son conceptos centrales y esenciales en el desarrollo de la investigación, se debe establecer las dimensiones o factores que la componen, además se debe establecer indicadores que puedan señalar como medir los factores a través del instrumento de medición.

Es necesario operacionalizar las variables, lo cual exige que debe estar formulada claramente sin ambigüedad para que a partir de ella se pueda efectuar deducciones, estableciendo claramente la relación de las variables y la descripción clara de los indicadores a utilizarse.

Tabla No. 8 Definición conceptual y operacional de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	ACTIVIDADES	INDICADORES	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN
Proceso administrativo	<p>Comprende una amplia variedad de actividades con el objeto de hacer la función de los gerentes mas eficaz y eficiente; eficaz es lograr las metas organizacionales, y eficiente es hacerlo con el minimo de recursos.</p> <p>Sus etapas son la planeación, organización, dirección y control. (Bateman-Snell, 2009)</p>	<p>Se llevará a cabo un análisis del proceso administrativo en la recaudación de impuestos en la Municipalidad de Juticalpa, Olancho. Se realizará utilizando como un instrumento un cuestionario para poder evaluar el proceso administrativo en las funciones de planeación, organización, dirección y control. Para esta evaluación se elaborará el cuestionario y se aplicará</p>	<p>Planeación: Determinar los objetivos y metas para la recaudación tributaria. Establecer políticas y procedimientos para el desempeño de los miembros del depto. De control de impuestos.</p> <p>Organización: Utilizar y acordar la autoridad adecuada a cada miembro de la alcaldía municipal.</p>	<p>Incrementar un 5% mensualmente la cantidad de tributos recaudados. Cumplir y seguir los procedimientos y políticas establecidas en un 100% Conocer la estructura organizacional al 100%</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Conoce si la Municipalidad cuenta con un plan estratégico para la recaudación tributaria? 2. ¿El departamento control de impuestos cuenta con un plan de acción? 3. ¿Se Cuenta con un procedimiento de recaudación de impuestos tasas? 4. ¿Se tiene establecido el monto de la mora del último periodo? 5. ¿Cuenta la alcaldía con un procedimiento de recuperación de mora de los contribuyentes? 6. ¿Cuenta la alcaldía con el recurso humano necesario para la recaudación de impuestos? 7. ¿Cuenta la alcaldía con el equipo necesario para la recaudación tributaria; tecnología, software, internet, teléfono fijo y móvil? 8. ¿Se cuenta con un plan de arbitrios actualizado?

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	ACTIVIDADES	INDICADORES	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN
		a los empleados de la municipalidad relacionados con el proceso de recaudación tributaria, con el objeto de poder determinar las debilidades del proceso administrativo.	<p>Especificar los requisitos idóneos para cada puesto.</p> <p>Seleccionar y colocar el personal en el puesto adecuado.</p> <p>Dirección:</p> <p>Conducir y orientar a todos los miembros para que hagan su mejor esfuerzo.</p> <p>Motivar y desarrollar al personal para brinden su máxima capacidad.</p> <p>Satisfacer las</p>	<p>Cumplir los requisitos para el puesto en un 100%.</p> <p>Realizar asignación con un mínimo de 90% de aceptación.</p> <p>Cubrir las necesidades de personales y materiales del personal en un 90%.</p>	<p>9. ¿Existe una base de datos actualizada del censo de los contribuyentes?</p> <p>10. ¿Cómo se determina quienes no pagan sus impuestos?</p> <p>11. ¿Se cuenta con un programa automatizado para la actualización del censo de los contribuyentes?</p> <p>12. ¿Existen procedimientos para la notificación del cobro de tributos?</p> <p>13. ¿Existe un plan de concientización para los contribuyentes, a fin de evitar la evasión fiscal?</p> <p>14. ¿Si existe este plan como se realiza?</p> <p>15. ¿Se cuenta con un plan de verificación de declaraciones tributarias?</p> <p>16. ¿Qué actividades se realizan para incrementar la recaudación de tributos?</p>

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	ACTIVIDADES	INDICADORES	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN
			<p>Necesidades de los empleados.</p> <p>Utilizar las líneas de comunicación existentes para dar instrucciones.</p> <p>Control: Comparar los resultados con respecto a los objetivos establecidos.</p> <p>Evaluar los resultados conforme a los estándares de desempeño.</p>	<p>Comprender las instrucciones en un 100%.</p> <p>Cumplir las metas establecidas en un 90%.</p>	<p>17. ¿Existe un organigrama del departamento de recaudación tributaria con los niveles jerárquicos claramente establecidos?</p> <p>18. ¿Los empleados de recaudación tributaria cumplen con los perfiles para el puesto?</p> <p>19. ¿Existe un plan de capacitación periódica para el personal del departamento de recaudación tributaria?</p> <p>20. El Departamento de control de impuestos cuenta con las instalaciones físicas u oficinas adecuadas para el desempeño de sus funciones?</p> <p>21. ¿Existen actividades de motivación para los contribuyentes?</p> <p>22. ¿Se cuenta con gerentes y supervisores con amplios conocimientos en la recaudación de impuestos?</p>

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	ACTIVIDADES	INDICADORES	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN
			<p>Comunicar claramente cuáles son los parámetros de medición a los empleados.</p> <p>Hacer las correcciones en casos de encontrar errores o desviaciones.</p>	<p>Cumplir con los parámetros establecidos en un 100%.</p> <p>Corregir deficiencias o defectos en un 100%.</p>	<p>23. ¿Se cuenta con la logística para desarrollar sus funciones y responsabilidades? (Ejemplo: vehículos, viáticos, equipo y otros)</p> <p>24. ¿Se aplica el proceso establecido para la recaudación de impuestos?</p> <p>25. ¿Existen formularios establecidos para el control de los ingresos fiscales?</p> <p>26. ¿Se da seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas en la recaudación fiscal?</p> <p>27. ¿Existe supervisión y control de calidad para verificar los pagos que efectúan los contribuyentes?</p> <p>28. ¿Se aplican los procedimientos establecidos para las cobranzas?</p> <p>29. ¿Se cuenta con un respaldo de datos sistematizado con la información de los contribuyentes?</p>

CAPITULO V

PLAN DE ANÁLISIS



Fotografía No. 5 Boulevard los Poetas, Juticalpa.
Fuente: Roger Coello

5. PLAN DE ANÁLISIS

En el presente capítulo se muestra un esquema detallado de las actividades que se desarrollan para la investigación, enunciando paso a paso cada acción realizada, para poder obtener la información deseada.

Este plan de análisis, ordena de forma cronológica los movimientos que desarrolla el investigador desde que se plantea el problema del estudio hasta realizar el análisis de la información obtenida.

5.1 EL PLAN DE MUESTREO

- a. Se efectuaron coordinaciones previas a fin de ir al municipio, para establecer actividades destinadas a la obtención de información que accediera a establecer la situación actual del proceso de recaudación de impuestos y tasas en la alcaldía municipal.
- b. Identificar la cantidad de empleados que laboran en el proceso de recaudación de impuestos y tasas en la alcaldía municipal de Juticalpa departamento de Olancho.
- c. Se seleccionaron los empleados de los departamentos de Hacienda, Tesorería, Contabilidad, Presupuesto, Control de impuestos, Servicios Públicos, Compras y suministros y Auditoría de la alcaldía Municipal que se ven relacionados de forma directa o indirecta con la recaudación de impuestos y tasas para aplicarles la encuesta.
- d. Elaborar una encuesta de 29 preguntas cerradas; para obtener información que pueda generar una propuesta para mejorar el proceso administrativo de recaudación de impuestos del municipio Juticalpa, Olancho.

- e. Realizar una entrevista al Alcalde Municipal para conocer los problemas más comunes que tiene la alcaldía para aplicar el proceso administrativo de recaudación de impuestos.
- f. Aplicar una encuesta piloto a 4 empleados de la alcaldía municipal para determinar la efectividad del instrumento de medición.
- g. Después de determinar la efectividad del instrumento de medición, aplicar el instrumento de medición a los empleados relacionados de forma directa con la recaudación de impuestos de la Alcaldía Municipal.
- h. Tabular la información mediante datos agrupados con el uso de tablas y gráficos.
- i. Analizar la información obtenida para determinar los problemas actuales que tiene la Alcaldía Municipal para efectuar el proceso administrativo de recaudación de impuestos, para recomendar las posibles soluciones a cada uno de los problemas encontrados con el propósito de mejorar el proceso ya existente.

5.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

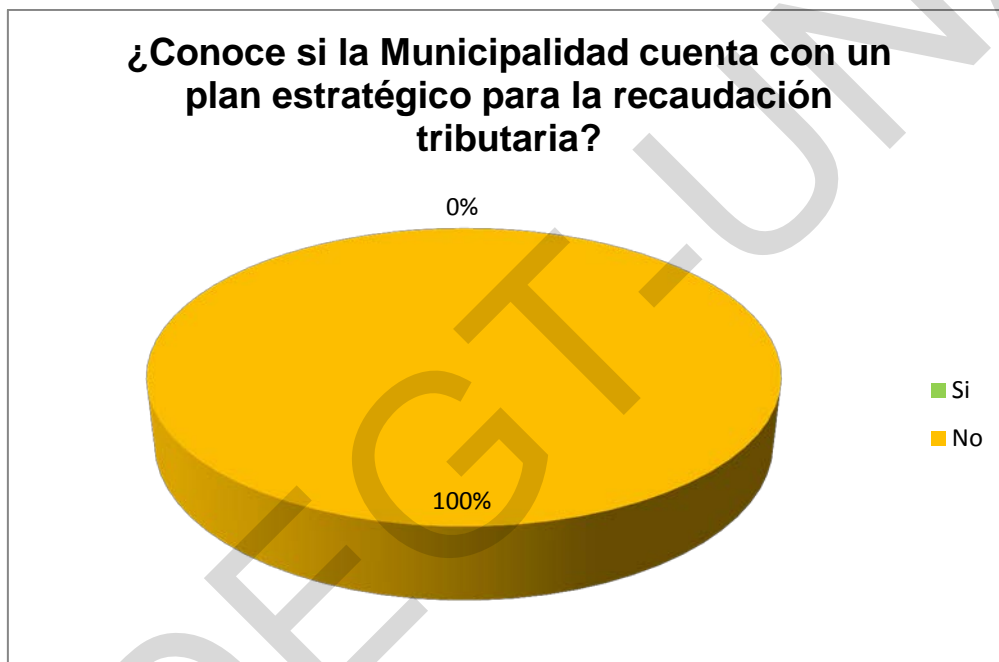
En este Capítulo se muestran los resultados obtenidos a través de la encuesta, la cual fue aplicada solamente a (23) veintitrés empleados de la municipalidad relacionados con la gestión administrativa de la recaudación de impuestos y tasas, también muestra la tabulación de los datos y su interpretación a través de gráficas y porcentajes, dando un significado más amplio a la información, permitiendo analizar las deficiencias, se encuestó únicamente a empleados para determinar cómo realizan sus funciones y tareas y ver la manera en que se puede mejorar.

- 1) ¿Conoce si la Municipalidad cuenta con un plan estratégico para la recaudación tributaria?

Tabla No. 1

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	23	100%
No	0	0%

Grafico No. 1



Descripción de datos:

Del personal encuestado el (100%) contestaron que no conocen si existe un plan estratégico.

