

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



**Análisis de morosidad del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la
Municipalidad de San Juan Chamelco, del Departamento de Alta Verapaz**
(Tesis de Licenciatura)

Esaú Benjamín Chub Chén

Cobán, Alta Verapaz, noviembre 2017

**Análisis de morosidad del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la
Municipalidad de San Juan Chamelco, del Departamento de Alta Verapaz**
(Tesis de Licenciatura)

Esaú Benjamin Chub Chén

Lic. Erik Nolberto Guerrero Milán (**Tutor**)
Lcda. Julia Alejandra Minera Fuentes (**Revisora**)

Cobán, Alta Verapaz, noviembre 2017

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M. A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Lic. Jaime Chocooj Vidaurre

Coordinador



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

Cobán, Alta Verapaz, 22 de septiembre 2017.

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor de la tesis titulada "**Análisis de morosidad del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de San Juan Chamelco, del Departamento de Alta Verapaz**" y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de la presente tesis de licenciatura y para efectos legales soy el único responsable del contenido del presente trabajo.

Atentamente,

Esau Benjamin Chub Chén

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Carné No. 201606290

REF.: C.C.E.E.L.C.P.A. -PS.005-2017
SEDE COBAN

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
GUATEMALA, 13 DE NOVIEMBRE DEL 2017
ORDEN DE IMPRESIÓN**

Tutor: Licenciado Erik Nolberto Guerrero Milián

Revisora: Licenciada Julia Alejandra Minera Fuentes

Carrera: Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Tesis titulada: "Análisis de morosidad del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la
Municipalidad de San Juan Chamelco, del Departamento de Alta Verapaz"

Presentada por: Esaú Benjamin Chub Chén

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciado

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas



Cobán, Alta Verapaz, 7 de julio 2017

Señores

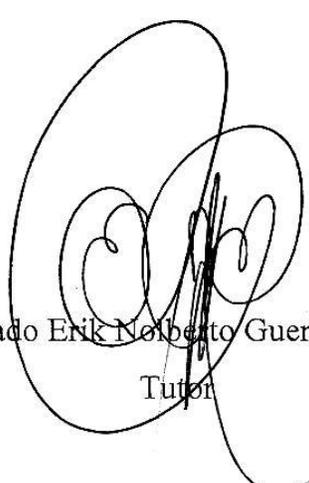
Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Contaduría Pública y auditoría

Universidad Panamericana Guatemala, Guatemala

Estimados señores:

En virtud de que la Tesis del Programa de Actualización de Competencias y Cierre Académico (caso empresa) con el tema **“Análisis de morosidad del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de San Juan Chamelco, del Departamento de Alta Verapaz”**; presentado por el estudiante: Esaú Benjamin Chub Chén, previo a optar al grado Académico de Licenciado en Contaduría Pública y Auditoría cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecido por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen favorable con una puntuación de 76/100 puntos para que continúe con el proceso correspondiente.



Licenciado Erik Norberto Guerrero Milián

Tutor

Dictamen

A: Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana

Nombre del Estudiante: Esaú Benjamín Chub Chén
Carné: 201606290
Facultad: Facultad de Ciencias Económicas/ Licenciatura en Contaduría
Pública y Auditoría
Título de la Tesis: **“Análisis de morosidad del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la
Municipalidad de San Juan Chamelco, del Departamento de Alta
Verapaz”**

Por este medio me permito informarles que, he procedido a la revisión de tesis, donde consta que el estudiante en mención, realizó su trabajo atendiendo a los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana, Facultad de Ciencias Económicas.

Considerando que, el estudiante ha realizado todas las correcciones de redacción y estilo que le fueron sugeridas en su oportunidad y finalmente, el trabajo reúne las calidades necesarias de una Tesis de Licenciatura, procedo en mi calidad de revisora, a emitir el siguiente: **DICTAMEN FAVORABLE**, para que continúe con los trámites correspondientes.

Guatemala 23 de septiembre de 2017

Atentamente,



~~Lda. Julia Alejandra Minera Fuentes~~
Abogada y Notaria

Julia Alejandra Minera Fuentes
Abogada y Notaria

Dedicatoria

A Dios

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mi esposa

Waleska Maricela Cuc Chen, por su apoyo incondicional.

A mi hijas

Fernanda Anahi Chub Cuc y Larissa Ahidee Chub Cuc, por la paciencia.

A mis hermanos

Elvis Abraham Chub Chen, Erika Liliana Chub Chen, Glenda Aracely Chub Chen, por sus grandes consejos.

A mis padres

Felix Chub Paau y Esperanza Margarita Chen Bac, por ser los pilares más importantes de mi vida.

A

Universidad Panamericana por ser una excelente casa de estudios superiores y también a la Municipalidad de San Juan Chameco, Alta Verapaz.

Contenido

| | Página |
|--|---------------|
| Resumen | i |
| Introducción | iii |
| Capítulo 1: Marco conceptual | |
| 1.1 Antecedentes | 1 |
| 1.2 Planteamiento del problema | 6 |
| 1.3 Pregunta de investigación | 6 |
| 1.4 Justificación del problema | 7 |
| 1.5 Objetivos de investigación | 7 |
| 1.5.1 Objetivo general | 7 |
| 1.5.2 Objetivos específicos | 8 |
| 1.6 Alcances y límites de la investigación | 8 |
| | |
| Capítulo 2: Marco teórico | |
| 2.1 Organización | 10 |
| 2.2 Gobierno | 10 |
| 2.3 Municipio | 11 |
| 2.4 Municipalidad | 12 |
| 2.5 Impuesto Único Sobre Inmuebles | 13 |
| 2.6 Principio de capacidad de pago | 13 |
| 2.7 Marco legal en la prestación de los servicios | 14 |
| 2.8 Origen de la morosidad | 15 |
| 2.9 Moroso | 15 |
| 2.10 Controles administrativos | 16 |
| 2.11 Características del proceso de cobranza | 16 |
| 2.12 Concepto de control interno | 18 |
| 2.13 Tipos de controles internos | 19 |
| | |
| Capítulo 3: Marco metodológico | |
| 3.1 Tipo de investigación | 20 |
| 3.2 Sujetos de investigación | 20 |
| 3.3 Instrumentos de recopilación de datos | 22 |
| 3.4 Diseño de la investigación | 23 |
| | |
| Capítulo 4: Resultado de la investigación | |
| 4.1 Muestreo | 25 |
| 4.2 Presentación de resultados | 45 |
| | |
| Capítulo 5: Propuesta de solución a la problemática | |
| 5.1 Introducción | 48 |
| 5.2 Justificación | 49 |
| 5.3 Objetivo de la propuesta | 50 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| 5.3.1 General | 50 |
| 5.3.2 Específicos | 50 |
| 5.4 Desarrollo de la propuesta | 51 |
| 5.5 Programa de implementación | 56 |
| 5.6 Presupuesto de la propuesta | 54 |
| Conclusiones | 55 |
| Referencias bibliográficas | 56 |
| Anexos | 58 |

Lista de anexos

| | |
|---|----|
| Anexo No. 1 Carta de Solicitud y Autorización | 59 |
| Anexo No. 2 Instrumentos de investigación | 60 |

Lista de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Total, de empleados por dependencia | 4 |
| Tabla 2. Cronograma de actividades de la investigación. | 24 |
| Tabla 3. Cédula para el control y análisis de morosidad en la cuenta IUSI. | 43 |
| Tabla 4. Cedula de morosidad por tasa afecto. | 44 |
| Tabla 5. Cedula de morosidad por trimestre. | 44 |
| Tabla 6. Cronograma de implementación del Manual del sistema de control interno. | 53 |
| Tabla 7. Presupuesto de implementación | 54 |

Lista de gráficos

| | |
|---|----|
| Gráfico 1. ¿Unidad y registro catastral? | 26 |
| Gráfico 2. ¿Qué tipo de bienes inmuebles posee? | 27 |
| Gráfico 3. ¿Ha declarado sus bienes en la oficina del IUSI? | 28 |
| Gráfico 4. ¿Esta solvente en sus pagos del IUSI? | 29 |
| Gráfico 5. ¿Considera que los puntos esta ubicados estratégicamente para que realice sus pagos? | 30 |
| Gráfico 6. ¿Qué procedimientos administrativos utilizan para hacer efectivo el cobro del impuesto? | 31 |
| Gráfico 7. ¿Qué tipo de propietarios caen en mora? | 32 |
| Gráfico 8. ¿Cómo se invierte lo recaudado del IUSI en el municipio? | 33 |
| Gráfico 9. ¿Qué políticas utiliza la municipalidad para disminuir la morosidad? | 34 |
| Gráfico 10. ¿La unidad del IUSI cuenta con los registros oportunos? | 35 |
| Gráfico 11. ¿Se proceden legalmente a los vecinos morosos que se consideren incobrables? | 36 |
| Gráfico 12. ¿La alta dirección influye en las políticas de gestión de cobro por los bajos porcentajes de recaudación? | 37 |
| Gráfico 13. ¿La unidad del IUSI cuenta con la capacidad técnica para su funcionamiento correcto? | 38 |
| Gráfico 14. ¿Las sanciones aplicadas a los vecinos morosos son conforme a la Ley de IUSI? | 39 |

Gráfico 15. ¿Con que frecuencia la unidad del IUSI, realiza los requerimientos de cobro de la morosidad? 40

Gráfico 16. ¿Se modifican los valores de los inmuebles cuando realizan mejoras según licencia de construcción? 41

Resumen

El problema que se consideró como parte objetiva del estudio de investigación fue, la administración y recaudación de la cartera de morosidad del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de San Juan Chamelco, del Departamento de Alta Verapaz. Se consideró que, la recaudación es considerada como una fuente generadora de ingresos para la municipalidad, con el objetivo de destinar dichos fondos a la recaudación del Impuesto Único Sobre Inmueble, dividido en: un 30% para el funcionamiento y el 70% en inversión, para el beneficio de la población.

Para el efecto, se realizó la investigación documental y de campo, con la que se obtuvieron los datos necesarios que ayudaron a contar con elementos de juicio y así, poder solucionar la interrogante siguiente:

¿Cómo incide la ausencia de políticas administrativas, aplicables al control de la morosidad, en la recaudación de los recursos del Impuesto Único Sobre Inmueble (IUSI), de la Municipalidad de San Juan Chamelco, del Departamento de Alta Verapaz?

Para responder a la interrogante planteada, se obtuvo información documental y de campo planteándose la metodología de diseño descriptivo. El trabajo se basó, en buscar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. La investigación se realizó mediante muestra admirativo institucional que tiene injerencia en los procesos y políticas para la disminución de la morosidad del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI). La información documental y de registro, fue proporcionada por: alcalde, juez de asuntos municipales, director financiero, tesorero municipal y encargado de la oficina del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI), quienes respondieron los cuestionarios relacionados.

Como resultado de la investigación se logró determinar que la Municipalidad de San Juan Chamelco, Departamento de Alta Verapaz, cuenta con controles internos deficientes, que permiten

que la morosidad del impuesto no se reduzca, lo que conlleva a presentar debilidades que influyen a la baja recaudación del impuesto.

Como conclusión realizada al finalizar la investigación se logró determinar que la Municipalidad de San Juan Chamelco, Departamento de Alta Verapaz, debe fortalecer los controles para mejorar la recaudación y niveles de morosidad.

Introducción

El presente trabajo tiene como finalidad, presentar un proyecto de investigación sobre la administración y recuperación de la morosidad del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI), de la Municipalidad de San Juan Chamelco, Departamento de Alta Verapaz. El objetivo es, presentar una propuesta de fortalecimiento a los controles existentes y mejorar la recaudación del impuesto, a través de la recuperación de la cartera en mora.

El contenido de la presente investigación, se encuentra integrado en los siguientes capítulos:

Capítulo uno, se encuentra el Marco Teórico, en este capítulo se establecen los antecedentes de la entidad, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos, alcances y límites, que son parte fundamental para la elaboración del proyecto de investigación. En el capítulo dos, se presenta el Marco Conceptual, en él se incluyen las definiciones necesarias y relacionadas al tema presentado.

En el capítulo tres, se aborda el Marco Metodológico, en el cual, se plantea el tipo, sujetos, instrumentos y diseño de la investigación. El capítulo cuatro, muestra los resultados de la investigación, de acuerdo a la evaluación de control interno practicado al tema en estudio; se finaliza con el capítulo cinco, en el cual, se aborda la solución a la problemática, con la presentación de la propuesta.

Capítulo 1

Marco Teórico

1.1 Antecedentes

La Municipalidad de San Juan Chamelco, Departamento de Alta Verapaz, de acuerdo al Código Municipal, Decreto Número 12-2002 del Congreso de la República de Guatemala, en el artículo número 2 lo define como:

...municipio es la unidad básica de la organización territorial del estado y espacio inmediato de participación ciudadana en los asuntos públicos. Se caracteriza primordialmente por sus relaciones permanentes de vecindad, multiétnicidad, pluriculturalidad, y multilingüismo, organizado para realizar el bien común de todos los habitantes de su distrito.

San Juan Chamelco, Departamento de Alta Verapaz, fue fundado el 24 de junio de 1543 en honor al Apóstol San Juan Bautista; sus habitantes, de la Etnia Q'eqchi', fueron reunidos por los religiosos dominicos para que, eligieran a la persona que debía gobernarlos, en este caso, al cacique de Juan Matalbatz.

La municipalidad tiene como visión, brindar a los ciudadanos servicios públicos eficientes y de calidad, promover el desarrollo local con la inclusión de género y mejorar la infraestructura del municipio. La misión de la entidad propone que el Municipio de San Juan Chamelco, Departamento de Alta Verapaz, sea un municipio moderno, seguro, atractivo para la inversión y amigable con el medio ambiente, como ciudadanos con alta calidad de vida y con la protección del recurso cultural. Entre sus valores organizacionales, se pueden mencionar: honestidad, profesionalidad, responsabilidad, ética profesional, vocación de servicio, tanto al cliente interno como externo, confidencialidad, integridad, objetividad y comportamiento profesional.

Los objetivos institucionales de la Municipalidad de San Juan Chamelco, Departamento de Alta Verapaz, establece que para el año 2032, se ha jerarquizado el sistema de lugares poblados urbanos con base en funciones y conexiones; como también el crecimiento del producto interno bruto real con una tasa no menor de 5.4%; tener cubierta el 2.6% de la superficie terrestre por plantaciones forestales; que las áreas rurales generadoras de bienes y servicios sean manejadas de manera sostenida; la ciudadanía es titular de las decisiones del poder público.

- Aspectos legales

La autoridad del municipio, en representación de sus habitantes, es ejercida mediante el Concejo Municipal, el cual está integrado con el alcalde, síndicos y concejales, electos de forma directa por sufragio universal y secreto. para un período de cuatro años, pudiendo ser reelectos. de acuerdo al Código Municipal, Decreto Número 12-2002 del Congreso de la República de Guatemala, en el artículo número 7 lo define como:

El municipio, como institución autónoma de derecho público, tiene personalidad jurídica y capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, para el cumplimiento de sus fines en los términos legalmente establecidos y de conformidad con sus características multiétnicas, pluriculturales y multilingües.

