

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



“Plan de comunicación para la inscripción y registro de un bien inmueble en el departamento del impuesto único sobre inmuebles IUSI de la Municipalidad de Zacapa”
(Práctica Empresarial Dirigida –PED-)

Luis Armando Marroquín Morales

Zacapa, abril 2014

“Plan de comunicación para la inscripción y registro de un bien inmueble en el departamento del impuesto único sobre inmuebles IUSI de la Municipalidad de Zacapa”
(Práctica Empresarial Dirigida –PED-)

Luis Armando Marroquín Morales

Lic. Oscar René Morales Calderón (Asesor)

Lic. Omar Alexander Aldana Portillo (Revisor)

Zacapa, abril 2014

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez Bracamonte de González
Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar
Vicerrector Administrativo

EMBA Adolfo Noguera Bosque
Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M.A. César Augusto Custodio Cobar
Decano

M. A. Ronaldo Antonio Girón
Vice Decano

Lic. César Fernando Orellana Paiz
Coordinador

**Terna Examinadora que practica el examen general de la
Practica Empresaria Dirigida**

Licda. Heidy Mariela Zelideth Hichos Posada

Examinadora

Lic. Omar Alexander Aldana Portillo

Examinador

Lic. Jesús Morales Acevedo

Examinador

Lic. Oscar René Morales Calderón

Asesor

Lic. Carlos Rolando Guirola De la Rosa

Revisor

REF.:C.C.E.E.0011-2014

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.
GUATEMALA, 20 DE FEBRERO DEL 2014
SEDE ZACAPA

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado Oscar Morales Calderón, tutor y Licenciado Omar Aldana Portillo, revisor de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto –PED- titulada “Plan de comunicación para la inscripción y registro de un bien inmueble en el departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles IUSI de la Municipalidad de Zacapa”, Presentado por él (la) estudiante Luis Armando Marroquín Morales, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No.645, de fecha 07 de Septiembre del 2013; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Administrador de Empresas, en el grado académico de Licenciado.


M.A. César Augusto Custodio Cobar
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

Nombre completo del tutor: Oscar René Morales Calderón
Título: Licenciado en administración de empresas
Colegiado No. 12,245
Dirección: 4ta. Calle 3-10 zona 2, Barrio La Calzada, Zacapa
No. Teléfono 57502569
E-Mail moralesupana@gmail.com

Zacapa, 25 de mayo de 2013

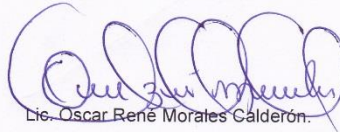
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Carrera Administración de Empresas
Universidad Panamericana.
Ciudad.

Estimados señores:

En relación al trabajo de tutoría de Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema "**Plan de Comunicación para la inscripción y registro de un bien inmueble en el departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles IUSI de la Municipalidad de Zacapa**" realizado por el estudiante: **Luis Armando Marroquín Morales**, de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas; he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida, con la nota de noventa y uno (91) puntos de cien (100).

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. Oscar René Morales Calderón.

Administrador de Empresas

c.c. archivo

Nombre completo del revisor: Omar Alexander Aldana Portillo
Título: Licenciado en administración de empresas
Colegiado No. 8,085
Dirección: 4ta. Calle 3-57 zona 1, Estanzuela, Zacapa
No. Teléfono Of. 57524159
No. Teléfono Cel. 56187978
E-Mail omaraldanaupana@gmail.com

Zacapa, 06 de Julio de 2013

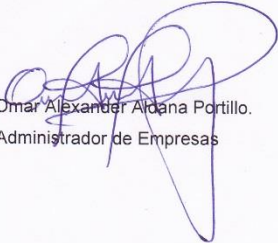
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Carrera Administración de Empresas
Universidad Panamericana.
Ciudad.

Estimados señores:

En relación al trabajo de revisión de Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema **"Plan de Comunicación para la inscripción y registro de un bien inmueble en el departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles IUSI de la Municipalidad de Zacapa"** realizado por el estudiante: **Luis Armando Marroquín Morales**, de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas; he procedido a la revisión de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.


Lic. Omar Alexander Aldana Portillo.
Administrador de Empresas

c.c. archivo



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

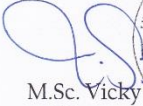
REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 250.2014

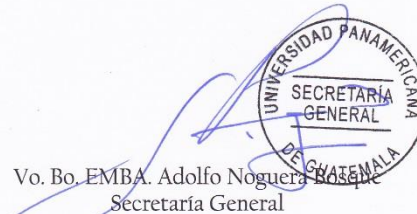
El infrascrito Secretario General EMBA, Adolfo Noguera Bosque y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc Vicky Beatriz Sicajol Calderon, hacen constar que el estudiante **Marroquín Morales, Luis Armando** con carné 0807331 aprobó con ochenta y siete puntos (87 pts.), el Examen Técnico Profesional, de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Económicas, el día siete de septiembre del año dos mil trece.

Para los usos que el interesado estime convenientes, se extiende la presente en hoja membretada a los veintinueve días del mes de marzo del año dos mil catorce.

Atentamente,


M.Sc. Vicky Sicajol
Directora
Registro y Control Académico




Vo. Bo. EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretaría General



Marta Matta
C.C. Archivo

DEDICATORIA

A DIOS

Por haberme permitido cumplir un logro, una meta, un objetivo más como parte de mi formación académica y profesional.

A MI MADRE

Por estar siempre conmigo apoyándome en todo incondicionalmente. Siempre has sido una mujer ejemplo, temerosa de Dios, luchadora, correcta y trabajadora, siempre aconsejando a los demás, cuidando de otros, preocupándote y sacrificándote por todos, menos por ti misma. Gracias por ser mi madre y cuidar de mí, por ser una mujer modelo y ejemplo para los demás.

A MIS HERMANOS

Janeth y Estuardo, gracias por su apoyo incondicional y comprensión en todo momento.

EN ESPECIAL A MÍ HERMANO

Jorge Mario, por siempre estar pendiente en todo mi proceso de estudio hasta mi graduación.

A MIS TIOS Y PRIMOS

Cada uno por nombre, mi sincero agradecimiento.

AGRADECIMIENTOS

A MI ASESOR DE TESIS Con respeto y admiración.

A MIS AMIGOS Luis Emilio Granados, Elder Vargas, Edy Franco, Abraham Morales, Alma Rosales, a todos mis compañeros de la oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad de Zacapa, a los compañeros de clase de la Universidad y todos los que formaron parte de mi tan ansiado logro. Les agradezco por su amistad y por brindarme su apoyo en todo momento.

A MIS CATEDRÁTICOS Por haberme brindado sus enseñanzas, por haber sido pacientes, constantes y tolerantes dentro y fuera del aula. Agradezco firmemente a cada uno por nombre, mismos que fueron parte de mi desarrollo educativo y profesional.

Índice

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1	
Marco teórico	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Procedimientos	5
1.3 Inscripción	6
1.4 Impuestos	9
1.5 Usuario	10
1.6 Inducción	10
1.7 Comunicación	10
1.8 Contribuyente	15
1.8.1 Tipos de contribuyente	15
1.9 Investigación	15
1.10 Inducción	16
1.11 Información	16
Capítulo 2	
Planteamiento del problema	18
2.1 Título de la investigación	19
2.2 Justificación	19
2.3 Objetivos	20
2.3.1 Objetivo general	20
2.3.2 Objetivos específicos	20
2.4 Variable de estudio	20
2.5 Alcances y limitaciones	21

Capítulo 3	
Metodología	23
3.1 Tipo de investigación	23
3.2 Sujetos de la investigación	23
3.2.1 Personas	23
3.2.2 Unidades de análisis	23
3.3 Población y muestra	23
3.4 Instrumentos	23
3.5 Procedimiento	24
Capítulo 4	
Aporte	26
4.1 Para la empresa	26
4.2 Para la universidad	26
4.3 Para Guatemala	26
Capítulo 5	
Análisis de resultados	27
Capítulo 6	
Resultados de la investigación	29
6.1 Resultados de entrevista al coordinador y subcoordinador	29
6.2 Resultados de cuestionario dirigido al encargado de registro matricular	32
6.3 Resultados de cuestionario dirigido al encargado de cuenta corriente	34
6.4 Resultados de cuestionario dirigido a técnicos de campo	36
Propuesta	41
Conclusiones	43
Cronograma de trabajo	47
Bibliografía	48
Anexos	52
No.1 Evaluación integral	53
No.2 Diagnóstico	59
No. 3 Entrevista a coordinador y subcoordinador	68

No. 4	Cuestionario dirigido a registrador de matrícula	71
No. 5	Cuestionario dirigido a cuenta corriente	74
No. 6	Cuestionario dirigido a técnicos de campo	77
No. 7	Ejecución de la propuesta	80

Resumen

En el departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Zacapa se llevan a cabo procesos y procedimientos de manera ordinaria y muy poco funcional. Procesos que de alguna manera se le pueden llamar rústicos y no se aplican métodos y técnicas eficaces y de manera flexibles para obtener resultados satisfactorios.

El tipo de procesos y procedimientos son de registro, inscripción, traslado o actualización de bienes inmuebles que los contribuyentes se acercan al departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles ubicado en la Municipalidad de Zacapa del departamento de Zacapa.

Por ello se determinó que el departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Zacapa, necesitaba una implementación de un plan de comunicación para lograr llevar a cabo todos los procesos y procedimientos concernientes a bienes inmuebles.

Asimismo, determinar la fluidez de información que se le brinda, tanto al colaborador como también al contribuyente. Toda información debe ser de forma clara, verás y precisa al momento de llegar a interactuar, por ello se tienen que definir métodos y técnicas que aprueben la naturalidad de la misma.

Así también se deben determinar los tipos de tratos y relaciones entre las personas involucradas, que estas a su vez deben fortalecerse y hacer valer todo lo que en ellas contengan.

Llevar a cabo un plan de comunicación eficiente, eficaz, preciso, flexible y productivo es de vital importancia en el departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Zacapa. Dando a conocer las fortalezas y las oportunidades que se poseen al implementar métodos y técnicas productivas, el contribuyente tomara confianza y credibilidad para poder acercarse y realizar los trámites referentes a sus propiedades.

Logrando con esta actitud por parte del contribuyente, incrementarán los ingresos y las utilidades concernientes al impuesto a pagar, asimismo se disminuirá la morosidad existente dentro del departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Zacapa.

Introducción

La Municipalidad de Zacapa, actuando como gobierno local, brinda diariamente sus servicios a la población, en consecuencia la administración municipal eficiente por medio de una planeación coordinada de recurso humano, es la clave para el desarrollo de infraestructura, económico, cultural y social, como también la disminución de la pobreza en el municipio de Zacapa y sus alrededores.

Es de vital importancia que la Municipalidad de Zacapa posea bases sólidas para llevar a cabo el funcionamiento interno y poder atender las necesidades de los habitantes.

Considerando que para efectuar un mejor control del recurso humano y, puedan atender apropiadamente los requerimientos organizativos para su modernización, es necesario elaborar instrumentos administrativos que contengan en forma ordenada y sistemática, la información necesaria para poder brindar un mejor y ágil servicio a los contribuyentes, usuarios y habitantes que visitan las oficinas de la institución municipal.

Actualmente la Municipalidad del municipio de Zacapa, consta de varias áreas, oficinas, secciones y unidades, las cuales brindan un servicio a la población Zacapaneca.

Como tal, se puede mencionar el departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles –IUSI-. Es un área en donde se registran todos los bienes inmuebles existentes en el municipio de Zacapa.

Además para la determinación de la tasa impositiva se toma en cuenta el incremento o decremento provocado por factores hidrológicos, topográficos, geográficos y ambientales, así como la naturaleza urbana, suburbana o rural, población, ubicación, servicios y otros similares.

El Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Zacapa es una de las fuentes de mayor ingreso en lo que respecta a recaudación de impuestos y para las débiles economías municipales, es un medio de fortalecer sus ingresos propios.

Adicionalmente el control inmobiliario sirve para apoyar la planificación municipal en la organización e implementación de los servicios y en el control de los límites de la jurisdicción territorial municipal.

La función principal del departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles, es de proveer a la Municipalidad ingresos y que estos sean invertidos al municipio de forma legal y de provecho. También se ocupa de brindar un servicio de calidad a través de una comunicación eficiente, socializando con el usuario de forma cordial, llevando a cabo todos los procedimientos correspondientes en cuanto a los trámites que se llevan en el departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Zacapa.

Considerando los problemas relacionados y encontrados en el departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Zacapa, se recomienda implementar un plan de comunicación para el funcionamiento de todos los procesos llevados a cabo. Se pretende poner en práctica el presente proyecto con el propósito esencial de hacer un análisis a los procesos de comunicación, la socialización, los procedimientos, la información que se brinda, etc., a través de herramientas que nos demuestren la aceptación y satisfacción del servicio brindado.

En la investigación a desarrollar se hará referencia a las cuatro variables e indicadores presentados como base principal que son la comunicación, la información, el procedimiento y la inducción, los cuales se convierten en etapas cruciales en la administración dentro del departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Zacapa, pues son los pasos iniciales que enfrentan los colaboradores en su trayectoria por la organización.

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó un diseño administrativo con un método descriptivo. La población estuvo estimada por los siete (7) colaboradores que actualmente forman parte del departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Zacapa. La

información recabada de acuerdo a entrevistas y cuestionarios girados se toma como base, la objetividad que plasmaron en sus respuestas de acuerdo a las interrogantes realizadas.

Los resultados de la investigación indican que en el departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Zacapa, la comunicación, el tipo de información, el procedimiento que se lleva y la inducción girada a los colaboradores son de forma deficiente o bien algunas no se aplican. Se espera por otra parte que las conclusiones del estudio realizado, puedan ser asumidas por los jefes de alto mando, así como por parte de la coordinación del departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Zacapa, para generar iniciativas que permitan elevar la calidad de las variables e indicadores en mención.

De esta forma, el departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Zacapa, estaría en condiciones de funcionar de forma eficiente y así también contar con personal capacitado para el ejercicio de su cargo, integrado a la institución y con disposición de contribuir con el logro de objetivos.

El presente trabajo está conformado por ocho (8) capítulos estructurados de la siguiente manera:

En el capítulo 1 “Marco teórico” está reservado para la reseña de algunos antecedentes de la investigación, la exposición de las bases teóricas que la sustentan, la descripción y la definición de los principales términos básicos involucrados en el estudio.

En el capítulo 2 “Planteamiento del Problema” se conceptualiza y se ubica en un contexto específico. Así mismo, se establece el objetivo general y los objetivos específicos del estudio y, se presenta la justificación del mismo.

En el capítulo 3 “Metodología” se señalan el nivel y diseño de la investigación, la población, las fuentes de información, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y, finalmente, las técnicas de procesamientos e interpretación de los resultados.

En el capítulo 4 “Aportes” se da a conocer la utilización y el fin que tendrá el presente trabajo de investigación, de acuerdo a la empresa que va girado y que es en donde se realiza, a la universidad en donde se estudia y, al país en donde se lleva a cabo.

En el capítulo 5 “Análisis de resultados” presenta los cuadros estadísticos contentivos de la información recolectada a través del instrumento aplicado al personal interno del departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Zacapa.

En el capítulo 6 “Resultados de la investigación” se realiza el análisis e interpretación de los resultados, apoyados en los fundamentos teóricos desarrollados en la presente investigación.

En el capítulo 7 “Conclusiones” se definen las terminaciones y los resultados de la investigación tomando en consideración las variables e indicadores presentados en el capítulo 2 “Planteamiento del problema.”

En el capítulo 8 “Propuesta” se elaboran los objetivos, tanto el general como los específicos, dejando plasmado en ellos lo que es mejor para la organización o bien el departamento en estudio.

Luego se presentan el cronograma de trabajo, las fuentes de consulta o fuentes bibliográficas, para terminar con los anexos correspondientes lo cuales forman parte fundamental en el presente estudio de investigación.

Capítulo 1

Marco teórico

1.1 Antecedentes

El IUSI es un impuesto único que se aplica de forma anual a los bienes inmuebles rústicos o rurales y urbanos, integrando los mismos el terreno, las estructuras, construcciones, instalaciones adheridas al inmueble y sus mejoras, así como los cultivos permanentes (los que tienen un término de producción mayor de tres (3) años) para ser invertido en servicios básicos y obras de infraestructura de interés y uso colectivo para la población.

✓ Objetivos del IUSI

Los objetivos del IUSI se detallan a continuación:

- Gravar con un impuesto, de acuerdo a las escalas establecidas, los bienes inmuebles rurales y urbanos. Los inmuebles incluyen el terreno, las estructuras, construcciones, instalaciones adheridas al inmueble y sus mejoras, de conformidad con el artículo 3 de la ley del IUSI.
- Establecer nuevos mecanismos que sean más eficientes a la revaluación de los inmuebles, así como modernizar la administración, registro, control, supervisión y fiscalización del Impuesto Único Sobre Inmuebles.
- Recaudar recursos financieros para el desarrollo local y municipal e invertirlo en servicios básicos y obras de infraestructura de interés y uso colectivo, para beneficio de todo el país.