Análisis:

En base a los resultados obtenidos se puede determinar que los empleados de la alcaldía municipal de Juticalpa no tienen conocimiento de la existencia de este plan estratégico, es recomendable la elaboración del mismo y difusión entre los empleados.

2) ¿El departamento control de impuestos cuenta con un plan de acción?

Tabla No. 2

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
No	23	100%

Grafico No. 2



Descripción de datos:

Del personal encuestado el (100%) contestaron que no existe un plan estratégico.

Análisis:

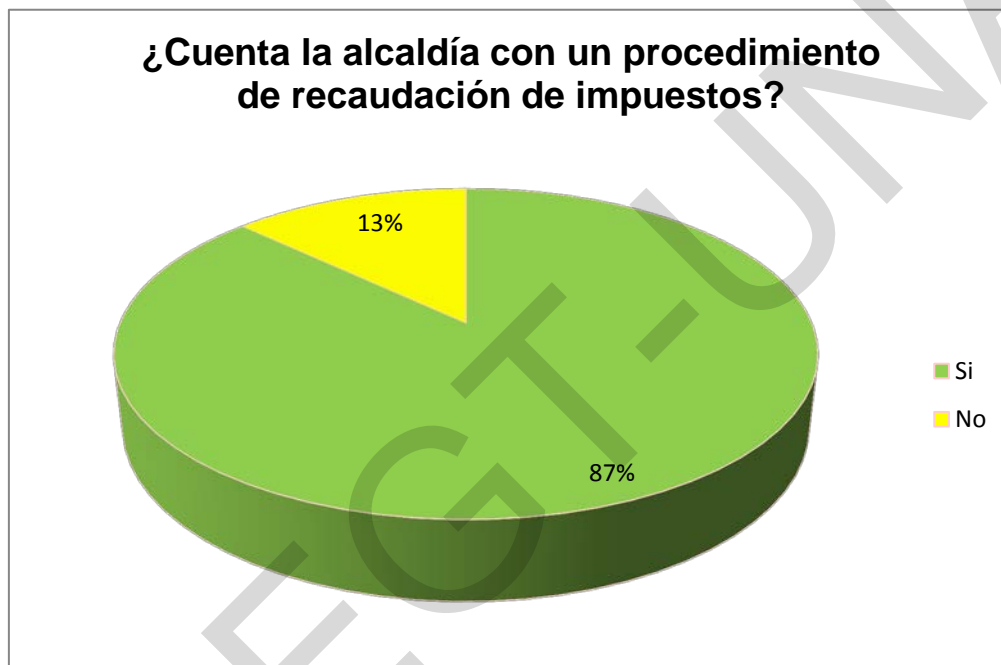
En base a los resultados obtenidos se puede determinar la necesidad de crear e implementar un plan estratégico.

3) ¿Se Cuenta con un procedimiento de recaudación de impuestos tasas?

Tabla No. 3

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	20	87%
No	3	13%

Grafico No. 3



Descripción de datos:

El (87%) del personal encuestado de la alcaldía municipal contestó que si existen procedimientos para la recaudación de impuestos mientras que el (13%) contestó que no existen.

Análisis:

Estos resultados muestran que existen procedimientos establecidos para recaudar los impuestos, pero al pedirlos por escrito los encuestados no los mostraban solo explicaban cuál es la forma como llevan a cabo este proceso.

4) ¿Se tiene establecido el monto de la mora del último periodo?

Tabla No. 4

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	2	9%
No	21	91%

Grafico No. 4



Descripción de datos:

Del personal encuestado el (91%) contestaron que la municipalidad no tiene establecido la mora de la recaudación del último periodo, mientras que el (9%) respondió que sí existe.

Análisis:

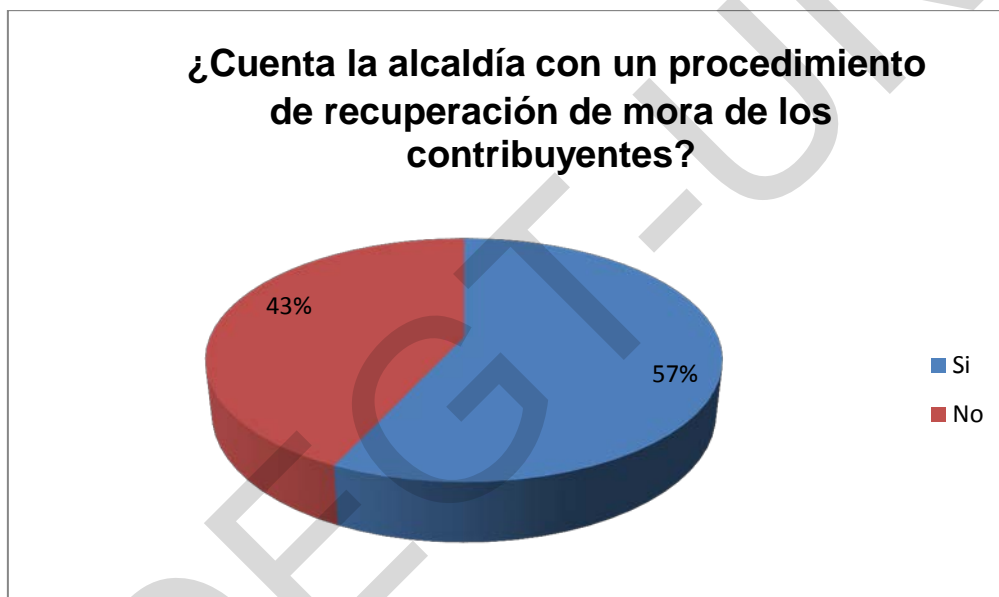
En base a los resultados obtenidos se puede determinar que existe la necesidad determinar e identificar los contribuyentes morosos para poder llevar a cabo acciones que nos permitan recuperar la mora existente.

- 5) ¿Cuenta la alcaldía con un procedimiento de recuperación de mora de los contribuyentes?

Tabla No. 5

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	13	57%
No	10	43%

Gráfico No. 5 procedimiento de recuperación de mora



Descripción de datos:

Del personal encuestado el (57%) contestaron que la alcaldía cuenta con procedimientos para recuperación de mora y el (43%) contestó que no existen.

Análisis:

Los resultados muestran que si existen procedimientos para la recuperación de mora pero al verificarlo si existen por escrito no los muestran por lo que se determina que no existen estos procedimientos.

- 6) ¿Cuenta la alcaldía con el recurso humano necesario para la recaudación de impuestos?

Tabla No. 6

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	23	100%
No	0	0%

Gráfico No. 6



Descripción de datos:

El (91%) responde que la alcaldía municipal de Juticalpa no cuenta con el personal suficiente para cumplir la tarea de recaudación de impuestos, el (9%) respondió que son suficientes.

Análisis:

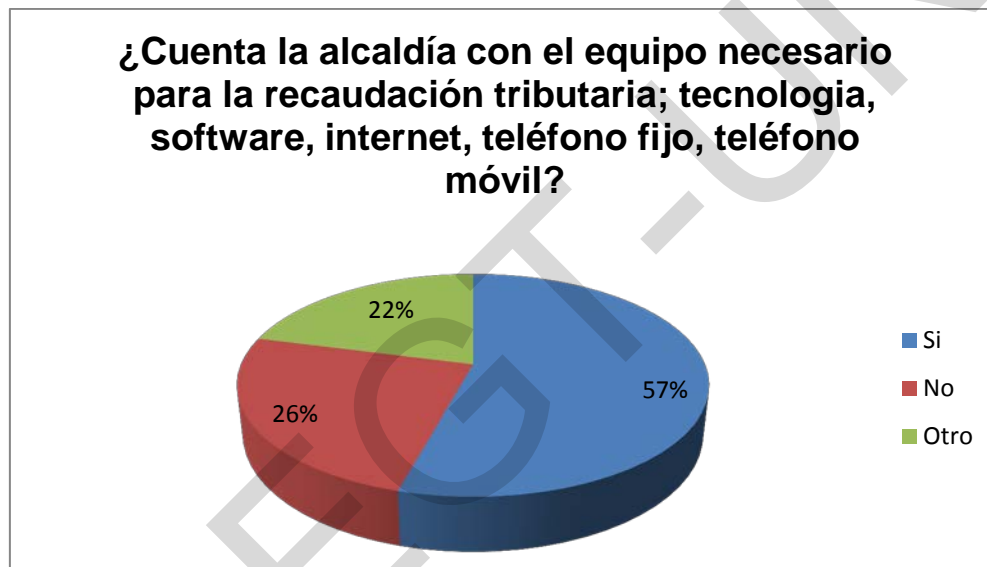
Estos resultados muestran que es necesario incrementar el personal para eficientar esta labor de recaudación de impuestos para mejorar los ingresos tributarios de esta municipalidad.

- 7) ¿Cuenta la alcaldía con el equipo necesario para la recaudación tributaria; tecnología, software, internet, teléfono fijo y móvil?

Tabla No. 7

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	13	57%
No	6	26%
Otro	5	22%

Gráfico No. 7



Descripción de datos:

El (57%) responde que la alcaldía municipal cuenta con el equipo tecnológico para la recaudación de impuestos, el (26%) respondió que no se cuenta y el (22%) respondió que se cuenta con otro equipo.

Análisis:

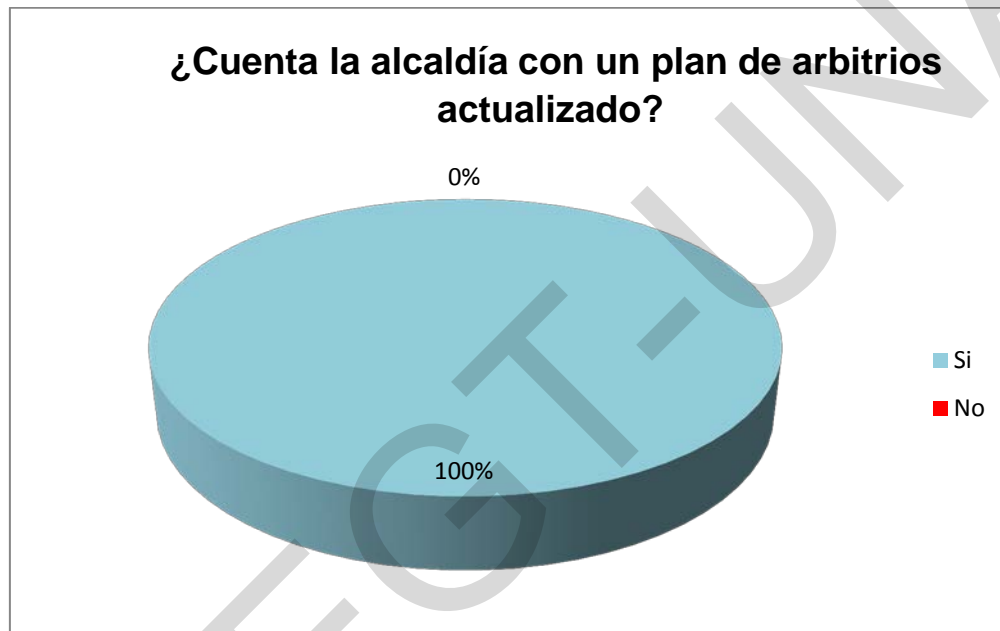
Los resultados indican que la municipalidad cuenta con el equipo necesario para cumplir el trabajo de recaudación de impuestos.