El alcalde es el encargado de ejecutar y dar seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos autorizados por el Concejo Municipal. La municipalidad con sus dependencias administrativas, es el ente encargado de prestar y administrar los servicios públicos municipales.

Su ámbito jurídico se encuentra regulado en la Constitución Política de la República de Guatemala, en los artículos 253, 254, 255 y 257 y el Código Municipal, Decreto Número 12-2002 del Congreso de la República de Guatemala.

- Superintendencia de Administración Tributaria (SAT)

La municipalidad se encuentra registrada a la Superintendencia Administrativa Tributaria (SAT), con las obligaciones que norma la Ley de Actualización Tributaria, Decreto Número 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala, con el pago de: impuesto sobre la renta y renta del trabajo en relación de dependencia.

- Reglamento Interno de Trabajo

La Municipalidad de San Juan Chamelco, Departamento de Alta Verapaz, cuenta con reglamento interno de trabajo, sin embargo, manifiestan estar conscientes de la cobertura legal que establece el Código de Trabajo, Decreto Número 1441 del Congreso de la República de Guatemala.

- Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS)

La Municipalidad de San Juan Chamelco, Departamento de Alta Verapaz, está inscrita en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), bajo el número patronal 14972, afectos al descuento del 4.83% sobre el sueldo base.

- Organigrama General

La estructura del organigrama general de la Municipalidad de San Juan Chamelco, Departamento de Alta Verapaz, está conformada por el Concejo Municipal como autoridad máxima, seguido del Alcalde Municipal como representante del municipio, cuenta con asesorías legales, auditoría interna, comisiones de trabajo, el Consejo Municipal del Desarrollo, (COMUDE). Dentro de las dependencias relevantes en la estructura se puede mencionar: Secretaría Municipal, relaciones públicas, Dirección Municipal de Planificación, Juzgado de Asunto Municipales, Dirección de Administración Financiera, Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Agua y Saneamiento y Dirección de Servicios Públicos.

La Municipalidad de San Juan Chamelco, Departamento de Alta Verapaz, cuenta con los siguientes colaboradores:

Tabla No. 1
Total de empleados por dependencia

| No. | Dirección / Puesto de trabajo | Número de personal por dependencia |
|-----|---|------------------------------------|
| 1 | Alcaldía municipal | 31 |
| 2 | Dirección municipal de planificación | 20 |
| 3 | Dirección municipal de servicios públicos | 18 |
| 4 | Dirección financiera | 13 |
| 5 | Dirección de recursos humanos | 2 |
| 6 | Dirección de agua y saneamiento | 6 |
| 7 | Auditoría interna | 1 |
| 8 | Bomberos municipales | 5 |
| 9 | Otros sin número oficial | 94 |
| | Total | 190 |

Fuente: elaboración propia

Análisis FODA

Fortalezas

- Buen capital humano
- Baja rotación de personal
- Experiencia acumulada en personal joven
- Trayectoria de más de 63 años
- Resultados obtenidos
- Buen ambiente de trabajo
- Plan de desarrollo San Juan Chamelco, A.V., 2011-2025

Oportunidades

- Se presta el servicio en todas las zonas del municipio
- Posibilidad de generar buena cartera de contribuyentes
- En época de crisis, la institución asesora a las dependencias para optimizar los recursos
- Expansión de los servicios que presta la municipalidad a las comunidades más cercanas del Municipio
- Generación de empleos a personas necesitadas

Debilidades

- Nivel académico de algunos miembros del personal
- Falta información de cómo llegar a la municipalidad
- Falta informar a la población cuando se suspende los servicios
- Falta de cumplimiento de los reglamentos por morosidad.
- Cartera de morosidad muy elevada en los servicios: IUSI, Agua, Arrendamiento, extracción de basura
- Carencia de control y seguimiento a la cartera en mora
- Falta de capacitación al personal
- El presupuesto no se cumple con la disciplina necesaria.

Amenazas

- Morosidad en pago de contribuyentes
- Inefectividad en la aplicación del reglamento para disminuir la morosidad
- No existe ningún procedimiento para disminuir la morosidad en el Departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI).
- Inefectividad de la estrategia de mercadeo y prestación de servicios
- Retiro del personal capacitado

1.2 Planteamiento del problema

En la actualidad la Municipalidad de San Juan Chamelco, Departamento de Alta Verapaz, se ve afectada por el crecimiento del municipio, debido a esto, la municipalidad ha aplicado políticas municipales para que los vecinos acudan y adquieran los servicios que presta, con ello mejorar los ingresos para el beneficio del municipio.

Debido a lo planteado, la municipalidad tiene un incremento considerable en la morosidad del servicio del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI) que presta, debido a la falta de pago por parte de los vecinos, lo que representa falta de liquidez en la municipalidad, debido al escaso flujo de efectivo para ser utilizado en el buen funcionamiento de la institución. De acuerdo a los datos proporcionados, las antigüedades de saldo de la morosidad se encuentran entre 1 hasta 4 trimestres en mora, esto refleja la inexistencia de un control y aplicado control de las normativas que existen para disminuir la morosidad y la falta de concientización de los vecinos para que realicen sus pagos en el tiempo establecido.

De persistir dicha situación en la municipalidad, pondría en riesgo la funcionalidad en la prestación de servicios, proyectos de inversión en beneficio de la población y no contar con la suficiente liquidez y ampliación de los servicios, a consecuencia del desarrollo poblacional del municipio.

Debido a lo anterior, es necesario analizar el rubro de morosidad del Impuesto Único Sobre Inmueble (IUSI) de la Municipalidad de San Juan Chamelco, Departamento de Alta Verapaz, con el fin de determinar qué factores y comportamientos pueden estar afectando la recaudación.

1.3 Pregunta de investigación

¿Cómo incide la ausencia de políticas administrativas aplicables al control de la morosidad, en la recaudación de los recursos del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI), de la Municipalidad de San Juan Chamelco, Departamento de Alta Verapaz?

1.4 Justificación del problema

La municipalidad, debido al crecimiento y la demanda de los servicios que presta a los vecinos, van en aumento, lo que ha permitido el crecimiento de servicios en algunas comunidades que se encuentran cerca del área urbana; esto ha permitido habilitar dos nuevos puntos de cobro, implementar la modalidad de gestores municipales y habilitar transferencias directas, con la finalidad de facilitar el pago de impuestos a los vecinos y mejorar los ingresos a las arcas municipales.

Es necesario resaltar la importancia que tiene una adecuada administración de los recursos, debido a que gran parte de los ingresos se deben a la prestación continua de los servicios, por lo que, es necesario obtener un estricto control dentro del área de cobranza de la municipalidad, lo que conlleva a: mejorar los registros de los nuevos vecinos, capacitar al personal necesario para la gestión de cobros, entre otros.

1.5 Objetivos de investigación

1.5.1 Objetivo General

Mejorar los ingresos de los recursos, a través del análisis de procedimientos para la recuperación de la morosidad del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI), de la Municipalidad de San Juan Chamelco, Departamento de Alta Verapaz y poder contribuir, al mejoramiento de la administración de dicho rubro dentro de la municipalidad.

1.5.2 Objetivo Específico

1. Verificar que los saldos del rubro de morosidad del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI), se encuentren reflejados de forma correcta en los estados financieros.
2. Confirmar la existencia física de los servicios que respaldan la morosidad de las cuentas y confirmar la existencia en el sistema.
3. Verificar si existen políticas para la disminución de la morosidad.
4. Determinar la razonabilidad de la antigüedad de saldos de los vecinos.

1.6 Alcances y límites de la investigación

Alcances

Este estudio consistirá en el análisis de la morosidad del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI), que existe en la Municipalidad de San Juan Chamelco, Departamento de Alta Verapaz, con el objeto de establecer políticas que permitan disminuir el volumen de morosidad del impuesto, con la finalidad de mejorar las herramientas y controles, para el buen funcionamiento de los servicios y la generación de inversión para el desarrollo del municipio.

Límites

a) Temporal

La presente investigación se efectuará de febrero 2017 al mes de agosto 2017, con la finalidad de disponer de información oportuna, actualizada y poder analizar el comportamiento organizacional que prevalece institución, correspondiente a los períodos del 1 de enero de 2016 al 30 de junio 2016.

b) Institucional

La investigación se realizará en el rubro de morosidad del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI), de la cuenta Municipalidad de San Juan Chamelco, Departamento de Alta Verapaz.

c) Personal

La investigación se realizará, por medio de la recolección de datos de la Municipalidad de San Juan Chamelco, Departamento de Alta Verapaz, con la ayuda de los funcionarios municipales, quien son parte fundamental en la formulación y aplicación de las políticas municipales.

Capítulo 2

Marco Conceptual

2.1 Organización

Una organización es un grupo social constituido por individuos que interactúan de forma sistemática para el cumplimiento de sus objetivos.

La organización tiene como rasgo fundamental constituir una entidad social, que se estudia a diferentes niveles, según la escala de sistemas humanos que se considere. Así, puede partirse de una perspectiva de micro nivel, donde la organización está formada por un colectivo de individuos o grupos y/o de una perspectiva de macro nivel integrada por conjuntos de grupos de organizaciones, comunidades y sociedades. (Estallo, 2007, p. 52)

2.2 Gobierno

Según la filosofía política de fine Gobierno:

.... Gobierno es una sociedad organizada y los medios son la fuerza y la autoridad. Pero en la democracia, en particular, cuyo fundamento es la autonomía y depender lo menos posible de un estado de necesidad, el medio y el fin distintivo del gobierno político es el conjunto de órganos e individuos que ejercen las funciones superiores de dirección de un ordenamiento político, en representación y en nombre de este. Es, pues, el conjunto de sus magistraturas, encabezadas por el máximo representante, individual o colegiado, de dicho ordenamiento, y que incluyen igualmente a ministros, jueces y diputados. (Bilbeny, Filosofía Política, 2008, p. 132)

El Gobierno es la entidad encargada de velar por el desarrollo del Estado, a través de la democracia, en conjunto con sus magistraturas, el cual consiste en la conducción política del Estado.

2.3 Municipio

De acuerdo al autor, municipio se puede definir como: Como es sabido, el vocablo municipio proviene del latín municipio, voz resultante de la conjunción del sustantivo munus, muneris, traducible como cargo, oficio, función, empleo, deber, obligación, cargo o tarea, y el verbo capio, capis, capere, que significa tomar, adoptar, encargarse de una acción, tomar a su cargo algo, por lo que etimológicamente hacía referencia a la forma organizacional de una comunidad itálica mediante la cual sus miembros tomaban a su cargo ciertas tareas personales u obligaciones tributarias en favor de Roma que atañían a la vida comunitaria. (Ruiz, 2015, p. 41)

Municipio es la “Unidad básica de la organización territorial el Estado y el espacio inmediata de participación ciudadana en los asuntos públicos. Es una institución autónoma de derecho público, es decir tiene personalidad jurídica y capacidad de adquirir derechos y contraer obligaciones. Además, es una institución democrática, porque sus autoridades son electas por el pueblo, y es un espacio inmediato para la participación ciudadana”. (Tavico & Valenzuela, 2011, p. 48)

De acuerdo a lo que la ley establece, se puede definir como: El municipio en el sistema jurídico. El municipio, como institución autónoma de derecho público, tiene personalidad jurídica y capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, y en general para el cumplimiento de sus fines en los términos legalmente establecidos, y de conformidad con sus características multiétnicas, pluriculturales y multilingües.

Según su razón de ser o naturaleza

- a. Lucrativa
- b. No lucrativa

Clasificación por propiedad de sus recursos.

- a. Públicas

Según su actividad económica o giro

- a. Prestar el servicio al tratamiento de desechos y residuos sólidos
- b. Prestar el servicio de canon de agua
- c. Prestar el servicio de drenaje
- d. Prestar el servicio de arrendamiento de locales
- e. Prestar el servicio del Impuesto Único Sobre Inmueble (Código Municipal, Decreto Número 12-2012 del Congreso de la República de Guatemala, artículo número 7).

2.4 Municipalidad

La municipalidad es la organización encargada de la administración de un municipio, el cual es una entidad autónoma, y que podemos decir que no depende del gobierno central, en cual tiene la capacidad de realizar y administrar los servicios básicos que necesita una ciudad, un municipio o un pueblo.

La administración local de cada comuna o agrupación de comunas que determine la ley reside en una municipalidad. Las municipalidades son corporaciones autónomas de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el proceso económico, social y cultural de las respectivas comunas. (Bauzá, 1994, p. 9)

También puede observarse que los municipios “cuentan con una devoción territorial básica dentro del Estado, están gobernados por autoridades de elección popular en las cuales se distingue el Alcalde y un Concejo, a quienes corresponde la toma de daciones y establecimiento de políticas públicas” (Sagawe, 2012, p. 16)

2.5 Impuesto Único Sobre Inmuebles

El Impuesto Único Sobre Inmuebles, más conocido como IUSI (Decreto 15-98), es el tributo que los guatemaltecos dueños de inmuebles proporcionan al Estado y una de sus principales características es que la mayor parte de lo recaudado tiene como destino las municipalidades del país.

El impuesto único sobre inmuebles es uno de los pocos impuestos que contribuyen adecuadamente a las poblaciones: “El propósito fundamental es fortalecer las municipalidades. Indica que debe convertirse en infraestructura de las comunidades, por lo menos el 75% de su recaudación y el restante en administración.” (Promudel, 2015, p. 38)

De acuerdo a lo regulado por la ley, el impuesto recae sobre los inmuebles rústicos o rurales y urbanos, incluyendo el terreno, las estructuras, construcciones e instalaciones del inmueble y sus mejoras, así como los cultivos permanentes (los que tengan un término de producción superior a tres años). Así mismo, el incremento o decremento determinado por factores hidrológicos, topográficos, geográficos y ambientales, su naturaleza urbana, suburbana o rural, población, ubicación, servicios y otros.

2.6 Principio de capacidad de pago

De acuerdo a los que establece el artículo 243 Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de la República de Guatemala “...el sistema tributario debe ser justo y equitativo. Para el efecto las leyes tributarias serán estructuradas conforme al principio de capacidad de pago. Se prohíben los tributos confiscatorios y la doble o múltiple tributación interna. Hay doble o múltiple tributación, cuando un mismo hecho generador atribuible al mismo sujeto pasivo, es gravado dos o más veces...”

En virtud de lo anterior, al señalar los elementos que determinan si el hecho imponible es portador de capacidad de pago, no debe tomar en cuenta únicamente los aspectos objetivos que representan la riqueza material, sino también aquéllos otros de naturaleza subjetiva que atienden a las condiciones del sujeto susceptible al pago del tributo.

2.7 Marco legal en la prestación de los servicios

La Municipalidad de San Juan Chamelco, Departamento de Alta Verapaz, es una entidad Pública Gubernamental, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera. Son fines de la institución:

- a) Dar trámite a todo documento que llene los requisitos institucionales en la solicitud de servicios que presta.
- b) Administrar los recursos obtenidos para el mejoramiento de los servicios y funcionamiento de la institución.
- c) Formular políticas institucionales que permita facilitar al vecino formas de pago de su impuesto.