✓ Características del IUSI

Las características del IUSI son las siguientes:

- Se establece a través del Decreto No. 15-98 del Congreso de la República de Guatemala.
- Es el único impuesto que se establece sobre el valor de los bienes inmuebles situados en el territorio nacional de la República.
- El contribuyente puede fraccionar el pago del impuesto anual en cuotas trimestrales iguales, las que deben pagarse en la municipalidad correspondiente.

- Es obligatorio estar inscritos en el Registro de la Propiedad y el pago del impuesto para las personas que posean bienes inmuebles.
- Lo recaudado para este impuesto corresponde a las municipalidades para el desarrollo local.

✓ Obligación y cumplimiento del IUSI

El artículo 8 de la ley del IUSI, Decreto No. 15-98, del Congreso de la República establece que es contribuyente de este impuesto toda persona que sea propietaria o poseedora de bienes inmuebles en usufructo y de acuerdo al artículo 10 de la misma ley, el representante legal, propietario o arrendatario queda obligada a lo siguiente:

- Concurrir personalmente a las citaciones que le emita el órgano administrativo del impuesto.
- Proporcionar toda la información que le sea requerida al departamento de Catastro y Avalúo, acerca del inmueble, para el establecimiento, actualización y mantenimiento de la matrícula fiscal.

✓ Base legal

La Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles está regido por el Decreto No. 15-98, del Congreso de la República de Guatemala, que fue aprobado el 26 de febrero de 1998, de urgencia nacional con el voto favorable de más de las dos terceras partes del total de los diputados, entrando en vigencia el día siguiente de su publicación en el Diario Oficial.

Para el cumplimiento del pago del impuesto único sobre inmuebles, según el artículo 25 de la ley del IUSI, establece que el contribuyente tendrá que pagar una multa del 20% sobre el valor del impuesto que no haya pagado.

En el departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles, realizan funciones de tipo administrativas y de campo, las cuales están ligadas entre sí. El procedimiento tiene por finalidad esencial la emisión de un acto administrativo.

La problemática existente dentro del departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles, es la falta de comunicación bien planteada, la información por parte de la administración en cuanto a no brindar los lineamientos adecuados, surge la necesidad de implementar un plan de comunicación entre jefe inmediato y colaborador, que esto conlleva a no poder cubrir las consultas que el usuario realice al momento de llegar a inscribir su bien inmueble.

Existen varios pasos los cuales deben seguirse a cabalidad, siendo ésta la problemática existente dentro del área a investigar.

Alguna de las funciones como la del servicio al cliente, que es donde los contribuyentes se acercan al departamento con diferentes inquietudes, tales como, inscripción de o de los inmuebles de su propiedad, tratando de establecer una relación de socialización con el colaborador que atienda, que de esta forma se hace constar su responsabilidad haciendo efectivo su pago del impuesto.

La falta de conocimiento de las actualizaciones y reformas que han sufrido las leyes pertinentes y referidas al Impuesto Único Sobre Inmuebles, las cuales están escritas en el Decreto Ley 04-2012, el cual fue emitido y entró en vigencia a partir del cinco (5) de marzo de dos mil doce (2012).

En este decreto se encuentra instituidos dentro de los artículos veinte (20) y treinta y uno (31). En el artículo veinte (20) se adiciona el artículo cincuenta y siete (57) “A” el cual se refiere a las obligaciones de los registros públicos, como también el artículo treinta y uno (31) en donde expresa la simulación fiscal.

Dentro de estos se indica las nuevas actualizaciones y reformas que han sufrido, en cuanto a montos y tiempos que deben regirse desde la fecha de su vigencia, la cual está indicada anteriormente, lo cual son parte de los procedimientos que se deben llevar a cabo de forma ordenada, amable y comunicativa.

Los mismos están ligados al registro general de la propiedad a exigir la presentación del recibo del último trimestre vencido referente al pago del Impuesto sobre el inmueble, para poder hacer cualquier operación dentro del mismo.

Propone las siguientes ventas; La inscripción de nuevas fincas; la actualización de valores conforme a la matrícula fiscal; ampliación a la base de datos de los contribuyentes.

En el artículo ciento setenta y uno (171), que adiciona al artículo diecinueve (19) enmarcados en la ley del impuesto de timbres fiscales y papel sellado especial para protocolos, éste contiene las siguientes ventajas; La implementación del manual de avalúo (oficina municipal para el plan de ordenamiento territorial); El reavalúo de propiedades y el comparar conforme a la matrícula fiscal los valores adheridos.

Lo que en los artículos y literales anteriormente descritos, el departamento del IUSI de la Municipalidad de Zacapa, no cuenta con los debidos procesos para poder llevarlo a cabo de forma ordenada y con sus bases legales.

Por tal motivo, la falta de conocimiento de las reformas y actualizaciones que sufren las leyes en sus artículos y literales correspondientes, conlleva a una mala implementación de los procesos adecuados, como también la información pertinente de acuerdo a la o las necesidades que el contribuyente lleve consigo a plantear.

El autoevalúo fue establecido en 1987 como un mecanismo para reevaluar los bienes inmuebles. Según el artículo 6 de la Ley del IUSI, los contribuyentes deberán presentar un autoevalúo como declaración del valor de cada inmueble, cuando sean convocados para el efecto por el Ministerio de Finanzas o la Municipalidad respectiva.

Las exenciones del IUSI, en el artículo 12 de la Ley del IUSI, están exentos de este impuesto, el Estado, sus entidades descentralizadas, las entidades autónomas, las Municipalidades, las Misiones Diplomáticas y Consulares, la Universidad de San Carlos de Guatemala, Universidades

legalmente autorizadas, las entidades religiosas debidamente autorizadas, centros educativos privados, Colegios Profesionales, la Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala (CONFED) Comité Olímpico Guatemalteco (COG) y los inmuebles de las Cooperativas legalmente constituidas en el país.

Con el cobro del IUSI, se obtienen beneficios para la población, en donde las Municipalidades podrán destinar lo recaudado a inversiones en servicios básicos y obras de infraestructura de interés y uso colectivo, como por ejemplo: escuelas, carreteras, calles, mercados, agua potable y otros.

1.2 Procedimientos

Konntz y Weihrich (2004), describen que los procedimientos son planes por medio de los cuales se establecen un método para el manejo de actividades futuras. Siguen indicando que los procedimientos consisten en secuencias cronológicas de las acciones requeridas. Son guías de acción, no de pensamiento, en las que se detalla de manera exacta en que deben realizarse ciertas actividades.

Para Franklin (2004), los procedimientos significan: “presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento; además de explicar en qué consisten, cómo, dónde y con qué se hacen, señala a los responsables de efectuarlas”.

También Franklin (2004), indica que los procedimientos constituyen un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización. De igual manera todo procedimiento puede incluir la determinación de tiempos de ejecución, el uso de recurso material y tecnológico.

Sigue describiendo Franklin, que de la misma forma se debe contar con una descripción de los procedimientos el cual permita comprender mejor el desarrollo de las actividades de rutina en

todos los niveles jerárquicos, los que propicia la disminución de fallas u omisiones y el incremento de la productividad.

- **Características de un procedimiento:**

Las características de un procedimiento se definen de la siguiente manera:

Podemos definirlo en pasos secuenciales a los cuales se le denomina tarea o actividad. La secuencia de las tareas esta normada y alineada a la estructura de la organización. Su característica principal es el nivel de detalle que entrega de las acciones que se llevan a cabo.

Se recuperó en: <http://ticss.bligoo.com/content/view/511291/Manual-de-Procesos-y-procedimientos-Guia-basica.html>

- **Objetivo de los procedimientos:**

El objetivo de cada procedimiento puntualiza lo siguiente:

Dan a conocer el propósito que se pretende cumplir con los procedimientos. Los objetivos son uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoría; la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente; reducir los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.

1.3 Inscripción:

En sentido amplio la inscripción puede ser definida, según Sanz Fernández ("Registro de la Propiedad" P. 265-369, año 1964) como: "La constatación o expresión formal y solemne, hecha en los libros del Registro, de los hechos, actos y contratos que, por su naturaleza, puedan tener acceso al mismo".

Por consiguiente pueden ser objeto de inscripción en este sentido amplio lo mismo un hecho: declaración de obra nueva, cumplimiento de condición; que un acto: incapacitación, o que un negocio jurídico: compraventa, partición, etc.

- Naturaleza de la inscripción:

Entendida la inscripción en sentido amplio y desarrollando una distinción que hace Carnelutti entre "el escribir" y "lo escrito", La Cruz Berdejo cree que cabe diferenciar también: de una parte, la acción de inscribir, como el elemento final del proceso inscriptorio, y, de otra parte, el resultado de ese acto.

En primer lugar, la inscripción es el acto terminal de un proceso que se inicia con la presentación del documento, se continua con la calificación, y, en su caso, con el recurso contra ella, y concluye, si la calificación es favorable en primera o posterior instancia, con la práctica de la inscripción.

La práctica de la inscripción por el registrador es un acto debido, en cuanto que éste no puede denegarla caprichosamente. Es además "un acto voluntario" en el sentido de que la voluntad del Registrador debe estar exenta de coacción y de error, pero evidentemente no es una declaración de voluntad negociar.

En segundo lugar, la inscripción puede ser contemplada como resultado de la acción de inscribir porque, en efecto, la acción del registrador convierte en documento público el folio "en blanco" del Libro registral.

Esta inscripción, una vez consignada en el folio, cobra una vida independiente, aunque sea inexacto. Se recuperó en: <http://vlex.com/vid/tema-5-n-concepto-naturaleza-43477150>

¿Quiénes deben pagar el I.U.S.I., pues los sujetos del impuesto, los cuales son; los propietarios, los poseedores y los usufructuarios de bienes del Estado.

Los propietarios, son todas aquellas personas individuales o jurídicas, que tienen título legal de sus bienes inmuebles.

Los poseedores, son aquellas personas individuales o jurídicas, que carecen de título inscribible en el Registro de la Propiedad. Mientras que los usufructuarios de bienes del Estado, son aquellas personas individuales o jurídicas, que mediante contrato de usufructo, disfrutan de bienes inmuebles, propiedad del Estado. Debe entenderse por usufructo, el derecho a disfrutar de los bienes ajenos con la obligación de conservarlos.

El monto del impuesto y multas, corresponde a las municipalidades del país, para el desarrollo local y al Estado para el desarrollo municipal.

Los recursos provenientes de este impuesto, únicamente podrán destinarse, como mínimo un setenta por ciento (70%) para inversiones en servicios básicos y obras de infraestructura de interés y uso colectivo; y hasta un máximo del treinta por ciento (30%) para gastos administrativos de funcionamiento, haciendo el total del 100% de lo recaudado.

- **Visitas personales:**

Ésta técnica es mucho más común en el nivel de crédito al consumidor, pero los proveedores industriales también la puedan emplear con eficiencia. El envío de un vendedor local o un empleado de cobranzas, para confrontar al cliente, puede ser un procedimiento de cobro muy eficaz, pues el pago se podría efectuar en el mismo lugar.

- **Recaudación:**

El concepto de recaudación es aquello que se aplica al acto que realiza un organismo, normalmente el Estado o el gobierno, con el objetivo de juntar capital para poder invertirlo y usarlo en diferentes actividades propias de su carácter.

Uno de los principales problemas que afrontan las cifras macroeconómicas de Guatemala, es el bajo nivel de recaudación tributaria, tanto a nivel del gobierno central como de los gobiernos locales. Se estima que se puede incrementar más la recaudación, sin necesidad de crear o aumentar los impuestos existentes, un esfuerzo que se puede replicar a nivel local aunque con limitantes para poder exigir el pago de los impuestos.

La recaudación es hoy en día un elemento central para todos los gobiernos ya que esos no son más que los fondos que podrá manejar el gobierno y que deberá asignar a diferentes espacios, tales como administración pública, educación, salud, medio ambiente, trabajo, comunicación.

Recuperado en: <http://www.definicionabc.com/economia/recaudacion-fiscal.php>

La enciclopedia Encarta (2009) expresa, que la recaudación es la acción de recaudar. Cantidad recaudada. Tributaria, función de cobro de los distintos tributos. Órgano que tiene encomendada legalmente dicha función. Para el investigador la recaudación, es la actividad que se realiza cuando un plazo de tiempo ya está vencido y éste se aplica al reembolso de los arbitrios que no están siendo cancelados en su momento.

1.4 Impuestos:

El Manual de Administración Financiera [MAFIN] (2004), comprenden todos aquellos impuestos que gravan la propiedad de bienes muebles e inmuebles, clasificados en los siguientes grupos:

- ✓ Sobre la tenencia de patrimonio
- ✓ Impuestos varios municipales y
- ✓ Otros impuestos directos.

Finanzas Públicas (2011), (en red) impuestos y disponible en página de Internet: <http://es.wikipedia.org/wiki/Impuesto>, los impuestos son una cuota involuntaria pagada por individuos o instituciones a un gobierno (central o local). Los impuestos pueden ser pagados en efectivo de cualquier tipo. Las formas de impuestos y los usos que les deben ser dados a los fondos recaudados mediante impuestos son tema de acalorado debate entre partidos políticos y economistas, por lo que las discusiones al respecto suelen ser tendenciosas.

Según documento trabajos/imp./imp y modificada (2005), (en red) impuestos y disponible en página de Internet [http:// www.monografias.com/](http://www.monografias.com/), los impuestos son prestaciones, hoy por lo regular en dinero, al estado y demás entidades de derecho público que las mismas reclaman, en

virtud de su poder coactivo, en forma y cuantía determinadas unilateralmente y sin contraprestación especial con el fin de satisfacer las necesidades colectivas.

Como hecho generador, una actividad estatal general no relacionada concretamente con el contribuyente. Para el investigador el impuesto es una cuota establecida que se tiene que pagar a las distintas oficinas recaudadoras de los mismos, ya que por dicho impuesto no se recibe ningún servicio a cambio; si no que sirven para reinvertirlos en mejoras a los bienes patrimoniales.

1.5 Usuario:

Según la enciclopedia libre Wikipedia (2011), (en red) usuario y disponible en <http://es.wikipedia.org/wiki/usuario> es la persona que consume o usa el producto, bien o servicio.

Así también los define como aquella persona física o jurídica con derechos y obligaciones, frente a un ente público, derivados de los tributos. Es quien está obligado a soportar patrimonialmente el pago de los tributos (impuestos, tasas o contribuciones especiales), con el fin de financiar al Estado (municipalidad).

1.6 Inducción

Por su parte, Dessler (1994) define la inducción como aquella que permite: “proporcionar a los nuevos empleados la información básica sobre la empresa, información que necesitan para desempeñar satisfactoriamente sus labores.” (Pág. 261)

1.7 Comunicación:

Garrido, Francisco Javier (2000), por su parte, considera que cuando se habla del término Comunicación, se hace referencia a la importancia que tiene, está en lo concerniente a la creación de proyectos y objetivos comunicacionales desde una perspectiva de movilidad y capacidad de acción que contribuyan al reconocimiento e interacción entre los sujetos sociales.

La comunicación, para fines de esta sección, consiste en el proceso de transmitir ideas e información acerca de una iniciativa y/o asunto de interés al departamento del IUSI.

Es necesario echarle un buen vistazo al trabajo de la iniciativa. Se puede estar haciendo bien las cosas, pero, ¿lo sabe el contribuyente? para incrementar el nivel de conocimiento acerca de la organización o iniciativa se necesita comunicar de lo que ésta se trata.

Este tipo de comunicación puede adoptar diferentes formas. Algunas de las más comunes son:

- Correr la voz.
- Reportajes o artículos tanto en los periódicos como en los otros medios de comunicación.
- Publicidad pagada y pública (tanto en periódicos como en otros medios).
- Carteles, folletos y volantes.
- Correo electrónico o postal.
- Sitios web del departamento.
- Boletín informativo del departamento.
- Eventos especiales y exhibiciones abiertas al público organizadas por el departamento, tanto para recaudar fondos como para hacerse notar en el municipio.

Probablemente no se utilizarán todos estos métodos a la misma vez; sin embargo, es posible llegar a utilizar la mayoría de ellos en el transcurso del tiempo.

Para lograr una comunicación efectiva resulta útil planificar qué se pretende de la comunicación y qué se debe hacer para conseguir ese objetivo.

- ¿Qué es plan?

Saldarriaga, (2009), define un plan como el documento que contiene de manera ordenada y coherente las metas u objetivos, estrategias, mecanismos y acciones que se utilizarán para llegar a un fin deseado.

- ¿Qué es comunicación?

Según Chiavenato Idalberto, comunicación es el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social.

- Plan de comunicación

Bances, Alex (2008), el plan de comunicación le permite a la empresa, organizar la información con respecto al cumplimiento de unos objetivos, basados en una estrategia empresarial, con el fin de proyectar una mejor imagen y mejorar la calidad de las relaciones con el exterior y con los miembros de la empresa.

- ¿Por qué desarrollar un plan para la comunicación?

Indica Bances, Alex (2008), que es válido mencionar que el plan de comunicación debe estar en términos operativos, dirigidos a temas funcionales de la organización y la coordinación de acciones, como en términos motivacionales enfocados al cómo hacer las tareas, el comportamiento personal, el mejoramiento de la cultura, la participación, la socialización, etc.