8) ¿Se cuenta con un plan de arbitrios actualizado?

Tabla No. 8

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	23	100%
No	0	0%

Gráfico No. 8



Descripción de datos:

El (100%) responde que la alcaldía municipal cuenta con un plan de arbitrios actualizado.

Análisis:

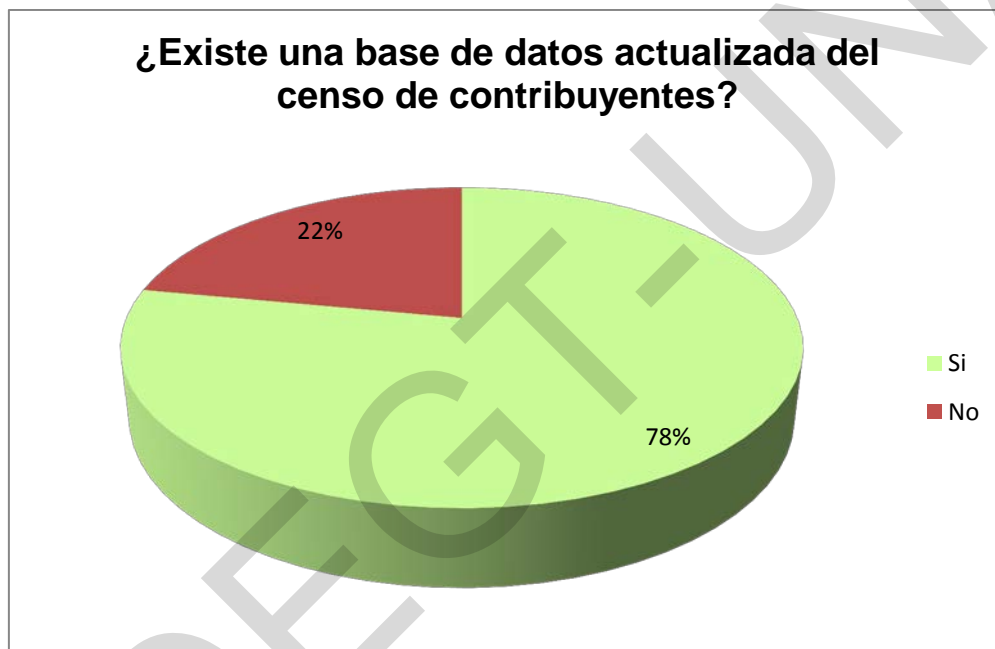
Las repuestas indican que existe un plan de arbitrios actualizado y que todo el personal tiene conocimiento de su existencia, además a solicitarlo se hizo entrega del mismo constatando su existencia y vigencia.

9) ¿Existe una base de datos actualizada del censo de los contribuyentes?

Tabla No.9

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	18	78%
No	5	22%

Gráfico No. 9 base de datos actualizada del censo de contribuyentes



Descripción de datos:

El (78%) responde que la alcaldía municipal cuenta con una base de datos del censo de contribuyentes y el (22%) respondió que no existe.

Análisis:

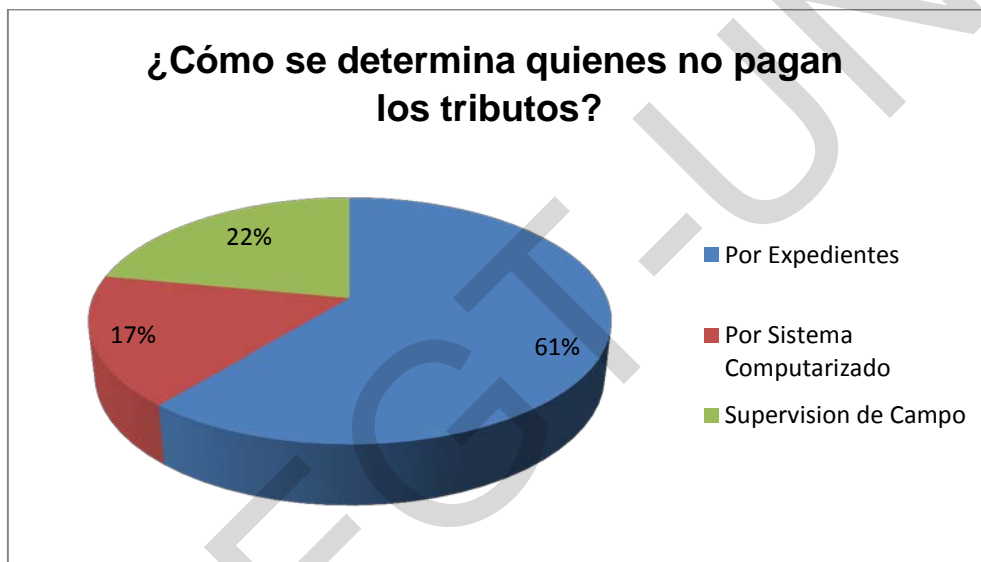
Los resultados indican que la gran mayoría del personal sabe que hay un censo de contribuyentes, un porcentaje menor desconoce que existe este censo, pero este censo no está en una base de datos sistematizada.

10) ¿Cómo se determina quienes no pagan los tributos?

Tabla No. 10

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Por expedientes	14	61%
Por sistema computarizado	4	17%
Supervisión de campo	5	22%

Gráfico No. 10



Descripción de datos:

El (61%) responde que la municipalidad determina quienes no pagan impuestos mediante expedientes de los contribuyentes, el (17%) respondió que se hace mediante un sistema computarizado y el (22%) respondió que se hace mediante supervisión de controles.

Análisis:

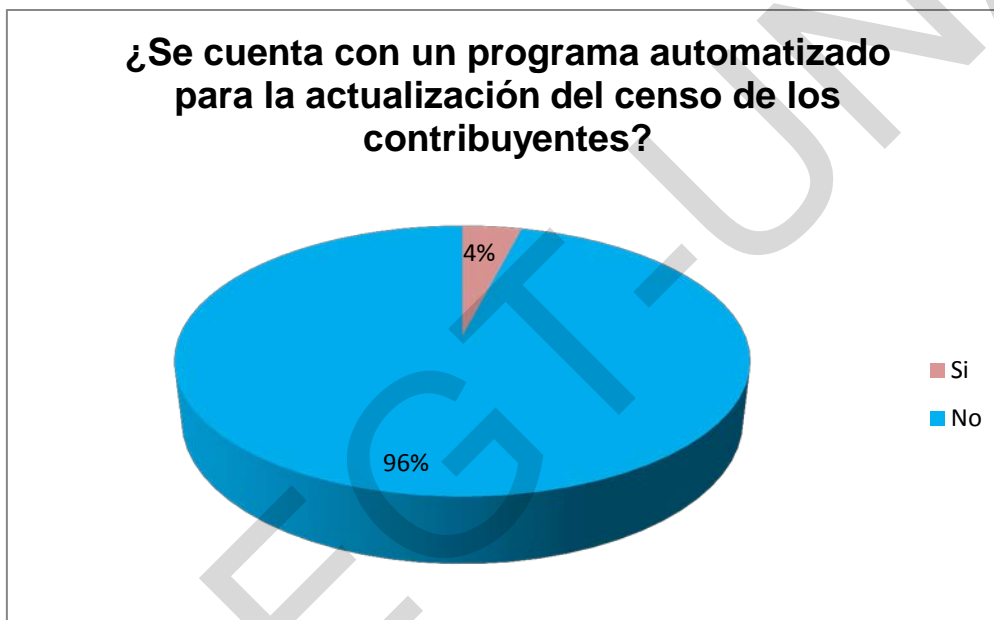
Los resultados indican que la municipalidad identifica a los contribuyentes que no pagan sus impuestos mediante expedientes lo que indica que es necesario la implementación de un sistema automatizado que mejore e incremente la recaudación de impuestos.

11) ¿Se cuenta con un programa automatizado para la actualización del censo de los contribuyentes?

Tabla No. 11

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	1	4%
No	22	96%

Gráfico No. 11



Descripción de datos:

El (96%) responde que la alcaldía municipal no cuenta con un programa automatizado para la actualización del censo de los contribuyentes y el (4%) respondió que si se cuenta con este programa.

Análisis:

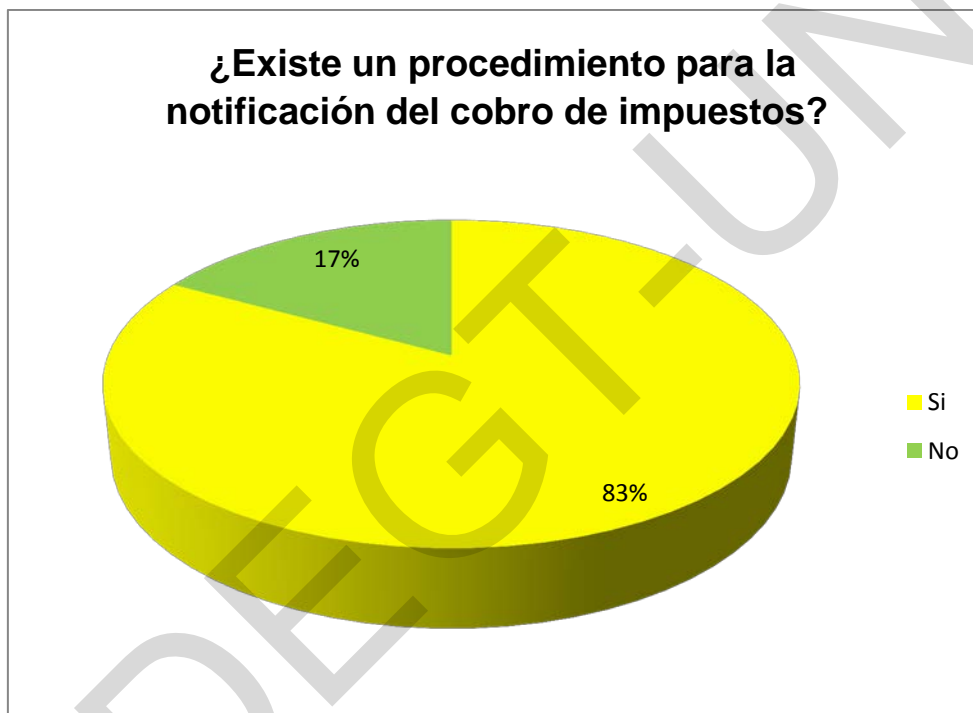
Estos datos indican que debe implementarse este programa que permita incrementar la recaudación de impuestos.

12) ¿Existen procedimientos para la notificación del cobro de tributos?

Tabla No. 12

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	19	87%
No	4	13%

Gráfico No.12



Descripción de datos:

El (83%) responde que la alcaldía municipal cuenta con un procedimiento para notificación del cobro de impuestos, el (17%) respondió que no se cuenta con este procedimiento.

Análisis:

Los resultados indican que la municipalidad cuenta con un procedimiento para la notificación del cobro de impuestos.

- 13) ¿Existe un plan de concientización para los contribuyentes, a fin de evitar la evasión fiscal?