Así mismo, se puede confirmar con la definición siguiente:

Dadas las capacidades de los municipios estos ejercen competencias propias únicamente, que son aquellas sobre las cuales deberían centrar su atención en este sentido podemos mencionar el abastecimiento de agua potable debidamente clorada, alcantarillado y la recolección, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos, por ejemplo, que es una competencia propia. (Rodríguez, 2012, p. 157)

2.8 Origen de la morosidad

En la actualidad los vecinos acuden a las instalaciones municipales, en específico a las dependencias encargadas del registro y control de nuevos contribuyentes que necesitan los servicios que presta la municipalidad. Los vecinos deben llenar los requisitos necesarios para solicitarlos, una vez admitidos los documentos que acrediten al vecino para obtención del servicio, debe aceptar los términos y condiciones.

2.9 Moroso

Existen varias definiciones sobre moroso, se deduce que la más adecuada para este estudio, de acuerdo a lo que Brachfiel expone, es:

...el término moroso se viene utilizando para designar al deudor que se retrasa en el cumplimiento de una obligación, es decir, que incurre en mora. En lenguaje jurídico mora es sinónimo de demora o retraso, por lo que el deudor moroso es el que no cumple con su obligación al vencimiento de esta. Sin embargo, el concepto de incurrir en mora puede ser más compleja, puesto que depende de la legislación a la que esté sometido el deudor. Algunas legislaciones nacionales consideran que solo incurren en mora los obligados a hacer el pago si son realmente culpables de dicho retraso por haber actuado con mala intención o de forma negligente; en cambio no existe mora cuando el incumplimiento ha sido originado por hechos fortuitos o de causa mayor. También hay legislaciones que solo reconocen la existencia de mora desde el momento en que el acreedor exija judicial o extrajudicialmente mediante un requerimiento fehaciente, el cumplimiento de la obligación al deudor, salvo en los casos en que se haya pactado la mora en una cláusula del contrato o que la ley lo declare de forma expresa. En cambio, otras legislaciones mercantiles consideran que la mora se produce automáticamente a partir del día en que se produce el impacto de la factura sin necesidad de efectuar requerimiento alguno al deudor. (Brachfiel, 2003, p. 32)

Dentro de los aspectos legales de la mora, el Artículo 1428, del Decreto Número 106, del Código Civil, regula la mora como: "...el deudor de una obligación exigible se constituye en mora por la interpelación del acreedor".

2.10 Controles administrativos

Se puede definir como: ...estándares, reglas, procedimientos y disciplinas de control formalizados para garantizar que se ejecuten y apliquen adecuadamente los controles generales y de aplicaciones de la organización. Los controles administrativos podrían incluir políticas y procedimientos por escrito que establezcan estándares formales para las operaciones del sistema de información, así como responsabilidades formales y personales claramente especificadas. Los controles administrativos incluyen mecanismos para supervisar al personal implicado en los procedimientos de control para asegurarse de que los controles para un sistema de información se apliquen como se pretende.” (Laudon, 2004, p. 457)

Para evitar la morosidad en la cartera, se pueden establecer políticas y procesos que se encuentren encaminados a la obtención de objetivos, con los cuales se establecerán metas alcanzables en los resultados de la municipalidad.

2.11 Características del proceso de cobranza

De acuerdo al autor, el proceso de cobranza se puede establecer como:

Que cualquiera sea el proceso empleado, deber ser: Ágil, porque: produce una efectiva presión psicológica en el deudor, reduce los costos de la cobranza, reduce la pérdida de cuentas, causa una buena imagen en el deudor y favorece el incremento de nuevos créditos. Lapsos muy largos entre las etapas hacen que el deudor se olvide del pago. Normativo, porque: Una cobranza sin normas claras y precisas produce el caos en el manejo de la cartera. (Rosser, 2004, pág. 45)

Al ser el proceso de cobranza ágil, planeado y con el uso de normas, existen más probabilidades que se logre el pago de la morosidad vencida. Como herramientas de cobranza, se pueden presentar las siguientes:

- a. Llamadas telefónicas: es la acción más efectiva de cobranza, ya que genera retroalimentación y permite el dialogo.

- b. Mensajes a través de los celulares: con la proliferación de las comunicaciones en los últimos tiempos y, sobre todo, en el auge de los celulares, esta herramienta es muy utilizada y se obtienen muy buenos resultados.
- c. Cobros por correo electrónico: el envío de mensajes a las direcciones electrónicas de los deudores, también es un medio directo y efectivo de cobranza.
- d. Visitas personales: es un método costoso, sin embargo, se ha utilizado con ventaja en las circunstancias siguientes: cuando no se puede recurrir a procedimientos legales, para poder localizar ubicación exacta del cliente que se esconde y para los casos que no están localizados por teléfono.
- e. Cartas: las cartas de cobranza tienen como propósito principal conseguir el pago de los atrasos, su lenguaje debe ser claro y sencillo.

Factores internos y externos de la morosidad en los vecinos

Factores internos: son fallas de orden administrativo originadas en la institución. Entre las principales se cuentan las siguientes:

- a. Retardo en comenzar la gestión de cobro.
- b. Personal deficiente en número y/o en preparación para administrar el crédito y la cartera. Es posible que sea la causa más frecuente de las deficiencias en cobro y por consiguiente, de que los deudores no paguen de forma oportuna. Deficiencia en el control de los pagos efectuados, que suelen originarse en la desorganización del crédito, carencia de tecnología. Nada tan negativo para la imagen de la entidad como cobrar a quien ya ha efectuado el pago.

Factores externos: son las principales causas que por parte del acreedor suelen originar el incumplimiento en los pagos. A continuación, se pueden enumerar las siguientes:

- a. Mala interpretación de las condiciones en que fue otorgado el servicio.
- b. Mala administración de la propia economía, que en general se debe a la falta de planeación para invertir de forma correcta los ingresos.
- c. Posición financiera deficiente.
- d. Utilización del dinero para otros fines. Algunos deudores, ya profesionales, distraen sus recursos económicos en objetivos distintivos a satisfacer sus necesidades primordiales y a cumplir con sus obligaciones económicas.
- e. Insolvencia: son muy raros los casos en que la insolvencia suceda, los incumplimientos se deben a la falta de seguimiento de las cuentas y porque es demasiado complaciente con el deudor moroso.

2.12 Concepto de control interno

De acuerdo a lo que Bueno expone lo define como:

...el control interno se define como el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguran que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la Dirección. Esta definición es, posiblemente, más amplia que el significado que normalmente se atribuye al término, ya que las implicaciones de un sistema de control interno, se extiende más allá de las materias que lo relacionan con los departamentos contables y financieros (2007, p. 54).

2.13 Tipos de controles internos

Según la investigación, los tipos de controles internos marcan la pauta donde determina el área a aplicar, el cual se determina como:

...el control interno, en su sentido más amplio, incluye controles que pueden ser caracterizados como contable y administrativos.

Controles contables: comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es la salvaguarda de los bienes activos y la fiabilidad de los registros contables.

Controles administrativos: se relacionan con la normativa y los procedimientos existentes en una empresa vinculados a la eficiencia operativa y al acatamiento de las políticas de la dirección y normalmente solo influye en indirectamente en los registros contables. (Bueno, 2007, pág. 54)

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1 Tipo de investigación

El tipo de diseño a utilizar en la investigación consiste en el método descriptivo, el cual, a consideración se debe tomar en cuenta que incluye la utilización de instrumentos de investigación como: entrevistas, encuestas, observación, el cual serán presentados a los sujetos de investigación para el sustento de las mejoras a las problemáticas del objeto de estudio.

De acuerdo a la definición del autor, se puede establecer lo siguiente:

La investigación descriptiva reseña las características de un fenómeno existente. Los censos nacionales son investigaciones descriptivas, lo mismo que cualquier encuesta que evalué la situación actual de cualquier aspecto, desde el número de grifos en las casas hasta el número de adultos de más de 60 años que tiene nietos. (Salkind, 1999, pág. 11)

En la investigación se pretenderá recopilar información sobre los distintos factores que afecta la morosidad del impuesto único sobre inmuebles que existe en la Municipalidad de San Juan Chamelco, Departamento de Alta Verapaz, con el objetivo de obtener información necesaria en base a datos proporcionada por la municipalidad y la que se recabara a través de las boletas de encuestas, con el objeto de describir las variables y analizar su incidencia en un momento dado, cuando las cuentas de los vecinos caen en morosidad, repercute en los resultados financieros de la municipalidad..

3.2 Sujetos de investigación

La investigación se desarrollará en la oficina del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de San Juan Chamelco, Departamento de Alta Verapaz. Como muestra se entrevistarán a los siguientes sujetos:

- Alcalde municipal

Es la persona que actúa como el representante legal de la municipalidad, dentro de sus sus funciones esta, el hacer cumplir las ordenanzas, reglamentos, acuerdos, resoluciones y demás disposiciones del concejo municipal, como también la creación de las políticas administrativas que beneficien los intereses municipales.

- Juez de asuntos municipales

Es la persona que ejerce potestad y autoridad en todo el entorno municipal, conforme a las normas de la Constitución Política de la República de Guatemala y del Código Municipal, así como las demás leyes y reglamentos. Dentro de sus, atribuciones están: el conocimiento de todos aquellos acontecimientos que afecten las buenas costumbres, el ornato, la salud, los servicios municipales, cuando en materia no este atribuido el Alcalde.

- Director financiero

Persona que coordina el proceso presupuestario de la municipalidad, en congruencia con las normas dictadas por los órganos rectores de los sistemas de presupuesto, contabilidad, crédito público y tesorería, con el fin de lograr una adecuada gestión presupuestaria y financiera, realizar la aprobación y registro de los ingresos tributarios y no tributarios.

- Tesorero municipal

Es la persona que tiene a cargo la recaudación, depósito y custodia de los fondos y valores municipales, así como la ejecución de los pagos.

- Coordinador oficina del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI)

Realizar acciones de valuación inmobiliaria y levantamiento de información, que permitan actualizar y mantener la base de datos de contribuyentes, para la recaudación del impuesto. Entre las funciones se pueden mencionar: recibir, registrar y dar seguimiento a la documentación que ingresa

por concepto de auto avalúos, traspaso y avisos notariales, de compra-venta de inmuebles, ingreso de datos de los contribuyentes, creación de nuevas cuentas, actualización de cuentas existentes, entre otros.

3.3 Instrumentos de recopilación de datos

Las técnicas utilizadas en el desarrollo de la presente investigación son:

a. Entrevista:

Se realizará entrevistas al señor tesorero municipal y coordinador de la oficina del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI), por medio de una guía de cuestionamientos, con la finalidad de obtener información sobre la administración y la morosidad que existe en la actualidad.

b. Encuesta:

Se realizará cuestionarios específicos sobre la morosidad del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI), dirigidos a: Alcalde Municipal, director financiero y Juez de asuntos municipales, para determinar cuáles son las políticas que se utilizan para el cobro del impuesto y procedimientos utilizados para evitar la mora en los servicios.

c. Observación:

Se realizará observaciones técnicas al personal que realizan los procesos de registro y control de vecinos, con la finalidad de determinar si los procedimientos, hechos, acciones y situaciones, se ejecutan de conformidad a lo establecido en las normativas establecidas dentro de los reglamentos y políticas municipales, para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

- Unidad de análisis

a) La oficina municipal encargada del registro, actualización, administración y disminución de la cartera de morosidad del impuesto único sobre inmuebles.

b) Toda la información documental proporcionada por la municipalidad relacionada con los ingresos y morosidad.

- Medición de datos

La técnica a utilizar es:

La medición con la escala nominal implica asignar número u otros símbolos para clasificar objetos u observaciones. La escala nominal es un nivel mínimo de medición, porque los datos que contiene son solamente números de ocurrencias en cada clase o cada categoría de la variable sujeto de estudio; por lo tanto, los números o signos asociados a los objetos no tienen significación cuantitativa y son solo indicaciones de presencia o ausencia de algunos atributos y características en estudio. Por ejemplo, con los numerales 1 y 2 se pueden clasificar una población de estudio y no estudiantes; o usuarios o no usuarios, o de masculino y femenino. (Namakforoosh, 2005, p. 76).

3.4 Diseño de la investigación

El diseño utilizado en la investigación fue el método no experimental, ya que se realizaron observaciones a los procesos en su contexto natural.

En el transcurso de la investigación se utilizarán las técnicas bibliográficas y documentales, que permitieron recopilar y seleccionar el material de referencia, obtenidas de a través de diccionarios, leyes, reglamentos, revistas, publicaciones relacionadas con el tema y páginas electrónicas, que servirán de base para la elaboración del informe de tesis.

Tabla No. 02

Cronograma de actividades de la investigación

| Actividades | Año 2,017 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------|---|---|---|--------------|---|---|---|--------------|---|---|---|-------------|---|---|---|--------------|---|---|---|--------------|---|---|---|---------------|---|---|---|
| | Febrero semana | | | | Marzo semana | | | | Abril semana | | | | Mayo semana | | | | Junio semana | | | | Julio semana | | | | Agosto semana | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Etapa 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Corrección realizadas al plan de tesis | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Muestreo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Entrega correcciones a alumnos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Etapa 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Recopilación y análisis de datos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Entrega correcciones a alumnos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Etapa 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Presentación de resultados | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Análisis de resultados | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Entrega correcciones a alumnos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Entrega final de capítulos 1, 2, 3 y 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Etapa 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Propuesta / discusión de resultados | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Conclusiones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Entrega correcciones a alumnos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Etapa 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Presentación informe final | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Etapa 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fase de revisión | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Entrega de dictamen de revisor | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Entrega final de tesis de investigación a coordinación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Fuente: elaboración propia

Capítulo 4

Resultado de la Investigación

4.1 Muestreo

Como parte importante del proyecto de investigación realizado, es oportuno determinar cuáles son los resultados de las opiniones de los sujetos seleccionados para obtener el alcance deseado en la investigación, el cual se enlista a continuación:

Alcalde municipal, juez de asuntos municipales, director financiero, tesorero municipal y coordinador de la oficina del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI)

Dentro de los resultados, se analizan las gráficas con mayor impacto dentro de la investigación.

a) Instrumentos de investigación dirigidos a: Alcalde municipal, Juez de asuntos municipales y Director financiero.