Éstos son algunos de los motivos para desarrollar un plan para la comunicación:

- Un plan hará posible comunicar la información de forma precisa. Proporciona una estructura para determinar a quién se necesita llegar y cómo. La diferencia entre planificar y no hacerlo es similar a la diferencia entre apuntar con un rifle a un blanco y simplemente disparar en cualquier dirección. Se podría alcanzar algo, pero las posibilidades de que sea el blanco son muy limitadas y posiblemente se causará mucho daño en el proceso.
- Un plan puede ser a largo plazo y ayudará a lograr notoriedad y mejorar, con el tiempo, la imagen de la iniciativa reflejada en el contribuyente. Cada pieza del esfuerzo encaja con las demás piezas, el mensaje se mantiene consistente y se continúa llegando al público meta.

- Un plan hará que los esfuerzos para la comunicación sean más eficientes, efectivos y duraderos. Un plan es importante porque se concentra en los pasos que se necesitan para alcanzar el objetivo final. Un esfuerzo planificado casi siempre es superior a un intento desorganizado y sin planificación.
- Un plan hace que todo sea más sencillo. Si se le dedica algo de tiempo a la planificación al inicio de un esfuerzo, esto puede después ahorrar un tiempo considerable, ya que se sabrá exactamente qué se debe hacer en cada fase del proceso.

Consejo: Aunque parezca obvio, también se ahorrará tiempo si se va tomando nota de las respuestas a las interrogantes a medida que se avanza.

- ¿Cuándo desarrollar un plan para la comunicación?

Tan pronto como sea posible. Tan pronto como el departamento comience a planificar sus objetivos y actividades, debe además empezar a planificar las maneras en que serán comunicados al contribuyente. Esto se debe a que la comunicación exitosa es un proceso en desarrollo continuo y no un evento de una sola vez.

La comunicación, como ya hemos mencionado, no consiste en un hecho único sino en una actividad continua en el departamento.

Recuperado en: <http://ctb.ku.edu/es/tablecontents/capitulo6seccion1-main.aspx>

- ¿Cómo desarrollar un plan para la comunicación?

Una forma de ver la planificación para la comunicación es como un proceso de ocho pasos. Estos pasos son:

- Identificar el propósito de la comunicación.
- Identificar al público.
- Planificar y diseñar el mensaje.
- Tener en cuenta los recursos.

- Planificar cómo hacer frente a obstáculos y emergencias.
- Crear un plan de acción.
- Decidir cómo se evaluará y se ajustará el plan, basándose en los resultados obtenidos.

A continuación se plasman cada uno de estos pasos en particular: Tsuhanova, (1987).

✓ **Identificar el propósito.**

Lo que se desea transmitir depende de qué se está tratando de lograr con la estrategia de comunicación. Hay ciertos objetivos de la comunicación que pueden ser continuos (lograr notoriedad, informar acerca del tema de interés) y otros pueden variar según las circunstancias. En cada caso en particular, puede ocuparse de uno o de una combinación de los objetivos que se describirán a continuación y/o exclusivamente de algo diferente:

- Darse a conocer, o hacerse más conocido, el producto o servicio.
- Hacer que el público conozca los temas de los que se ocupa el departamento.
- Anunciar eventos o el programa del departamento.
- Celebrar las victorias y los honores del departamento.
- Recaudar el dinero posible para la institución.
- Establecerse como una organización creíble y competente.

✓ **Identificar al público.**

¿A quiénes se desea llegar? La respuesta deviene del propósito del departamento: ¿Quién necesita escuchar lo que se tiene que decir para que el departamento logre su propósito de comunicación? La respuesta debe ser extremadamente específica.

Saber quién es el público hace posible planificar una comunicación en forma lógica. Como ya hemos discutido, se necesitarán diferentes mensajes para diferentes personas.

Como sigue indicando el documento enciclopedia libre Wikipedia, el usuario, es la persona natural o jurídica a quien la ley impone la carga tributaria derivada del hecho imponible. (La

carga tributaria la soporta el sujeto incidido por el impuesto, aunque no siempre coincide con el obligado legalmente al pago.) Operacionalmente los usuarios, son las personas encargadas de realizar la obligación tributaria ante las autoridades recaudadores de impuestos o arbitrios; cuando éstos usan o consumen o bien reciben la prestación de un servicio.

Recuperado en: <http://ctb.ku.edu/es/tablecontents/capitulo6seccion1-main.aspx>

1.8 Contribuyente

Es toda aquella persona que paga o satisface las contribuciones, impuestos o arbitrios, que se crean a favor del Estado de Guatemala o de las municipalidades, según sea el caso (Diccionario Municipal de Guatemala, 2009).

1.8.1 Tipos de contribuyentes

Según Delgadillo, (2006), en algunos casos, en consideración a su tamaño, y normalmente la cantidad de personas jurídicas (por la envergadura del negocio o empresa), un contribuyente puede recibir un trato individualizado por parte de la administración, y ser sometido a inspecciones periódicas (en lugar de aleatorias) para verificar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. En algunos países, puede incluso asignarse a un grupo concreto de inspectores de hacienda la inspección periódica de una empresa.

En esos casos el contribuyente no tiene por qué diferenciarse legalmente de los demás contribuyentes ordinarios salvo por el hecho de que, a efectos prácticos, tiene un trato más continuado con la administración.

1.9 Investigación

Según Arias, (1974) la investigación puede ser definida como una serie de métodos para resolver problemas cuyas soluciones necesitan ser obtenidas a través de una serie de operaciones lógicas, tomando como punto de partida datos objetivos.

1.10 Inducción

Chiavenato (2002) define la inducción como: “El primer paso para emplear a las personas de manera adecuada en las diversas actividades de la organización, pues se trata de posicionarlas en sus labores en la organización y clarificarles su papel y los objetivos.” (Pág. 142)

En tanto, De Cenzo y Robbins (2003) definen la inducción como: Las actividades que se incluyen en su introducción a la organización y a su unidad de trabajo, así como la información que reciben durante las etapas de reclutamiento y selección y, les ayuda a reducir la ansiedad inicial que sienten cuando inician un nuevo trabajo. (Pág. 223)

Por su parte, Dessler (1994) define la inducción como aquella que permite: “proporcionar a los nuevos empleados la información básica sobre la empresa, información que necesitan para desempeñar satisfactoriamente sus labores.” (Pág. 261)

Se puede decir que el proceso de inducción para el personal de nuevo ingreso que se realiza en una organización proporciona información general sobre la rutina laboral diaria, su historia, sus propósitos, políticas, procedimientos, reglas, sus operaciones, sus productos o servicios, entre otros aspectos de interés para la organización.

1.11 Información

Según Chiavenato (2006) información "es un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo. En verdad, la información es un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones.”

Para Ferrell y Hirt (2004) la información "comprende los datos y conocimientos que se usan en la toma de decisiones.”

Según Czinkota y Kotabe (2001) la información "consiste en datos seleccionados y ordenados con un propósito específico."

Alvin y Heidi Toffler (2006) define que información son: "Los datos suelen ser descritos como elementos discretos, huérfanos de contexto: por ejemplo, «300 acciones». Cuando los datos son contextualizados, se convierten en información: por ejemplo, «tenemos 300 acciones de la empresa farmacéutica.

En Wikipedia, la enciclopedia libre, encontramos que, en un sentido general, información es "un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno."

En el Diccionario de la Real Academia Española, se encuentran, entre varios significados, los siguientes: (Del lat. informatio, -ōnis). 1. f. Acción y efecto de informar. 2. f. Oficina donde se informa sobre algo. 3. f. Averiguación jurídica y legal de un hecho o delito. 4. f. Pruebas que se hacen de la calidad y circunstancias necesarias en una persona para un empleo u honor. U. m. en pl. 5. f. Comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada. 6. f. Conocimientos así comunicados o adquiridos.

Capítulo 2

Planteamiento del problema

Continuamente existe una variedad de problemas que tienen que enfrentar los colaboradores e integrantes del departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Zacapa.

En ocasiones con pocas posibilidades de lograr soluciones inmediatas, debido a la inexistencia de programas y planes de retroalimentación que permitan el mejoramiento constante en cuanto a procesos.

La falta de capacidad administrativa, la morosidad, la resistencia al cambio, la falta de liderazgo y la falta de comunicación, tanto entre los colaboradores mismos, como también hacia los contribuyentes, la información inadecuada e inconclusa, son algunos de los problemas más comunes que enfrenta el departamento del IUSI de la Municipalidad de Zacapa.

Para que el servicio que presta el departamento del IUSI sea óptimo, hay que tomar en cuenta mejoras en el manejo administrativo y del personal, su proceso de comunicación y de brindar información, con el fin de consolidarse como uno de los más eficientes departamentos a nivel municipal con relación al servicio y atención que se le ofrece a los contribuyentes.

La propuesta de mejorar el servicio y atención al contribuyente, en cuanto a la comunicación, el tipo de información, la manera que se llevará a cabo la inducción y los procedimientos a aplicar, todos estos elementos son requeridos para la agilización de los trámites o gestiones que se llevan a cabo y va dirigida a todos los involucrados que integran el departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Zacapa.

2.1 Título de la investigación

Plan de comunicación para la inscripción y registro de un bien inmueble en el departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Zacapa.

2.2 Justificación

La necesidad de llevar a cabo las aplicaciones de procedimientos administrativos útiles y funcionales de comunicación al contribuyente dentro de los parámetros que se cubren en el departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Zacapa son de vital importancia, ya que por medio de ellos, se logrará un mejor funcionamiento y fluidez de información veraz y actualizada, para la obtención de resultados favorables y de beneficio, así como también el alcance de los objetivos y metas establecidas.

La observación directa, los errores en la difusión y recepción de la información por parte de los colaboradores y contribuyentes, han puesto de manifiesto la existencia de deficiencias en los procesos de comunicación en el departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Zacapa. En la mayor parte de los casos, por la presencia de barreras físicas (canales) y psicológicas (personales) y por el uso inadecuado de los canales de comunicación.

El objetivo que se persigue con esta acción de mejora, es definir y establecer la estructura del plan de comunicación interna y externa, definiendo el proceso para la detección y recogida de necesidades de comunicación y de la evaluación de la eficacia de los canales utilizados, de forma que son incorporadas a las acciones que se definen en el plan de comunicación.

El contenido de lo que comunicamos y los canales a través de los cuales comunicamos esos contenidos son la base para que el proceso de la comunicación sea eficaz. Por tanto, son necesarias la claridad y concreción en el contenido y la habilidad para correlacionar informaciones, así como también una “sintonía” de intereses entre las partes que intervienen en el proceso. Con este plan se procurará que las necesidades básicas de comunicación que tienen los

colaboradores integrantes del departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Zacapa, para realizar bien su trabajo y éstas sean cubiertas.

2.3 Objetivos

2.3.1 Objetivo general

Identificar las deficiencias en el proceso de comunicación entre colaboradores y contribuyentes en el departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Zacapa.

2.3.2 Objetivos específicos

- ✓ Establecer la importancia de la comunicación en el departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Zacapa.
- ✓ Evaluar el tipo y la calidad de información que se tiene con el contribuyente.
- ✓ Analizar si entre el personal del departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Zacapa existe una comunicación fluida, precisa y de ayuda en cuanto a los procedimientos administrativos.
- ✓ Determinar la manera de implementar la inducción hacia los colaboradores en cuanto a la realización de sus actividades laborales dentro y fuera del departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Zacapa.

2.4 Variable de estudio

- ✓ Comunicación

a) Definición conceptual

- Comunicación

Según el autor Chiavenato (1999) indica que: La comunicación es el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social.

b) Definición operacional

- Comunicación

En la comunicación se observa una acción interpersonal conteniendo al emisor y el receptor. El emisor, en este caso es el colaborador, el encargado de difundir todos los movimientos y actividades que se quieren realizar; por otra parte el receptor, que es el usuario o contribuyente es el que recibe la información brindada, en cuanto a los trámites de inscripción y registro de su bien inmueble, para que este la ponga en marcha, de acuerdo a lo establecido.

Sus principales indicadores son:

1. Comunicación
2. Información
3. Procedimiento
4. Inducción

2.5 Alcances y límites

2.5.1 Alcances

Este apartado se desglosa de la siguiente manera:

- ✓ Espacial

El presente estudio fue llevado a cabo en las instalaciones del departamento del Impuesto Único Sobre Inmueble, parte de la integración de departamentos que existen dentro de la Municipalidad de Zacapa, la cual se encuentra ubicada en la 3ra. Calle 12-45 de la Zona 1, en el municipio de Zacapa, del departamento de Zacapa.

✓ Temporal

El presente anteproyecto de estudio se realizó del doce (12) del mes de mayo del año 2012 al seis (6) del mes de julio del año dos mil trece (2013).

✓ Teórica

Los libros utilizados fueron de los autores que han escrito sobre el Impuesto Único Sobre Inmuebles del Decreto No. 15-98. También se tomó ayuda del internet, visitando páginas ya descritas anteriormente.

2.5.2 Límites

Para el presente anteproyecto no se tuvo ninguna limitante.

Capítulo 3

Metodología

3.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva, la que Hernández, Fernández y Baptista (2003: 119), definen como “aquella que busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”.

3.2 Sujetos de la investigación

Las personas que serán sujetos de estudio para el desarrollo de la presente investigación, son los siguientes:

3.2.1 Personas

- Coordinador (1)
- Subcoordinador (1)
- Encargado (a) de matrícula (1)
- Encargado (a) cuenta corriente (1)
- Técnicos de campo (3)

3.2.2 Unidades de análisis

En la presente investigación se utilizaron documentos y folletos de información, el internet, manuales, guías, Ley del Registro de Información Catastral (RIC), Decreto Ley Número 15-98 de la Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles y reglamentos para su realización.

3.3 Instrumentos

Para el desarrollo de la presente investigación se requirió la utilización de herramientas que a continuación se detallan:

- ✓ Entrevista dirigida al coordinador y subcoordinador del departamento del IUSI, que consta de diez (10) preguntas mixtas cerradas y abiertas. (Ver anexo No.3)
- ✓ Entrevista dirigida a la encargado (a) de registro de matrícula del departamento del IUSI que consta de diez (10) preguntas mixtas cerradas y abiertas. (Ver anexo No.4)
- ✓ Entrevista dirigida a la encargado (a) de cuenta corriente del departamento del IUSI que consta de diez (10) preguntas mixtas cerradas y abiertas. (Ver anexo No.5)
- ✓ Cuestionarios dirigidos a los técnicos de campo del departamento del IUSI, que consta de diez (10) preguntas mixtas cerradas y abiertas. (Ver anexo No.6)

Todos los Cuestionarios dirigidos a cada persona del departamento del IUSI, sirvieron para dar a conocer la información relacionada a la implementación de un procedimiento administrativo para la inscripción de un bien inmueble que sea funcional y comprenda las actualizaciones correspondientes a la hora de llevar a cabo el proceso.

3.4 Procedimiento

Para la realización de la presente investigación fue necesario desarrollar los siguientes pasos:

- Visitar al departamento del IUSI, para recaudar la información necesaria.
- Realizar la aplicación de cuestionarios personales con el coordinador, subcoordinador, técnicos de campo, encargado de matrícula y encargado de cuenta corriente, los cuales son el personal del departamento objeto de estudio.
- Investigación preliminar para detectar la problemática.
- Aplicación de instrumentación.
- Recopilación y análisis de información.
- Se seleccionó el tema de investigación.
- Se planteó el problema, metodología y aporte de la investigación.

- Se elaboró el marco teórico y fuentes de consulta.
- Se definió la introducción del anteproyecto.
- Se estructuraron los instrumentos de investigación.
- Se validaron los instrumentos.
- Se presentan los resultados.
- Se estructuraron las conclusiones.
- Se elaboró la propuesta.
- Entrega final del documento.

Capítulo 4

Aporte

4.1 Para el departamento del IUSI

El aporte de la investigación es de beneficio directo en el departamento del IUSI para que los planes y procedimientos administrativos se lleven a cabo de una manera eficiente, legal y rápida.

4.2 Para la Universidad

La presente investigación, se espera que sea un documento de referencia y fuente de consulta para estudiantes de la Universidad Panamericana, al momento de llevar a cabo la realización de trabajos futuros.

4.3 Para Guatemala

Este documento busca ser fuente de información para futuros profesionales y toda aquella persona interesada en el tema, para luego contribuir al desarrollo organizacional en las empresas guatemaltecas.

Capítulo 5

Análisis de resultados

Se toma en cuenta lo referido por algunos autores y se compara con los resultados que figuraron en el presente proyecto de investigación.

En la presente investigación se utilizaron entrevistas y cuestionarios al personal involucrado en el departamento del IUSI, con lo cual se llega a determinar los siguientes análisis:

Comunicación

Según Chiavenato (1999), comunicación, es el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social.

De acuerdo a los resultados conseguidos en el departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Zacapa, se determina que la comunicación que fluye entre los colaboradores y también la que se traslada al contribuyente, son inconclusas y deficientes, mismas que tratan sobre girar indicaciones de cómo hacer los procesos más efectivos y ágiles para que todo acción y procedimiento dentro de la oficina marche de una manera correcta y eficaz.