Tabla No. 13

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	3	13%
No	20	87%

Gráfico No. 13



Descripción de datos:

El (87%) responde que la alcaldía municipal no tiene un plan de concientización a los contribuyentes, el (13%) respondió que si se cuenta con este plan.

Análisis:

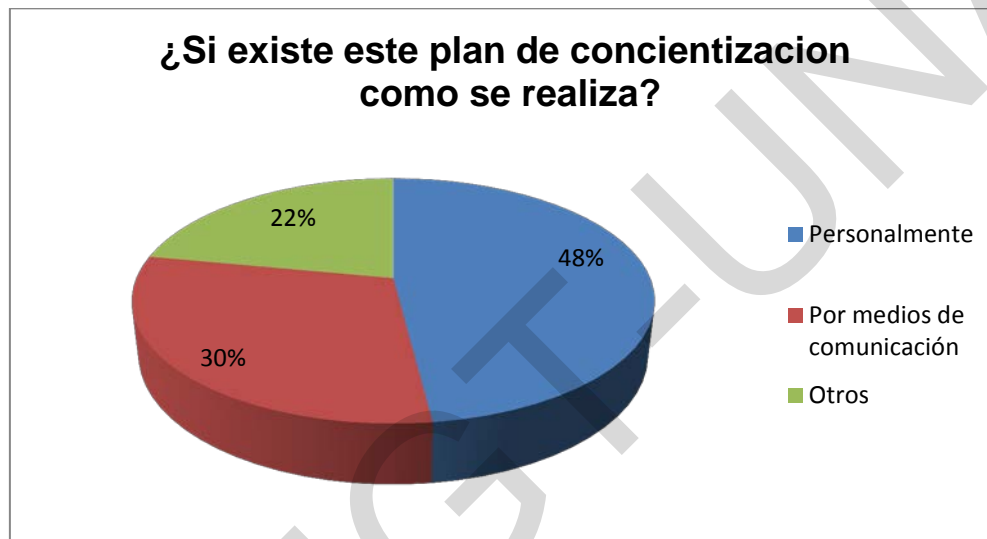
Estos resultados indican que la municipalidad no cuenta con un plan de concientización que permita incrementar la recaudación de impuestos, esto indica que es necesario implementar este plan.

14) ¿Si existe este plan como se realiza?

Tabla No. 14

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Personalmente	11	48%
Por medios de comunicación	7	30%
Otros	5	22%

Gráfico No. 14



Descripción de datos:

El (46%) responde que la alcaldía municipal realiza plan de concientización a los contribuyentes de forma personal, el (30%) respondió que se realiza a través de los diferentes medios de comunicación y el (22%) respondió que se hace por otros medios.

Análisis:

Estos resultados indican que la municipalidad cuenta con un plan de concientización, pero la forma de llegar a sus contribuyentes para concientizarlos y hacerlos que se presenten a pagar los impuestos y tasas correspondientes no es el mejor ya que no llega en forma masiva a la población del municipio.

15) ¿Se cuenta con un plan de verificación de declaraciones tributarias?

Tabla No. 15

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	2	9%
No	21	91%

Gráfico No. 15



Descripción de datos:

El (91%) responde que la alcaldía municipal no tiene un plan de verificación de declaraciones de ingresos y supervisión de obligaciones tributarias, el (9%) respondió que si se cuenta con este plan.

Análisis:

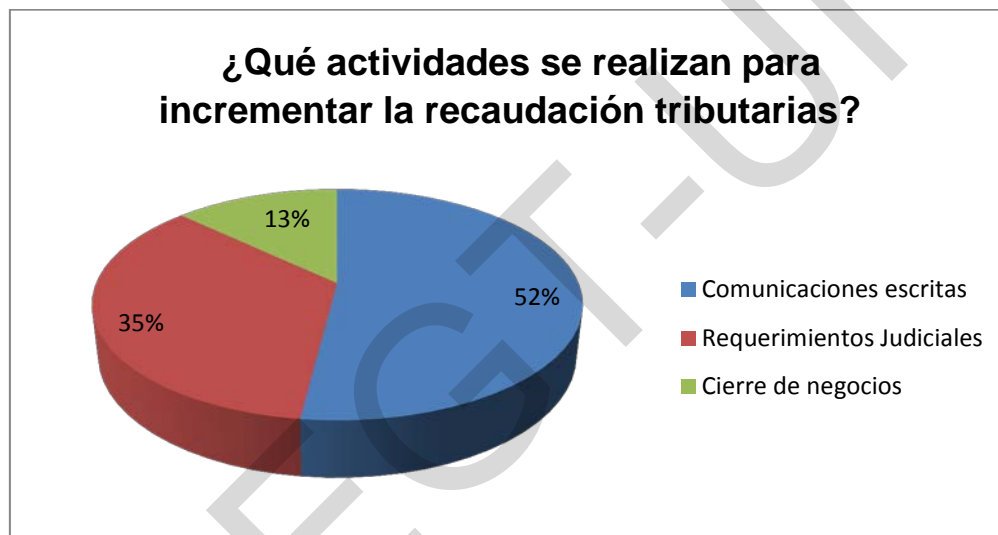
Estos resultados indican que la municipalidad no cuenta con un plan de verificación de ingresos y supervisión de obligaciones tributarias para incrementar la recaudación de impuestos, por lo que es indispensable su elaboración e implementación.

16) ¿Qué actividades se realizan para incrementar la recaudación de tributos?

Tabla No. 16

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Comunicaciones escritas	12	52%
Requerimientos judiciales	8	35%
Cierre de negocios	3	13%

Gráfico No. 16



Descripción de datos:

El (52%) responde que la alcaldía municipal realiza comunicaciones escritas para mejorar la recaudación de impuestos, el (35%) respondió que se hacen requerimientos Judiciales y el (13%) respondió que se llevan a cabo cierre de negocios.

Análisis:

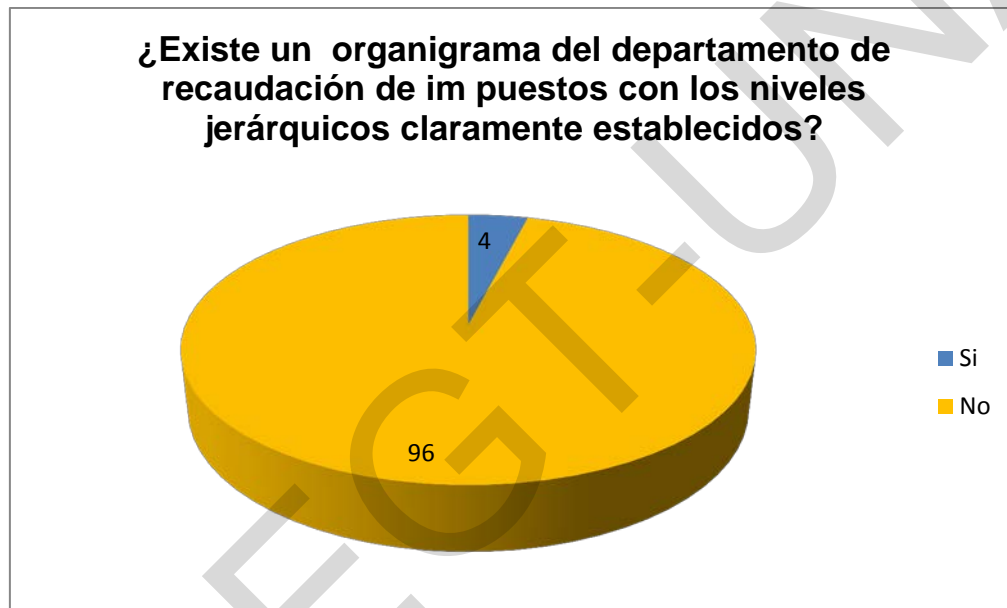
Estos resultados indican que la principal actividad que realiza la municipalidad para la recaudación de impuestos es la comunicación escrita, seguida de requerimientos legales y finalmente es el cierre de negocios, estas actividades podrían reducirse implementando el plan de concientización a la población.

- 17) ¿Existe un organigrama del departamento de recaudación tributaria con los niveles jerárquicos claramente establecidos?

Tabla No. 17

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	1	4%
No	22	96%

Gráfico No. 17



Descripción de datos:

El (96%) responde que la alcaldía municipal no tiene un organigrama del departamento de recaudación tributaria con los niveles jerárquicos claramente establecidos, el (4%) respondió que si se cuenta con este organigrama.

Análisis:

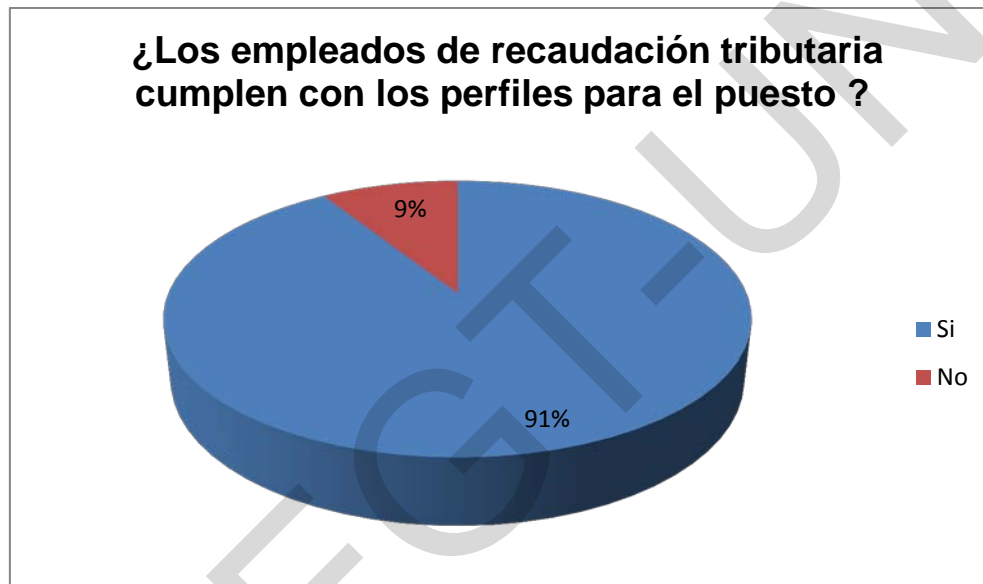
Estos resultados indican que la municipalidad necesita elaborar y poner en ejecución un organigrama que muestre los diferentes niveles jerárquicos a los empleados y población en general.

- 18) ¿Los empleados de recaudación tributaria cumplen con los perfiles para el puesto?

Tabla No. 18

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	21	91%
No	2	9%

Gráfico No. 18



Descripción de datos:

El (91%) responde los empleados de la oficina de recaudación fiscal cumplen con el perfil para el puesto, el (9%) respondió que el personal no cumple este perfil.

Análisis:

Estos resultados muestran que el personal si está capacitado para el desempeño para sus funciones, aunque esta es la respuesta de los mismos empleados por que es indispensable la elaboración de un examen que permita que si están capacitados para sus puestos.

- 19) ¿Existe un plan de capacitación periódica para el personal del departamento de recaudación tributaria?