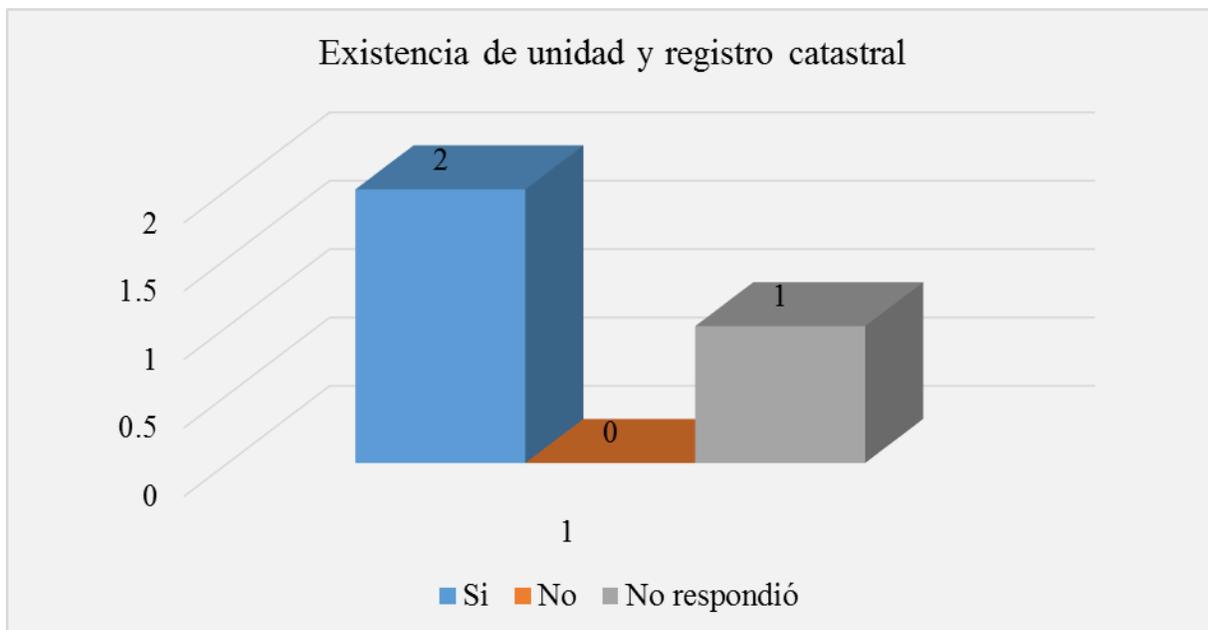
Encuesta dirigida a autoridades municipales

Pregunta No. 1 ¿Posee la municipalidad unidad de catastro, registró fiscal y actualización de los bienes inmuebles que existen en el Municipio de San Juan Chamelco, Departamento de Alta Verapaz?

Gráfico 1

¿Unidad y registro catastral?

| | |
|--------------|---|
| Si | 2 |
| No | 0 |
| No respondió | 1 |



Fuente: elaboración propia

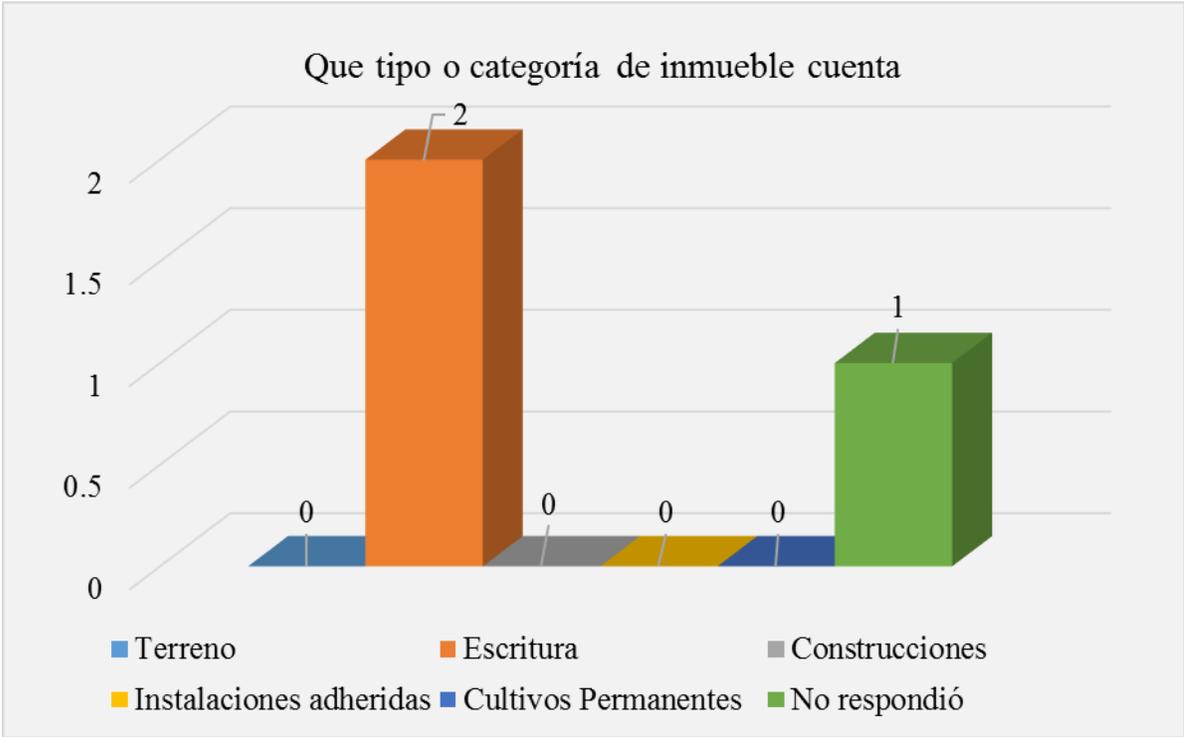
De acuerdo a la pregunta formulada se logró determinar que la municipalidad tiene dentro de su estructura organizacional la unidad de IUSI, el cual es la encargada de realizar los registros de los vecinos, extensión de solvencia de IUSI, como también mejorar la recaudación y disminución de la morosidad del IUSI.

Pregunta No. 2 ¿Es propietario de alguno de los bienes inmuebles que se le describen a continuación?

Gráfico 2

¿Qué tipo de bienes inmuebles posee?

| | |
|-------------------------|---|
| Terreno | 0 |
| Escritura | 2 |
| Construcciones | 0 |
| Instalaciones adheridas | 0 |
| Cultivos Permanentes | 0 |
| No respondió | 1 |



Fuente: elaboración propia

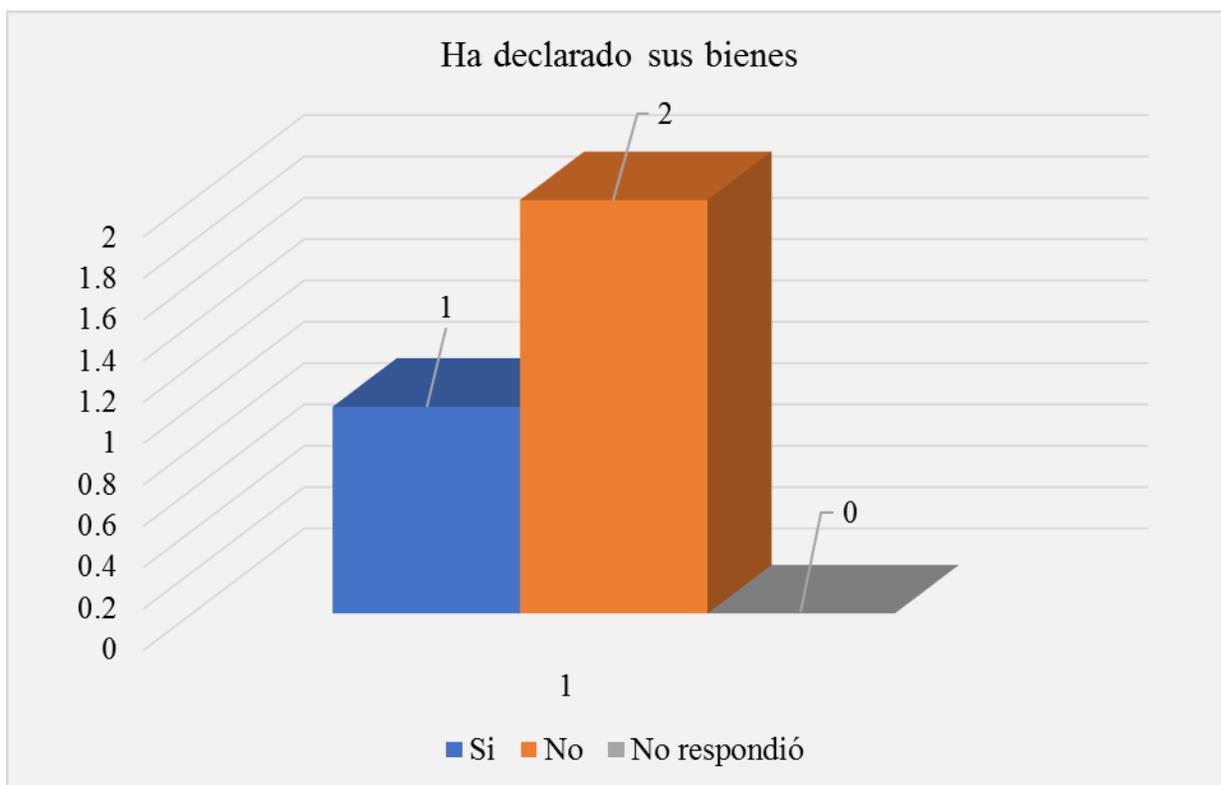
Se aprecia en la presente gráfica, que los sujetos de investigación son poseedores de bienes inmuebles por escritura, manifestaron que debido al costo de registro optan con tener solamente la escritura y que más adelante registra la propiedad.

Pregunta No. 3 ¿Ha declarado los bienes que son de su propiedad ante la municipalidad?

Gráfico 3

¿Ha declarado sus bienes en la oficina del IUSI?

| | |
|--------------|---|
| Si | 1 |
| No | 2 |
| No respondió | 0 |



Fuente: elaboración propia

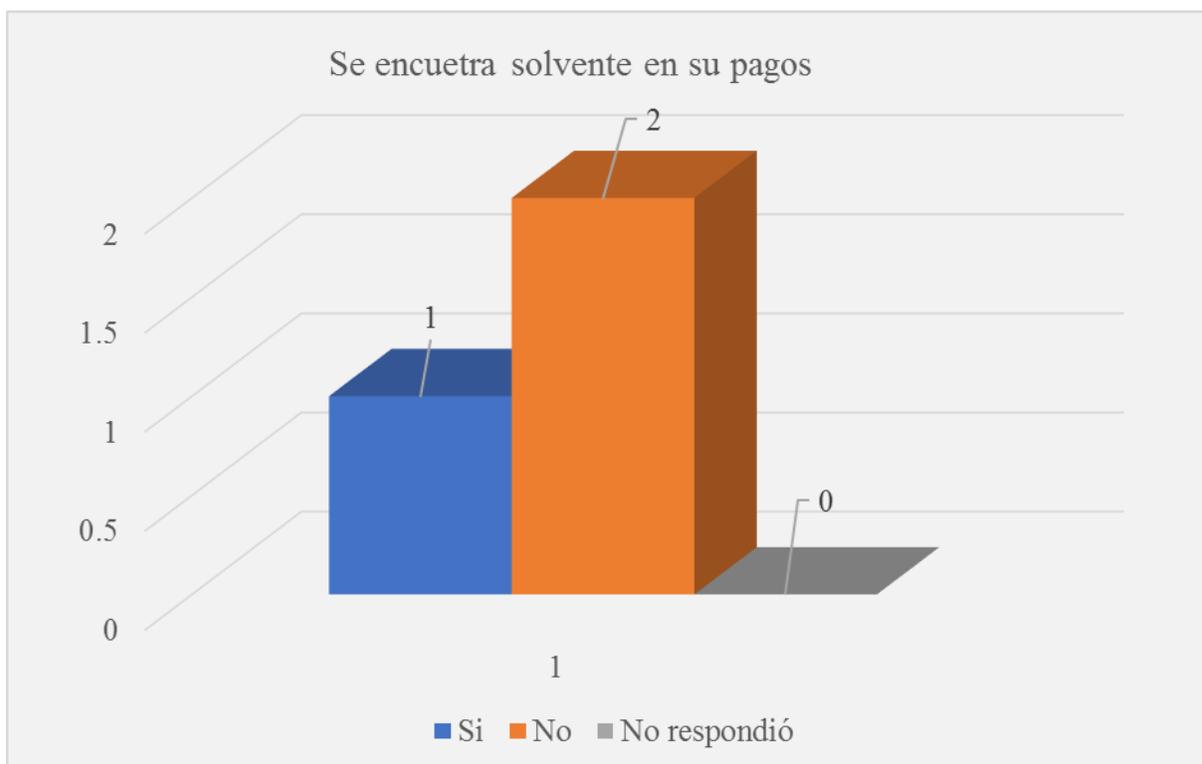
La respuesta de los encuestados evidencia que los sujetos de investigación en su mayoría si ha registrado sus propiedades ante la municipalidad, se cuestionó si fue declarado con un valor simbólico o justo y la respuesta obtenida fue que con un valor simbólico.

Pregunta No. 4 ¿Esta solvente del pagado el IUSI a la municipalidad?

Gráfico 4

¿Esta solvente en sus pagos del IUSI?

| | |
|--------------|---|
| Si | 1 |
| No | 2 |
| No respondió | 0 |



Fuente: elaboración propia

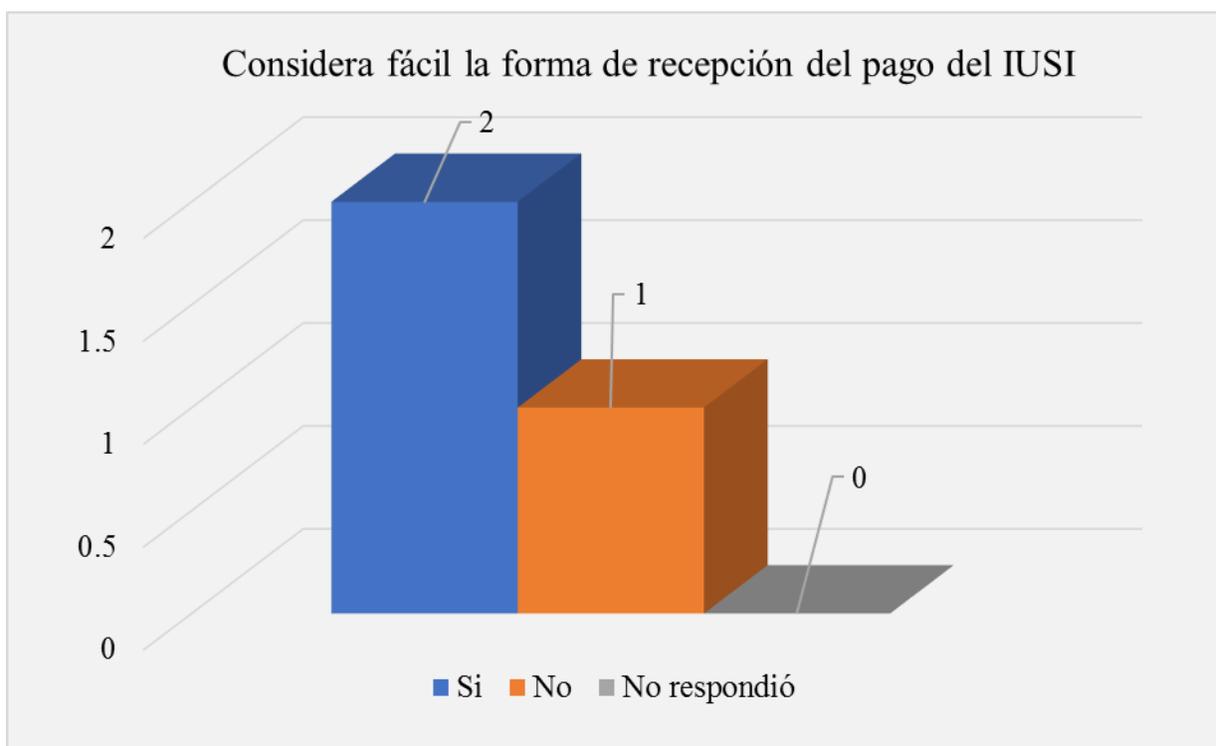
El cuestionario realizado a los sujetos de investigación en su mayoría, indicaron que se encuentran solventes en sus pagos ante la municipalidad, adicional, manifestaron que desconocen los tiempos óptimos para realizar sus pagos.