Inducción

Dessler (1994) define la inducción como aquella que permite: “proporcionar a los nuevos empleados la información básica sobre la empresa, información que necesitan para desempeñar satisfactoriamente sus labores.”

Como parte de la acción de comunicar, forma parte la inducción hacia los nuevos integrantes que se unan a las actividades laborales en el departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Zacapa. De acuerdo a los datos recabados en el departamento del Impuesto

Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Zacapa, se observa que existe una comunicación inadecuada e inconclusa, misma que provoca que todo proceso llevado a cabo sea disfuncional. Todo colaborador que opta cargos públicos y/o que tenga algún tipo de relación con el público, debe poseer cualidades de simpatía y mantener una fluidez de información para trasladarla de forma clara y eficiente.

Procedimiento

Konntz y Weihrich (2004) describen que los procedimientos son planes por medio de los cuales se establecen un método para el manejo de actividades futuras. Siguen indicando que los procedimientos consisten en secuencias cronológicas de las acciones requeridas. Son guías de acción, no de pensamiento, en las que se detalla de manera exacta en que deben realizarse ciertas actividades.

Según la información recabada en el departamento del IUSI de la Municipalidad de Zacapa se determina que se llevan a cabo procedimientos ineficientes, poco efectivos, en cuanto a verificaciones, inscripciones, el trato al personal y lo más importante aún, la forma de darle a conocer al usuario, los procesos y las bases para poder realizar su trámite de forma ordenada y amable.

Capítulo 6

6.1 Resultados de la investigación

Tabla No.1

Tabla consolidada entrevista realizada al Coordinador y Subcoordinador del departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI) de la Municipalidad de Zacapa

Indicador: Inscripción de un bien inmueble

No.	Pregunta	Respuesta (s) Coordinador	Respuesta (s) Subcoordinador
1.	¿Cuándo el contribuyente se apersona a registrar un bien inmueble, regularmente cumple con todos los requisitos, de forma inmediata?	Sí Ya que antes se le informa de los requisitos que necesita cumplir.	Regularmente si lo hacen, pero en el departamento se necesita brindar más información.
2.	¿Cuenta con una base de datos de las matrículas y de todos los bienes inmuebles que se encuentran en jurisdicción del municipio de Zacapa?	Sí Se cuenta con una base de datos de todos los inscritos para efecto de pago.	Si se cuenta con una base de datos, pero necesitas cambios el sistema para mejorarlo.
3.	¿Se realizan verificaciones oculares a los bienes inmuebles, cuando el contribuyente se presenta a registrarlos?	No El documento que firma es una declaración jurada.	No se llevan a cabo tales visitas, y es algo no muy confiable.
4.	¿Cómo se determina la base impositiva para el cálculo del impuesto del IUSI?	<ul style="list-style-type: none"> • Inspección ocular • Escrituras del terreno 	<ul style="list-style-type: none"> • Escrituras del terreno • Inspecciones oculares • Documentación presentada en el orden solicitado.

5.	¿Actualmente, cuando el contribuyente deja de pagar el IUSI, es multado?	Sí Recae en multa del 20% trimestral	Sí es multado con un porcentaje del 20% sobre la cantidad que adeuda por trimestre.
6.	¿La ley del IUSI ha sufrido algún cambio o reforma últimamente?	No La Ley no ha sufrido cambios, en cuanto a procedimientos, tasas, etc.	No, la Ley del IUSI en su decreto 15-98 no ha sufrido ningún cambio en cuanto a procedimientos que se llevan a cabo.
7.	¿Dentro de las nuevas reformas fiscales, ha tenido beneficios el IUSI?	Sí Referente a las actualizaciones de valores, nuevas inscripciones, mayor recaudación, control de inventarios de los inmuebles, etc.	Sí, en cuanto a una mejor recaudación, un mejor control, actualizaciones, inscripciones, etc.
8.	¿Reporta periódicamente a las autoridades superiores los resultados alcanzados por el departamento?	Sí	Sí, se hace de forma mensual para su análisis y aprobación.
9.	¿Establece procedimientos que permitan la agilización en la recepción de los documentos que ingresan al departamento y permitan el cobro del impuesto?	Sí	Sí, únicamente que se necesita más información para brindarle al contribuyente una mejor atención y quede satisfecho en la realización de su trámite.

10.	¿Supervisa el trabajo del personal del departamento y autoriza los documentos que de Él provienen?	Sí	Sí, se lleva a cabo una revisión de documentos, una supervisión de su trabajo, para luego darle la aprobación y continuidad de su trabajo.
-----	--	----	--

Base de datos: Coordinador y subcoordinador

6.2

Tabla No.2

Tabla consolidada entrevista realizada al Encargado (a) de Registro de Matrícula del departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI) de la Municipalidad de Zacapa

Indicador: Registro de un bien inmueble

No.	Pregunta	Respuesta (s)
1.	¿Registra e ingresa al sistema diariamente los registros de los nuevos contribuyentes que pagarán el impuesto del IUSI a la base de datos de matrícula municipal, por sus respectivos bienes inmuebles?	Sí
2.	¿Mantiene actualizado y organizado el archivo del registro matricular de los contribuyentes en la oficina del IUSI?	Sí
3.	¿Se les brinda la información oportuna a los contribuyentes que se presenta al departamento, que por diversos motivos acuden al mismo?	Sí
4.	¿Revisa los expedientes y vela porque los requisitos de cada caso no cumplan de acuerdo a lo establecido por la Ley; que esto incluye inscripciones, traspasos, avalúos, asignación y/o ubicación, rectificación, verificaciones y otros?	Sí
5.	¿Anota en forma correlativa los expedientes ingresados y opera en los registros correspondientes lo relativo a cada caso?	Sí
6.	¿Archiva los expedientes tramitados y devueltos por otros encargados adscritos al departamento?	Sí
7.	¿Opera en los libros de registro de matrícula municipal a cada propietario de bienes inmuebles ubicados en la jurisdicción municipal?	No Nunca se ha puesto en función el libro matricular

8.	¿Traslada los expedientes y la información por medio electrónico al coordinador del IUSI?	No No se cuenta con red interna de información
9.	¿Emite certificaciones, proyectos de resoluciones, notificaciones y otro tipo de documentos, conforme la etapa de trámite de cada expediente?	No Se realiza de oficio la inscripción con los contribuyentes
10.	¿Notifica a la Dirección General de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles, sobre las modificaciones a la base de datos del registro matricular?	No Es el DICABI el encargado de trasladar dichos informes a cada Municipalidad que administran el IUSI

Base de datos: Encargado de registro de matrícula

6.3

Tabla No.3

Tabla consolidada entrevista realizada al Encargado (a) de Cuenta Corriente del departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI) de la Municipalidad de Zacapa

No.	Pregunta	Respuesta (s)
1.	¿Brinda asesoría a los contribuyentes que se presentan a pagar el IUSI?	Sí Para poder dar un mejor servicio al contribuyente a que se sientan satisfechos de la atención que se les brinda
2.	¿Existe sistemas para la elaboración de pólizas y reportes, autorizado por el Ministerio de Finanzas Públicas?	Sí
3.	¿Se llevan a cabo actualizaciones de cuenta corriente de todos los contribuyentes del IUSI de la jurisdicción municipal, con regularidad?	Sí Se llevan cada 3 meses cuando el trimestre termina se le aumenta la multa del trimestre vencido a cada contribuyente
4.	¿Se ejecutan los cobros correspondientes, cuando el contribuyente deja de realizar sus pagos del IUSI?	Sí
5.	¿Se le informa al contribuyente, a donde tiene que dirigirse o remitirse en el procedimiento de pago de su impuesto?	Sí
6.	¿Opera las tarjetas de cuenta corriente, con base a la copia de orden de pago, luego de haber tenido a la vista la copia del recibo de pago por parte del contribuyente?	Sí Se le abona el trimestre o año que canceló seguido de la fecha número de recibo cantidad y multa y de último el total

7.	¿Le da el mantenimiento necesario y correspondiente, de forma diaria al cálculo de impuestos, multas o bien cualquier tipo de actividad que corresponde al procedimiento?	Sí
8.	¿Elabora informes estadísticos del comportamiento de los ingresos relativos al IUSI?	Sí Así se lleva el control de la morosidad de los contribuyentes y también el control de los ingresos en informes
9.	¿Lleva el kardex físico y digital del pago del IUSI de los contribuyentes, para obtener un mejor control e información detallada de los mismos?	Sí Se lleva en kardex físico para cuando el contribuyente necesite ver su historial de pagos, pueda hacerlo
10.	¿Contribuye y realiza por requerimiento del coordinador del departamento del IUSI, otras actividades afines o no a su puesto?	Sí

Base de datos: Encargado de cuenta corriente

6.4 Resultados de los técnicos de campo

Tabla No.4
Aspectos para el revalúo

Opción de respuesta	Cantidad
Inspección ocular del terreno	2
Escrituras del terreno	1

Base de datos: Técnicos de campo

El resultado demuestra que dos técnicos de campo toman en cuenta la inspección ocular del terreno y las escrituras del mismo, manifestando uno de ellos que si se tienen pero no se utiliza.

Tabla No.5
Aplicación de sanciones

Opción de respuesta	Cantidad
Sí	3
No	0

Base de datos: Técnicos de campo

En la tabla anterior se indica que los tres técnicos tienen conocimiento que si se aplican sanciones al contribuyente, más uno expresa que el IUSI, por ser un impuesto no genera mora, si no que es multa y el 20% de lo que dejaron de pagar.

Tabla No.6

Procedimientos de valuación

Opción de respuesta	Cantidad
Información por parte del contribuyente	2
Inspección y verificación ocular del terreno	1

Base de datos: Técnicos de campo

Se expresa en la tabla anterior que dos técnicos de campo utilizan la información brindada por parte del contribuyente para la valuación de un bien inmueble, dando a conocer uno que, procede a la inspección y verificación ocular del terreno y que también existen procedimientos pero pocas veces se han utilizado, y que la mayoría de casos es más que todo para avisos de desmembraciones y avisos notariales.

Tabla No.7

Elaboración de órdenes de comisión

Opción de respuesta	Cantidad
Sí	2
No	1

Base de datos: Técnicos de campo

Dos técnicos de campo indican que si se elaboran órdenes de comisión, mientras que uno de ellos dice que no, haciendo notar que, no tienen autorizado hacerlo aunque la ley si lo permite y que es cuando se sale a notificar y a verificar avisos de desmembración y avisos notariales.

Tabla No.8
Control inmobiliario y avalúo

Opción de respuesta	Cantidad
Sí	2
No	1

Base de datos: Técnicos de campo

Lo que anteriormente se muestra es que dos técnicos de campo señalan que si se lleva a cabo un control inmobiliario y avalúo de los bienes inmuebles, mientras que uno expresa que no exteriorizando que nunca se utilizado, ni muchos menos se ha puesto en práctica.

Tabla No.9
Entrevista a propietarios

Opción de respuesta	Cantidad
Sí	3
No	0

Base de datos: Técnicos de campo

Según los resultados enumerados anteriormente indican los tres técnicos de campo que si entrevistan a los propietarios de los bienes inmuebles, pronunciando uno de ellos que es necesario actualizar datos para llevar un mejor control.

Tabla No.10
Consultas de registros

Opción de respuesta	Cantidad
Sí	0
No	3

Base de datos: Técnicos de campo

Los tres técnicos de campo indican que no realizan consultas de registros a las diferentes entidades que corresponden a al control de bienes inmuebles. Dos de ellos revelan que no amerita hacerlo, porque la oficina del IUSI es de impuesto no de CATASTRO, y por no estar enlazados en el requerimiento del departamento del IUSI. Todo esto mostrado en la tabla anterior.

Tabla No.11
Elaboración de informes

Opción de respuesta	Cantidad
Sí	0
No	3

Base de datos: Técnicos de campo

De acuerdo a la tabla anterior, los tres técnicos expresan que no realizan informes de trabajo, pronunciando que las personas la traen consigo mismo, que cuando la persona viene a registrar tiene que traer un croquis, si no? no se podría inscribir su bien inmueble, como también no se hace ese tipo de trabajo dentro de la oficina.

Tabla No.12

Hacer referencia de puntos geográficos

Opción de respuesta	Cantidad
Sí	0
No	3

Base de datos: Técnicos de campo

Tomando en cuenta los datos de la tabla anterior, exteriorizan los tres técnicos de campo que no toman los puntos geográficos de acuerdo al Sistema de Posicionamiento Global (GPS) en los bienes inmuebles que visitan, argumentando que no se cuenta con una sección de cartografía y ningún software avanzado, ni la tecnología necesaria, y por carecer de implementos de trabajo.

Tabla No.13

Jornadas de información

Opción de respuesta	Cantidad
Sí	0
No	3

Base de datos: Técnicos de campo

Como los resultados descritos anteriormente de forma numérica expresan que, los tres técnicos de campo coinciden en que no se realizan ningún tipo de jornadas de información al contribuyente para dar a conocer la importancia que conlleva la inscripción de sus bienes inmuebles que posea, indicando que en pocas ocasiones se hace algo parecido, simplemente para que se dé a conocer en que se invierte el impuesto, como también que no se cuenta con el presupuesto necesario y la falta de atención hacia el departamento.

Propuesta

El funcionamiento y la estabilidad de toda organización se reducen cada vez más y pasan a primer plano los entornos de cambio. Lo que requiere una nueva mentalidad en los dirigentes para tomar decisiones más claras y eficientes.

Para toda institución es conveniente tener a bien el buen funcionamiento y desarrollo de cada proceso del servicio que se le brinda a sus clientes, usuarios, contribuyentes o bien las personas que requieran del mismo.

En la actualidad las instituciones del ramo de recaudación de fondos, que los mismos servirán para ser invertidos en infraestructuras y obras del municipio de Zacapa.

8.1 Producto a entregar

Luego de realizadas las investigaciones, tanto documentales como de campo, se propone al departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Zacapa, la elaboración y aplicación de un “Plan de comunicación para la inscripción y registro de un bien inmueble en el departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Zacapa”.

- **Objetivo general**

Diseñar un plan de comunicación para dar a conocer la inscripción y registro de un bien inmueble en el departamento del impuesto único sobre inmuebles IUSI de la Municipalidad de Zacapa.

- **Objetivos específicos**

- ✓ Elaborar los pasos que contendrá el plan de comunicación de procedimientos para la inscripción de un bien inmueble.
- ✓ Capacitar al personal tanto administrativo como el que se dedica a realizar tareas de campo.

8.2 Viabilidad del proyecto

- Recursos

- ✓ Humanos

El coordinador del departamento del IUSI es el responsable de la ejecución del presente plan con el apoyo del resto de personal que conforma el departamento.

- ✓ Materiales

Para implementar ésta propuesta se necesitarán de útiles de oficina, entre ellos: Hojas de papel bond, fólderes, fastenes, tóner para impresora, equipo de cómputo y encuadernar dicha guía.

- ✓ Físico

Para la presente guía se tomara en cuenta las instalaciones en donde se encuentra ubicado el departamento del IUSI.

- ✓ Financieros

El presupuesto para la ejecución de la presente propuesta, incluye los siguientes gastos a incurrir:

Conclusiones

Considerando el tipo de información que se brinda en el departamento del IUSI y la carencia de comunicación existente, se da a conocer los resultados del análisis del trabajo de investigación en los siguientes indicadores.

1. Se evidencia que no existe comunicación clara, sencilla, entendible y permanente entre el colaborador y el coordinador del departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Zacapa, como también al momento de interactuar con el contribuyente no se le brinda una información clara y precisa para la realización de sus trámites.
2. Entretanto, de no mejorar la comunicación interna como externa, los resultados en el departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Zacapa, se verán afectados y condicionados por la fluidez de comunicación que mantiene todo sistema dentro las instituciones.
3. Mientras que la inducción facilita el ajuste del nuevo colaborador a la organización, en este caso al departamento del Impuesto Único Sobre inmuebles de la Municipalidad de Zacapa; lo ayuda a ajustarse de una manera formal, el departamento en objeto, desea que el colaborador se vuelva productivo con la mayor rapidez posible. Con el fin de reducir a ansiedad que experimentan los nuevos colaboradores, se deben hacer esfuerzos para integrar a la persona en el área para la cual fue contratado. Al mismo tiempo se le proporciona información respecto a las tareas y las expectativas en el desempeño; se les informa a los recién contratados acerca de las normas y las reglas de la organización y del área específica al que han sido asignados.

Tanto que, empleando todas las normas respectivas en cuanto a la inducción de personal, mismas que no se consideran al momento de la contratación de personal o bien para los colaboradores ya instalados en el departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Zacapa. Por lo consiguiente se determina que no se cumplen con los

debidos procesos y adiestramientos para el personal, consecuencia que se verá cada vez que un contribuyente se acerque al departamento para realizar todas las gestiones pertinentes a los bienes inmuebles que posea.

4. Por no contar con estrategias y técnicas de comunicación eficaces y un proceso efectivo de inscripción y registro de los bienes inmuebles en el departamento del IUSI, se puede incurrir en una mala administración de procedimientos. Consiguiendo con esto una insatisfacción por parte del usuario, que también provoca una baja de ingresos, no logrando obtener los resultados esperados que incrementen la productividad y desarrollo por parte del IUSI para la Municipalidad de Zacapa.

Con estrategias y técnicas de comunicación eficaces y un proceso efectivo de inscripción y registro el departamento del IUSI, pueden establecerse metas y objetivos más completos y determinantes, asimismo involucrar a sus colaboradores, mediante capacitaciones para que ayuden a brindar un mejor servicio a sus contribuyentes y con ello se logran mayores y mejores resultados para el departamento del IUSI.

Con sentido concluyente, en el departamento del IUSI, se debe de contar con sistemas de comunicación eficientes, se debe brindar una información clara, debe de llegarse a socializar para mantener una armonía, que es una característica muy fundamental dentro de un grupo de personas que se relacionan entre sí, como también que comparten con público a diario.

El departamento del IUSI es fundamental dentro de la Municipalidad de Zacapa, ya que genera ingresos económicos de forma mensual, los cuales son invertidos para el mejoramiento de infraestructura en el municipio de Zacapa, como también a sus aldeas y caseríos.

Costo beneficio de la propuesta

Descripción	Justificación del gasto	Cantidad	Precio unitario	Total
Cartucho de tinta	Para impresión del detalle del resultado del trabajo a realizar.	1	Q175.00	Q175.00
Resma de papel bond tamaño carta	Para impresión del detalle del resultado del trabajo a realizar.	1	Q42.00	Q42.00
Encuadernado	Encuadernación de las hojas que resulten para el manual	2	Q25.00	Q50.00
Fotocopias	Fotocopias de los documentos que soportarán el manual de puestos	100	Q0.25	Q25.00
Fólderes y fastenes	Para agregar cada descripción del puesto de trabajo	7	Q1.00	Q 7.00
Calculadora	Para realizar las actividades numéricas del proyecto	1	Q 150.00	Q 150.00
Tablilla	Para apoyar las hojas cuando se ejecute el trabajo de campo	1	Q 15.00	Q 15.00
Ejecución de la propuesta	Gastos de impresión de afiches	5	Q 50.00	Q 250.00
Refrigerio	Refrigerio para los participantes	7	Q 15.00	Q 735.00
Honorarios	Capacitación sobre la comunicación efectiva	7	Q 2,250.00	Q 2,250.00
Total				Q 3,699.00

Fuente: Elaboración propia

Nota: Los costos presentados en la presente tabla, se obtuvieron según cotizaciones.

Firmas de aceptación

En aceptación de ambas partes a los puntos arriba indicados, se firma la presente propuesta de aceptación, en la ciudad de Zacapa, a los seis (6) días del mes de julio del año dos mil trece (2013).

(f) _____
Luis Armando Marroquín Morales
Estudiante
Universidad Panamericana de Guatemala,
Extensión Zacapa

(f) _____
Oscar Eduardo Salguero Cruz
Coordinador del Departamento del IUSI
Municipalidad de Zacapa

Cronograma de trabajo

No.	Actividades realizadas durante la practica	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	En-13	Feb-13	Mar-13	Abr-13	May-13
1	Solicitud para trabajar la practica	15												
2	Entrevista con el Coordinador		15											
3	Recopilación de la información para el diagnostico			10										
4	Elaboración del diagnostico			15										
5	Planteamiento del problema			15										
6	Objetivos del problema			15										
7	Justificación del problema			15										
8	Primera presentación de avances				4									
9	Realización de correcciones				15									
10	Aplicación de Instrumentos					10								
11	Presentación de resultados					22								
12	Correcciones sugeridas						29							
13	Revisión de avances							3						
14	Entrega de documento para revisión							16						
15	Reunión con tutor para revisar avances							24						
16	Entrega de anteproyecto								1					
17	Entrega de conclusiones y recomendaciones									17				
18	Revisión por tutor										14	25		
19	Entrega a revisor												27	25

Fuente: Elaboración propia

Bibliografía

Arias F. (1974:53) Administración de Recursos Humanos 1979

Bances, A. (2008) El Sentido de la Comunicación

Chiavenato I. (1999) Administración de Recursos Humanos.

Chiavenato I. (2002) Gestión del Talento Humano Bogotá: Mc Graw Hill.

Chiavenato I. (2006) Introducción a la Teoría General de la Administración, séptima edición, Mc Graw Hill Interamericana, 2006. Pág. 110

Czinkota Michael y Kotabe Masaaki (2001) Administración de Mercadotecnia. International Thomson Editores. Pág. 115.

Dávila Saldarriaga, José (2009) Universidad Politécnica de Cataluña, España.

Delgadillo, Luis Humberto, (2006 y 2009), “Principios de Derecho Tributario” 5ª. Edición, México Limusa.

De Cenzo, D. y Robbins S. (2003) Administración de Recursos Humanos. México: Limusa.

Fernández S. (“Registro de la Propiedad” P. 265-369. Año 1964)

Ferrell O. C. y Hirt Geoffrey (2004) Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante. Mc Graw Hill Interamericana. Pág. 121.

Franklin F. (2004), Organización de Empresas. (2ª Edición). México: McGraw-Hill.

Goode, 1983, Llor, Abad, García y Nieto 1995, Ridrujero, 1996

Garrido, F. (2000), Comunicación Estratégica. Barcelona España: (3ª edición) Editorial Gestión 2000.

Johnsson H. (1991), La Gestión de la Comunicación. Guía Profesional. Ediciones Ciencias Sociales. Madrid 1991. México 2009.

Kerlinger, F. N. (1988), Investigación del comportamiento, 2ª. ed. (pp. 17-29). México: McGraw-Hill.

Koontz H. y Weihrich H. (2004), Administración, una Perspectiva Global. México: (12ª Edición) Editorial McGrawHill.

Manual de Clasificaciones Presupuestarias para el Sector Público de Guatemala. Pag. No.161 primera edición, acuerdo ministerial No. 1-98 Ministerio de Finanzas Públicas de Guatemala

Munich G. y García M, Fundamento de administración, Trillas México 1990

Tsuhanova, E.V. (1987), Influencias de las relaciones interpersonales en el proceso de la comunicación en condiciones de actividad conjunta en psicología en el socialismo, Editorial Ciencias Sociales, Cuba.

Toffler Alvin y Toffler Heidi (2006) La Revolución de la Riqueza. Tandom House Mondadori. Pág. 154.

Vander J. (1994), Manual de Psicología Social, Barcelona España.

Manual de Administración Financiera (MAFIN) (2004), 2ª Edición

Decreto Número 15-98 Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles del Congreso de la República de Guatemala.

Decreto Número 41-2005 Ley del Registro de Información Catastral de la República de Guatemala.

Enciclopedia Encarta (2009), acción de recaudar.

Finanzas Públicas (2006), (en red) impuestos y disponible en página de internet: <http://es.wikipedia.org/wiki/Impuesto>, los impuestos son una cuota involuntaria pagada por individuos o instituciones a un gobierno (central o local).

<http://ctb.ku.edu/es/tablecontents/capitulo6seccion1-main.aspx>

<http://www.vingest.com/pdf/Herramientas/MecanismosCoordinacion.pdf>

<http://www.monografias.com/> los impuestos son prestaciones.

<http://www.ticss.bligoo.com/content/view/511291/Manual-de-Procesos-y-procedimientos-Guia-basica.html>

<http://vlex.com/vid/tema-5-n-concepto-naturaleza-43477150>

<http://es.wikipedia.org/wiki/usuario>

http://descargas.idpp.gob.gt/Data_descargas/leydeacceso/01_Funciones_UNIFOCADEP.pdf

http://www.funcede.org.gt/joomla/attachments/061_Manual_13.pdf

<http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/30/organig.htm>

<http://vlex.com/vid/tema-5-n-concepto-naturaleza-43477150>

<http://www.definicionabc.com/economia/recaudacion-fiscal.php>

<http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Informaci%C3%B3n&oldid=21312394>

http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=informaci%C3%B3n

Anexos

Anexo 1

Evaluación integral

Departamento del IUSI

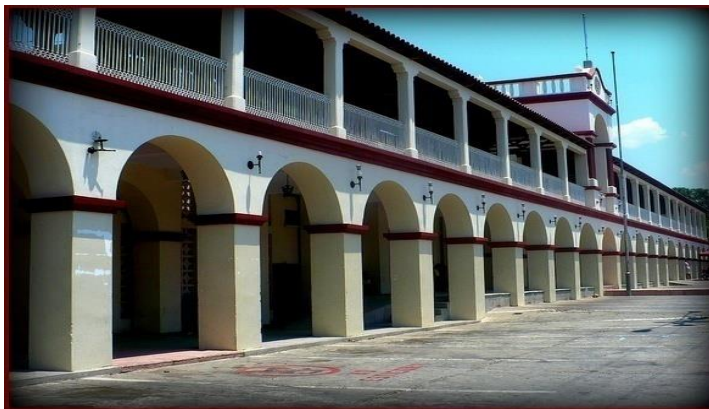


✓ Antecedentes

La Municipalidad de Zacapa, presta a diario sus servicios a la población Zacapaneca, entre los cuales se encuentran el departamento del IUSI.

El IUSI es un impuesto directo, de aplicación en todo el territorio nacional. Es el único impuesto que se ha trasladado a las Municipalidades del país, para que lo recauden y administren; con el propósito de que dispongan de recursos financieros, para luego invertirlos en obras de infraestructura, para el beneficio social, tales como; escuelas, centros de salud, introducción de agua potable, drenajes, parques, mercados, pavimentación de calles, etc. Todo esto es considerado, para llevar el desarrollo al territorio nacional, enfocado en cada departamento y sus municipios.

Municipalidad de Zacapa



Adicionalmente el control inmobiliario sirve para apoyar la planificación municipal en la organización e implementación de los servicios y en el control de los límites de la jurisdicción municipal. Sin embargo, la absorción del IUSI es un tema delicado, por lo que las corporaciones

municipales deben sensibilizar a la población mediante la transparencia de sus actos administrativos-financieros y los beneficios que obtendrán con su aplicación, ya que la implementación del mismo podría provocar situaciones de desórdenes públicos e ingobernabilidad, si las autoridades municipales no poseen el reconocimiento popular.

En el año de mil novecientos setenta y ocho (1978) se hizo un decreto número treinta y siete guion setenta y ocho (37-78), en donde expresaba que el cincuenta por ciento (50%) de la recaudación era destinada para las Municipalidades.

En el año de mil novecientos ochenta y siete (1987) se hizo otro decreto número sesenta y dos guion ochenta y siete (62-87), Ley del I.U.S.I. Fusión del impuesto territorial y el arbitrio de renta inmobiliaria. Se establece un nuevo mecanismo para reevaluar los bienes inmuebles, EL AUTOAVALÚO.

Año mil novecientos noventa y cuatro (1994) decreto número 57-94 se reforma el artículo dos (2) y ocho (8) del decreto número sesenta y dos guion ochenta y siete (62-87), en donde establece la descentralización del I.U.S.I.

El veintiséis 26 de mayo del año dos mil, se lleva el acto en donde se firma el Convenio para traslado de la Administración y Recaudación del Impuesto Único Sobre Inmuebles a la Municipalidad de Zacapa, suscrita entre el Ingeniero Luis Antonio Peláez Pérez y el señor Carlos David Pineda Franco, en su calidad de Alcalde Municipal del municipio de Zacapa.

En el año de mil novecientos noventa y ocho (1998), decreto número quince guion noventa y ocho (15-98), Ley actualmente vigente del Impuesto Único Sobre Inmuebles (I.U.S.I.) fortalece la descentralización del impuesto a las Municipalidades.

✓ Misión

La misión del departamento del IUSI se define de la siguiente manera:

Mantener al contribuyente satisfecho y conforme en el pago de sus impuestos, proyectando una buena presentación del departamento del I.U.S.I. ante los ideales que cuenta cada contribuyente.

✓ Visión

La visión en el departamento del IUSI consta de lo siguiente:

Ser el departamento de mayores ingresos dentro de la Municipalidad de Zacapa, logrando obtener una mayor localización, identificación e inscripción de todos los bienes inmuebles existentes en el municipio de Zacapa.

✓ Objetivos

El Departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Zacapa, plantea los siguientes objetivos:

✓ Objetivo general

Lograr presentarnos a los contribuyentes con una buena imagen de atención y servicio, brindándole la confianza que al momento de realizar sus pagos, estén convencidos que serán bien invertidos en beneficio del municipio y por ende de ellos mismos.

✓ Objetivos específicos

- Recaudar la mayor cantidad de dinero para las arcas municipales, para luego ser invertido de una buena forma en el municipio.
- Lograr cumplir con las metas establecidas, en cuanto a la puntualidad de los pagos realizados por los contribuyentes.

✓ Estrategias

Las estrategias que se utilizan en el departamento del IUSI se detallan a continuación:

- Reducir la morosidad; enviando a los técnicos de campo para que visiten con mayor frecuencia a los contribuyentes morosos.
- Realizar inspecciones oculares para el pago justo; enviando a los técnicos de campo para que lleven a cabo las respectivas investigaciones y supervisiones de los bienes inmuebles al momento de su inscripción.

- Servicio al cliente; mejorar en gran manera el tipo de servicio que se le brinda actualmente al contribuyente.

✓ Valores

Los valores instituidos en el departamento del IUSI, son de manera formal y con sentido de servicio y atención, describiéndolos de la siguiente manera:

- Justo; ser justo al momento de efectuar la inscripción del bien inmueble con las medidas exactas.
- Eficiencia; atender al contribuyente de manera rápida pero siendo objetivo.
- Puntualidad; ingreso y egreso del departamento de trabajo, respecto al horario.
- Asesoría; proporcionar la información debida al contribuyente de forma entendible.

✓ Políticas

Las políticas generales del departamento del IUSI son las siguientes:

- Política de servicio (Brindar el mejor servicio al contribuyente)
- Política de reducción de morosidad
- Política de atención (Ofrecer la mejor atención al contribuyente)
- Política de inspección (Llevar a cabo inspecciones físicas para constatar el inmueble)

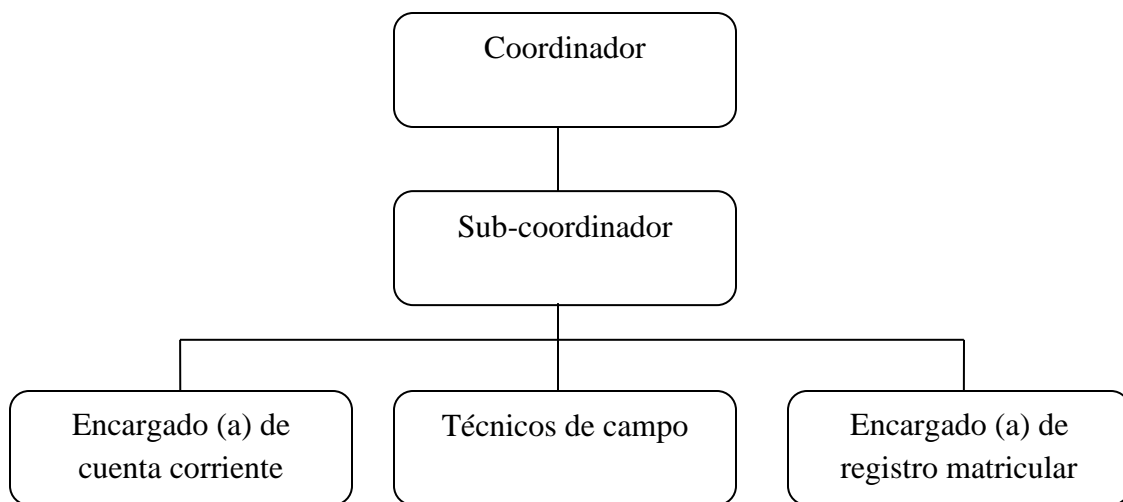
✓ Base legal del Impuesto Único Sobre Inmuebles –IUSI-

El IUSI fundamenta su quehacer en el Decreto Número 15-98 “Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles” del 26 de febrero de 1998, la cual complementa e interrelaciona lo establecido en la Constitución Política de la República, los Acuerdos de Paz, el Código Tributario (Decreto Numero 6-91) y el Código Municipal (Decreto 12-2002), ambos del Congreso de la República.

✓ Organigrama

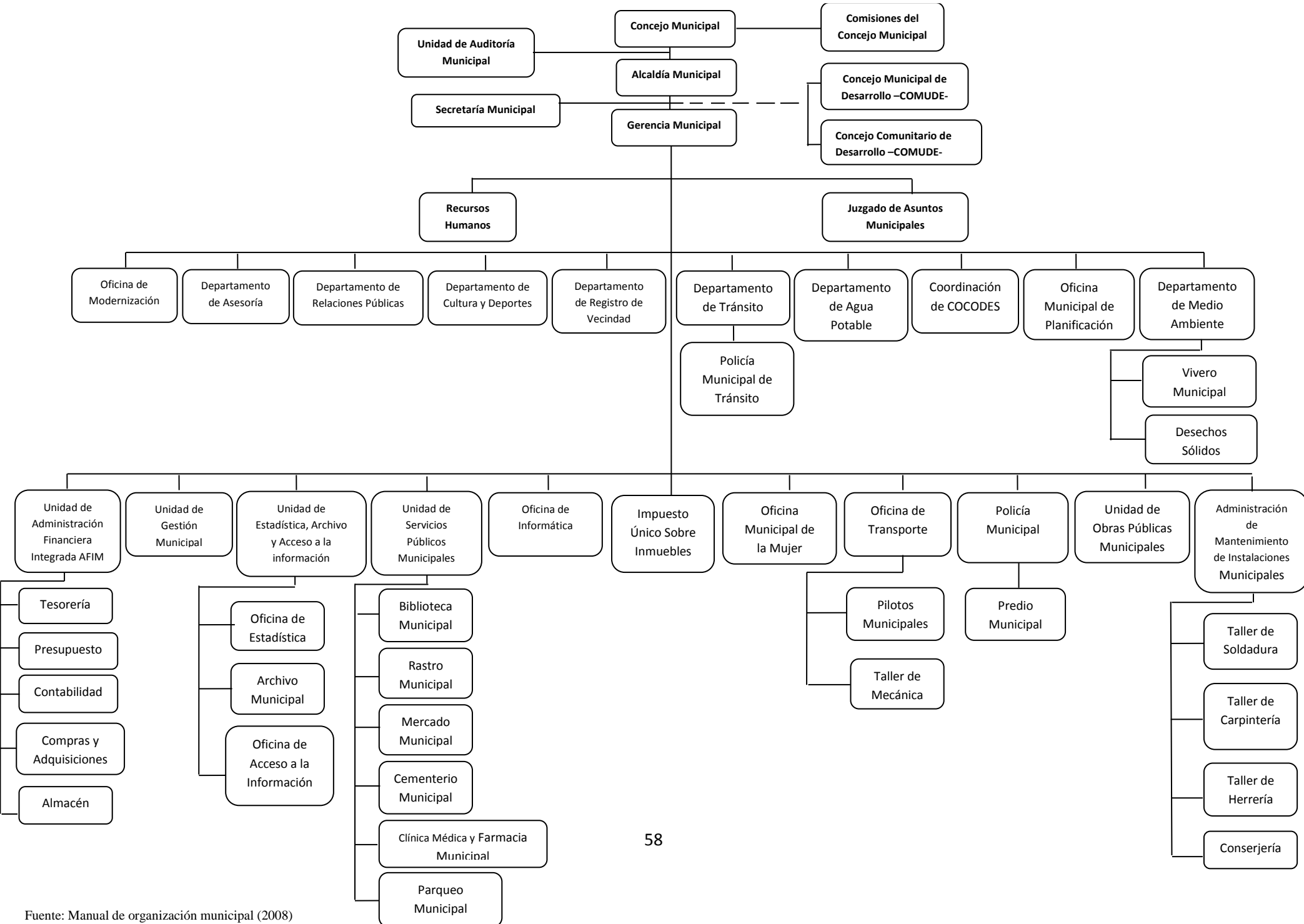
El departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles (I.U.S.I.) es dirigido por el Coordinador, quién a su vez tiene a su responsabilidad los siguientes puestos de trabajo, detallados a continuación:

Figura No.1
Organigrama del departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI)



Fuente: Manual de organización municipal (2008)

Figura No.2
ESTRUCTURA ORGÁNICA MUNICIPAL DE ACUERDO A LA LEGISLACIÓN VIGENTE



Anexo 2

Diagnóstico

- Foda

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa, organización, área, sección, departamento, o bien cualquier espacio en donde se requiera de información; permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

En el departamento del IUSI se cuenta con personal adecuado para desarrollarse en su puesto de trabajo, rodeados de un ambiente de trabajo confortable, acondicionado y acorde con el espacio físico del área.

Se tiene la oportunidad de cubrir las necesidades del contribuyente, agilizando los trámites que corresponden a la inscripción y registro de los bienes inmuebles que cada usuario posee. Puede considerarse un crecimiento en cuanto a la asistencia del usuario a realizar sus trámites, por la forma de brindar el servicio y la atención que recibe.

No se cuentan con estrategias de comunicación abierta y eficiente, con técnicas de cómo brindar información al usuario. Las relaciones interpersonales entre los colaboradores del departamento del IUSI son inconsistentes, llevando a la mala atención y a dar un servicio deficiente, promoviendo un mal ambiente de trabajo y usuarios insatisfechos. El personal del IUSI no cuenta con un modelo de capacitación de forma periódica, ya que realizando este tipo de actividades origina un mejor desenvolvimiento y desarrollo al personal.

Para llegar a obtener resultados favorables y de beneficio para el departamento del IUSI, por ende a la Municipalidad de Zacapa, es necesario implementar estrategias bien definidas, técnicas y sistemas en cuanto a procedimientos y actividades que validen todo lo relacionado al bien común del área a investigar.

Cuadro No. 1

Análisis FODA – departamento del IUSI			
Coordinación			
Análisis interno		Análisis externo	
Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se cuenta con personal adecuado para desarrollarse en su cargo. ✓ Recurso humano suficiente. ✓ Equipo de cómputo eficiente y actualizado. ✓ Ambiente de espacio físico acondicionado y agradable. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No cuenta con un plan de comunicación abierta y eficiente. ✓ Malas relaciones laborales entre los colaboradores. ✓ Se ofrece mal servicio al contribuyente. ✓ Falta de capacitación al personal. ✓ Falta de seguimiento en procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cubrir las necesidades del contribuyente. ✓ Agilizar los trámites correspondientes de inscripción y registro. ✓ Mayor asistencia del contribuyente a realizar los pagos. ✓ Reducir la morosidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contribuyente insatisfecho. ✓ Expedientes incompletos del contribuyente. ✓ Falta de relación cordial y atenta. ✓ Inasistencia a realizar los pagos y entrar en morosidad.

Fuente: Elaboración propia

Cuadro No. 2

Análisis FODA – departamento del IUSI			
Subcoordinación			
Análisis interno		Análisis externo	
Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Delegación de atribuciones (coordinación). ✓ Enlace entre colaboradores. ✓ Conocimiento en las diferentes secciones. ✓ Supervisión del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de información. ✓ Escasa participación en la imagen. ✓ Falta de procesos administrativos. ✓ Falta de comunicación con el Coordinador. ✓ Desorganización administrativa. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Credibilidad y aceptación del contribuyente. ✓ Procesos nuevos en ordenamiento inmobiliario. ✓ Manejo del manual de evaluación inmobiliaria. ✓ Aceptación de autoridades municipales. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incremento de cartera morosa. ✓ Desconfianza entre la institución y el contribuyente. ✓ Competencia laboral. ✓ Incertidumbre en el entorno de ejecución de procesos.

Fuente: Elaboración propia

Cuadro No. 3

Análisis FODA – departamento del IUSI Área de registro matricular del inmueble			
Análisis interno		Análisis externo	
Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención personalidad con el contribuyente. ✓ Base de datos existente. ✓ Acceso a una línea de teléfono para realizar cualquier trámite y recordatorios. ✓ Se cuenta con el apoyo de cobradores ambulantes. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material de trabajo insuficiente. ✓ Equipo de cómputo muy defectuoso. ✓ Sistema incompleto e ineficiente. ✓ No se cuenta con un área adecuada para realizar las pólizas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaboración de convenios de pago. ✓ Reducir la tasa de morosidad. ✓ Incrementar el nivel financiero. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Baja y/o lenta la recaudación. ✓ Se reduce la asistencia del contribuyente a pagar. ✓ Contribuyente quejoso y molesto.

Fuente: Elaboración propia.

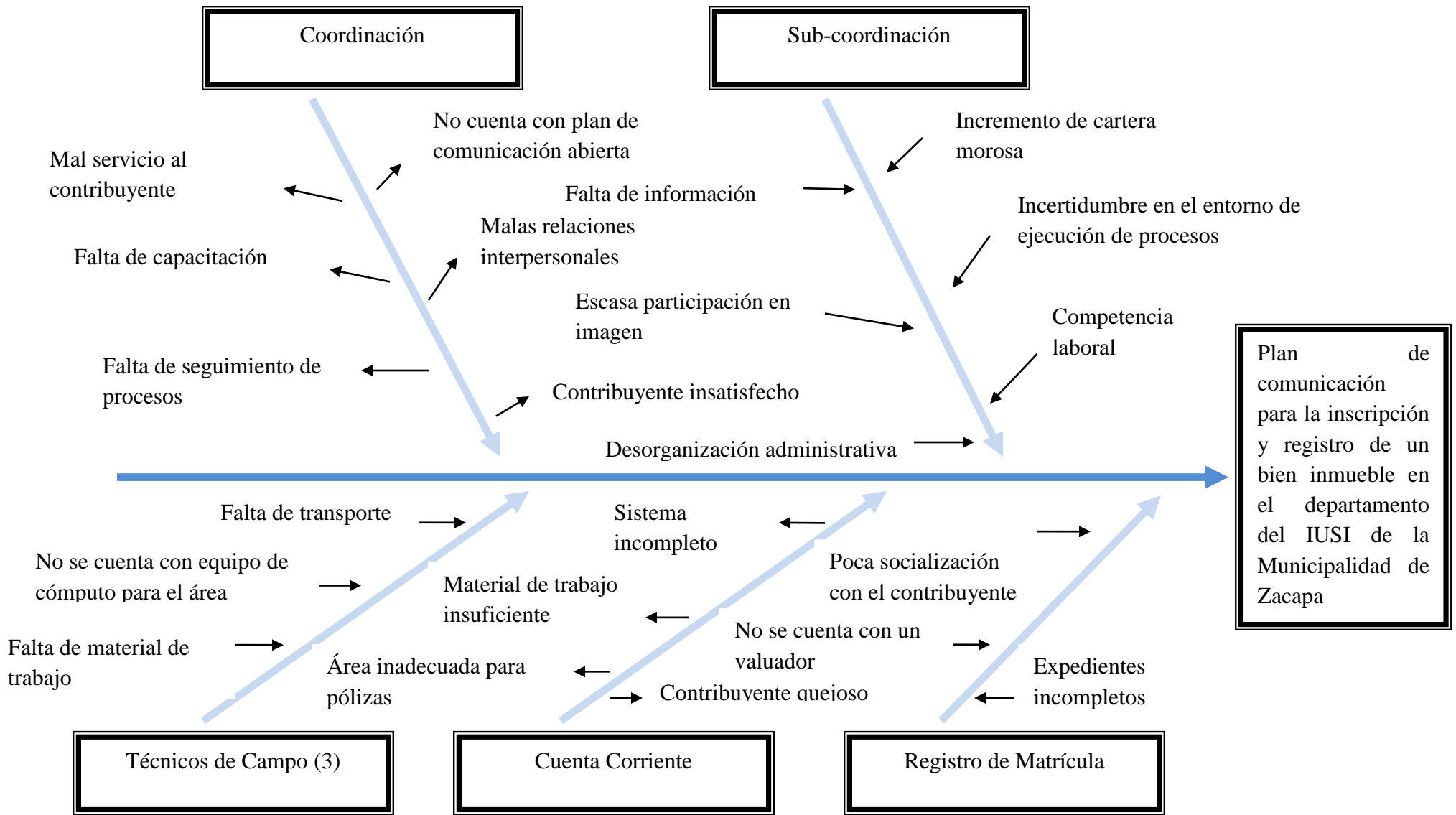
Cuadro No. 4

Análisis FODA – departamento del IUSI			
Área de inscripción en cuenta corriente del inmueble			
Análisis interno		Análisis externo	
Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ingresar los registros de nuevos contribuyentes. ✓ Elaborar el procedimiento de traspasos de los contribuyentes. ✓ Realizar revaluaciones. ✓ Se cuenta con un decreto ley, para ratificar los procedimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No se cuenta con un valuador. ✓ Escasa comunicación con el contribuyente. ✓ Poca socialización con el contribuyente. ✓ El equipo de cómputo es deficiente. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ampliar la cartera de contribuyentes. ✓ Incrementar la tasa de valores. ✓ Aumentar el nivel de recaudación. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contribuyente insatisfecho. ✓ Expedientes incompletos del contribuyente. ✓ Falta de relación cordial y atenta. ✓ Inasistencia a realizar los pagos y entrar en morosidad, por parte del contribuyente.

Cuadro No. 5

Análisis FODA – departamento del IUSI			
Área de inspección de campo			
Análisis interno		Análisis externo	
Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Inscripción de propiedades de los contribuyentes, por medio de los avisos notariales. ✓ Practicar inspecciones y mediciones relacionado al control inmobiliario. ✓ Notificar sobre estados de cuenta para la reducción de la morosidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de transporte. ✓ No se cuenta con equipo de cómputo para el área. ✓ Falta de material de trabajo. ✓ Falta de comunicación y mala relación con otras dependencias. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recuperación de la morosidad en un 60% sobre el trabajo realizado en campo. ✓ Aumentar la cartera de contribuyentes. ✓ Ampliar el nivel de recaudación. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aumentaría la mora del contribuyente, por falta de visita y recordatorio. ✓ Contribuyentes descontentos por falta de una buena comunicación. ✓ Falta de coordinación y puntualidad.

Diagrama Causa-efecto



✓ Implicación de hallazgos

Coordinación

- No cuenta con un plan de comunicación abierta y eficiente
- Malas relaciones interpersonales entre los colaboradores
- Se ofrece mal servicio al contribuyente
- Falta de capacitación al personal
- Falta de seguimiento en procesos

Se detectan cierto tipo de debilidades en la presente área, las cuales fueron encontradas a través del sistema FODA, aplicado en el área; mismas que se le darán solución.

Subcoordinación

- Falta de información
- Escasa participación en la imagen
- Falta de procesos administrativos
- Falta de comunicación con el coordinador
- Desorganización administrativa

Las debilidades existentes en la presente área, son parte del problema que actualmente atraviesa el IUSI. Deberá darse solución al mismo, de lo contrario no se obtendrán los resultados deseados.

Área de inscripción del inmueble

- No se cuenta con un valuador
- Escasa comunicación con el contribuyente
- Poca socialización con el contribuyente
- El equipo de cómputo es deficiente

Área de registro del inmueble

- Material de trabajo insuficiente
- Equipo de cómputo muy defectuoso
- Sistema incompleto e ineficiente
- No se cuenta con un área adecuada para realizar las pólizas

En esta área se observaron deficiencias, las cuales intervienen en el mal funcionamiento del departamento del IUSI, que las mismas a su vez deben de remediarse para obtener mejores resultados.

Área de inspección de campo

- Falta de transporte
- No se cuenta con equipo de cómputo para el área
- Falta de material de trabajo
- Falta de comunicación y mala relación con otras dependencias

Consecuentemente, esta área funciona de una forma deficiente por las debilidades encontradas, mismas que deben ser solucionadas de forma inmediata, de no ser así, seguirá con problemas y no se obtendrán beneficios de ningún tipo para el departamento del IUSI.



Anexo 3

Universidad Panamericana de Guatemala

Sede Regional Zacapa

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Administración de Empresas

Entrevista dirigida al Coordinador y Subcoordinador del departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles (I.U.S.I.)

Instrucciones: A continuación se le presenta una serie de preguntas relacionadas con la problemática existente en el departamento del I.U.S.I. Colocar una “X” en la respuesta que considere la indicada.

1. ¿Cuando el contribuyente se apersona a registrar un bien inmueble, regularmente cumple con todos los requisitos, de forma inmediata?

Si No Porque? _____

2. ¿Cuenta con una base de datos de las matrículas y de todos los bienes inmuebles que se encuentran en jurisdicción del municipio de Zacapa?

Si No Porque? _____

3. ¿Se realizan verificaciones oculares a los bienes inmuebles, cuando el contribuyente se presenta a registrarlos?

Si No Porque? _____

4. ¿Cómo se determina la base impositiva para el cálculo del impuesto del IUSI? (puede elegir más de una opción)

Inspección ocular

Escrituras del terreno

Otros _____

5. ¿Actualmente, cuando el contribuyente deja de pagar el IUSI es multado?

Si No Porque? _____

6. ¿La Ley del IUSI ha sufrido algún cambio o reforma últimamente?

Si No Porque? _____

7. ¿Dentro de las nuevas reformas fiscales, ha tenido beneficios el IUSI?

Si No Porque? _____

8. ¿Reporta periódicamente a las autoridades superiores los resultados alcanzados por el departamento?

Si No Porque? _____

9. ¿Establece procedimientos que permitan la agilización en la recepción de los documentos que ingresan al departamento y permitan el cobro del impuesto?

Si No Porque? _____

10. ¿Supervisa el trabajo del personal del departamento y autoriza los documentos que dé el
proviene?

Si No Porque?_____



Anexo 4

Universidad Panamericana de Guatemala

Sede Regional Zacapa

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Administración de Empresas

Entrevista dirigida al Encargado (a) de Registro de Matrícula del departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles (I.U.S.I.)

Instrucciones: A continuación se le presenta una serie de preguntas relacionadas con la problemática existente en el departamento del I.U.S.I. Colocar una “X” en la respuesta que considere la indicada.

1. ¿Registra e ingresa al sistema diariamente los registros de los nuevos contribuyentes que pagarán el impuesto del IUSI a la base de datos de matrícula municipal por sus respectivos bienes inmuebles?

Si No Porque? _____

2. ¿Mantiene actualizado y organizado el archivo del registro matricular de los contribuyentes en la oficina del IUSI?

Si No Porque? _____

3. ¿Se les brinda la información oportuna a los contribuyentes que se presentan al departamento, que por diversos motivos acuden al mismo?

Si No Porque? _____

4. ¿Revisa los expedientes y vela porque los requisitos de cada caso no cumplan de acuerdo a lo establecido por la ley; que esto incluye, inscripciones, traspasos, avalúos, asignación y/o ubicación, rectificación, verificaciones y otros?

Si No Porque? _____

5. ¿Anota en forma correlativa los expedientes ingresados y opera en los registros correspondientes lo relativo a cada caso?

Si No Porque? _____

6. ¿Archiva los expedientes tramitados y devueltos por otros encargados adscritos al departamento?

Si No Porque? _____

7. ¿Opera en los libros de registro de matrícula municipal a cada propietario de bienes inmuebles ubicados en la jurisdicción municipal?

Si No Porque? _____

8. ¿Traslada los expedientes y la información por medio electrónico al coordinador del IUSI?

Si No Porque? _____

9. ¿Emite certificaciones, proyectos de resoluciones, notificaciones y otro tipo de documentos, conforme la etapa de trámite de cada expediente?

Si No Porque? _____

10. ¿Notifica a la Dirección General de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles, sobre las modificaciones a la base de datos del registro matricular?

Si No Porque? _____



Anexo 5

Universidad Panamericana de Guatemala

Sede Regional Zacapa

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Administración de Empresas

Entrevista dirigida al Encargado (a) de Cuenta Corriente del departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles (I.U.S.I.)

Instrucciones: A continuación se le presenta una serie de preguntas relacionadas con la problemática existente en el departamento del I.U.S.I. Colocar una “X” en la respuesta que considere la indicada.

1. ¿Brinda asesoría a los contribuyentes que se presentan a pagar el IUSI?

Si No Porque? _____

2. ¿Existe sistemas para la elaboración de pólizas y reportes, autorizado por el Ministerio de Finanzas Públicas?

Si No Porque? _____

3. ¿Se llevan a cabo actualizaciones de cuenta corriente de todos los contribuyentes del IUSI de la jurisdicción municipal, con regularidad?

Si No Porque? _____

4. ¿Se ejecutan los cobros correspondientes, cuando el contribuyente deja de realizar sus pagos del IUSI?

Si No Porque? _____

5. ¿Se le informa al contribuyente, a donde tiene que dirigirse o remitirse en el procedimiento de pago de su impuesto?

Si No Porque? _____

6. ¿Opera las tarjetas de cuenta corriente, con base a la copia de orden de pago, luego de haber tenido a la vista la copia del recibo de pago por parte del contribuyente?

Si No Porque? _____

7. ¿Le da el mantenimiento necesario y correspondiente, de forma diaria al cálculo de impuestos, multas o bien cualquier tipo de actividad que corresponde al procedimiento?

Si No Porque? _____

8. ¿Elabora informes estadísticos del comportamiento de los ingresos relativos al IUSI?

Si No Porque? _____

9. ¿Lleva el kardex físico y digital del pago del IUSI de los contribuyentes, para obtener un mejor control e información detallada de los mismos?

Si No Porque? _____

10. ¿Contribuye y realiza por requerimiento del coordinador del departamento del IUSI, otras actividades afines o no a su puesto?

Si No Porque? _____



Anexo 6

Universidad Panamericana de Guatemala

Sede Regional Zacapa

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Administración de Empresas

Cuestionario dirigido a los Técnicos de Campo (3) del departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles (I.U.S.I.)

Instrucciones: A continuación se le presenta una serie de preguntas relacionadas con la problemática existente en el departamento del I.U.S.I. Colocar una “X” en la respuesta que considere la indicada.

1. ¿Qué toman en cuenta al momento de llevar a cabo un revalúo? (puede elegir más de una opción)

Inspección ocular del terreno

Escrituras del terreno

Otros _____

2. ¿Se le aplican sanciones al contribuyente, cuando este deja de pagar o bien se encuentra en mora el impuesto?

Si No Porque? _____

3. ¿Qué procedimientos utiliza para llevar a cabo una valuación de los bienes inmuebles? (puede elegir más de una opción)

Información por parte del contribuyente

Inspección y verificación ocular al terreno

Otros _____

4. ¿Elabora y solicita ordenes de comisión para visitar a los lugares en donde los contribuyentes cuentan con sus propiedades?

Si No Porque? _____

5. ¿Practica mediciones, inspecciones y demás actividades relacionadas con el control inmobiliario y el avalúo de bienes inmuebles, cuando así fuere el caso?

Si No Porque? _____

6. ¿Entrevista a los propietarios o poseedores de bienes inmuebles para completar los requisitos o datos requeridos?

Si No Porque? _____

7. ¿Realiza consultas a los diversos registros públicos y privados, como por ejemplo el registro general de la propiedad, instituto geográfico nacional y archivo de Centroamérica?

Si No Porque? _____

8. ¿Elabora informes de trabajo, que cuente con los croquis necesarios de ubicación, cálculos relativos a extensiones, valores y otros?

Si No Porque? _____

9. ¿Toma los puntos GPS (Sistema de Posicionamiento Global), y fotografías del bien inmueble cuando visita?

Si No Porque? _____

10. ¿Se realizan jornadas informativas, dando a conocer la importancia de inscribir los bienes inmuebles que posea la población Zacapaneca?

Si No Porque? _____

Anexo No. 7
Ejecución de la propuesta

“Plan de comunicación para la inscripción y registro de un bien inmueble en el departamento del IUSI de la Municipalidad de Zacapa”.

Introducción

Formar al personal tanto administrativo como operativo para saber transmitir la información entre el mismo personal para luego trasladarla al contribuyente que visite las instalaciones del departamento del IUSI, dentro de la Municipalidad de Zacapa, cumpliendo siempre con los lineamientos requeridos en los diferentes procesos.

La calidad de saber comunicar la información a las personas, hará que llegue de una forma veraz y directa, para llevar a cabo el trámite respectivo en cuanto a registro e inscripción de un bien inmueble.

Con la implementación del plan de comunicación, se busca mejorar los procesos y la fluidez de información dentro de la misma oficina, para ser transmitida al contribuyente, desarrollando normativas de responsabilidad laboral, que se consideran partes claves para el buen funcionamiento del departamento.

Garantizar el área de trabajo para supervisar y verificar el cumplimiento, para promover la comprensión y la implementación de las normas, cerciorándose que se cubran las necesidades y que se cumplan todos los procedimientos establecidos para mejorar la calidad laboral en el desempeño de las actividades.

El requerimiento de un plan de comunicación que asegure el mantenimiento y el cumplimiento de las funciones instituidas, como también el mejoramiento en la productividad, la calidad y la atención del personal y contribuyente, de forma cordial y transparente, conjuntamente con las

recomendaciones enmarcadas en el plan de comunicación implementado en el departamento del IUSI.

- Objetivos
- Objetivo general

- Implementar el plan de comunicación en el departamento del IUSI de la Municipalidad de Zacapa, determinando su funcionalidad y eficiencia, logrando obtener resultados favorables y de beneficio en cuanto a sus procedimientos, metas y objetivos establecidos.

- Objetivos específicos
 - ✓ Controlar el desempeño de las actividades y funciones del plan de comunicación, mediante el método de observación.
 - ✓ Establecer el plan de comunicación como base para la ejecución de los procedimientos y procesos del registro e inscripción de un bien inmueble, manteniendo un nivel satisfactorio de calidad de relaciones interpersonales por parte de los involucrados.
 - ✓ Dar a conocer el plan a los potenciales actores involucrados y a los principales beneficiarios.
 - ✓ Informar y comunicar la información correcta y veraz a los ejecutores y a los beneficiarios.
 - ✓ Sistematizar la comunicación entre el personal del departamento del IUSI y el contribuyente, en cuanto a procesos y procedimientos.

Mantener informado y bien comunicado al contribuyente de todos los cambios y sistemas implementados dentro del manejo de procedimientos de registro e inscripción al contribuyente, con previa comunicación e información por parte del coordinador hacia sus subordinados.

- Alcance

La ejecución de la propuesta se delimitará únicamente en el área del departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Zacapa, para el cual se desarrolla el presente plan de comunicación para la inscripción y registro de un bien inmueble, siendo de soporte al coordinador del departamento, para dotar de conocimiento y como se lleva a cabo todas los procesos al personal administrativo y operativo. La implementación del plan de comunicación, queda a criterio del coordinador del departamento, para lo cual deberá realizar una evaluación del mismo, para disponer si se aplican todos los procesos y procedimientos descritos en el plan en mención.

- Beneficios

Para la empresa

- ✓ Obtener la confianza de los colaboradores y contribuyentes.
- ✓ Mayor aceptación y nivel de confianza.
- ✓ Credibilidad.
- ✓ Incremento de los ingresos propios.

Para los trabajadores

- ✓ Mayor y mejor formación
- ✓ Mejora la calidad laboral
- ✓ Reducción de llamadas de atención
- ✓ Promociones

Para los contribuyentes

- ✓ Proporcionarles servicios de calidad

- ✓ Trato decoroso
- ✓ Proveerles bienestar y seguridad
- ✓ Brindar atención calificada

Descripción de la propuesta

Un plan de comunicación debe ser realizado por una persona con amplios conocimientos en comunicación de información, o bien en trasladar datos que puedan dar a conocer procesos o procedimientos importantes desarrollados dentro de una institución o bien de un departamento.

Elementos que conforman un plan de comunicación

1. Los objetivos
2. El mapa comunicacional
3. Los destinatarios de nuestra comunicación
4. Los circuitos, los lenguajes, los soportes y los mensajes
5. Acción
6. Canal
7. Responsable
8. Objetivo
9. Estrategia
10. El plan

Preguntas orientadoras para un Plan de Comunicación

- ¿Cuál es el tema o problema con el que se quiere trabajar?
- ¿Qué aspectos del problema interesan particularmente?
- ¿Cuáles son los logros que la estrategia comunicacional se propone?
- ¿Qué información se quiere transmitir?
- ¿Qué tipo de relación comunicativa se desea entablar con el público?
- ¿Qué se espera como respuesta al mensaje?
- ¿Qué se quiere que las personas hagan como consecuencia de la comunicación?

- ¿A quiénes nos dirigimos?
- ¿Cómo son?
- ¿Qué hacen?
- ¿Cuáles son sus identidades?
- ¿Cuáles son las maneras más adecuadas para llegar a nuestros destinatarios?

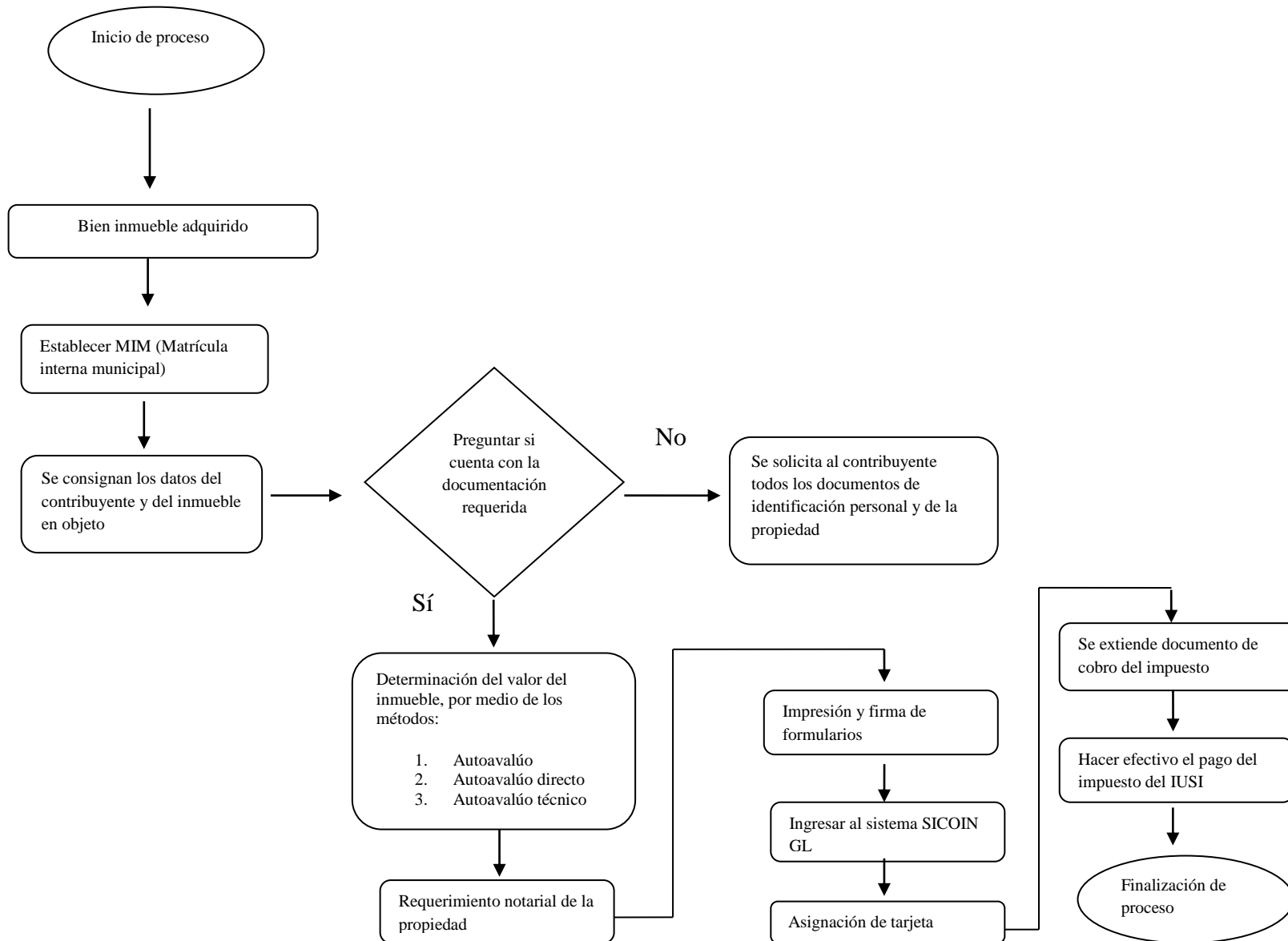
Cuadro No. 6
Plan de comunicación para dar a conocer los procedimientos y formas para la atención del contribuyente

Semana	Acción	Canal	Recursos y Herramientas	Responsable	Objetivo	Estrategia
Semana 1	Dar a conocer el plan de comunicación	Interacción	Documentos y la aplicación de tecnología.	Instructor	Tener un medio de comunicación interna y externa que dé a conocer la información necesaria	Crear un espacio dentro de la oficina para que el coordinador traslade la información a sus colaboradores y luego ésta sea transmitida al usuario.
Semana 2	Trasladar el contenido del plan a los colaboradores	Correo electrónico, reuniones, internet	Utilización del internet y las instalaciones del departamento del IUSI.	Instructor y Coordinador	Concientizar a todos los colaboradores la importancia que tiene un plan de comunicación	Realizar reuniones a menudo, enviar información por correo electrónico
Semana 3	Difundir el plan de comunicación en todo el departamento	Reuniones individuales en el IUSI	Comunicación, imagen, charlas	Coordinador y Subcoordinador	Familiarizar a todos los colaboradores en el tema de comunicación e información y traslado de la misma	Haciendo ejercicios de cómo comunicarse con las personas

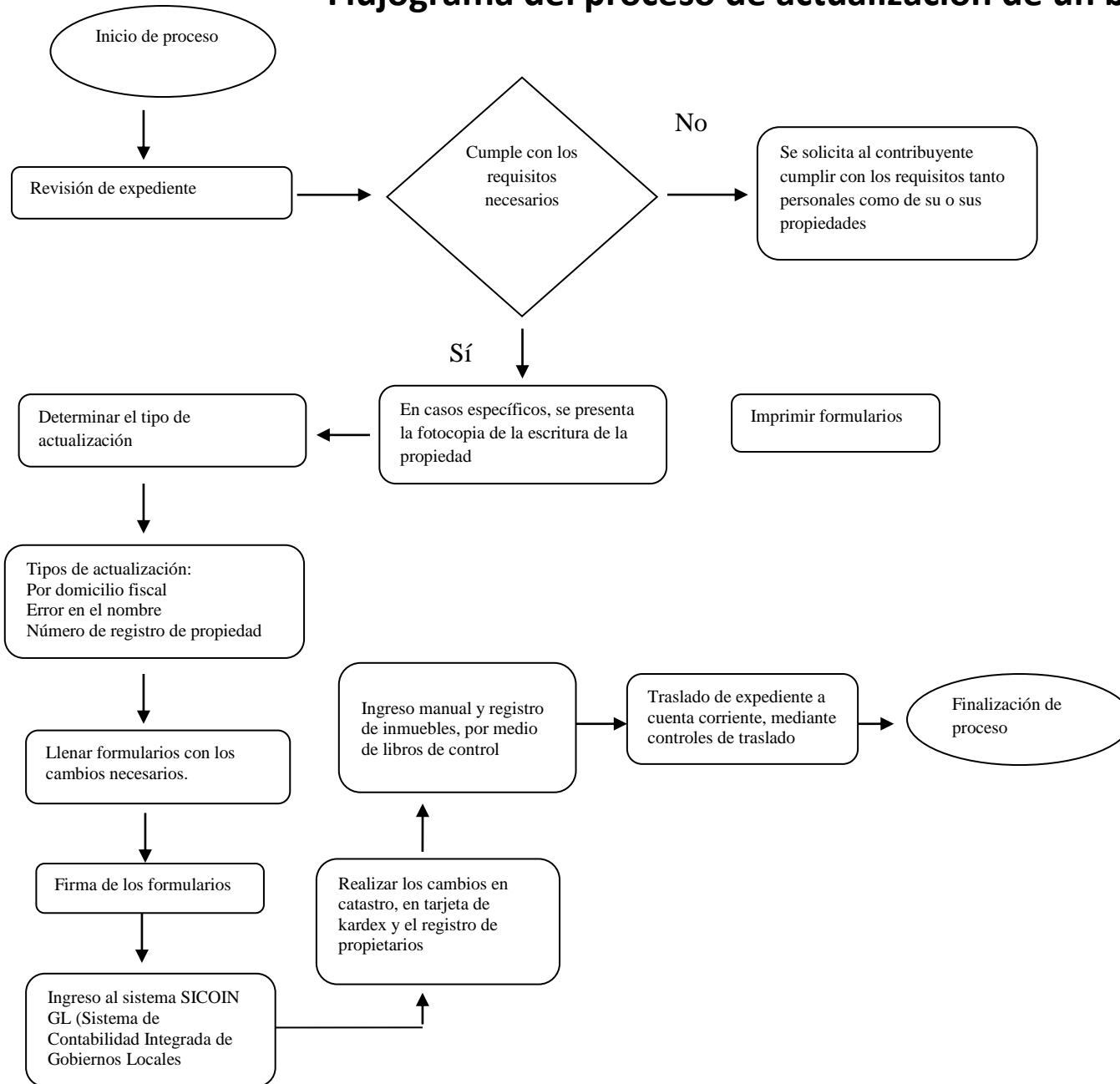
Semana 4	Organizar eventos informativos para el usuario	Actividades informativas para el colaborador, ejercicios prácticos	Imagen y comunicación	Instructor	Armonizar al personal para una efectiva comunicación e información	Realizar actividades motivacionales que contenga refrigerio para brindar la información requerida.
Semana 5	Encuestas Online	Internet	Tecnología, comunicación e imagen	Coordinador y Subcoordinador	Por medio de las encuestas recabar información de la percepción del colaborador y usuario.	Periódicamente llevar a cabo encuestas de satisfacción y/o de opinión online a colaboradores y usuario

Fuente: Elaboración propia

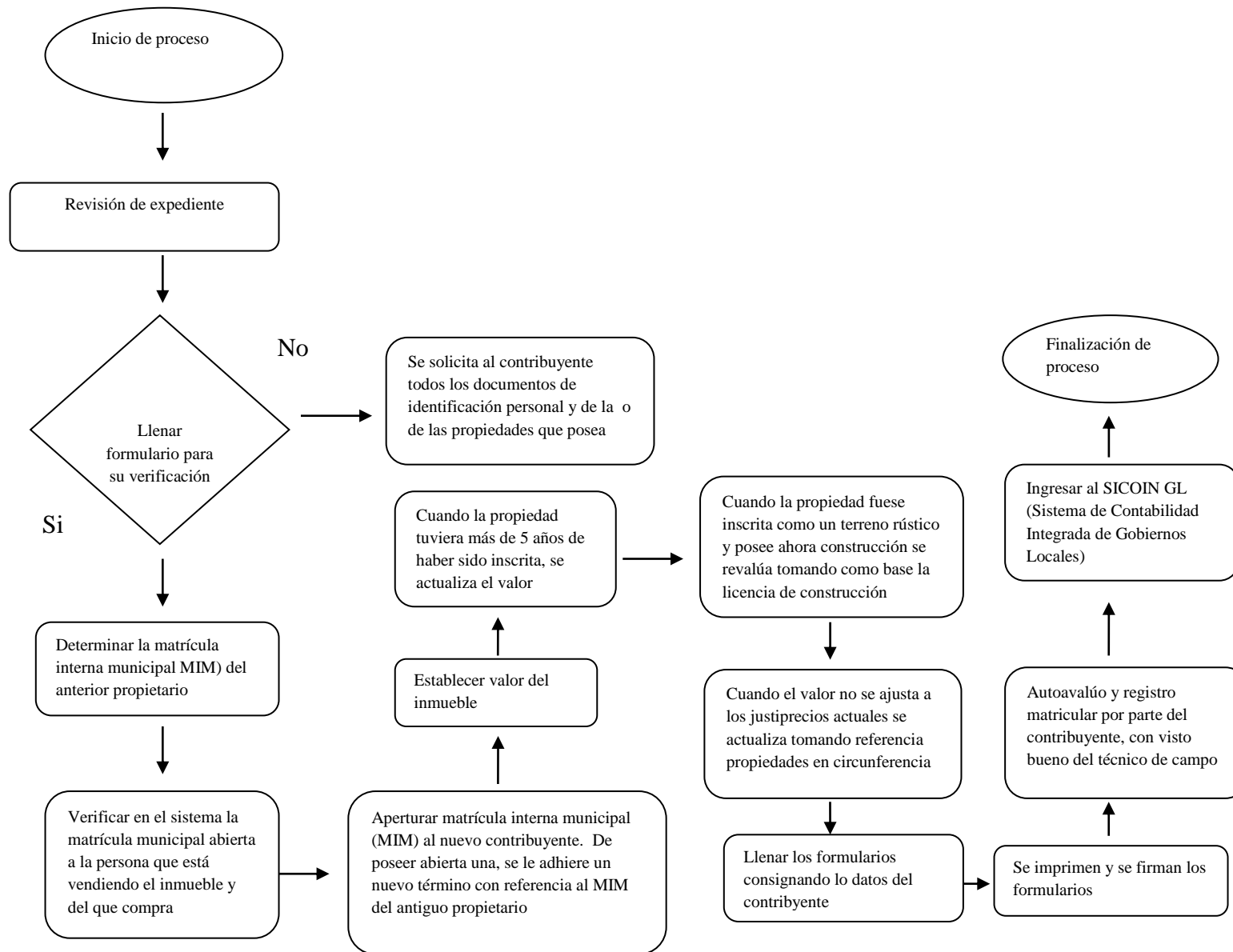
Flujograma del proceso de una nueva inscripción



Flujograma del proceso de actualización de un bien inmueble



Flujograma del proceso de traspaso de un bien inmueble



- Marketing

La propuesta de marketing en el plan de comunicación hacia los colaboradores y al contribuyente, consiste en detallar ampliamente el contenido de todos los pasos, procesos y procedimientos de cómo llevar a cabo un registro y una inscripción de un bien inmueble dentro del departamento del IUSI. Asimismo que el colaborador pueda transmitir la información correcta y veraz al contribuyente para que los todos los pasos, procesos y procedimientos se den de una forma correcta y ordenada.

- Producto

Plan de comunicación para dar a conocer la inscripción y registro de un bien inmueble en el departamento del IUSI, ubicado en la municipalidad de Zacapa del municipio de Zacapa.

- Precio

El costo de la propuesta y la ejecución de la propuesta, el primer escenario es de tres mil seiscientos noventa y nueve quetzales con cero centavos de quetzal (Q. 3,699.00) (ver pág. cuarenta y cuatro y cuarenta y cinco (47 y 98). Segundo escenario es de dos mil novecientos siete quetzales con cero centavos de quetzal (Q. 2,907.00) (ver pág. noventa y noventa y uno (99). El principal beneficio con la implementación de esta propuesta, es que su producto tenga influencia dentro del departamento del IUSI y que su funcionamiento sea fluido y de aceptación por el colaborador y por el contribuyente.

- Plaza

El área de cobertura o bien de implementación, será en el departamento del IUSI, en la municipalidad de Zacapa, del municipio de Zacapa.

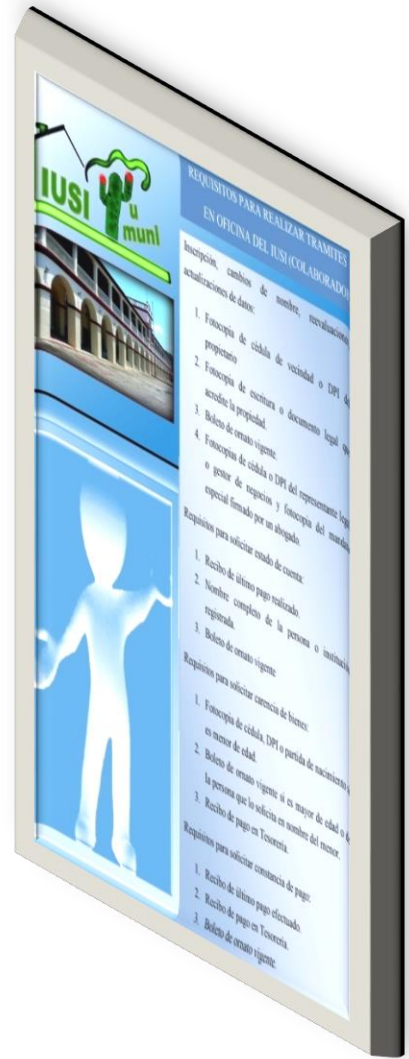
- Promoción

Para promover el correcto funcionamiento y enriquecer el conocimiento de todo el personal involucrado en los procesos y procedimientos de la trasmisión de información, el departamento

deberá cumplir a cabalidad con el plan de comunicación y al mismo tiempo poder capacitarse para lograr un buen funcionamiento dentro del departamento y lograr con esto un mayor y mejor resultado. Asimismo se plantea la siguiente propuesta de marketing para la cual se utilizarán tres (3) elementos que son; charlas, correos y afiches.

- Charlas { El departamento objeto de estudio, dentro de su estructura administrativa cuenta con nivel jerárquico denominado Coordinador, que generalmente cuenta con un nivel académico medio, esta persona maneja un grupo de cinco colaboradores, se propone a darles una charla, en plan de capacitación especial, en cuanto al Plan de Comunicación que deben impartir a sus colaboradores para luego trasladarla a los contribuyentes, que al final es su responsabilidad para garantizar el fluir y el buen funcionamiento del departamento del IUSI.
- Correos { El correo se utilizará de la siguiente manera; el departamento del IUSI, actualmente cuenta con una red de ordenadores privados que se utilizan por medio de internet para compartir dentro de la organización parte de sus sistemas de información y sistemas de operación. A cada colaborador se le apertura una cuenta de correo en las determinadas redes, como por ejemplo, gmail, hotmail, yahoo, etc. Por medio de esta cuenta se le brindara la información para que puedan estarla observando para formar parte de la labor que se lleva a diario dentro del departamento del IUSI.
- Afiches { Se propone la impresión de cinco ejemplares del plan para comunicar todos los procesos y procedimientos que se llevan a cabo para la inscripción y registro de un bien inmueble, que este servirá a su vez para guía de los requisitos que el contribuyente debe llevar para realizar tal trámite.

Econo Baner para escritorio para el colaborador





REQUISITOS PARA REALIZAR TRÁMITES EN OFICINA DEL IUSI (USUARIO)

Inscripción, cambios de nombre, reevaluaciones, actualizaciones de datos:

1. Fotocopia de cédula de vecindad o DPI del propietario
2. Fotocopia de escritura o documento legal que acredite la propiedad.
3. Boleto de ornato vigente.
4. Fotocopias de cédula o DPI del representante legal o gestor de negocios y fotocopia del mandato especial firmado por un abogado.

Requisitos para solicitar estado de cuenta:

1. Recibo de último pago realizado.
2. Nombre completo de la persona o institución registrada.
3. Boleto de ornato vigente

Requisitos para solicitar carencia de bienes:

1. Fotocopia de cédula, DPI o partida de nacimiento si es menor de edad.
2. Boleto de ornato vigente si es mayor de edad o de la persona que lo solicita en nombre del menor.
3. Recibo de pago en Tesorería.

Requisitos para solicitar constancia de pago:

1. Recibo de último pago efectuado.
2. Recibo de pago en Tesorería.
3. Boleto de ornato vigente.

- Persona

Con la actual propuesta serán tres actores involucrados, los cuales saldrán beneficiados, por un lado se encuentra el departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles IUSI, la cual pondrá ante la población del municipio de Zacapa, del departamento de Zacapa, una unidad de servicio de mayor aceptación y confiabilidad, y esto permite un aumento de ingresos financieros y una baja en morosidad, por lo tanto indican un factor de beneficio para la institución.

Por otro lado están los colaboradores del departamento que estarán mejor capacitados, para realizar con eficiencia los diferentes procesos y procedimientos conjuntamente con el plan de comunicación para la inscripción y registro de un bien inmueble, que esto conlleva a una mayor estabilidad laboral, bajo condiciones administrativas y de ley, siendo tratados dignamente.

También se encuentran los contribuyentes, con quienes se tendrá relaciones interpersonales y se interactuará de acuerdo a los conocimientos adquiridos, aplicando todo tipo de información, comunicándoseles de manera fluida, correcta y veraz.

- Financiero

A continuación encontrará detalladamente los gastos que incurrirían para la implementación total de la propuesta, beneficiando a la empresa en el cumplimiento de las metas mediante la comunicación de información al personal involucrado en todos los procesos y procedimientos administrativos y de operación.

Costo de la propuesta y su ejecución, contratando un tercero para impartir las charlas y dar un refrigerio a los participantes.

- Rubros que se pueden cubrir con caja chica de la Municipalidad de Zacapa de acuerdo al marco legal que representa.

Descripción de las cuentas

Grupo 0: Servicios Personales

Rubro No.18 Servicios Técnicos Profesionales

Según el Manual de Clasificaciones Presupuestarias para el Sector Público de Guatemala, en la página número 161 expresa que:

Comprende gastos en concepto de honorarios a peritos, profesionales universitarios, especialistas y técnicos, sin relación de dependencia con el Estado, y los servicios de consultoría y asesoría relacionado con estudios, investigaciones, análisis, auditorías, capacitaciones, sistemas computarizados, sin que sean asignados al servicio de una unidad ejecutora del Estado, ni dotados de los enseres y/o equipos para la realización de sus actividades. Incluye asimismo, la retribución por actuaciones artísticas y deportivas. A continuación se detalla en el siguiente renglón la información.

185 **Servicios de capacitación.**

Comprende la retribución de servicios brindados por profesionales, expertos, docentes, etc. en la organización y dictado de cursos de capacitación.

Debido a que solo se permiten pagar la cantidad de un mil quetzales (Q. 1,000.00) por mes sobre este rubro que lo cubre se detallan la forma de pago y tiempo a continuación:

3 horas por 6 meses = 18 horas

3 horas mensuales por Q. 125.00 (precio hora) = Q. 375.00 mensuales

Q. 125.00 (precio hora), por las 18 horas de capacitación = Q. 2,250.00

Se hace saber que en el departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles laboran siete (7) personas.

Descripción	Justificación del gasto	Cantidad	Precio unitario	Total
Cartucho de tinta	Para impresión del detalle del resultado del trabajo a realizar.	1	Q175.00	Q175.00
Resma de papel bond tamaño carta	Para impresión del detalle del resultado del trabajo a realizar.	1	Q42.00	Q42.00
Encuadernado	Encuadernación de las hojas que resulten para el manual	2	Q25.00	Q50.00
Fotocopias	Fotocopias de los documentos que soportarán el manual de puestos	100	Q0.25	Q25.00
Fólderes y fastenes	Para agregar cada descripción del puesto de trabajo	7	Q1.00	Q7.00
Calculadora	Para realizar las actividades numéricas del proyecto	1	Q 150.00	Q 150.00
Tablilla	Para apoyar las hojas cuando se ejecute el trabajo de campo	1	Q 15.00	Q 15.00
Ejecución de la propuesta	Gastos de impresión de afiches	5	Q 50.00	Q 250.00
Refrigerio	Refrigerio para los participantes	7	Q 15.00	Q 735.00
Honorarios	Capacitación sobre la comunicación efectiva	7	Q 2,250.00	Q 3,000.00
Total				Q 3,699.00

Fuente: Elaboración propia

Costo de la propuesta y su ejecución, contratando un tercero para impartir las charlas, sin darles un refrigerio a los participantes

Descripción	Justificación del gasto	Cantidad	Precio unitario	Total
Cartucho de tinta	Para impresión del detalle del resultado del trabajo a realizar.	1	Q175.00	Q175.00
Resma de papel bond tamaño carta	Para impresión del detalle del resultado del trabajo a realizar.	1	Q42.00	Q42.00
Fotocopias	Fotocopias de los documentos que soportarán el manual de puestos	100	Q0.25	Q25.00
Calculadora	Para realizar las actividades numéricas del proyecto	1	Q 150.00	Q 150.00
Tablilla	Para apoyar las hojas cuando se ejecute el trabajo de campo	1	Q 15.00	Q 15.00
Ejecución de la propuesta	Gastos de impresión de afiches	5	Q 50.00	Q 250.00
Honorarios	Capacitación sobre la comunicación efectiva	7	Q 2,250.00	Q 2,250.00
Total				Q 2,907.00

Fuente: Elaboración propia