Tabla No. 19

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	4	17%
No	16	70%
No sabe	3	13%

Gráfico No. 19



Descripción de datos:

El (70%) responde que la alcaldía municipal no cuenta con un plan de capacitación periódica, el (17%) respondió que si se cuenta con este plan y el (13%) no sabe si existe o no existe este plan.

Análisis:

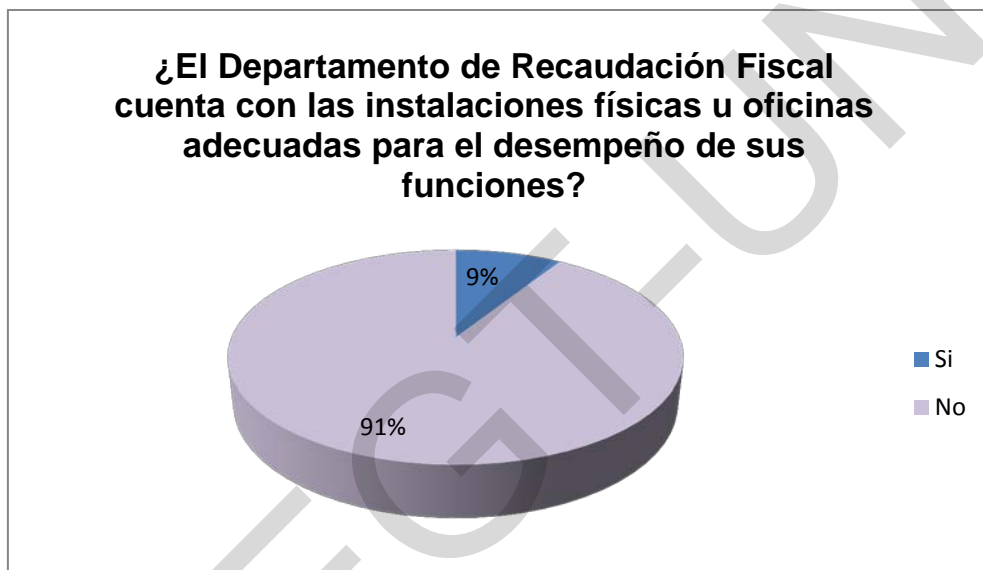
Estos datos muestran que no existe este plan de capacitación para el personal de recaudación de impuestos o que el personal desconoce su existencia. Es indispensable que el plan existente sea revisado, corregir las deficiencias, difundirlo y programar las capacitaciones necesarias.

20) ¿El Departamento de control de impuestos cuenta con las instalaciones físicas u oficinas adecuadas para el desempeño de sus funciones?

Tabla No. 20

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	23	100%
No	0	0%

Gráfico No. 20



Descripción de datos:

El (91%) responde que la alcaldía municipal no cuenta con instalaciones físicas adecuadas para el desarrollo de sus funciones y el (9%) respondió que las instalaciones físicas reúnen las condiciones adecuadas.

Análisis:

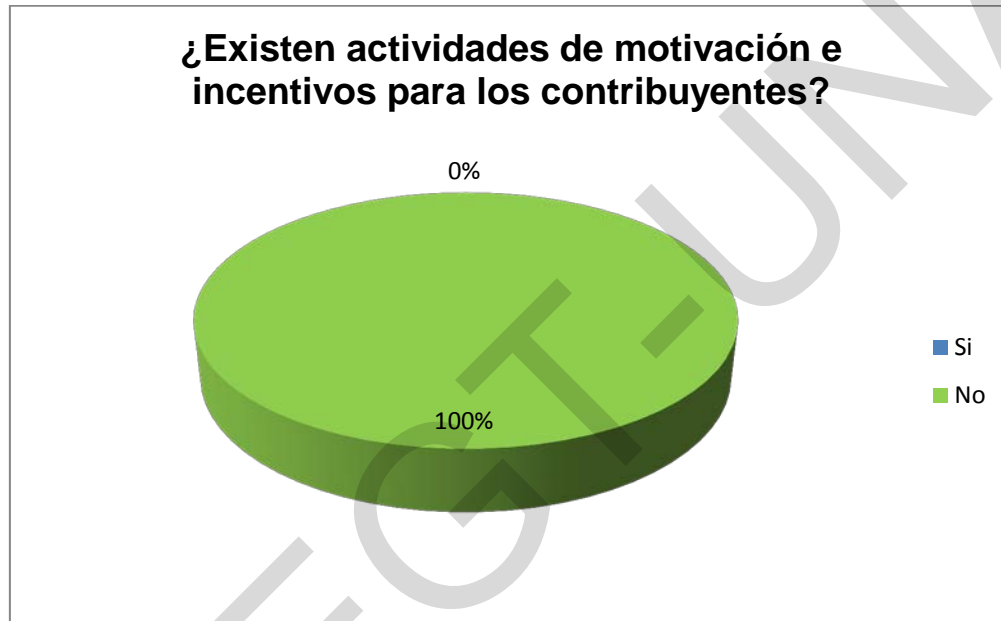
Los resultados obtenidos muestran que la mayoría del personal no se encuentra satisfecho con las instalaciones físicas donde se desempeña, es necesario tratar de acondicionar estas instalaciones y brindar mejores condiciones a los empleados.

21) ¿Existen actividades de motivación para los contribuyentes?

Tabla No. 23

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
No	23	100%

Gráfico No. 21



Descripción de datos:

El (100%) responde que la alcaldía municipal no cuenta con un plan de motivación e incentivos para los contribuyentes.

Análisis:

Estos datos muestran que no existe un plan de motivación para contribuyentes, por tal razón es importante analizar y buscar los parámetros legales como incentivar a los contribuyentes para que paguen sus impuestos correspondientes.

22) ¿Se cuenta con gerentes y supervisores con amplios conocimientos en la recaudación de impuestos?

Tabla No. 22

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	3	13%
No	20	87%

Grafico No. 22



Descripción de datos:

El (87%) responde que la alcaldía municipal no cuenta con directores y supervisores con amplios conocimientos en recaudación fiscal mientras que el (13%) respondió que no existe.

Análisis:

Lo que demuestra que no existe personal bien capacitado y es importante que se programe una capacitación para este personal.

- 23) ¿Se cuenta con la logística para desarrollar sus funciones y responsabilidades?
(Ejemplo: vehículos, viáticos, equipo y otros)

Tabla No. 23

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	1	4%
No	22	96%

Gráfico No. 23



Descripción de datos:

El (96%) responde que la alcaldía municipal cuenta con la logística necesaria para el desempeño de las funciones, el (4%) respondió que no se cuenta con la logística necesaria.

Análisis:

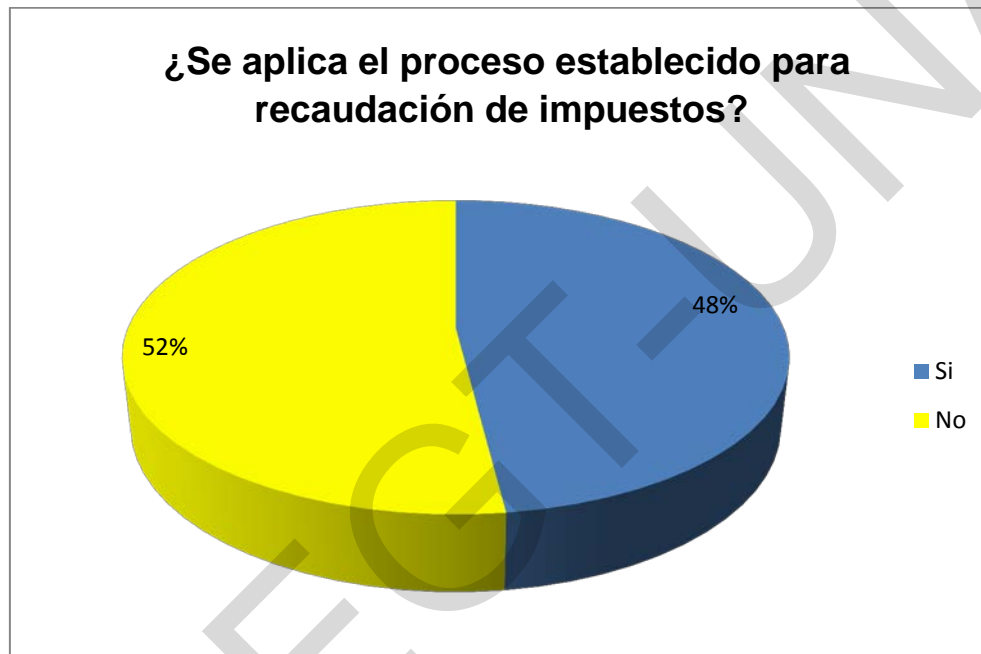
Los resultados muestran que el personal considera que no cuenta con la logística necesaria para el desempeño de sus funciones, por lo que se debe buscar la forma de obtener los recursos logísticos que permitan incrementar la recaudación de los impuestos.

24) ¿Se aplica el proceso establecido para la recaudación de impuestos?

Tabla No. 24

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	11	48%
No	12	52%

Gráfico No. 24



Descripción de datos:

El (52%) responde que la alcaldía municipal no aplica el proceso establecido para la recaudación de impuestos, el (48%) respondió que se aplica el proceso.

Análisis:

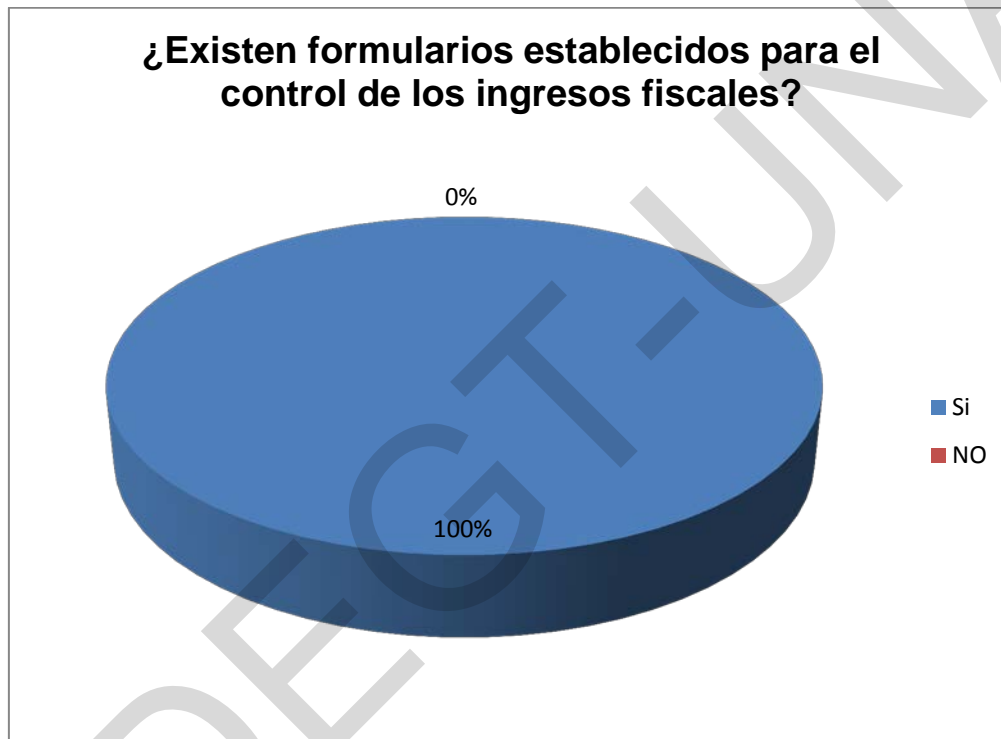
Estos resultados indican que un sector no está aplicando o no conoce los procesos establecidos para la recaudación de impuestos, determinándose que fundamental ver la manera de incrementar esta cantidad y así mejorar la recaudación de los impuestos.