Pregunta No. 5 ¿Considera fácil la forma de recepción del pago del IUSI a la Municipalidad de San Juan Chamelco, Departamento de Alta Verapaz?

Gráfico 5

¿Considera que los puntos están ubicados de forma estratégica para poder realizar sus pagos?

| | |
|--------------|---|
| Si | 2 |
| No | 1 |
| No respondió | 0 |



Fuente: elaboración propia

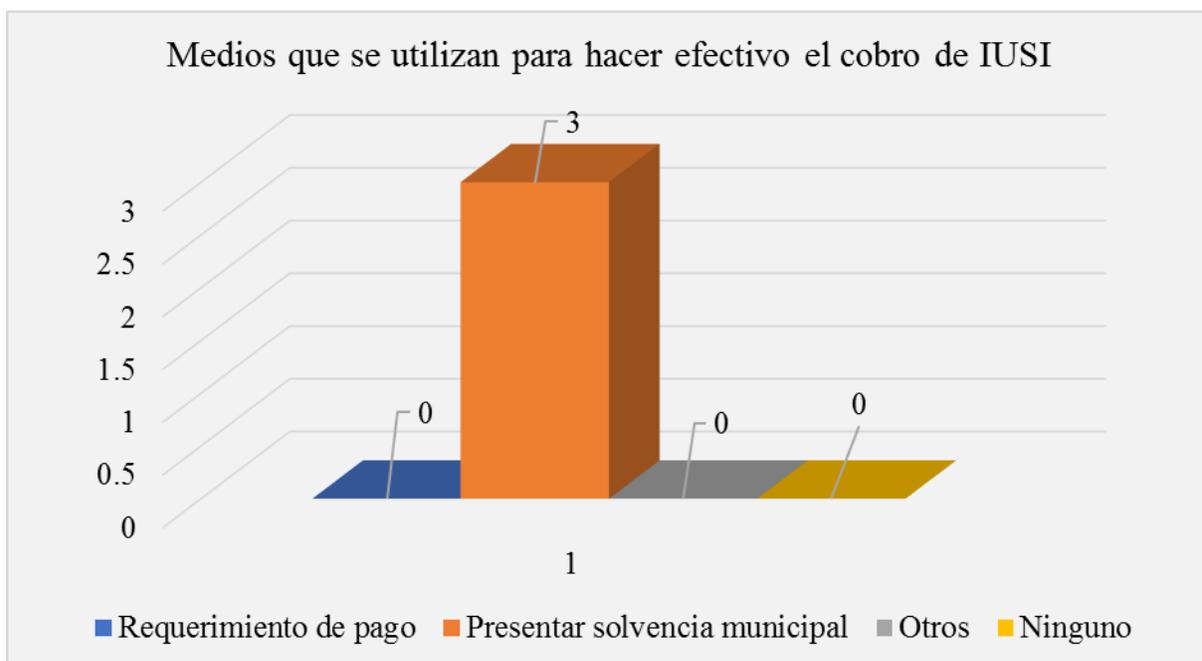
De acuerdo a lo consultado se aprecia, que la municipalidad cuenta puntos estratégicos para que los vecinos puedan realizar sus pagos de forma oportuna.

Pregunta No. 6 ¿Qué medios o procedimientos utiliza la municipalidad para hacer efectivo el cobro del IUSI?

Gráfico 6

¿Qué procedimientos administrativos utilizan para hacer efectivo el cobro del impuesto?

| | |
|-------------------------------|---|
| Requerimiento de pago | 0 |
| Presentar solvencia municipal | 3 |
| Otros | 0 |
| Ninguno | 0 |



Fuente: elaboración propia

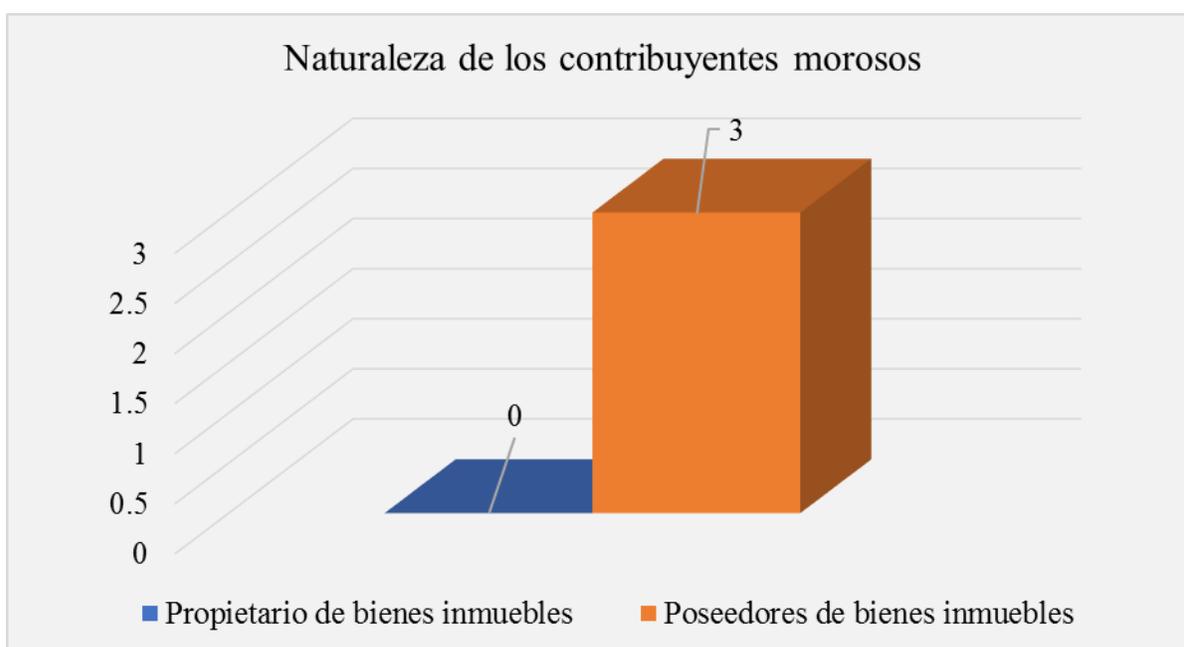
De acuerdo a los resultados obtenidos, se logra establecer que entre las políticas aplicables para exigir el cobro del impuesto se encuentra: la solvencia municipal que deben presentar los vecinos, la cual se exige cuando el vecino realiza trámites ante la municipalidad. Dentro de los proyectos se encuentra, enviar requerimientos de cobro a domicilio a todos los vecinos.

Pregunta No. 7 ¿Según su consideración mencione la naturaleza de los vecinos que generan más morosidad del IUSI, a la Municipalidad de San Juan Chamelco, Departamento de Alta Verapaz?

Gráfico 7

¿Qué tipo de propietarios caen en mora?

| | |
|---------------------------------|---|
| Propietario de bienes inmuebles | 0 |
| Poseedores de bienes inmuebles | 3 |



Fuente: elaboración propia.

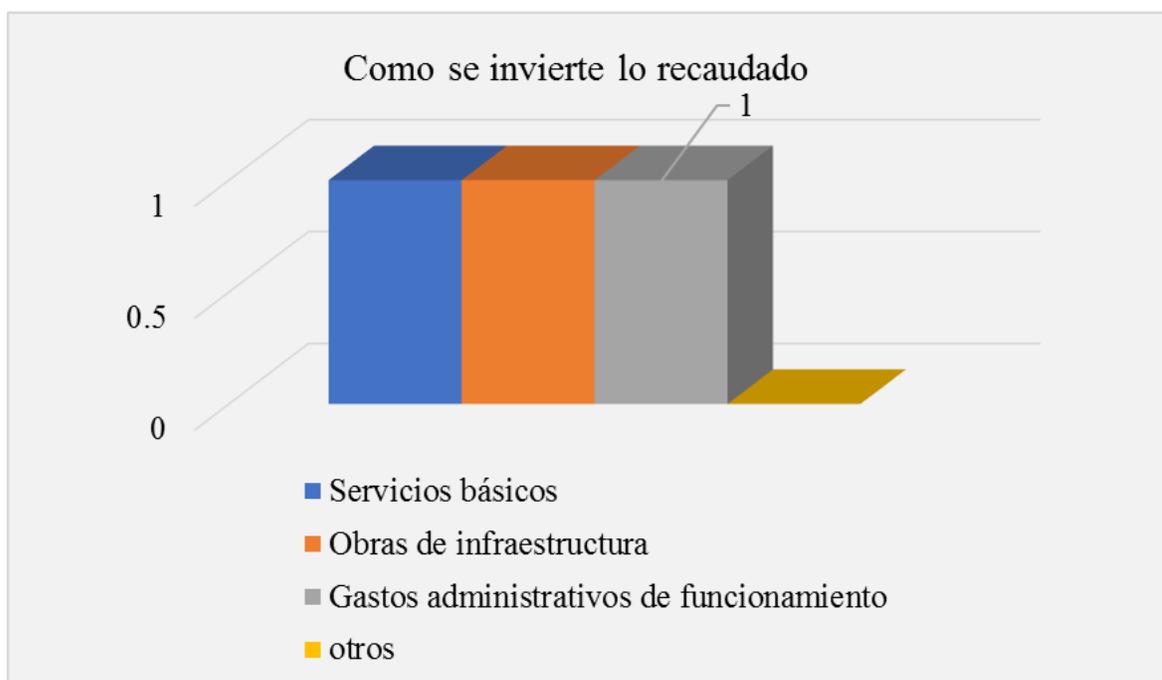
De conformidad con lo que se logra apreciar en la presente gráfica, los poseedores de bienes inmuebles en su mayoría son vecinos que se encuentran en mora ante la municipalidad; dentro de la información analizada, se verificó que la mayoría de propietarios se encuentran en mora.

Pregunta No. 8 ¿Cómo se invierten lo recaudado del IUSI, en el municipio de San Juan Chamelco, Departamento de Alta Verapaz?

Gráfico 8

¿Cómo se invierte lo recaudado del IUSI en el municipio?

| | |
|--|---|
| Servicios básicos | 1 |
| Obras de infraestructura | 1 |
| Gastos administrativos de funcionamiento | 1 |
| Otros | 0 |



Fuente: elaboración propia

Se aprecia en la presente gráfica que, la municipalidad invierte los fondos obtenidos de la recaudación de Impuesto Único Sobre Inmueble (IUSI), a través de servicios básicos, obra de infraestructura y gastos administrativos de funcionamiento para el beneficio de la población.

b) Instrumento de investigación dirigido a: Tesorero Municipal, Coordinador oficina del Impuesto Único Sobre Inmueble (IUSI)

Pregunta No. 9 ¿La municipalidad tiene políticas establecidas para disminuir la morosidad?

Gráfico 9

¿Qué políticas utiliza la municipalidad para disminuir la morosidad?

| | |
|--------------|---|
| Si. | 1 |
| No. | 0 |
| N/A | 0 |
| No Respondió | 0 |



Fuente: elaboración propia

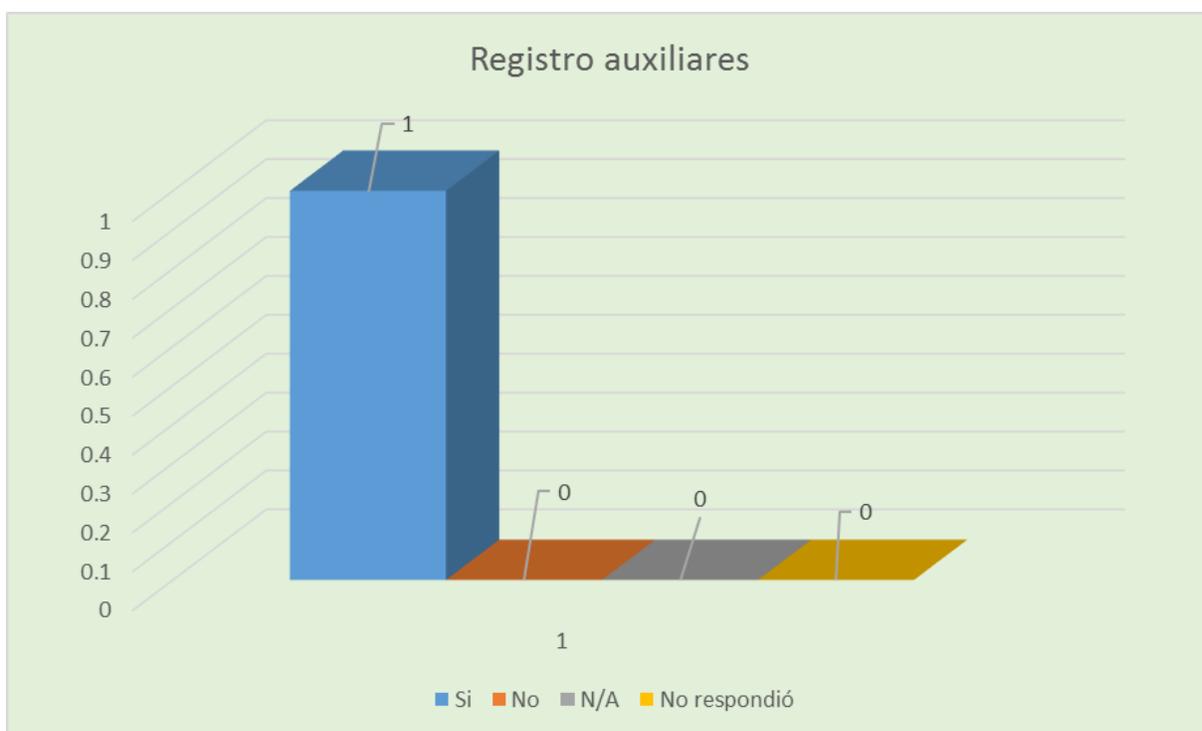
El resultado que se logra apreciar en la gráfica, muestra que la municipalidad si cuenta con políticas establecidos para la disminución de la morosidad, manifiestan que esas políticas están contempladas en la Ley de Impuesto Única Sobre Inmuebles (IUSI).

Pregunta No. 10 ¿Se lleva un registro auxiliar de cuentas y registros de la morosidad?

Gráfico 10

¿La unidad del IUSI cuenta con los registros oportunos?

| | |
|--------------|---|
| Si | 1 |
| No | 0 |
| N/A | 0 |
| No respondió | 0 |



Fuente: elaboración propia

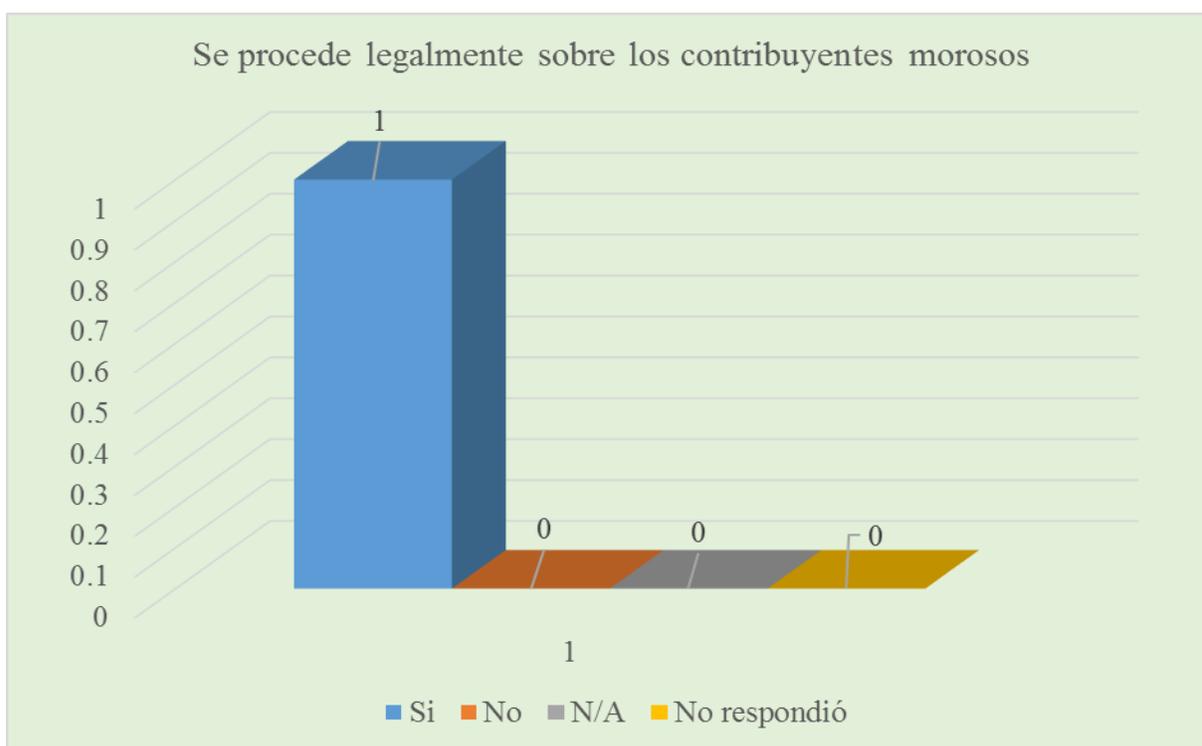
En la presente, se logra apreciar que la municipalidad cuenta con información auxiliar que logra determinar a los vecinos que se encuentran en mora y conforme al sistema implementado, es fácil determinar que vecinos se encuentra en estado moroso.

Pregunta No. 11 ¿Se procede legalmente sobre los contribuyentes morosos que consideren incobrables?

Gráfico 11

¿Se proceden de forma legal con los vecinos morosos que se consideren incobrables?

| | |
|--------------|---|
| Si | 1 |
| No | 0 |
| N/A | 0 |
| No respondió | 0 |



Fuente: elaboración propia

Según lo expuesto, se aprecia que la municipalidad sí procede de forma legal con los vecinos que se encuentran en mora por más de un período, según los reglamentos internos, entre los procesos efectivos para realizar la se puede mencionar: no dar seguimiento a los trámites que se solicitan ante la municipalidad y la suspensión de los servicios de agua.

Pregunta No. 12 ¿La actitud asumida por la alta dirección influye en la forma de estructurar las políticas de gestión de cobro por los bajos porcentajes de recaudación?

Gráfico 12

¿La alta dirección influye en las políticas de gestión de cobro por los bajos porcentajes de recaudación?

| | |
|--------------|---|
| Si | 1 |
| No | 0 |
| N/A | 0 |
| No respondió | 0 |



Fuente: elaboración propia

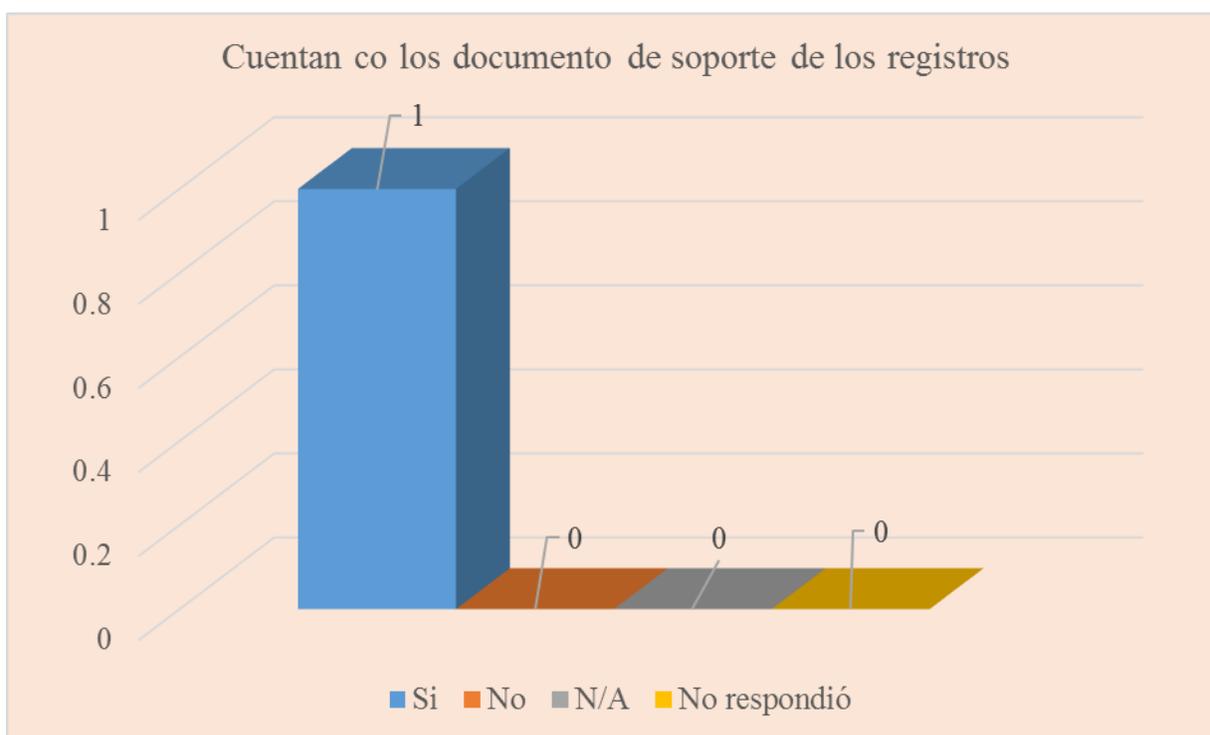
De conformidad a lo consultado, se aprecia en la presente gráfica que en efecto las actitudes de la máxima autoridad municipal influyen en las políticas de estructuración de gestión de cobros para la disminución de los porcentajes por falta de pago del impuesto.

Pregunta No. 13 ¿La unidad cuenta con los documentos de soporte de los inmuebles registrados por los vecinos?

Gráfico 13

¿La unidad del IUSI cuenta con los documentos de soporte de los inmuebles registrados?

| | |
|--------------|---|
| Si | 1 |
| No | 0 |
| N/A | 0 |
| No respondió | 0 |



Fuente: elaboración propia

El cuestionamiento realizado al encargado de la unidad, indica que la municipalidad cuenta con las políticas y normativas de registro de usuarios con la documentación de soporte necesario para realizar cualquier cobro de impuesto dejado de cancelar.

Pregunta No. 14 ¿Según la Ley de IUSI, se han aplicado las sanciones a los vecinos que han incumplido con el pago del IUSI?

Gráfico 14

¿Las sanciones aplicadas a los vecinos morosos son conforme a la Ley de IUSI?

| | |
|--------------|---|
| Si | 1 |
| No | 0 |
| N/A | 0 |
| No respondió | 0 |



Fuente: elaboración propia

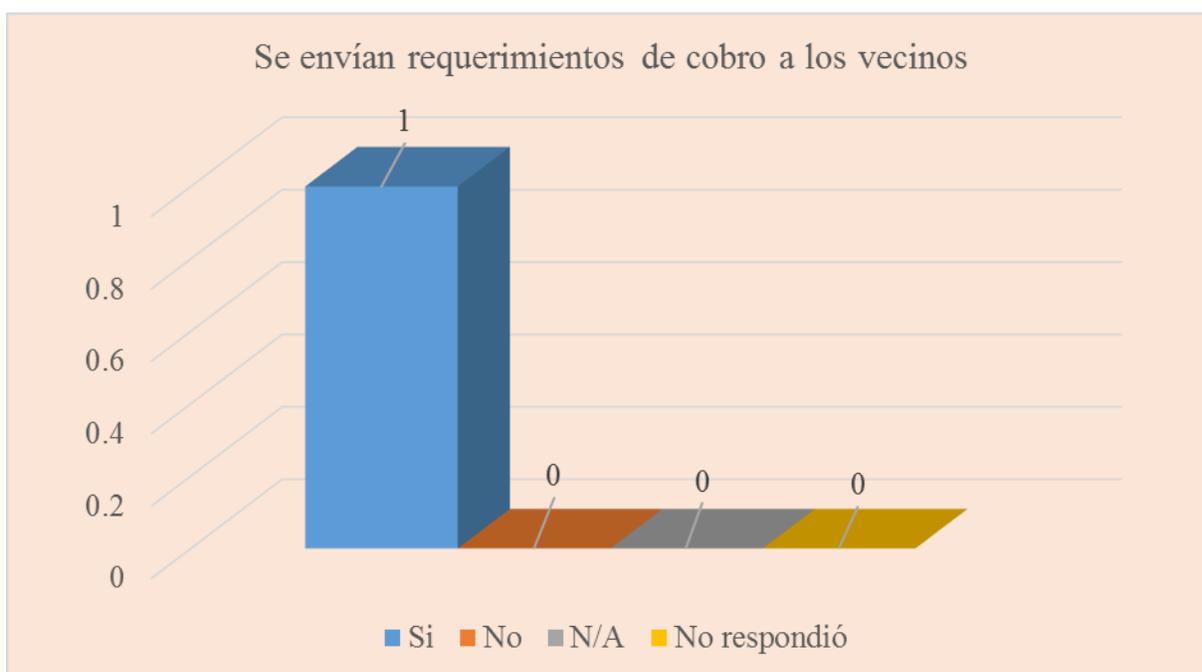
Según lo expuesto por el sujeto de investigación, se establecen las sanciones que son aplicadas a los vecinos, las cuales están fundamentadas la Ley de Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI), la que regula la aplicación del 20% de multa por trimestre vencido.

Pregunta No. 15 ¿Con que frecuencia la unidad del IUSI, envía requerimientos de cobro a los vecinos?

Gráfico 15

¿Con que frecuencia la unidad del IUSI, realiza los requerimientos de cobro de la morosidad?

| | |
|-------------------|---|
| Mensual | 1 |
| Trimestral | 0 |
| Trimestre vencido | 0 |
| Anual | 0 |



Fuente: elaboración propia

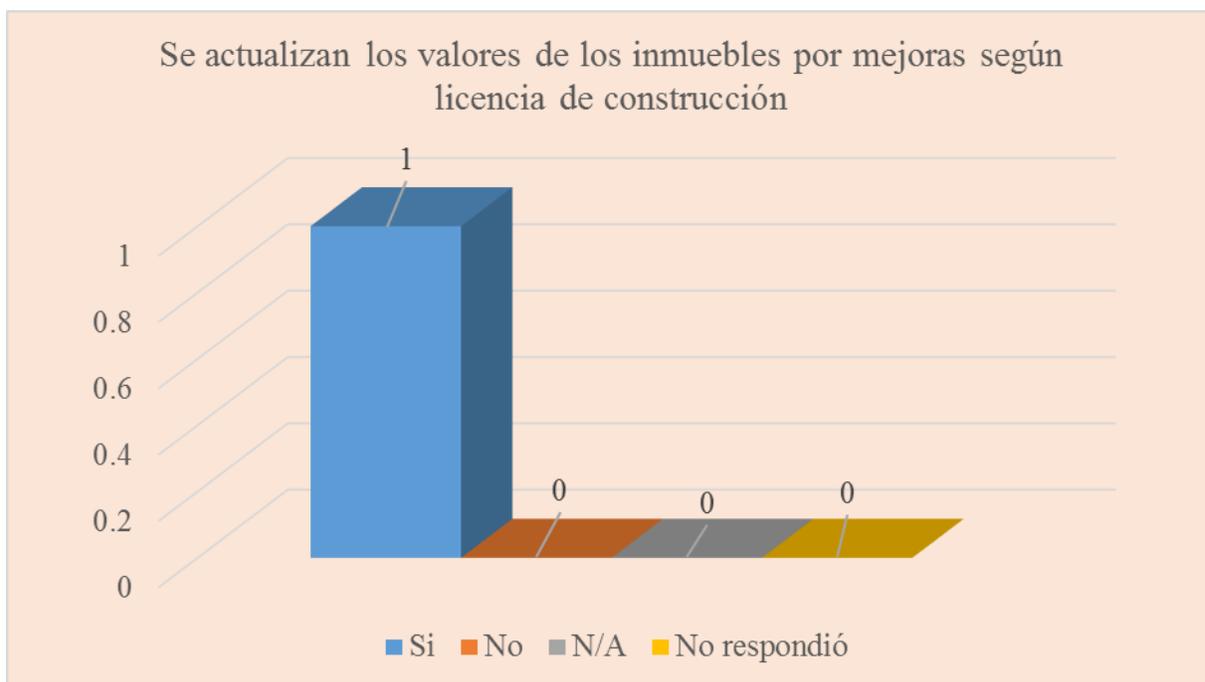
Se aprecia en la presente gráfica, que la unidad del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI), envía los requerimientos de pago del impuesto de manera trimestral como estrategia motivacional a los vecinos.

Pregunta No. 16 ¿Son modificados los valores de los bienes inmuebles registrados en la unidad cuando realizan mejoras según licencia de construcción?

Gráfico 16

¿Se modifican los valores de los inmuebles cuando realizan mejoras según licencia de construcción?

| | |
|--------------|---|
| Si | 1 |
| No | 0 |
| N/A | 0 |
| No respondió | 0 |



Fuente: elaboración propia

Se aprecia en la presente gráfica, que la unidad del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI), al momento de solicitar licencia de construcción por mejoras, se le informa al vecino que debe modificar el valor de su inmueble para el pago del impuesto en el trimestre siguiente.

- Análisis de morosidad

De acuerdo al proceso de observación y revisión que se llevó a cabo en el sistema de Servicios GL, se pudo determinar el índice de morosidad de la entidad, detallándose a continuación:

Ingresos generales de la morosidad

| | |
|-----------------------------|------------------|
| Ingresos propios año 2,016 | Q. 2, 888,806.83 |
| Ingresos por IUSI año 2,016 | Q. 229,817.97 |
| Morosidad año 2,016 | Q. 232,190.93 |

Si existieran procedimientos de control interno adecuados, se lograrían mejoras en los ingresos propios de la Municipalidad de San Juan Chamelco, Departamento de Alta Verapaz, en concepto de Impuesto Único Sobre Inmueble (IUSI), con ello, mejorarían los ingresos a las arcas municipales y el incremento del 16% del impuesto.

Tabla No. 2

Cédula para el control y análisis de morosidad en la cuenta IUSI

| Cédula para el control y análisis de morosidad en la cuenta IUSI | | | | | | |
|--|-------------|----------------------------|-------------|-------------|-------------|---------------------|
| Número de vecinos | Tasa afecto | Antigüedad de la morosidad | | | | |
| | | 1 trimestre | 2 trimestre | 3 trimestre | 4 trimestre | Mas de 4 trimestres |
| 33 | 2 x 1000 | Q 270.60 | | | | |
| 29 | 6 x 1000 | Q 1,659.60 | | | | |
| 1 | 9 x 1000 | Q 405.00 | | | | |
| 63 | | | | | | |
| 37 | 2 x 1000 | | Q 501.00 | | | |
| 20 | 6 x 1000 | | Q 2,466.08 | | | |
| 2 | 9 x 1000 | | Q 3,456.00 | | | |
| 59 | | | | | | |
| 26 | 2 x 1000 | | | Q 559.38 | | |
| 20 | 6 x 1000 | | | Q 3,318.30 | | |
| 2 | 9 x 1000 | | | Q 2,025.00 | | |
| 48 | | | | | | |
| 398 | 2 x 1000 | | | | Q 9,401.04 | |
| 37 | 6 x 1000 | | | | Q 8,750.60 | |
| 4 | 9 x 1000 | | | | Q 6,588.00 | |
| 439 | | | | | | |
| 804 | 2 x 1000 | | | | | Q 62,920.74 |
| 103 | 6 x 1000 | | | | | Q 86,379.17 |
| 13 | 9 x 1000 | | | | | Q 43,490.42 |
| 920 | | | | | | |
| 1529 | | Q 2,335.20 | Q 6,423.08 | Q 5,902.68 | Q 24,739.64 | Q 192,790.33 |

Fuente: elaboración propia

Tabla No. 3**Cédula de morosidad por tasa afecto**

| Cédula de morosidad por tasa afecto | | | |
|-------------------------------------|--------------------|---------------------|--------------------|
| | 2 x 1000 | 6 x 1000 | 9 x 1000 |
| 1 trimestre | Q 270.60 | Q 1,659.60 | Q 405.00 |
| 2 trimestre | Q 501.00 | Q 2,466.08 | Q 3,456.00 |
| 3 trimestre | Q 559.38 | Q 3,318.30 | Q 2,025.00 |
| 4 trimestre | Q 9,401.04 | Q 8,750.60 | Q 6,588.00 |
| mas de 4 trimestres | Q 62,920.74 | Q 86,379.17 | Q 43,490.42 |
| TOTAL MOROSIDAD | Q 73,652.76 | Q 102,573.75 | Q 55,964.42 |

Fuente: elaboración propia

Tabla No. 4**Cédula de morosidad por trimestre**

| Cedula de morosidad por trimestre | | | | |
|-----------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| | 2 x 1000 | 6 x 1000 | 9 x 1000 | TOTAL |
| 1 trimestre | Q 270.60 | Q 1,659.60 | Q 405.00 | Q 2,335.20 |
| 2 trimestre | Q 501.00 | Q 2,466.08 | Q 3,456.00 | Q 6,423.08 |
| 3 trimestre | Q 559.38 | Q 3,318.30 | Q 2,025.00 | Q 5,902.68 |
| 4 trimestre | Q 9,401.04 | Q 8,750.60 | Q 6,588.00 | Q 24,739.64 |
| mas de 4 trimestres | Q 62,920.74 | Q 86,379.17 | Q 43,490.42 | Q 192,790.33 |

Fuente: elaboración propia

| RESUMEN | | |
|------------------------|----------------------------|---------------------|
| Trimestres vencidos | Numeros de vecinos morosos | Morosidad |
| 1 trimestre | 63 | Q 2,335.20 |
| 2 trimestre | 59 | Q 6,423.08 |
| 3 trimestre | 48 | Q 5,902.68 |
| 4 trimestre | 439 | Q 24,739.64 |
| mas de 4 trimestres | 920 | Q 192,790.33 |
| TOTAL MOROSIDAD | 1529 | Q 232,190.93 |

4.2 Presentación de resultados

Posterior a la realización de los cuestionarios respectivos, los resultados obtenidos son los siguientes:

- a) Se logra determinar que, los ingresos Único Sobre Inmuebles (IUSI), han incrementado año con año, sin embargo, los recursos no se consideran como una fuente generadora de financiamiento para el funcionamiento del municipio, por ser insuficientes, lo que conlleva a no lograr el sostenimiento económico de la municipalidad, para la ejecución de proyectos en la comunidad.
- b) Es importante que la municipalidad cuente con el personal capacitado y con los conocimientos básicos en atención al público, con ello, hacer agradable la visita de los vecinos al momento de realizar el pago de sus impuestos.
- c) Se logró determinar que, dentro de las mismas autoridades encuestadas, no tienen al día el pago de impuestos ante la municipalidad, lo que conlleva a, no tener la solvencia moral de exigir a los vecinos a realizar su registro y pago de sus impuestos.
- d) Se logran determinar las deficiencias relacionadas sobre los registros de inmuebles a nombre de personas que ya no son propietarios.
- e) Se logra determinar que, la municipalidad cuenta con registros de inmuebles con valores simbólicos al valor de mercado.
- f) Se logra determinar que la municipalidad tiene deficiencias de control interno en los vecinos que han caído en mora por la falta de pago y los requerimientos utilizados, no son los más adecuados.

- g) La municipalidad cuenta con asesoría jurídica, pero se logró determinar que la municipalidad no ha procedido con acciones legales en contra de ningún vecino para que haga efectivo el pago del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI).
- h) La municipalidad no cuenta con planes estratégicos a utilizar, para exigir a los vecinos que registren sus bienes y que realicen su pago del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI).
- i) Se logró determinar que, la municipalidad no cuenta con publicidad para incentivar a los vecinos a realizar el pago de sus obligaciones.
- j) La municipalidad no cuenta con políticas institucionales que permita ampliar la base impositiva de los inmuebles registrados con valores simbólicos.

Análisis de los resultados

Los resultados obtenidos en la investigación después del análisis, se pudo comprobar que la unidad del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI), es funcional para la municipalidad, pero no cuentan con políticas establecidas para mejorar la recaudación. La municipalidad no considera los ingresos como una fuente de financiamiento de recursos a lo obtenido en los impuestos que pagan los vecinos, lo que ayuda al sostenimiento económico e inversión para obras en la población.

Se logra analizar que las autoridades de la municipalidad deben registrar sus propiedades ante la municipalidad para poder tener la solvencia, para elaborar e implementar políticas de recaudación, actualización de registros de sus inmuebles de nuevos propietarios, modificación de valores declarados en base al precio del mercado, mejorar los controles internos para disminuir la morosidad del impuesto a través de requerimientos de pago, evaluar la capacidad de pago de los vecinos, implementación de políticas de información y divulgación de los ingresos percibidos del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI), entre otros.

Por lo anterior, es necesario la implementación de un adecuado control interno para la disminución de la morosidad del Impuesto Único Sobre Inmueble (IUSI), en la Municipalidad de San Juan Chamelco, Departamento de Alta Verapaz.

Capítulo 5

Propuesta de solución a la problemática

De acuerdo al análisis presentado, así como la evaluación de procesos y procedimientos llevados a cabo en la entidad, se presenta un manual de control interno para la realización de cobros del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI) de manera que, sea efectivo y contribuya a la recuperación de las cuentas en mora.

El enfoque de solución que se presenta, tiene como base el análisis de la morosidad de la cuenta del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI) de la entidad, con lo cual, se propone dar solución a la problemática detectada, con la finalidad de mejorar la recaudación en este rubro y potencializar el ingreso corriente de la entidad.

5.1 Introducción

Debido a la deficiente formulación de los procedimientos de control de la morosidad de los recursos del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI) de la Municipalidad de San Juan Chamelco, Departamento de Alta Verapaz, ha permitido que la entidad tenga menor alcance de sus objetivos propuestos debido a la baja recaudación de los recursos presupuestados y como consecuencia, no se logra cubrir las necesidades en la inversión en servicios básicos y obras de infraestructura de interés y uso colectivo, así como para gastos administrativos de funcionamiento.

De acuerdo a los resultados obtenidos y analizados en el proceso de investigación, se plantea la propuesta de fortalecimiento del sistema de control interno, la cual está conformada por el diseño a la implementación de un adecuado control interno en la disminución de la morosidad del Impuesto Único Sobre Inmueble (IUSI), de la Municipalidad de San Juan Chamelco, Departamento de Alta Verapaz.

La propuesta fundamental consiste en la implementación y fortalecimiento de control interno, al crear políticas que contengan procedimientos adecuados para la disminución de la morosidad, con la finalidad de lograr las metas establecidas, promover el desarrollo organizacional, lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones, asegurar el cumplimiento del marco normativo, proteger los recursos y bienes del Estado y el adecuado uso de los mismos, contar con información confiable y oportuna, fomentar la practica de valores y promover la rendición de cuentas de los funcionarios.

Bajo esas condiciones, se sugiere que el diseño que se propone implementar en la unidad sea aplicado en un tiempo promedio a corto plazo, con la finalidad de iniciar con los cambios que mejoren la recaudación del impuesto y disminución de la morosidad de los mismos.

5.2 Justificación

De acuerdo a la investigación realizada, se logra establecer que la propuesta de implementación del fortalecimiento de los sistemas de control interno dentro de la entidad, permitirá que la administración de la unidad del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI), fortalezca sus controles a manera que mejore la recaudación del impuesto, a través de la disminución de la morosidad, en la que permita disponer de los recursos financieros oportunos para su inversión, en proyectos que serán de beneficio para la población.

Este diseño nos permitirá verificar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos de control interno presentados en la recaudación del Impuesto Único Sobre Inmuebles y disminución de la morosidad del impuesto, debido a que el programa de control interno proporciona una guía al auditor de los procedimientos específicos que deben seguirse en la revisión de las operaciones. Es preciso resaltar que el sistema, es un recurso indispensable, ya que a través de él se podrá tener evidencia del trabajo realizado a medida que avanza cada etapa del sistema, a través de las acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluidos en el entorno y actitudes que desarrollan las autoridades y el personal a cargo, con el objeto de prevenir posibles riesgos y fraudes.

La implementación de este sistema de control interno estará a cargo de la propia entidad pública. Su implementación y funcionamiento es responsabilidad de las autoridades, funcionarios y servidores, los resultados de la implementación del sistema contribuyen al fortalecimiento de la unidad del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI), de la Municipalidad de San Juan Chamelco, Departamento de Alta Verapaz.

5.3 Objetivo de la propuesta

5.3.1 General

Determinar los procesos correctos de implementación del sistema de control interno para mejorar la recaudación de los recursos financieros provenientes de la gestión de la morosidad del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI), se proponen procedimientos y actividades de auditoria que, permitan alcanzar los objetivos de la misma, a través de una adecuada planificación del sistema de control interno.

5.3.2 Específicos

1. Fortalecimiento del sistema del control interno de los procedimientos institucionales en la mejora de la recaudación de los ingresos, provenientes de la morosidad existente.
2. Determinar si los procedimientos de control y monitoreo son ejecutados de forma adecuada.
3. Implementación de procedimientos de auditoria que permita medir la funcionalidad de los sistemas al personal encargado de la unidad.
4. Disminución de la cartera morosa
5. Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios prestados.

5.4 Desarrollo de la propuesta

La propuesta de solución o mejora se basa en, el fortalecimiento de los sistemas de control interno con los que cuenta la municipalidad en la aplicación de los procedimientos o políticas administrativas en el funcionamiento de la unidad del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI), la propuesta consiste en mejorar los procedimientos de gestión de cobros y poder así, optimar los ingresos de los recursos financieros, lo que ayudará a disminuir la morosidad a través de los procedimientos eficientes de control que serán aplicados, se fortalecerán las políticas administrativas para alcanzar los objetivos propuestos, con el objetivo de mejorar la captación de los recursos económicos. La aplicación del sistema, fortalecerá a la entidad y ayudará a mejorar el control interno de la unidad para el desarrollo de las diferentes funciones administrativas.

5.5 Programa de implementación

El sistema es una herramienta de control para la administración de la unidad del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI), ha sido diseñado para la sostenibilidad de la entidad, a través del fortalecimiento de su capacidad de gestión en la recuperación de los recursos económicos y la disminución de los porcentajes de morosidad del impuesto.

El sistema de control interno establecerá, las políticas y procedimientos de las actividades a través de flujogramas y procedimientos que contribuyen a la mejora de los procesos actuales. El desarrollo de la implementación, consistirá de 7 actividades, que se presentan a continuación:

- Primera actividad, consiste en la presentación del sistema de control interno a las autoridades superiores de la entidad. Se presentará la propuesta de implementación del fortalecimiento de controles, que beneficiará a la entidad a mejorar los ingresos y a la vez, a disminuir los índices de morosidad en la cartera.

- Segunda actividad, consiste en organizar los procesos que serán implementados, a través de un plan estratégico que involucre al equipo responsable que formará parte del planteamiento de la propuesta.
- Tercera actividad, consiste en el desarrollo del plan de implementación, posterior al análisis, se establecerán los controles necesarios y adecuados a las necesidades de la institución, con ello, se iniciará la implementación.
- Cuarta actividad, consiste en la divulgación del sistema de control interno, se organizará una capacitación para todo el personal administrativo, en la que se incluyan los nuevos procedimientos a establecerse y las ventajas en el fortalecimiento de controles.
- Quinta actividad, consiste en la implementación del sistema de control interno, en las distintas actividades que realiza el personal de la unidad.
- Sexta actividad, consiste en mejorar las prácticas de evaluación de controles aplicados a través de entrevistas al personal sobre los procesos de las actividades, de acuerdo a los flujogramas establecidos y así, poder identificar las debilidades del sistema y preparar el plan para las soluciones de las debilidades del control interno.
- La última actividad corresponde al seguimiento de la aplicación del sistema de control interno, entre ellas: capacitaciones constantes, evaluaciones periódicas de los controles implementados, evaluación de los alcances y valoración de los riesgos de la eficacia de los procesos de seguimiento continuo.

Tabla No. 06

Cronograma de implementación del Manual del sistema de control interno

| No. | ACTIVIDAD | Primera Semana | | | | | Segunda Semana | | | | | Tercera Semana | | | | | Cuarta Semana | | | | |
|-----|--|----------------|---|---|---|---|----------------|---|---|---|---|----------------|---|---|---|---|---------------|---|---|---|---|
| | | L | M | M | J | V | L | M | M | J | V | L | M | M | J | V | L | M | M | J | V |
| 1 | Presentación del Sistema Control Interno | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Plantear y organizar | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Desarrollo del Plan | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | |
| 4 | Divulgación del Sistema Control Interno | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | |
| 5 | Implementación del Sistema Control Interno | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | |
| 6 | Evaluación | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | |
| 7 | Seguimiento | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ |

Fuente: elaboración propia

5.6 Presupuesto de la propuesta

Tabla No. 07

Presupuesto de implementación

| Presupuesto general de la implementación | | | |
|--|--|---|-------------|
| 1 | Recurso Humano | | |
| 1.1 | Auditor | | Q 12,000.00 |
| 1.2 | Auditor junior | | Q 6,000.00 |
| Valor total del recurso humano | | | Q 18,000.00 |
| Recurso Tecnológico | | | |
| 2 | Recurso Tecnológico | | |
| 2.1 | Uso computadora portátil Core i3, 2.00GHz, 4.00 GB de RAM. | | Q 1,000.00 |
| 2.2 | Alquiler de Cañonera | | Q 3,500.00 |
| 2.3 | Utilización de Modem de Internet, 10GB 30 Días | | Q 650.00 |
| 2.4 | Utilización de teléfono | | Q 300.00 |
| 2.5 | Utilización de impresora multi funcional | | Q 1,500.00 |
| 2.6 | Utilización de memoria y cámara. | | Q 600.00 |
| Valor total de recursos tecnológico | | | Q 7,550.00 |
| Recursos materiales | | | |
| 3 | Cantidad | Recursos materiales | |
| 3.1 | 3 | Resmas de papel bond 80 gramos / Carta | Q 150.00 |
| 3.2 | 3 | Resmas de papel bond 80 gramos / oficio | Q 150.00 |
| 3.3 | 50 | Folder tamaño carta | Q 50.00 |
| 3.4 | 50 | Folder tamaño oficio | Q 50.00 |
| 3.5 | 25 | Lapiceros | Q 125.00 |
| 3.6 | 25 | Lapices | Q 75.00 |
| 3.7 | 10 | Borradores | Q 20.00 |
| 3.8 | 2 | Cajas de grapas | Q 24.00 |
| 3.9 | 8 | Reslatadores | Q 65.00 |
| 3.10 | 10 | Sacapuntas | Q 20.00 |
| 3.11 | 2 | cajas de clips | Q 12.00 |
| 3.12 | 2 | Cajas de fastener | Q 24.00 |
| 3.13 | 5 | Reglas | Q 5.00 |
| 3.14 | 1 | Tinta para impresora / negro | Q 250.00 |
| 3.15 | 1 | Tinta para impresora / color | Q 250.00 |
| Valor total de materiales | | | Q 1,270.00 |
| Valor total | | | Q 26,820.00 |
| Resumen | | | |
| 1 | Recurso Humano | | Q 18,000.00 |
| 2 | Recurso Tecnológico | | Q 7,550.00 |
| 3 | Recursos materiales | | Q 1,270.00 |
| Valor total | | | Q 26,820.00 |

Fuente: elaboración propia

Conclusiones

1. Se logra determinar que en la Municipalidad de San Juan Chamelco, dentro de su control de cuentas por cobrar, existe ausencia de políticas de administración, en la recaudación del Impuesto Único Sobre Inmuebles, lo que conlleva a no tener los ingresos necesarios en la recaudación y con ello, no cumplir con lo presupuestado para la inversión en la comunidad.
2. Se logró determinar que los saldos de la morosidad del impuesto único sobre inmuebles sí están registrados en los sistemas contables de la municipalidad, dicho análisis se realizó de forma física, debido a que no se obtuvo la copia física de los documentos.
3. Se comprobó que, la municipalidad sí cuenta con el soporte documental de los registros de los vecinos inscritos en la unidad del Impuesto Único Sobre Inmueble (IUSI), se confirmó la documentación con: el formulario de avalúos firmados y autorizados, copia de las escrituras de inscripción, documento de identificación, número de identificación tributaria y los planos de la ubicación, se logró verificar contra el padrón de vecinos registrados en el sistema.
4. Se conocieron las políticas actuales que regulan la cobranza del impuesto en la Municipalidad de San Juan Chamelco, éstas fueron analizadas y se determinó que, son políticas débiles, que no logran una recuperación de cartera inmediata, no logran incentivar al vecino a la cultura tributaria del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI). Se determinó que, la municipalidad no ha realizado ninguna actualización a sus políticas administrativas.
5. De acuerdo al análisis realizado a los registros proporcionados en materia de antigüedad de saldos, se logró determinar la morosidad en: 920 vecinos con mas de cuatro trimestres en mora, 439 con cuatro trimestres en mora, 48 vecinos con tres trimestres en mora, 59 vecinos con dos trimestres en mora y 63 vecinos con un trimestre en mora.

Referencias bibliográficas

Libros

1. Bauzá, R. P. (1994). *Repertorio de Legislación y Jurisprudencia Chilenas*. Santiago, Chile: Universitaria.
2. Bilbeny, N. (2008). *Filosofía Política*. Barcelona: Editorial UOC.
3. Brachfiel, P. J. (2003). *Recobrar impagados y negociar con morosos*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000, S. A.
4. Bueno, M. I. (2007). *Manual Básico de Revisión y Verificación contable*. Madrid: Dykinson. S.L.
5. Estallo, M. d. (2007). *Cómo crear y hacer funcionar una empresa*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
6. Laudon, K. C. (2004). *Sistema de información gerencial*. México: Pearson Prentice Hall.
7. Namakforoosh, M. N. (2005). *Metodología de la Investigación*. México: Limusa.
8. Promudel. (2015). *Finanzas Municipales*. Guatemala: Serviprensa
9. Rosser, C. R. (2004). *La Gestión telefónica de Cobros, El método "3R"*. Madrid: Fundación Confemental.
10. Ruiz, J. F. (2015). *Servicios Públicos Municipales*. México, D.F.: Instituto Nacional de Administración Pública, A. C.
11. Sagawe, T. (2012). *El municipio. conceptos básicos. En Promudel, Administración Municipal Moderna en Guatemala (pág. 197)*. Guatemala, Guatemala, Guatemala: Serviprensa.
12. Salkind, N. J. (1999). *Métodos de Investigación*. México: Prentice Hall.
13. Tavico, V., & Valenzuela, E. (2011). *El buen gobierno municipal. En Promudel, Manuales de gestión municipal (pág. 48)*. Guatemala, Guatemala, Guatemala: Serviprensa.

Legislación

14. Asamblea Nacional Constituyente. **Constitución Política de la República de Guatemala.**
15. Congreso de la República de Guatemala. **Código Municipal.** Decreto Número 12-2002.
16. Congreso de la República de Guatemala. **Código Civil.** Decreto Número 106
17. Congreso de la República de Guatemala. **Ley del Impuesto Único Sobre Inmueble.** Decreto Número 15-98.
18. Congreso de la República de Guatemala. **Ley de Servicios Municipales.** Decreto Número 1-87.
19. Congreso de la República de Guatemala. **Código de Trabajo.** Decreto Número 1441.
20. Congreso de la República de Guatemala. **Ley del Impuesto Sobre la Renta y sus reformas.** Decreto Número 10-2012.

Anexos

Anexo No. 1

Carta de autorización de la empresa



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

SEDE COBAN

4ª. CALLE "A" 4-32 ZONA 8, BARRIO BELLA VISTA

TEL. 77945540-77945181

San Juan Chamelco, Alta Verapaz, 30 de enero 2017.

Lic. Ervin Orlando Tut Quim
Alcalde Municipal
San Juan Chamelco
Alta Verapaz

Su Despacho:

Saludos Cordiales y muchas bendiciones al frente de sus Actividades Cotidianas.

Tengo el honor de dirigirme a usted, con la finalidad de solicitarle como estudiante de la Facultad de Ciencias Económicas de la Carrera de Contaduría Pública y Auditoría de la Universidad Panamericana, permitirme realizar mi proyecto de Investigación de tesis, dentro de la Municipalidad de San Juan Chamelco, específicamente en la Dependencia de la Oficina del Impuesto Único Sobre Inmuebles. El propósito es desarrollar un proyecto de investigación con una propuesta de fortalecimiento institucional. Con la debilidad detectada se elaborará un plan enfocado en contrarrestar los efectos negativos de la misma y brindar una solución empresarial acorde a los recursos humanos, financieros y materiales disponibles.

Agradeciendo la atención a lo solicitado, y en espera de una respuesta positiva me despido de usted.

Atentamente;

DIRECCIÓN RECURSOS HUMANOS

DIRECCIÓN RECURSOS HUMANOS

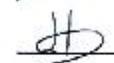
RECIBIDO

Fecha: 30/01/17 Hora: 11:07am

Firma:


Saúl Benjamín Chub Chén
Carnet. 201606290
Cel. 5014-5012
ebenjacc@gmail.com

Autorizado:


Alcalde
Municipal.

30/01/2017.

Anexo No. 2

Instrumentos de investigación

La herramienta que se utilizará para obtener información y poder efectuar un análisis sobre la situación y obtención de hallazgos, será por medio del siguiente cuestionario de control interno del área de morosidad de las cuentas.

Cuestionario dirigido a autoridades municipales Morosidad del Impuesto Único Sobre Inmuebles

Como estudiantes de la carrera de ACA Auditoría, de la facultad de Ciencia Económicas de la Universidad Panamericana, para concluir el pensum de estudio se debe realizar proyecto de tesis y por ello se debe efectuar un trabajo de investigación de campo, el cual este cuestionario es parte importante de la investigación, la información recabada se tratará de forma objetiva y confidencial, motivo por el cual agradecería responder las preguntas que a continuación se presenta, con el objetivo de utilizarlas única y exclusivamente para fines académicos.

Las interrogantes que a continuación se presentan han sido planteadas con el objeto de recabar información respecto a la morosidad del IUSI en el municipio de San Juan Chamelco, departamento de Alta Verapaz.

| No. | PREGUNTAS | RESPUESTAS |
|-----|---|---|
| 01 | ¿Posee la municipalidad unidad de catastro, registro fiscal y actualización de los bienes inmuebles que existen en el municipio de San Juan Chamelco, departamento de Alta Verapaz? | SI. _____ NO. _____ |
| 02 | ¿Es propietario de alguno de los bienes inmuebles que se le describen a continuación? | a) Terreno _____ b) Estructura _____ c) Construcciones _____ d) Instalaciones Adheridas _____ e) Cultivos Permanentes _____ |
| 03 | ¿Ha declarado los bienes que son de su propiedad ante la municipalidad? | SI. _____ NO. _____ |

| | | |
|----|---|--|
| 04 | ¿Esta solvente del pagado el IUSI a la municipalidad? | SI. _____ NO. _____ |
| 05 | ¿Considera fácil la forma de recepción del pago del IUSI a la Municipalidad de San Juan Chamelco, departamento de Alta Verapaz? | SI. _____ NO. _____ |
| 06 | ¿Qué medios o procedimientos utilizan la municipalidad para hacer efectivo el cobro del IUSI? | a. Requerimientos de pago: _____ b. Presentar Solvencia municipal: _____ c. Otros _____ ¿Cuáles? _____ d. Ninguno: _____ |
| 07 | ¿Según su consideración mencione la naturaleza de los contribuyentes que generan más morosidad del IUSI, a la Municipalidad de San Juan Chamelco, departamento de Alta Verapaz? | a. Propietarios de bienes inmuebles: _____ b. Poseedores de bienes inmuebles: _____ ➤ Personal Individual: _____ ➤ Personas Jurídicas-sociedades: _____ |
| 08 | ¿Cómo se invierten lo recaudado del IUSI, en el municipio de San Juan Chamelco, departamento de Alta Verapaz? | a) Servicios básicos: _____ b) Obras de infraestructura: _____ c) Gastos Adminst. de Funcionamiento: _____ d) Otros: ¿Cuáles? _____ |

Fuente: elaboración propia

Cuestionario

Funcionario de la unidad de tesorería, Coordinador oficina del Impuesto

Único Sobre Inmuebles (IUSI)

Morosidad del Impuesto Único Sobre Inmuebles

Como estudiantes de la carrera de ACA Auditoría, de la facultad de Ciencia Económicas de la Universidad Panamericana, para concluir el pensum de estudio se debe realizar proyecto de tesis y por ello se debe efectuar un trabajo de investigación de campo, el cual este cuestionario es parte importante de la investigación, la información recabada se trata de forma objetiva y confidencial, motivo por el cual agradecería responder las preguntas que a continuación se presenta, con el objetivo de utilizarlas única y exclusivamente para fines académicos.

Las interrogantes que a continuación se presentan han sido planteadas con el objeto de recabar información respecto a la morosidad del IUSI en el municipio de San Juan Chamelco, departamento de Alta Verapaz.

| No. | PREGUNTAS | SI | NO | N/A | OBSERVACIONES |
|-----|--|----|----|-----|---------------|
| 1 | ¿La Municipalidad tiene políticas establecidas para disminuir la morosidad? | | | | |
| 2 | ¿Se lleva un registro auxiliar de cuentas y registros de la morosidad? | | | | |
| 3 | ¿Se procede legalmente sobre los contribuyentes morosos que consideren incobrables? | | | | |
| 4 | ¿La actitud asumida por la alta dirección influye en la forma de estructurar las políticas de gestión de cobro por los bajos porcentajes de recaudación? | | | | |
| 5 | ¿La unidad cuenta con los documentos de soporte de los inmuebles registrados por los vecinos? | | | | |

| | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|
| 6 | ¿Según la Ley de IUSI, se han aplicado las sanciones a los vecinos que han incumplido con el pago del IUSI? | | | | |
| 7 | ¿Con que frecuencia la unidad del IUSI, envía requerimientos de cobro a los vecinos? | | | | <ul style="list-style-type: none"> a. Mensual b. Trimestre c. Trimestre Vencido d. Anual |
| 8 | ¿Son modificados los valores de los bienes inmuebles registrados en la unidad cuando realizan mejoras según licencia de construcción? | | | | |

Fuente: elaboración propio