25) ¿Existen formularios establecidos para el control de los ingresos fiscales?

Tabla No. 25

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	23	100%
No	0	0%

Gráfico No. 25



Descripción de datos:

El (100%) responde que la alcaldía municipal cuenta con los formularios necesarios para la recaudación de ingresos fiscales.

Análisis:

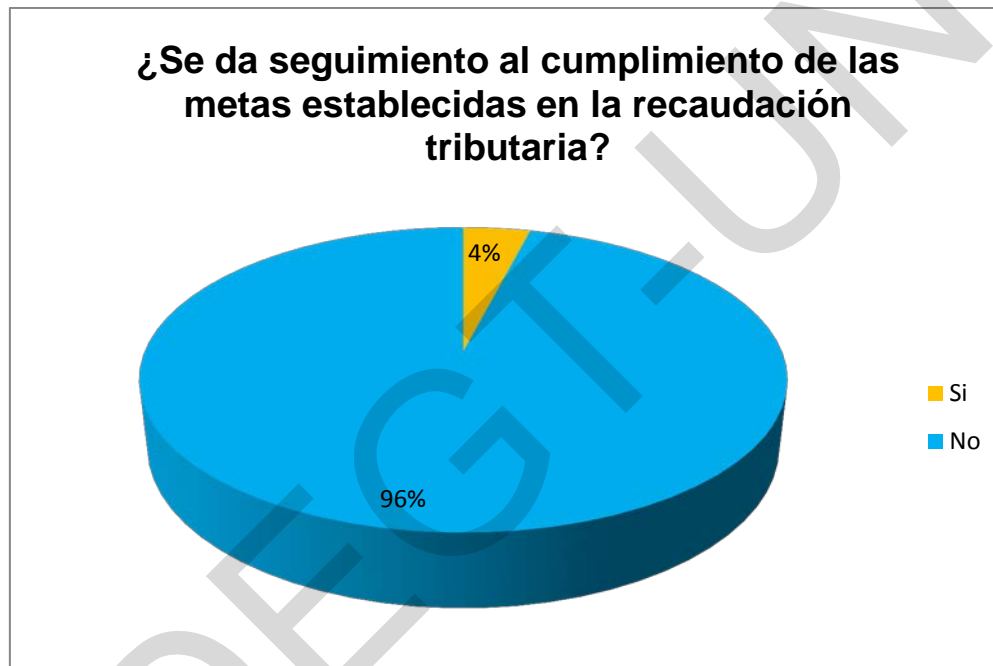
Esto demuestra que la alcaldía tiene algunas fortalezas que hay que fortalecer para mejorar la recaudación de impuestos.

- 26) ¿Se da seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas en la recaudación fiscal?

Tabla No. 26

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	1	4%
No	22	96%

Gráfico No. 26



Descripción de datos:

El (96%) responde que no se le da un seguimiento a las metas establecidas y el (4%) respondió que se le da seguimiento a estas metas.

Análisis:

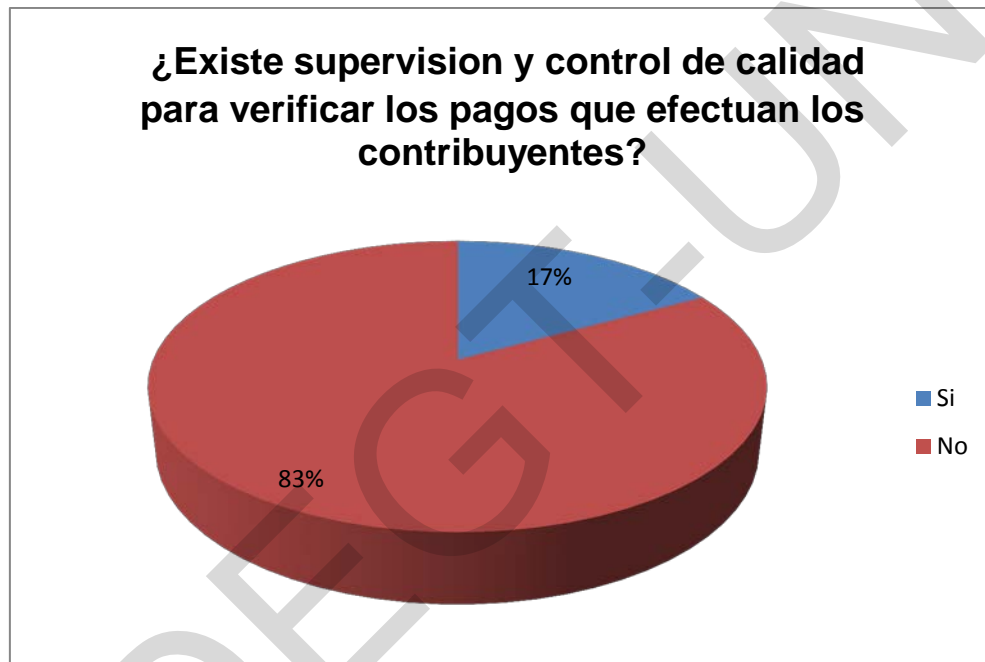
Esto demuestra que la municipalidad aunque tenga metas no da seguimiento a las mismas, lo que evidencia la necesidad de la elaboración de un plan estratégico que permita planificar las metas y buscar los medios para alcanzarlas.

- 27) ¿Existe supervisión y control de calidad para verificar los pagos que efectúan los contribuyentes?

Tabla No. 27

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	4	17%
No	19	83%

Gráfico No. 27



Descripción de datos:

El (83%) responde que la alcaldía municipal no tiene un control de calidad a las supervisiones a los contribuyentes (17%) respondió que si se hace.

Análisis:

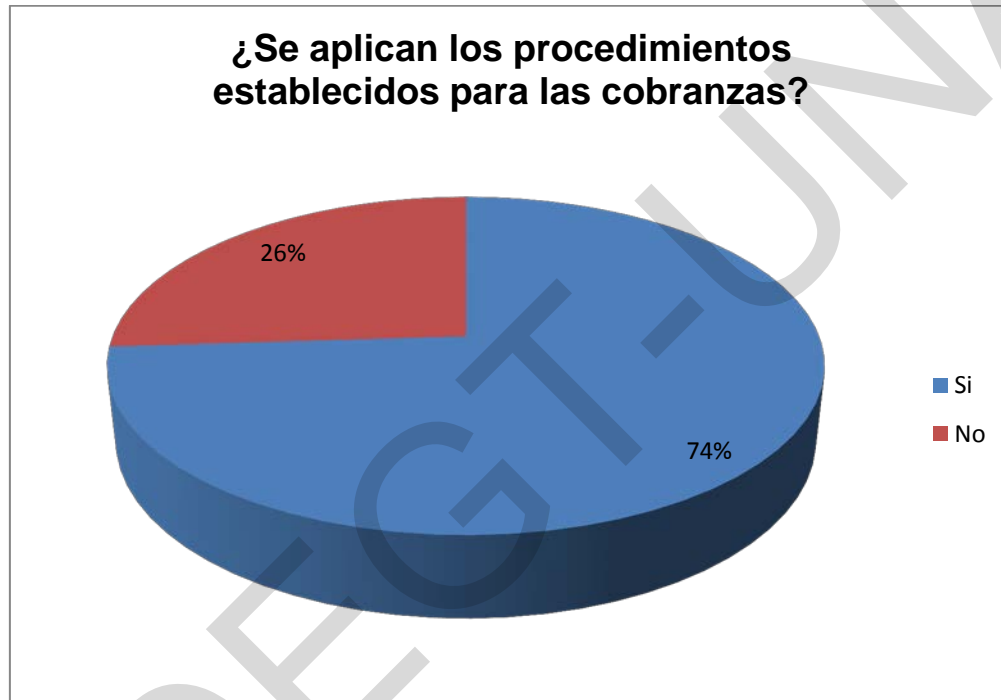
Estos resultados demuestran que es indispensable formular una estrategia para supervisar los pagos realizados por los contribuyentes.

28) ¿Se aplican los procedimientos establecidos para las cobranzas?

Tabla No. 28

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	17	74%
No	6	26%

Gráfico No. 28



Descripción de datos:

El (74%) responde que la alcaldía municipal aplica los procedimientos establecidos para la cobranza y el (26%) respondió que no los aplica.

Análisis:

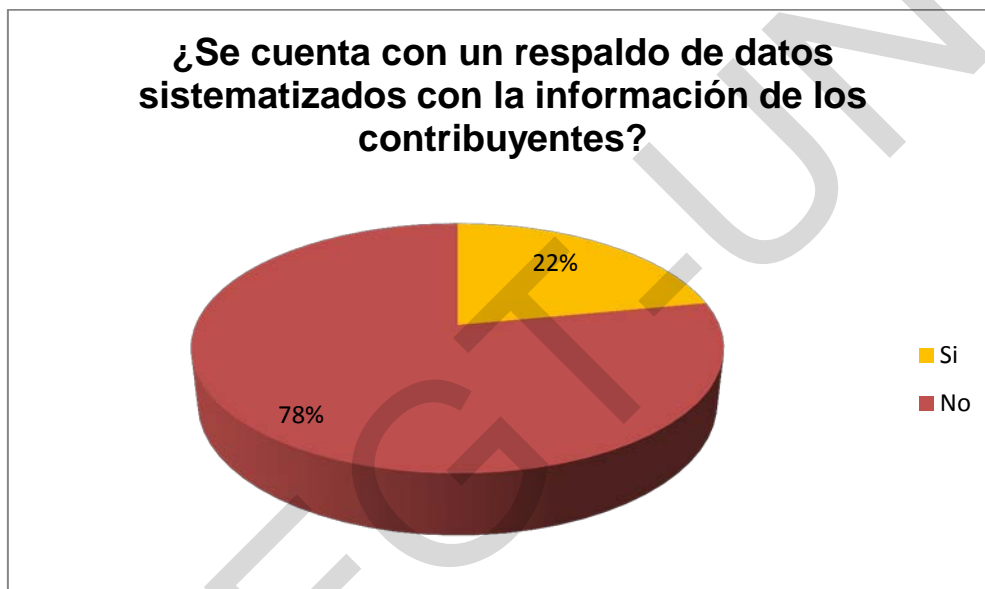
Estos resultados de la encuesta muestran que se aplican los procedimientos para la cobranza, pero los datos muestran que las cantidades recaudadas estos procedimientos no son los adecuados.

29) ¿Se cuenta con un respaldo de datos sistematizado con la información de los contribuyentes?

Tabla No. 29

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	5	22%
No	18	78%

Gráfico No. 29



Descripción de datos:

El (78%) responde que la alcaldía municipal no cuenta con respaldo de datos con información de los contribuyentes y el (22%) respondió que existen estos respaldos.

Análisis:

Observando estos resultados se determina que la municipalidad necesita crear un sistema computarizado que permita tener un respaldo de los contribuyentes.

5.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación se discuten los resultados obtenidos de la encuesta aplicada, indicando las capacidades y deficiencias en el proceso administrativo de la municipalidad de Juticalpa, Olancho. Para tener una mejor comprensión y así poder mejorar o superar las deficiencias encontradas.

5.3.1 Planeación

Capacidades

La municipalidad de Juticalpa, Olancho cuenta con un plan de arbitrios actualizado y vigente donde se especifican los impuestos, tasas y contribuciones a recaudar y las cantidades a pagar según las diferentes tablas existentes.

En la municipalidad existen procedimientos establecidos para la recaudación de impuestos los que están enunciados en el plan de arbitrios, que de cumplirse correctamente la municipalidad no tendría problemas en la recaudación de sus impuestos.

Deficiencias

En base a los resultados obtenidos se puede determinar que en la municipalidad de Juticalpa Olancho no existe un plan estratégico actualizado que sirva de guía en los diferentes departamentos de la misma, en este se debe plasmar los objetivos, metas y estrategias para incrementar la recaudación de impuestos.

En la alcaldía de Juticalpa según los resultados muestran que existen procedimientos establecidos para recaudar los impuestos, pero al pedirlos por escrito no los mostraban deduciendo que no existen o no se enteran que existen y el personal lleva a cabo su trabajo de forma empírica.

5.3.2 Organización

Capacidades

En la municipalidad de Juticalpa se cuenta con el equipo necesario para desempeñar sus labores como ser computadoras, software, teléfonos, fax, etc.

En la municipalidad existe un organigrama que indica los niveles jerárquicos en los diferentes departamento, pero en la encuesta los resultados muestran que las personas desconocen su existencia por lo que es de gran importancia su difusión.

Deficiencias

Los resultados de la encuesta muestran que es necesario incrementar el personal del departamento de control de impuestos para eficientar esta labor de recaudación y así mejorar los ingresos tributarios de esta municipalidad.

La municipalidad de Juticalpa identifica a los contribuyentes que no pagan sus impuestos mediante expedientes lo que indica que es necesario la implementación de un sistema automatizado ya que cuenta con el equipo de cómputo este no se aprovecha al máximo ya que no existe un sistema automático que señale quienes después de pasar el periodo de pago de tributos identifique quienes no lo hicieron.

Las oficinas con que cuenta el departamento de recaudación tributaria no son adecuadas para el desempeño de las funciones según el resultado de la encuesta aplicada a los empleados, debe hacerse una mejor distribución de los espacios y personal.

5.3.3 Dirección

Capacidades

La alcaldía municipal de Juticalpa Olancho lleva a cabo actividades coercitivas para mejorar o incrementar la recaudación de impuestos como ser: Comunicaciones escritas, requerimientos judiciales y cierre de negocios, estas

actividades son correctas pero se podrían mejorar implementándose diferentes planes de motivación, concientización que induzcan a los contribuyentes a cumplir con los pagos correspondientes.

Deficiencias

La municipalidad de Juticalpa no cuenta con un plan de concientización a los contribuyentes que permita que las personas que no están tributando empiecen hacerlo.

En la alcaldía no existe un plan de capacitación para el personal de recaudación de impuestos y otras oficinas relacionadas. No se cuenta con personal de directores y supervisores con amplios conocimientos en la recaudación de impuestos.

5.3.4 Control

Capacidades

En la municipalidad de Juticalpa se aplican los formularios necesarios para el cobro de los impuestos municipales.

Los resultados de la encuesta indican que se aplican procedimientos de notificación para el pago de impuestos como también la cobranza a las personas que evaden el pago de sus impuestos.

Deficiencias

La alcaldía municipal de Juticalpa no cuenta con un censo o base de datos actualizada de los contribuyentes que permita tener un control detallado de estos.

Igualmente no existe control de los contribuyentes que no pagan sus impuestos al día, no se sabe exactamente de cuanto es la mora de impuestos del periodo actual como de periodos anteriores, existen políticas claras sobre

las sanciones que se aplicaran a las personas morosas con la municipalidad, pero no se aplican.

La municipalidad no cuenta con un plan de verificación de ingresos y supervisión de obligaciones tributarias que los contribuyentes deben hacer en el municipio.

La municipalidad cuenta con metas establecidas pero no existe seguimiento de las mismas por lo que es necesario establecer un plan de verificación de las mismas, a fin de garantizar el incremento de la recaudación de los tributos en este municipio.

CONCLUSIONES

- a. La Administración en la municipalidad de Juticalpa en términos generales se realiza de buena forma, cuenta con personal calificado con capacidad para realizar una gestión de forma eficaz y eficiente, la recaudación de impuestos y tasas no se hace de forma científica, el personal cuenta con experiencia para ejecutar sus funciones el trabajo lo realizan de forma empírica.
- b. En la municipalidad de Juticalpa se identificó varias debilidades en el proceso administrativo entre ellas se observa que es necesario elaborar e implementar la planificación estratégica, es necesario poner en ejecución un plan de concientización para la población contribuyentes, actualizar el censo de contribuyentes, elaborar un plan de capacitación para el personal, llevar a cabo un plan de verificación de pago de impuestos y tasas y acondicionar las instalaciones actuales.
- c. La municipalidad de Juticalpa cuenta con una organización adecuada para realizar la recaudación de impuestos y tasas, el personal reúne los requisitos del perfil para el desempeño de sus funciones, pero es necesario incrementar la cantidad de personal para realizar una mayor y mejor labor.
- d. La municipalidad de Juticalpa para incrementar la recaudación de impuestos y tasas debe implementar el proceso administrativo, ejecutar un plan de concientización a la población, realizar las medidas de control establecidas en el plan de arbitrios como también la capacitación continua al personal que labora en el departamento de control de impuestos.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA PARA MEJORAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS Y TASAS EN LA MUNICIPALIDAD DE JUTICALPA, OLANCHO.



Fotografía No. VI Alcaldía de Juticalpa
Fuente Roger Coello

6. PROPUESTA PARA MEJORAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS Y TASAS EN LA MUNICIPALIDAD DE JUTICALPA, OLANCHO.

INTRODUCCIÓN

La Alcaldía Municipal de Juticalpa, para cumplir las obligaciones adquiridas tanto con los ciudadanos como con los diferentes proyectos de desarrollo que la población demanda, requiere fondos económicos, para el sostenimiento de dichas erogaciones obtiene estos recursos de varias fuentes, entre ellas está la recaudación de impuestos y tasas, que son la fuente de ingresos más importante, en este momento la alcaldía lo está haciendo pero es necesario buscar la forma de incrementarlos, para brindar mayores beneficios a los ciudadanos, en la actualidad se ve la necesidad de mejorar el proceso administrativo que si esto sucede incrementarían los ingresos por esta vía en la municipalidad.

En el análisis de los resultados obtenidos sobre las capacidades y deficiencias que actualmente atraviesa la alcaldía de Juticalpa, y se hace una propuesta para mejorar el proceso administrativo de recaudación de impuestos y tasas de esta municipalidad en base a las funciones del proceso administrativo, la cual cuenta con la visión, misión, propósito, objetivos generales y específicos, esta propuesta muestra cómo mejorar las deficiencias encontradas en cada una de las funciones del proceso administrativo.

A. PROPÓSITO

Esta propuesta tiene como propósito el fortalecimiento del proceso administrativo en la recaudación de impuestos y tasas en la municipalidad de Juticalpa, Olancho. Es diseñada para desarrollar planes y estrategias que den como resultado el aumento de los ingresos tributarios del municipio.

B. MISIÓN

Contribuir al fortalecimiento del proceso administrativo en la municipalidad de Juticalpa, Olancho, para mejorar la recaudación de impuestos y tasas a fin de obtener los recursos financieros necesarios para cumplir los anhelos de sus habitantes.

C. VISIÓN

Ser un municipio líder en gestión y aplicación del proceso administrativo en recaudación de impuestos y tasas, desarrollando una gerencia con eficiencia y eficacia.

D. VALORES

Honestidad, transparencia, solidaridad, responsabilidad, creatividad, eficiencia, lealtad, honorabilidad y respeto.

E. OBJETIVOS

1) Objetivo General

Mejorar el proceso administrativo en la recaudación de impuestos y tasas, reducir la evasión de tributos municipales y dar facilidades a los contribuyentes para efectúen sus pagos correspondientes.

2) Objetivos Específicos

- a. Incrementar la recaudación de impuestos y tasas en la municipalidad de Juticalpa Olancho.
- b. Facilitar el proceso de pago de impuestos y tasas en la municipalidad de Juticalpa, Olancho.
- c. Identificar las debilidades del proceso administrativo en la municipalidad de Juticalpa, Olancho.
- d. Mejorar las capacidades del proceso administrativo en la recaudación de impuestos en esta municipalidad.

F. ACTIVIDADES

Al implementar esta propuesta se identificarán las debilidades existentes en la gerencia de la municipalidad y se podrá mejorar el proceso administrativo para la recaudación de impuestos y tasas, incrementando los ingresos municipales reduciendo la mora existente, habrá mayor respuesta a la población como consecuencia de contar con mayor cantidad de recursos financieros.

1) Planeación:

Toda organización para alcanzar los objetivos propuestos debe poner en práctica el proceso administrativo y una de sus funciones es la planeación, que consiste en decir por adelantado qué hacer, cómo y cuándo hacerlo, y quién lo hará. La planeación cubre la brecha que va desde donde estamos hasta dónde ansiamos llegar.

- a. Elaboración de un plan estratégico que contenga la filosofía y estrategias que dicten la ruta a seguir por parte de las autoridades y empleados de esta municipalidad a fin de incrementar los ingresos tributarios del municipio.

La planeación estratégica tiene como función: orientar la alcaldía hacia oportunidades económicas atractivas para la alcaldía y la población, es decir, adaptadas a sus recursos y que ofrezcan un potencial atrayente de crecimiento y rentabilidad para lo cual deberá precisar la misión de la empresa, definir sus objetivos a corto, mediano y a largo plazo.

- b. Elaboración de un plan de acción para recaudación de impuestos por parte del departamento de control de impuestos. Para dar seguimiento a las metas de recaudación de impuestos, con el propósito de disminuir la evasión fiscal, cuya naturaleza se fundamente además de las actividades de investigación y fiscalización, en la educación, formación, orientación y asistencia al contribuyente.

- c. Establecer un plan de incentivos para los contribuyentes que permita que los ciudadanos que no han pagado sus impuestos y tasas se presenten y obtengan beneficios, para reducir la deuda de años anteriores.
- d. Formular y poner en práctica un plan para cuantificar y recuperar la deuda o mora que la ciudadanía tiene en la alcaldía municipal de forma que cada año que pase la mora sea cada vez menor, incrementando los ingresos lo que se debe ver reflejado en los programas de beneficio social de la alcaldía municipal.
- e. Elaborar e implementar un plan para la verificación de declaración de ingresos y obligaciones tributarias para la recaudación de impuestos de los contribuyentes a fin de mejorar los ingresos del municipio de Juticalpa, Olancho.
- f. En materia de cumplimiento de deberes formales, es importante que los contribuyentes cumplan con el plan de arbitrios y todas aquellas normativas que regulan el pago de impuestos a fin de evitar sanciones administrativas que pudiesen incluir el cierre de un establecimiento o tomar medidas judiciales más fuertes.
- g. Elaborar un plan de concientización de contribuyentes, a fin de evitar la evasión tributaria, incluyendo la población para que juntos se dinamice el proceso administrativo de recaudación de impuestos

2) Organización:

Consistirá en distribuir las responsabilidades entre los miembros de la alcaldía municipal de Juticalpa, también establecer relaciones de trabajo entre todos los miembros de la misma.

- a. Se debe elaborar y difundir un organigrama del departamento de recaudación de impuestos donde estén definidos cada uno de los niveles de autoridad y control.
- b. Elaborar procedimientos que permitan desarrollar el trabajo de forma simple y organizada, igualmente establecer un proceso que permita a los ciudadanos pagar los impuestos y tasas con satisfacción.
- c. Instalar un software que permita tener los registros automáticos de los contribuyentes que no está realizando sus pagos correspondientes.
- d. Preparar y organizar el departamento de control de impuestos y otros relacionados con este departamento con instalaciones físicas que permitan que los empleados se sientan satisfechos y se le faciliten los medios y condiciones para realizar el trabajo de una forma eficaz y eficiente.
- e. Realizar un estudio para determinar la cantidad y calidad de personal necesaria para el funcionamiento efectivo y eficiente del departamento de recaudación de impuestos, aplicando el principio de la especialización de funciones de cada tarea, donde se estipula el perfil que deben tener los empleados para desempeñar las diferentes funciones antes y durante son contratados.
- f. Implementar un plan de capacitación para el periodo de inducción y periódica para el personal de la oficina de recaudación de impuestos de

forma sistemática, con el propósito de preparar e integrar el recurso humano al proceso administrativo de recaudación de impuestos.

- g. Organizar una sección de estimaciones para valorar de los bienes inmuebles del municipio para establecer un sistema de tasación sólido y uniforme.

3) Dirección

El Señor Alcalde debe tomar medidas o iniciativas que impulsen y pongan en movimiento las acciones pertinentes para que los miembros de la alcaldía municipal lleven a cabo las tareas en forma concreta: dirigir para que se haga lo que se planificó.

- a. Elaborar y poner en ejecución un plan para la actualización y capacitación de los directores y supervisores destinados a la recaudación de impuestos.
- b. Crear un plan anual de actividades de motivación que se conviertan en un elemento importante para canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general de los empleados del departamento de recaudación de impuestos hacia el logro de los objetivos que interesan a la municipalidad y a la población; La motivación permitirá que los empleados sientan que pueden expresarse y que sus ideas serán escuchadas, valoradas, seguramente se sienta a gusto en su lugar de trabajo generando una mayor fidelidad hacia la alcaldía y un mayor compromiso para atender al público contribuyente.
- c. Elaborar y poner en ejecución un plan de concientización para contribuyentes por medio de diferentes medios de comunicación masiva que permitan llegar a toda la ciudadanía y se motiven a pagar sus impuestos municipales.

- d. Elaborar un programa que permita que el personal de directores y supervisores tenga capacitaciones permanentes que permita que siempre se cuente con personal preparado y especializado en la recaudación de impuestos.

4) Control:

El control consiste en comprobar o verificar que lo que se esté haciendo asegure el progreso de las actividades planificadas para lograr el objetivo establecido, con un mínimo de desviaciones o preferentemente sin ellas.

- a. Para aplicar el control en su totalidad se deben aplicar tres pasos básicos:
 - Establecer estándares para el desempeño
 - Medir el desempeño individual y organizacional
 - Comparar el desempeño actual con los estándares del desempeño planificado.
- b. Elaborar un censo sistematizado de contribuyentes que permita tener un registro detallado y automático de los mismos para identificar los morosos y Aplicar las medidas correctivas y coercitivas que dicta el Plan de Arbitrios a los evasores de impuestos
- c. Establecer equipos de supervisión a los diferentes negocios de servicios y productos para verificación de la facturación y determinar si se hace las declaraciones de impuestos en forma correcta.
- d. Establecer un sistema que permita la verificación de metas, objetivos, etc. Que permita dar seguimiento y control a la planificación. Este sistema de control se requiere:
 - Contar con objetivos y estándares que sean estables.
 - Que el personal clave comprenda y ejecute los controles.
 - Que los resultados finales de cada actividad se establezcan en relación con los objetivos.

- Evaluar la efectividad de los controles: Eliminado aquellos que no son viables.
- e. Se deben conocer cuáles son las metas que se tienen establecidas y así poder evaluar cómo está el desempeño de los diferentes sub departamentos los cuales deben salir claramente del plan de acción del departamento de recaudación tributaria.
- f. Preparar un plan de verificación de ingresos y supervisión de obligaciones tributarias que permita comunicar por diferentes medios a los contribuyentes que deben presentarse a la municipalidad a cancelar los respectivos impuestos.

7. BIBLIOGRAFÍA

1. Ley de Municipalidades de Honduras. (1991). Tega. M.D.C.: La gaceta.
2. Censo Nacional de Poblacion y Vivienda, INE. (2001).
3. Plan de Modernización y Descentralización del Estado, Agencia Española de Cooperación Internacional AECI. (2002).
4. Plan de Desarrollo Integral Municipal, Vivienda e Infraestructura Social. (2008). Yogana, Estado de Oaxaca.
5. Plan de Desarrollo Integral Municipal, Vivienda e Infraestructura Social. (2008). Yogana, Estado de Oaxaca.
6. Plan de arbitrios Municipalidad Juticalpa, Olancho. (2011). Juticalpa.
7. Bateman-Snell. (2009). Administracion Liderazgo y colaboracion en un mundo competitivo. EE.UU.: MCGRAW-HILL/Interamericana editores, S.A. de C.V.
8. Chavenato, I. (1990). Introduccion a la teoria General de la Administracion (5ta. Edicion ed.).
9. Humphrey, A. S. (1960). SWOT Analysis.
10. Koontz-Weirich. (1999). Teoria de la Adnministracion. Mexico: Mc Graw Hill.
11. Munich Galindo, G. M. (1998). Fundamentos de la Administracion. Salamanca, España .
12. Palalla S. y Martins F. (2003). Metodologia de la Investigacion. Caracas, Venezuela.
13. Roberto Hernandez Sampieri & Carlos Fernando Collado & Pilar Baptista Lucio. (2008). Metodoligia de la Investigacion. Mexico: McGrawHill.
14. Sauvy, A. (1991). La Poblacion. Barcelona: OikosTau.
15. Stonner, J. (1989). Administracion. Prentice Hall.
16. USAID. (2008). Gestión, Transparencia y Gobernabilidad Municipal, AMHON.
17. USAID. (s.f.). Manual de procedimientos administrativos y financieros, aplicado a mancomunidades.
18. Zerpa, J. J. (2009). Eficiencia de los Metodos Utilizados en la Ejecucion la Fiscalizacion Tributaria. Merida: Universidad de los Andes.

8. ANEXO

ANEXO "A" ENCUESTA

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
POST GRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ORIENTACION EN
FINANZAS

Encuesta en la Municipalidad de Juticalpa, Olancho

¡Tenga un buen día! Con todo el debido respeto le solicito su colaboración y su apreciable tiempo, para ayudarnos a llenar la presente encuesta, que tiene como propósito conocer algunos aspectos relacionados con la recaudación de impuestos y tasas del municipio de Juticalpa, Olancho, con la finalidad de mejorar el proceso administrativo en dicha municipalidad.

- A. Fecha: _____
- B. Edad _____ Sexo F _____ M _____
- C. Cargo actual en la Municipalidad: _____

En cada pregunta marcar solamente una opción.

1. ¿Conoce usted si la Municipalidad cuenta con un plan estratégico para la recaudación de impuestos?
 - a. Sí
 - b. No

2. ¿El departamento de recaudación cuenta con un plan acción?
 - a. Si
 - b. No

3. ¿Cuenta la alcaldía con un procedimiento de recaudación de impuestos?
a. Si b. No
4. ¿Se tiene establecido el monto de la mora del último periodo fiscal?
a. Si b. No
5. ¿Cuenta la alcaldía con un procedimiento de recuperación de mora de los contribuyentes?
a. Si b. No
6. ¿Cuenta la alcaldía con el recurso humano necesario para la recaudación de impuestos?
a. Si b. No
7. ¿Cuenta la alcaldía con el equipo necesario para la recaudación de impuestos; equipo tecnológico, software, internet, teléfono fijo y móvil?
a. Sí b. No c. Otro
8. ¿Cuenta la alcaldía con un plan de arbitrios actualizado?
a. Si b. No
9. ¿Existe una base de datos actualizada del censo de los contribuyentes?
a. Si b. No
10. ¿Cómo se determina quienes no pagan sus impuestos?
a. Por medio de expedientes
b. Por sistema computarizado
c. Supervisión de campo
11. ¿Se cuenta con un programa automatizado para la actualización del censo de los contribuyentes?
a. Si b. No

12. ¿Existe un procedimiento para la notificación del cobro de impuestos?
 a. Si b. No
13. ¿Existe un plan de concientización para los contribuyentes, a fin de evitar la evasión fiscal?
 a. Si b. No
14. ¿Si existe este plan como se realiza?
 a. Personalmente
 b. por medios de comunicación
 c. Otros
15. ¿Se cuenta con un plan de verificación de declaraciones de ingresos y obligaciones tributarias?
 a. Si b. No
16. ¿Qué actividades está desarrollando la alcaldía para incrementar la recaudación de impuestos?
 a. Comunicación a los contribuyentes
 b. Requerimientos legales
 c. Cierre de negocios
17. ¿Existe un organigrama del departamento de recaudación tributaria con los niveles jerárquicos claramente establecidos?
 a. Si b. No
18. ¿Los empleados de recaudación fiscal cumplen con los perfiles para el puesto?
 a. Si b. No
19. ¿Existe un plan de capacitación periódica para el personal del departamento de recaudación fiscal?
 a. Si b. No c. No sabe

20. ¿El Departamento de Recaudación Fiscal cuenta con las instalaciones físicas u oficinas adecuadas para el desarrollo de sus funciones?
- a. Si b. No
21. ¿Existen actividades de motivación para los contribuyentes?
- a. Si b. No
22. ¿Se cuenta con directores y supervisores con amplios conocimientos en la recaudación de impuestos?
- a. Si b. No
23. ¿Se cuenta con la logística para desarrollar sus funciones y responsabilidades? (Ejemplo: vehículos, viáticos, equipo y otros)
- a. Si b. No
24. ¿Se aplica el proceso establecido para la recaudación de impuestos?
- a. Si b. No
25. ¿Existen formularios establecidos para el control de los ingresos fiscales?
- a. Si b. No
26. ¿Se da seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas en la recaudación fiscal?
- a. Si b. No
27. ¿Existe supervisión y control de calidad para verificar los pagos que efectúan los contribuyentes?
- a. Sí b. No
28. ¿Se aplican los procedimientos establecidos para las cobranzas?
- a. Sí b. No

29. ¿Se cuenta con un respaldo de datos sistematizado con la información de los contribuyentes?

a. Si

b. No

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN