



UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

**AUTOGESTIÓN DEL SERVICIO DE ASEO URBANO Y
DOMICILIARIO EN EL MUNICIPIO FRANCISCO DE MIRANDA DEL
ESTADO TACHIRA**

Proyecto de trabajo de grado para optar
al Título de Especialista en Gerencia Tributaria

Autor: Labrador Duque, Yelitza Cecilia

Tutor: Ramírez Petrella, Emilio

SAN CRISTOBAL, JULIO DE 2013

APROBACION DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado presentado por la ciudadana YELITZA CECILIA LABRADOR DUQUE, para optar al Grado de ESPECIALISTA EN GERENCIA TRIBUTARIA en POSTGRADO, cuyo título es AUTOGESTIÓN DEL SERVICIO DE ASEO URBANO Y DOMICILIARIO EN EL MUNICIPIO FRANCISCO DE MIRANDA DEL ESTADO TACHIRA, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a evaluación correspondiente.

En San Cristóbal, a los doce (12) días del mes de Julio de 2013.

Emilio Ramírez Petrella
C.I.V-12.631.604

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso, por ser la luz que ilumina mis días, y el camino que debo seguir.

A mi hijo, Cristofer Josué, mi príncipe, siempre serás mi norte para seguir preparándome espiritual y profesionalmente, Te Amo hijo.

A mis padres, Alirio y Nelsa por su enseñanza y sabiduría que siempre han sabido guiarme, aun seguiré aprendiendo de ustedes.

A Jhonny, mi esposo, novio y amigo, por su comprensión y dedicación, sin su ayuda no hubiese materializado este logro.

ÍNDICE GENERAL

APROBACION DEL TUTOR.....	ii
DEDICATORIA	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
RESUMEN.....	x
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I.....	14
EL PROBLEMA	14
Planteamiento del Problema.....	14
Objetivos.....	17
<i>Objetivo General</i>	17
<i>Objetivos Específicos</i>	17
Justificación e Importancia.....	18
Alcances y Limitaciones.....	18
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO.....	20
Antecedentes.....	20
Bases Teóricas.....	22
<i>Autonomía Municipal</i>	22
<i>Ingresos Municipales</i>	23
<i>Tasas</i>	24
Tipos de tasas.....	26
<i>Aseo urbano y domiciliario</i>	27
<i>Recaudación</i>	28
<i>Cultura Tributaria</i>	30
<i>Autogestión</i>	31
Bases Legales	31
<i>Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela</i>	31
<i>Ley Orgánica del Poder Público Municipal</i>	33
<i>Ordenanzas Municipales</i>	34
Definición de términos básicos	35
CAPÍTULO III.....	38
MARCO METODOLÓGICO	38
Nivel de investigación	38
Diseño de la Investigación	39
Población y Muestra	40
Técnica e instrumento de Recolección de Datos	42
Validez del Instrumento	44
Operacionalización de Variables	44
Técnica de Procesamiento y Análisis de Datos	48
CAPITULO IV.....	49

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	49
Instrumento I: Usuarios del Servicio	49
Instrumento II: Funcionarios de la Oficina de Recaudación.....	74
Análisis General de los Resultados	100
CAPITULO V.....	102
PROPUESTA	102
CONCLUSIONES	105
RECOMENDACIONES.....	106
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	107
ANEXOS	109

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA		PP
1	Población de usuarios del servicio de aseo urbano y domiciliario en el Municipio Francisco de Miranda	38
2	Población de Funcionarios de la Oficina de Recaudación de la Alcaldía del Municipio Francisco de Miranda	39
3	Muestra de usuarios del servicio de aseo urbano y domiciliario en el Municipio Francisco de Miranda	40
4	Operacionalización De Variables	43
5	Sexo	49
6	Edad	50
7	Grado de Instrucción	51
8	Lugar donde vive	53
9	Servicio muy bueno	54
10	Personal Capacitado	55
11	Manejo Sistematizado apropiado	57
12	Mecanismos de pago	58
13	Cancelación Oportuna	59
14	Responsable de lo que se cancela	61
15	Cancelación de gastos y costos por servicio	62
16	Pago es insuficiente para cancelar costos y gastos	63
17	Total de población igual a data de usuarios	65
18	Tipo de usuario	66
19	Tipo de usuario residencial	67
20	Tipo de usuario comercial	68
21	Tipo de usuario industrial	69
22	Tipo de usuario institucional	69
23	Recaudado vs. Servicio prestado	70
24	Razones de deficiencia	71
25	Recomendaciones para máxima eficiencia del servicio	72
26	Sexo	74

27	Edad	75
28	Grado de Instrucción	76
29	Lugar donde vive	77
30	Cargo que ocupa	78
31	Personal Capacitado	79
32	Sistemas de información actualizados	80
33	Estructura organizacional apropiada	81
34	Mecanismos de recaudación de mayor proporción	82
35	Eficiencia de los mecanismos de cobranza	84
36	Responsable de la eficiencia del servicio por lo recaudado	84
37	Gastos y costos como parte de la base imponible	86
38	Los gastos de mantenimiento apropiados a los estándares presupuestarios	87
39	Los gastos de sueldos y salarios apropiados a los estándares presupuestarios	88
40	Los costos del deposito de recepción apropiados a los estándares presupuestados	89
41	Mayor cantidad de población según las categorías de usuarios	90
42	Mayor cantidad de población según los usuarios residenciales	90
43	Mayor cantidad de población según los usuarios comerciales	91
44	Mayor cantidad de población según los usuarios industriales	92
45	Mayor cantidad de población según los usuarios industriales	93
46	Consideración de los criterios de determinación de la tasa Unidad Tributaria (UT) como referencia para el cobro de la	94
47	tasa es apropiado	95
48	Consideración de los costos y gastos para el calculo de la base imponible	95
49	Lo cobrado cubre los costos y gastos necesarios para prestar el servicio	96
50	Consideración de lo recaudado en relación al servicio prestado	97
51	Aportes para lograr la máxima eficiencia del servicio	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS

TABLA	PP
1 Sexo	49
2 Edad	50
3 Grado de Instrucción	52
4 Lugar donde vive	53
5 Servicio muy bueno	54
6 Personal Capacitado	55
7 Manejo Sistematizado apropiado	57
8 Mecanismos de pago	58
9 Cancelación Oportuna	60
10 Responsable de lo que se cancela	61
11 Cancelación de gastos y costos por servicio	62
12 Pago es insuficiente para cancelar costos y gastos	64
13 Total de población igual a data de usuarios	65
14 Tipo de usuario	66
15 Tipo de usuario residencial	67
16 Tipo de usuario comercial	68
17 Tipo de usuario institucional	70
18 Recaudado vs. Servicio prestado	70
19 Razones de deficiencia	71
20 Recomendaciones para máxima eficiencia del servicio	73
21 Sexo	74
22 Edad	75
23 Grado de Instrucción	77
24 Lugar donde vive	78
25 Cargo que ocupa	79
26 Personal Capacitado	80
27 Sistemas de información actualizados	81

28	Estructura organizacional apropiada	82
29	Mecanismos de recaudación de mayor proporción	83
30	Eficiencia de los mecanismos de cobranza	84
31	Responsable de la eficiencia del servicio por lo recaudado	85
32	Gastos y costos como parte de la base imponible	86
33	Los gastos de mantenimiento apropiados a los estándares presupuestarios	87
34	Los gastos de sueldos y salarios apropiados a los estándares presupuestarios	88
35	Los costos del deposito de recepción apropiados a los estándares presupuestados	89
36	Mayor cantidad de población según las categorías de usuarios	90
37	Mayor cantidad de población según los usuarios residenciales	91
38	Mayor cantidad de población según los usuarios comerciales	92
39	Mayor cantidad de población según los usuarios industriales	93
40	Mayor cantidad de población según los usuarios industriales	94
41	Consideración de los criterios de determinación de la tasa Unidad Tributaria (UT) como referencia para el cobro de	95
42	la tasa es apropiado	96
43	Consideración de los costos y gastos para el calculo de la base imponible	97
44	Lo cobrado cubre los costos y gastos necesarios para prestar el servicio	98
45	Consideración de lo recaudado en relación al servicio prestado	99

UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

**AUTOGESTIÓN DEL SERVICIO DE ASEO URBANO Y DOMICILIARIO EN
EL MUNICIPIO FRANCISCO DE MIRANDA DEL ESTADO TACHIRA**

Autor: Labrador Duque, Yelitza Cecilia
Tutor: Ramírez Petrella, Emilio

RESUMEN

El objeto del presente trabajo es promover la autogestión del servicio de aseo urbano y domiciliario en el Municipio Francisco de Miranda del Estado Táchira. La metodología utilizada se ubica dentro de la modalidad de investigación de campo, de acuerdo con los objetivos de carácter descriptivo porque el interés estuvo enfocado en las propiedades del objeto. Los datos están constituidos por dos poblaciones: Funcionarios y usuarios, del primero se tomo la población total por ser muy pequeña y del segundo la muestra quedo constituida por un porcentaje representativo de la población. La información se recolecto a través de la observación directa del personal y posteriormente se aplico un cuestionario tipo encuesta conformado por veinte ítems con una escala de Likert, con el objeto de determinar el cumplimiento de los objetivos de diagnostico, análisis y formulación de estrategias para lograr la autogestión del Servicio. Para la validación se utilizo la experiencia de dos Profesionales: un Msc. Gerencia de Empresas y un Contador Público. Se concluyo que la Alcaldía en el área de Recaudación Municipal, necesita formular estrategias para lograr la autogestión por concepto del servicio de aseo urbano y domiciliario en el Municipio, dentro de las cuales tenemos: Ajustar las tasas que se cobran, actualizar la data de los usuarios del servicio, implementar jornadas de divulgación tributaria e inducir a la practica del reciclaje.

Descriptores: Autogestión, Servicio aseo urbano y domiciliario, usuarios, Municipio.

INTRODUCCIÓN

En los actuales momentos el Gobierno Nacional fija su atención en la reducción del déficit fiscal, y organiza la diversidad de los ingresos provenientes de fuentes tributarias, a través de la modernización y fortalecimientos de la planificación tributaria que le sirva de base a la generación de recursos. Con el objeto de fortalecer la autogestión municipal, aprovechando su autonomía tributaria, la cual comprende la creación, recaudación e inversión de sus ingresos, que es lo que le permite al Municipio garantizar un mínimo de auto-suficiencia económica para el mantenimiento y solución de las necesidades que surgen en las Comunidades.

La recaudación de tasas por concepto de la prestación de servicios públicos es una de las fuentes de ingresos que podría ser aprovechada por los municipios para auto sustentarse. El servicio de aseo urbano y domiciliario es uno de esos servicios, que comprende el mantenimiento, aseo y estado higiénico de las calles, avenidas y demás lugares publico; beneficiando prácticamente a todos los usuarios del municipio y que el cual, en muchos casos se presta sin ser cobrado.

Sin embargo, en el Municipio no existe una conciencia tributaria predeterminada por parte de los usuarios del servicio de Aseo Urbano y domiciliario, para el pago de las tasas por la prestación de ese servicio; en muchos casos, los usuarios olvidan la existencia de estas tasas, a pesar que, el servicio es prestado continuamente en todo el Municipio. Igualmente, no se observa por parte del gobierno local, mecanismos de cobranza eficientes para recaudar dichas tasas, aun considerando que este ingreso podría ser un apoyo para gestionar los gastos que causa la prestación del servicio.

En este sentido, se debe buscar la forma para que el gobierno local estimule mediante políticas de recaudación interna y una amplia divulgación tributaria a los usuarios para que paguen las tasas por el servicio de aseo urbano y domiciliario, a fin de garantizar que se preste adecuadamente.

Por consiguiente, se pretende con esta investigación promover la autogestión del servicio de aseo urbano y domiciliario mediante la recaudación de las tasas en el Municipio Francisco de Miranda, Estado Táchira.

El estudio esta enmarcado dentro de la investigación documental y de campo, de tipo descriptiva, se desarrollo de acuerdo a los lineamientos establecidos para la realización del trabajo de grado. En tal sentido, se estructura de la siguiente manera:

En el Capítulo I se realiza el planteamiento del problema y la formulación del mismo, los objetivos a cumplir, la justificación y alcance de la investigación.

En el Capítulo II se establece el marco teórico, constituido por los antecedentes y las bases teóricas que sustentaron la investigación desarrollada, de la misma manera la definición de términos.

El Capítulo III es el marco metodológico, donde se desarrolla el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, así como la técnica e instrumento de recolección de datos, la validez del instrumento de recolección de datos y finalmente el procesamiento y análisis de los mismos.

El Capítulo IV presenta el análisis y la interpretación de los resultados obtenidos de la investigación.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación, como también, la bibliografía y anexos pertinentes.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El Municipio Francisco de Miranda está dividido en cuatro aldeas; tiene una temperatura promedio de 21°C¹ y su población está estimada de 4.065 habitantes². Su economía tiene una alta dependencia del gasto público, pero parte de su población vive de la actividad agrícola y ganadera, que les permite cubrir sus necesidades básicas. También concurren en la conformación de la base económica del Municipio los servicios turísticos, el comercio y la industria de la construcción en menor grado. Cuenta con todos los servicios básicos (agua, luz, teléfono y aseo urbano) y el gobierno local es el responsable de la prestación de algunos de esos servicios.

El servicio de aseo urbano y domiciliario es uno de esos servicios, el cual beneficia a todos los usuarios del casco del municipio y algunas aldeas en donde existe acceso de vías apropiado; los tipos de usuarios son diferentes, entre ellos, los usuarios residenciales, comerciales e institucionales³.

Sin embargo, en el Municipio no existe una conciencia tributaria predeterminada por parte del usuario del servicio de Aseo Urbano y domiciliario, para el pago de las tasas por dicho concepto, en muchos casos,

¹CORPOANDES

http://www.corpoandes.gov.ve/files/imagenes/file/descargas/gerencia_informacion/Dossier%202003.pdf/Municipal%20Tachira_2003/Francisco%20de%20Miranda.pdf. Fecha de la Consulta: 12-05-2012.

² Cuadro P4. Estado Táchira. Densidad poblacional según municipio, 2011. Proyecciones basadas en el Censo nacional de Población y Vivienda 2001. Fecha de Consulta: 08-02-2013.

³ Ordenanza de aseo Urbano y Domiciliario del Municipio Francisco de Miranda. Gaceta Municipal Extraordinaria N° 10. 11 de marzo de 2010. Art. 25.

los usuarios olvidan la existencia de estas tasas, a pesar que, el servicio es prestado continuamente en todo el Municipio. Igualmente, no se observa por parte del gobierno local, mecanismos de cobranza para recaudar dichas tasas, aun considerando que este ingreso podría ser un apoyo para gestionar los gastos que causa la prestación del servicio, como lo son: El pago de los empleados, mantenimiento del vehículo y gastos de recepción de desecho sólidos.

Debido a que el servicio ha mejorado considerablemente en comparación con años anteriores, a causa de la modernización del medio de recolección, de un camión F-350 a un camión recolector de basura, según información suministrada por el Alcalde del Municipio Francisco de Miranda⁴; quien también ha expresado sus dificultades económicas para mantener algunos gastos propios del Municipio.

Lo anterior trae como resultado, la falta de recursos para mantener el buen funcionamiento del servicio de aseo urbano y domiciliario especialmente en San José de Bolívar, Municipio Francisco de Miranda; Dicha situación es generada por:

- La dependencia de los recursos transferidos del Poder Nacional y no de los ingresos por las tasas de tal servicio.
- Ineficiencia de la administración local para recaudar las tasas por concepto del servicio de aseo urbano y domiciliario.
- Ausencia de conciencia tributada por parte de los usuarios del servicio.

La falta de recursos para mantener el servicio de aseo urbano y domiciliario, la ineficiente recaudación y la ausencia de conciencia tributaria, podría llevar a San José de Bolívar a desmejorar o suspender la prestación

⁴ Sánchez Chacón, Yordy Wilfredy, Alcalde del Municipio Francisco de Miranda. Entrevista, 26-03-2012.

de dicho servicio y causar un problema social de salubridad que afectaría a toda la población.

Es importante que el gobierno local estimule mediante políticas de autogestión del servicio de aseo urbano y domiciliario, la recaudación de las tasas por dicho concepto, a fin de garantizar que se preste un adecuado servicio.

La deficiente recaudación de las tasas por concepto de aseo urbano y domiciliario por parte de la alcaldía y la falta de conciencia tributaria por parte de los usuarios, ha generado inquietud en cuanto a la imposibilitada autogestión del servicio de aseo urbano y domiciliario en San José de Bolívar, Municipio Francisco de Miranda.

En tal sentido, con base a la problemática antes descrita, surgen las siguientes interrogantes: ¿Es posible lograr la autogestión del servicio de aseo urbano y domiciliario mediante la recaudación de las tasas en San José de Bolívar, Municipio Francisco de Miranda, Estado Táchira? ¿Cuál es la situación actual de la gestión del agente recaudador de las tasas por concepto del servicio de aseo urbano y domiciliario en San José de Bolívar, Municipio Francisco de Miranda? ¿Qué estrategias podrían tomarse para lograr la autogestión del servicio de aseo urbano y domiciliario en San José de Bolívar, Municipio Francisco de Miranda?

Objetivos

Objetivo General

Promover la autogestión del servicio de aseo urbano y domiciliario mediante la recaudación de las tasas en San José de Bolívar, Municipio Francisco de Miranda, Estado Táchira.

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la gestión actual del agente recaudador de las tasas por concepto del servicio de aseo urbano y domiciliarios en San José de Bolívar, Municipio Francisco de Miranda.

2. Analizar la base imponible que se utiliza para calcular las tasas por concepto de aseo urbano y domiciliarios en San José de Bolívar, Municipio Francisco de Miranda.

3. Comparar el número de hogares de San José de Bolívar, Municipio Francisco de Miranda del Estado Táchira con la data de los usuarios contribuyentes beneficiados del servicio de aseo urbano y domiciliarios del Municipio Francisco de Miranda.

4. Analizar la estructura de costos vs. Ingresos por concepto del servicio de aseo urbano y domiciliarios en San José de Bolívar, Municipio Francisco de Miranda.

5. Formular estrategias para lograr la autogestión del servicio de aseo urbano y domiciliario en el Municipio Francisco de Miranda.

Justificación e Importancia

El desarrollo de esta investigación proporciona al agente recaudador de la Alcaldía del Municipio Francisco de Miranda del Estado Táchira una estrategia que le permita la autogestión del Servicio de aseo urbano y domiciliario mediante la recaudación por dichas tasas, y técnicas para mejorar la conciencia tributaria por parte de los usuarios, lo cual permitirá una eficiente prestación del Servicio y evitar un problema social que afectaría a toda la población.

La investigación permitirá demostrar la autogestión del Servicio de aseo urbano y domiciliario mediante la recaudación por dichas tasas, lo cual servirá de referencia a los estudiosos del área de tributación municipal e igualmente podrá ser tomado como antecedente o bases para futuras investigaciones.

El estudio se justifica desde el punto de vista socio-económico, ya que las recomendaciones que se presenten coadyuvaran mejorar el nivel de ingresos del Municipio, lo que por ende permitirá solucionar problemas a la comunidad.

Es importante el desarrollo de esta investigación para que el gobierno local estimule mediante políticas de autogestión del servicio de aseo urbano y domiciliario, la recaudación de las tasas por dicho concepto, a fin de garantizar que se preste un adecuado y continuo servicio.

Alcances y Limitaciones

La presente investigación pretende diseñar una estrategia para la autogestión del servicio de aseo urbano y domiciliario mediante la implementación de un sistema de recaudación óptimo en la oficina de

recaudación y la divulgación tributaria constante sobre el pago oportuno de los impuestos municipales, específicamente la tasa por concepto de servicio de aseo urbano y domiciliario con el propósito de presentarlo a la Alcaldía del Municipio Francisco de Miranda del Estado Táchira. En ningún caso se trata de desarrollar o implementar dicha propuesta, ello corresponde a las autoridades locales.

Dentro de las limitaciones de la investigación se destacan: La disponibilidad de los funcionarios de la oficina de recaudación a recibir la información necesaria; la veracidad y objetividad al momento de responder a las interrogantes planteadas en el instrumento de recolección de datos; la falta de recursos para adoptar un sistema de recaudación de última tecnología e invertir en talleres de capacitación y divulgación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes

De acuerdo con el objeto de estudio de la presente investigación, se encontraron trabajos previamente realizados, donde se hace referencia a ciertos aspectos de dicha investigación, siendo éstos:

El primer antecedente lo representa el trabajo de Piselli P., Ana Patricia (2005), titulado “Derechos y garantías constitucionales de los Contribuyentes frente a la Ordenanza sobre actividades económicas del Municipio Chacao del Estado Miranda”, el cual hace referencia a la potestad tributaria que corresponde a los entes menores y las limitaciones a la misma, tanto explícitas como implícitas. Adicionalmente, se muestra un estudio detallado del impuesto municipal en lo que respecta a sus elementos integrantes, es decir, al hecho generador de la obligación tributaria, la base impositiva y los sujetos pasivos⁵.

La anterior investigación es considerada un aporte al Capítulo II, pues sirve de guía u orientación para el tema de estudio ya que muestra la potestad tributaria que corresponde a las alcaldías, y define detalladamente los elementos que integran el impuesto municipal.

⁵ Derechos y garantías constitucionales de los Contribuyentes frente a la Ordenanza sobre actividades económicas del Municipio Chacao del Estado Miranda. Universidad de Los Andes, Estado Táchira.

El segundo antecedente fue el realizado por Morett Vielma, Jenny C. (2008), titulado “Fortalezas y debilidades de los tributos municipales en cuanto a su aplicación durante el período 2001-2004 caso: Municipio Panamericano del Estado Táchira”, en la presente investigación se estudió el análisis de las debilidades y fortalezas de los Impuestos Municipales en cuanto a su aplicación, y obteniendo entre alguna de sus conclusiones que existe la necesidad de actualizar las ordenanzas existentes y elaborar las que no se están aplicando, mediante la introducción de incentivos fiscales que actúen como fuente de atracción del contribuyente hacia el pago de los tributos, pues si estos procesos son adecuados conducidos puede darse un mejor manejo de la administración de los recursos del los Municipios. Finalmente, en su propuesta recomienda elaborar un censo de contribuyentes, para verificar que todos los establecimientos estén inscritos en el Registro de Contribuyentes e instar a los que aun no forman parte de dicho registro al cumplimiento de su obligación tributaria como miembro de la comunidad⁶.

Este estudio confirma que debe hacerse un análisis de las ordenanzas existentes a fin de determinar si son aptas para la aplicación de los impuestos municipales, y determina si la data de contribuyentes es la más actualizada para determinar dichos tributos.

El tercer antecedente lo constituye el realizado por Hernández S., Luis A (2002), titulado “La Planificación tributaria en la gerencia de recaudación de la alcaldía del Municipio Iribarren del Estado Lara”, en el cual se concluyo que la Dirección de Hacienda necesita metodología para mejorar la formulación de objetivos y la fijación de metas que puedan contribuir a optimizar el proceso de recaudación y fiscalización, por lo que se sugirieron objetivos, estrategias y técnicas de fiscalización para determinar la

⁶ Fortalezas y debilidades de los tributos municipales en cuanto a su aplicación durante el período 2001-2004 caso: Municipio Panamericano del Estado Táchira. Universidad Católica del Táchira. San Cristóbal, Estado Táchira.

Planificación Tributaria en la Gerencia de Recaudación de la Alcaldía del Municipio Iribarren del Estado Lara⁷.

El estudio proporciono elementos teóricos a esta investigación, sobre todo en lo referente al marco teórico y la metodología.

El cuarto antecedente lo constituye el realizado por García Alcedo, Mariana (2009), Titulado: “Plan estratégico para la recaudación de los ingresos fiscales de la Alcaldía del Municipio San Cristóbal del Estado Táchira”, el objetivo era presentar una propuesta que proporcionara mediante un plan de autogestión financiera las estrategias del proceso de recaudación y liquidación de ingresos para la procura de recursos económicos en la Alcaldía del Municipio San Cristóbal⁸.

De esta investigación se tomo parte del enfoque para el análisis teórico y metodológico que sirvió de base para este estudio.

Bases Teóricas

Autonomía Municipal

Sanmiguel (2006) señala sobre la autonomía del municipio:

En materia municipal, Principio según el cual el Poder Municipal goza de independencia frente a los otros poderes públicos. Independencia política, normativa y administrativa, por cuanto constitucionalmente se le otorga el privilegio de nombrar sus propias autoridades; la libre gestión en materia de su

⁷ La Planificación tributaria en la gerencia de recaudación de la alcaldía del Municipio Iribarren del Estado Lara. Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”. Barquisimeto, Estado Lara.

⁸ Plan estratégico para la recaudación de los ingresos fiscales de la Alcaldía del Municipio San Cristóbal del Estado Táchira. Universidad Católica del Táchira. San Cristóbal, Estado Táchira.

competencia y la creación, recaudación e inversión de sus propios ingresos. Es el derecho y la capacidad efectiva que tienen los municipios de ordenar y gestionar una parte importante de los asuntos públicos propios de la vida local, en el marco de la Ley, bajo su propia responsabilidad y en beneficios de los habitantes, quedando reservada a la Constitución o a la Ley la definición de esas competencias⁹.

También se puede definir la autonomía financiera y tributaria según Acosta (1997) como “la facultad que tienen los municipios en cuanto a los siguientes ingresos: Los procedentes de su patrimonio, incluso el producto de ingresos propios (impuesto, tasas y contribuciones)”¹⁰.

En otras palabras podemos concluir que, es la facultad o aptitud que tiene el municipio, como persona jurídica publica territorial para administrarse y gobernarse a sí mismo, de la misma forma hay que resaltar que está limitada por la Constitución e incluso dicha autonomía se llevara a cabo siempre que las competencias asignadas permitan la incorporación y participación de la ciudadanía en el proceso que implique la gestión pública.

Ingresos Municipales

En términos generales puede decirse, Villegas (1992), “que recursos públicos son los ingresos en la tesorería del Estado, cualquiera que sea su naturaleza económica o jurídica”¹¹. Los ingresos del dominio publico, como lo define Sanmiguel (2006), “están constituidos por todos aquellos recursos que obtiene el Estado en virtud de su soberanía, de su facultad legal para

⁹ Diccionario de Derecho Tributario. Primera edición. Editorial Lizcalibros, C.A., Valencia, 2006. p.117.

¹⁰ El Municipio, su gobierno, su administración. Quinta Edición. Caracas –Venezuela, 1997. p.87

¹¹ Curso de Finanzas, Derecho financiero y Tributario. Quinta Edición. Ediciones Depalma. Buenos Aires, 1992. p.49

fijar tributos a todos los ciudadanos y los Entes jurídicos, por sus actividades dentro de cada territorio”¹².

Es necesario indicar que los municipios venezolanos en su parte operativa y funcional, tienen definida en artículo 179 de la Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela(1999) la competencia en la definición de los ingresos y en la Ley Organiza del Poder Publico Municipal en sus Artículos 140, 141, 142.

En torno a la importancia del municipio, es claro que más que un asunto de recursos, de lo que se trata es de lograr una verdadera y efectiva suma de competencias para resolver y enfrentar con éxito las responsabilidades que correspondan al gobierno municipal. Del mismo modo, es evidente que se requiere una especie de reordenamiento, una redistribución geográfica y múltiples reformas y medidas correctivas.

Así mismo, es casi ocioso repasar cuales son los posibles ingresos municipales, pues sabido es que los hay de carácter tributario y de diverso origen. Hay transferencias del gobierno central o Estado, donaciones y aportes directos, créditos, participación calificada en recursos nacionales de origen tributario y propiamente tributos municipales (sean impuestos, tasas o contribuciones tributarias especiales). También podría haberlos de tipo financiero y por venta de bienes y servicios. La lista podría verse ampliada o disminuida según el concepto que se tenga.

Tasas

Quiñones, Enrique y Quiñones, Abraham (1992), mencionan a la tasa en materia fiscal como “equivalente al precio” y lo definen como “el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva o

¹² Sanmiguel Sanjuán, Efraín Enrique. op.cit. p.448.

potencial de un servicio publico individualizado en el contribuyente. Su producto no debe tener destino distinto ajeno al servicio que constituye el presupuesto de la obligación”.¹³ Para Sanmiguel (2006), las tasas es la “cantidad de dinero que un particular paga a la Administración por el uso de un servicio publico”.¹⁴

De lo antes expuesto podemos concluir que, el concepto tributario de Tasa viene estrechamente vinculado con el de prestación de servicio público por parte del Municipio. La tasa es la contraprestación que hace al Municipio un contribuyente particular como pago de un servicio efectivo o potencial que se le ha dado en forma individualizada.

La tasa se diferencia del Impuesto en que aquella se cobra por una actividad específica que el municipio cumple, inherente a sus competencias o facultades, pero divisible y singularizada con relación a cada uno de los usuarios del bien o del servicio que se presta, y así lo califica el propio Constituyente.¹⁵ En efecto por el uso de los bienes municipales que hagan los particulares, el Municipio percibe un precio o un canon, mientras que por la prestación de los servicios municipales el municipio recibe un precio o una tasa. La expresión Tasa, éste término constituye una especie dentro del género Tributo, es precisamente la figura que se determina en el proyecto de Código Tributario para América Latina (M.C.T.A.L.), como: “Tasa es el tributo cuya obligación tiene como hecho imponible la prestación efectiva o potencial de un servicio público individualizado en el contribuyente. No es tasa la contraprestación recibida del usuario en pago de servicios no inherentes al Estado.”¹⁶

De lo expuesto podemos señalar que la palabra Tasa en el Artículo de la Constitución tiene el significado tanto de tributo, cuando el pago lo percibe

¹³ Diccionario jurídico tributario para efectos municipales, para la Republica Bolivariana de Venezuela. Editorial San Cristóbal. Primera edición. Venezuela, 2007. p.179

¹⁴ Sanmiguel Sanjuán, Efraín Enrique. op.cit. p.675.

¹⁵ Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela. 1999. Artículo 31, ordinal 2°.

¹⁶ Tributos Municipales. Segunda Edición. Editorial Raunser. España, 1998. p.114

el Municipio con ocasión de prestar servicios inherentes al Estado, como de precio, cuando se trata de una interpretación por el caso de los bienes municipales, o por la prestación de servicios inherentes al Estado.

Por lo que la expresión Tasas Municipales que hemos incluido dentro de los tributos originarios de los Municipios se debe entender en sentido propio; es decir, como una especie dentro del género tributo.

Tipos de tasas

- Por la prestación de servicios públicos. Ej.: Abastecimiento de agua potable y servicio de aseo domiciliario.
- Tasas judiciales, entre las cuales se encuentran las de jurisdicción civil contenciosa (Ej. Por juicios civiles); las de jurisdicción civil voluntarias (Ej. Por juicios sucesorios) y las de jurisdicción penal (Ej. Por procesos de derecho penal común).
- Tasas por poder de policía administrativa (Ej. Por otorgamiento de licencias y autorizaciones).

Ordenanzas Municipales

Las ordenanzas Municipales según la definición de Sanmiguel (2006): “son las diversas disposiciones, aisladas o en cuerpos orgánicos, que con carácter general y obligatorio para vecinos y residentes dictan los municipios para regular el régimen de convivencia, desarrollo y policía en la esfera municipal”.¹⁷ En el mismo orden de ideas podemos señalar que, las ordenanzas son el instrumento jurídico que regula la vida de los municipios y son aprobadas por la mayoría del Consejo Municipal (órgano

¹⁷ Sanmiguel Sanjuán, Efraín Enrique. op.cit. p.534.

correspondiente). Ellas le dan la capacidad al municipio de fijar sus propias normas para regir sus asuntos particulares, al lado de las leyes orgánicas y estatales. Se clasifican en: hacendistas y tributarias, de servicios públicos y administrativos, urbanísticos y administrativas, según lo expuesto por Sanmiguel.

Aseo urbano y domiciliario

El aseo urbano y domiciliario es un Servicio Público de la competencia propia del Municipio. La misma esta definida de acuerdo a su alcance en la Ordenanza de aseo Urbano y Domiciliario del Municipio Francisco de Miranda (2010):

El aseo urbano comprende el mantenimiento, aseo y estado higiénico de las calles, avenidas y demás lugares públicos; se hará durante las horas del día o de la noche a juicio de la administración del servicio. El aseo domiciliario comprende la recolección y transporte de basura y desperdicios producidos en el interior de las casas de habitación, establecimientos públicos y privados, comerciales e industriales.¹⁸

Es un servicio que prestan los Municipio o una empresa particular por medio de concesión previa licitación. Este servicio se divide en servicio de Aseo Urbano y servicio de Aseo Domiciliario, es de carácter obligatorio para todo vecino y será prestado por lo menos una vez a la semana, con la eficiencia que permita la colaboración de la Ciudadanía. La municipalidad a través de la Oficina de Recaudación de Hacienda Municipal, cobrará a los usuarios del Servicio de Aseo urbano y domiciliario, una tasa de acuerdo a la tarifa específica establecida en la respectiva Ordenanza Municipal.

¹⁸ Ordenanza de aseo Urbano y Domiciliario del Municipio Francisco de Miranda. Gaceta Municipal Extraordinaria N° 10. 11 de marzo de 2010. Art. 5, Art. 11.

Base Imponible

Magnitud susceptible de una expresión cuantitativa, definida por la ley que mide alguna dimensión económica del hecho imponible y que debe aplicarse a cada caso concreto a los efectos de la liquidación del impuesto. “Consiste en la valoración monetaria del hecho imponible. Se puede considerar como su valoración bruta”.¹⁹ En este mismo sentido, se puede definir la base imponible como el elemento establecido por el legislador para el cálculo o determinación del tributo.

De lo antes expuesto podemos concluir que, la Base Imponible es el monto sobre el cual se aplica el porcentaje de impuesto o tasa, establecido en la norma legal respectiva, para determinar el gravamen que debe ser pagado.

Recaudación

“La recaudación tributaria forma parte integrante de la gestión del tributo”²⁰. Consiste en el ejercicio de la función administrativa conducente a la realización de los créditos tributarios a favor de cualquiera de las entidades públicas descentralizadas, de competencia tributaria, conforme a la Ley especial de creación. En este sentido, en numeral 1 del artículo 109 del Código Orgánico Tributario, aplicable de manera principal a la tributación local, establece que la Administración Tributaria tendrá entre otras, la función de recaudación de los tributos, intereses, sanciones y otros accesorios de éstos.

¹⁹ Diccionario de Derecho Tributarios. Primera Edición. Editorial Lizcalibros, C.A. Valencia, 2006. p.133.

²⁰ Tributos Municipales. Segunda Edición. Editorial Raunser. España, 1998. p.93

La recaudación, tiene como signo de identificación general el ser una etapa o fase administrativa posterior a la cuantificación de la prestación dineraria, teniendo como objetivo esencial el cobro efectivo del derecho crediticio a favor del ente acreedor. De tal manera que el objetivo Terminal de la recaudación es la regulación del pago del tributo y demás prestaciones dinerarias, para lo cual se definen dos procedimientos claramente distinguidos uno del otro: (i) el cumplimiento espontáneo o voluntario de la obligación tributaria, entendiéndose pago en lugar, la fecha y la forma que indique la Ley especial tributaria o su reglamentación, por parte de los sujetos pasivos contribuyentes o los responsables o en casos excepcionales, por un tercero quien se subrogará en los derechos, garantías y privilegios del sujeto activo, pero no en las prerrogativas reconocidas a lo mismo por su condición de ente público (artículos 39 y 40 de Código Orgánico Tributario); (ii) el denominado procedimiento de apremio, que constituye una de las manifestaciones más resaltantes del privilegio de auto tutela de la Administración, mediante el cual los órganos de la Administración Tributaria²¹. Proceden, una vez vencidos los lapsos para el cumplimiento voluntario, de la obligación tributaria o pago, a efectuar el cobro administrativo; y (iii) el juicio ejecutivo, el cual de conformidad con el artículo 197 del Código Orgánico Tributario procede cuando los créditos a favor del Fisco (nacional, estatal o municipal) por concepto de tributos, sanciones, intereses o recargos, no hayan sido pagados al ser determinados y exigibles, para lo cual se ejercerá en sede o jurisdicción judicial el procedimiento previsto en al referida Ley Orgánica²².

Entre las características más importantes de la recaudación podemos destacar las siguientes: Constituye una función administrativa, que actualmente es desarrollada en su totalidad por órganos administrativos, sin que ello implique la posibilidad de participación y colaboración de los bancos

²¹ Código Orgánico Tributario. Artículos 39 y 40

²² *Ibidem*. Artículo 197

y demás instituciones financieras regidas por la Ley Orgánica de Bancos y demás Instituciones Financieras, a los fines de la percepción de los ingresos de los contribuyentes y responsables fungiendo como agentes auxiliares de tesorería.

Lo anteriormente afirmado, se engloba bajo la denominación general empleada por las nuevas tendencias de reforma y modernización de la Administración Tributaria, como la “privatización de las funciones operativas básicas de la Administración”, bajo el módulo denominado “infraestructura institucional”, el cual una vez definido el ordenamiento jurídico que regule un sistema tributario, es el paso decisivo para mejorar la eficiencia y eficacia de la Administración Tributaria.

Cultura Tributaria

Para definir Cultura tributaria en términos generales puede decirse, siguiendo a Sanmiguel (2006) que es, “conjunto de actividades, normas y creencias de la sociedad que ante la transparencia de la gestión económica de un gobierno encaminada a satisfacer las necesidades del colectivo...”, que en el caso en estudio, estaría dirigido al servicio de aseo urbano y domiciliario, sobre el cual la mayoría de la ciudadanía no posee conciencia alguna para según prosigue definiendo Sanmiguel (2006) “...coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasa y contribuciones que se establezcan en la ley en forma pasiva, periódica y reiterada”.²³

Quiere decir que, por cultura tributaria entenderemos el conjunto de rasgos distintivos de los valores, la actitud y el comportamiento de los integrantes de una sociedad respecto al cumplimiento de sus obligaciones y

²³ Diccionario de Derecho Tributarios. Primera Edición. Editorial Lizcalibros, C.A. Valencia, 2006. p.250.

derechos ciudadanos en materia tributaria. Es necesario señalar, que el comportamiento tributario de cada región esta en función de su cultura tributaria y esto permitirá determinar la eficiencia o no del servicio que se preste.

Autogestión

La autogestión es una palabra que puede interpretarse de diferentes formas según la persona o las intenciones con la que se utilice. Etimológicamente autogestión significa gestión por uno mismo. Según Quiñones (2007), “Sistema de organización de una empresa según el cual los trabajadores y trabajadoras participan en todas las decisiones”.

Desde el punto de vista del presente trabajo de investigación, la autogestión ha sido considerada como medio de sustentabilidad, donde los ingresos producto de las tasas por concepto del servicio prestado, logren cubrir los costos y gastos que la prestación de dicho servicio causa, sin necesidad de recurrir a otros recursos.

Bases Legales

La gestión municipal se sustenta en los preceptos legales establecidos en las siguientes leyes:

Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela

Actualmente la Constitución Bolivariana de Venezuela a través de sus artículos 133 y 317 expresan que todos deben pagar impuestos para coadyuvar a los gastos públicos, ajustando la distribución de la carga según la capacidad económica del contribuyente atendiendo al principio de progresividad --el que más tiene más paga. También expresa que el sistema tributario procurará la protección de la economía y la elevación del nivel de vida de la población, articulando adicionalmente, que no existirá tributo, exenciones, rebajas u otro medio de incentivos fiscales que no esté establecido en la ley. Además el artículo 316 de la Carta Magna se refiere al sistema tributario de la siguiente manera:

El sistema tributario procurará la justa distribución de las cargas públicas según la capacidad económica de o la contribuyente, atendiendo al principio de progresividad, así como la protección de la economía nacional y la elevación del nivel de vida de la población; para ello se sustentará en un sistema eficiente para la recaudación de tributos²⁴.

Esto quiere decir que el impuesto sea cual fuere no puede constituirse en confiscatorio para el contribuyente pues debe atender como queda establecido en el artículo mencionado al principio de progresividad, tomando en cuenta el nivel de riqueza que cada cual tenga.

En forma descriptiva, la Constitución Nacional ha consagrado que los Municipios constituyen la unidad política primaria y autónoma dentro de la organización nacional, son personas jurídicas, y su representación la ejercerán los órganos que determine la Ley.²⁵ El legislador Nacional, desde 1978 hasta la actualidad, ensaya también una definición del Municipio que atiende a su descripción, ampliando lo dicho por la Constitución, cuando expresa que el Municipio constituye la unidad política primaria y autónoma dentro de la organización nacional, establecida en una extensión determinada del territorio. Tiene personalidad jurídica y su representación la

²⁴ Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela. 1999. Artículo 316.

²⁵ *Ibidem*. Artículo 168.

ejercerán los órganos determinados por la Ley. Su organización será de carácter democrático y tendrá por finalidad el eficaz gobierno y administración de los intereses peculiares de la entidad.

La autonomía Municipal comprende la creación, recaudación e inversión de sus ingresos²⁶, que es lo que le permite al Municipio propender y garantizar un mínimo de auto-suficiencia económica para el mantenimiento y vigencia de las Entidades Locales. Estos ingresos pueden ser de tres tipos: en primer lugar, los provenientes del producto de sus ejidos y bienes propios; las tasas por el uso de sus bienes y servicios; las patentes sobre industria y comercio y vehículos; los impuestos sobre inmuebles urbanos y espectáculos públicos; las multas que impongan las autoridades municipales, y las demás que legalmente les sean atribuidas; las subvenciones estatales o nacionales; los donativos; y los demás impuestos, tasas y contribuciones especiales que crearan de conformidad con la Ley; en segundo lugar, el crédito publico; y, en ultimo lugar el situado²⁷.

Ley Orgánica del Poder Público Municipal

El Municipio tiene autonomía tributaria, en el sentido de que en la Constitución se proveen sus tributos propios. Por tanto, podemos señalar que así como los órganos del Poder Nacional tienen una potestad tributaria originaria, también los Municipios tienen una potestad tributaria originaria. En esta forma, el artículo 31 de este texto fundamental, por ejemplo establece, como ingresos municipales “las patentes sobre industria, comercio y vehículos y los impuestos sobre inmuebles urbanos y espectáculos

²⁶ *Ibidem*. Artículo 168, ordinal 3º.

²⁷ *Ibidem*. Artículo 179.

públicos”²⁸, los cuales son regulados con entera autonomía, en cada Municipio, en sus respectivas Ordenanzas, con las limitaciones previstas en el artículo 18 de esta Ley.

Ordenanzas Municipales

Las Ordenanzas que dicta el Consejo Municipal constituyen el basamento jurídico de toda la actividad Municipal y a través de ellas el Municipio ejerce la autonomía que en ciertas materias le otorga la Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela y las Leyes. Esto no quiere decir sin embargo, que solo las Ordenanzas prescriben el ejercicio del Poder Publico Municipal, pues como ha sido señalado, también en las Leyes contenidas en Decretos del Presidente de la Republica, se incluyen normas que de una u otra forman regulan aspectos de la Administración y el gobierno municipal.

La Ordenanza de aseo urbano y domiciliario del Municipio Francisco de Miranda (2010), establece su alcance: “la presente ordenanza regula todo lo relativo al servicio de aseo urbano y domiciliario de la Jurisdicción del Municipio Francisco de Miranda del Estado Táchira...”²⁹, en este orden de ideas, los artículos subsiguientes establecen las definiciones, obligaciones, fijación y cobro de tasas, normas del servicio y lo concerniente a las sanciones.

²⁸ Ley Orgánica del Poder Público Municipal 2005. Artículo 31.

²⁹ Ordenanza de aseo urbano y domiciliario del Municipio Francisco de Miranda, 2010. Artículo 1.

Definición de términos básicos

Alcaldía: Circunscripción en la que el alcalde ejerce autoridad, y la oficina donde atiende el despacho de los asuntos municipales³⁰.

Autogestión: Dícese del tipo de organización interna de una empresa en la cual son los propios trabajadores los que toman las decisiones sobre su funcionamiento³¹.

Autonomía del municipio: En materia municipal, Principio según el cual el Poder Municipal goza de independencia frente a los otros poderes públicos. Independencia política, normativa y administrativa, por cuanto constitucionalmente se le otorga el privilegio de nombrar sus propias autoridades; la libre gestión en materia de su competencia y la creación, recaudación e inversión de sus propios ingresos³².

Consejo Municipal: Ayuntamiento y regidores del pueblo, como también el lugar o casa donde se reúnen³³.

Contribuyente: Persona física (natural o jurídica) obligada conforme a la Ley a soportar el pago del tributo, una vez que surja con respecto al, el

³⁰ Diccionario de Derecho Tributarios. Primera Edición. Editorial Lizcalibros, C.A. Valencia, 2006. p.81.

³¹ *Ibidem* p.116.

³² *Ibidem* p.117

³³ *Ibidem* p.198.

presupuesto jurídico que hace nacer la obligación tributaria, el cual se denomina hecho imponible³⁴.

Impuesto municipal: Es una prestación económica exigida por el municipio, en virtud de su poder de imperio que se encuentra comprendida dentro de los supuestos normativos considerados por la Ley como hecho imponible, con el objeto principal de arbitrar fondos para el pago de servicios públicos y que sus contribuyentes reciben en cambio contraprestación respecto a ella una determinada actuación de la alcaldía que le concierne de forma individual.

Ingresos Públicos: Cantidad total de Dinero recibido por las agencias del Gobierno (Impuestos, tarifas, aranceles, etc.). Están compuestos por los recursos económicos con los que cuenta el Estado para hacer frente o cubrir los gastos públicos.³⁵

Ordenanzas Municipales: Son las diversas disposiciones, aisladas o en cuerpos orgánicos, que con carácter general y obligatorio para vecinos y residentes dictan los municipios para regular el régimen de convivencia, desarrollo y política en la esfera municipal³⁶.

Servicios Públicos: Prestación concreta que tiende a satisfacer las necesidades de la colectividad y que se realiza directamente por la Administración Pública Nacional o los particulares mediante concesión, arriendo o una simple reglamentación legal en la que se determine las

³⁴ *Ibidem* p.221.

³⁵ *Ibidem*. p.453

³⁶ *Ibidem*. p.534

condiciones técnicas y económicas en que debe prestarse, a fin de asegurar su menor costo, eficiencia, continuidad y eficacia.³⁷

Tributo: Cantidad de dinero que una persona paga al Estado para colaborar en las cargas publicas. El tributo era en su origen, una contribución forzada que los vencedores imponían a los vencidos³⁸.

³⁷ *Ibidem* p.641.

³⁸ *Ibidem*. p.692.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este Capítulo se encuentran los elementos referentes a la metodología que utilizará el investigador para llevar a cabo el estudio, dentro de estos elementos se encuentran el diseño de la investigación, el caso de estudio, así como también se describen las técnicas e instrumentos que se manejarán para la recolección de los datos, de igual manera se describen los procedimientos que sirven para darle validez y confiabilidad a los instrumentos de recolección de los datos, y por último se mencionan las técnicas que se servirán para analizar los datos.

Nivel de investigación

El nivel de la investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un objeto de estudio. Con el propósito de diagnosticar la viabilidad para la autogestión del servicio de aseo urbano y domiciliario mediante la recaudación de las tasas en el Municipio Francisco de Miranda del Estado Táchira, la investigación se encuentra estructurada en la Investigación descriptiva, “consiste en la caracterización de un hecho con el fin de establecer su estructura y comportamiento” según Arias (2006)³⁹. Aquí se analizarán las diferentes variables que intervienen en el desarrollo de la investigación de forma independiente; la presente investigación “se ubica en

³⁹ El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 5ta Edición. Editorial Episteme. Caracas – Venezuela. 2006. p.24.

un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos”, según lo describe Arias (2006)⁴⁰.

Diseño de la Investigación

El diseño de investigación se refiere a la estrategia general que se adopta para responder al problema que se ha planteado. El diseño de investigación a que se refiere el presente trabajo esta basado en dos diseños: en primer lugar, el diseño documental el cual “es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios”, definido por Arias (2006)⁴¹, dado que como toda investigación, ésta, el propósito consiste en el aporte de nuevos conocimientos.

En segundo lugar tenemos, el diseño de campo, “que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna” lo define Arias (2006)⁴². Esto por cuanto está dirigida al conocer la situación del servicio de aseo urbano y domiciliario en el Municipio Francisco de Miranda actualmente, y encontrar respuestas a los problemas de la no autogestión de dicho servicio a través de la recaudación de la tasa por este concepto; además los datos son recogidos en forma directa ya que ocurrieron en su contexto natural, Municipio Francisco de Miranda del Estado Táchira.

⁴⁰ *Loc. cit.*

⁴¹ *Ibidem.* p.27.

⁴² *Ibidem.* p.31.

Población y Muestra

La Población “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”, según Arias (2006)⁴³, y por su parte, la muestra, “es un conjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” según describe Arias (2006)⁴⁴. El universo objeto de estudio estará conformado por dos poblaciones: una población, serán los usuarios del servicio de aseo urbano y domiciliario en el Municipio Francisco de Miranda conformada por un total de 540 usuarios, dividido en cinco (5) sectores (**Ver Tabla N° 1**); y la otra población constituida por los Funcionarios de la Oficina de Recaudación de la Alcaldía del municipio, conformada por un total de Cinco (5) personas (**Ver Tabla N° 2**).

Tabla N° 1 Población de usuarios del servicio de aseo urbano y domiciliario en el Municipio Francisco de Miranda

TIPO DE POBLACION	SECTOR	CANTIDAD
Usuarios	Sector A	7
	Sector B	235
	Sector C	203
	Sector D	45
	Sector E	50
Total		540

Fuente: Labrador Yelitza (2013)

Tabla N° 2 Población de Funcionarios de la Oficina de Recaudación de la Alcaldía del Municipio Francisco de Miranda

⁴³ *Ibidem.* p.81.

⁴⁴ *Ibidem.* p.83.

TIPO DE POBLACION	CANTIDAD
Funcionarios	5
Total	5

Fuente: Labrador Yelitzza (2013)

En el caso de los Funcionarios, por ser un número accesible, se trabajara con la población total. La muestra se aplicara a los usuarios y estará conformada de una parte representativa equivalente a 118 usuarios de la población total, la fórmula que se utilizó para calcular el tamaño de la muestra es la que corresponde a poblaciones finitas para estimación de proporciones poblacionales.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Para el cálculo de n se tomó un error muestral del 8%, un nivel de confianza del 95% que corresponde en la tabla de la distribución normal a un valor de Z = 1,96. Los valores de p y q se tomaron de 0,5 para obtener el máximo tamaño de muestra posible. El tamaño de la población N=540.

Para la obtención de la muestra se realizo un Muestreo Aleatorio Simple, “procedimiento en el cual todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados” según lo define Arias (2006)⁴⁵; en este caso, se tomo la lista impresa del total de los usuarios, según el sector, los cuales estaban enumerados respectivamente, posteriormente se introdujeron todos los números en una bolsa y luego se extrajeron la cantidad de números representada por la muestra calculada anteriormente por cada sector, por sorteo. (**Ver Tabla N° 3**).

Tabla N° 3 Muestra de usuarios del servicio de aseo urbano y domiciliario en el Municipio Francisco de Miranda

⁴⁵ *Loc. cit.*

POBLACION	SECTOR	PORCENTAJE	MUESTRA x SECTOR
Usuarios (118)	Sector A	1%	1
	Sector B	44%	52
	Sector C	38%	45
	Sector D	8%	9
	Sector E	9%	11
Total			118

Fuente: Labrador Yelitza (2013)

Técnica e instrumento de Recolección de Datos

Con el objeto de recabar datos cuantitativos y cualitativos relacionados con la determinar la viabilidad para la autogestión del servicio de aseo urbano y domiciliario mediante la recaudación de las tasas en el Municipio Francisco de Miranda del Estado Táchira, suministrando suficientes datos confiables que complementara la investigación. Se seleccionó la técnica de la encuesta, “definida como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o en relación de un tema en particular” según Arias (2006)⁴⁶ y la entrevista, “es una técnica basada en un dialogo o conversación cara a cara, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida”

⁴⁶ *Ibidem.* p.72.

definido por Arias (2006)⁴⁷; con el propósito de obtener datos de varias personas cuyas opiniones son de importancia para la investigación.

Los instrumentos de recolección de los datos consiste en un cuestionario mixto conformado por preguntas abiertas, cerradas y mixtas, formuladas de manera clara y concisa basadas en la Escala de Likert, “consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios antes los cuales se pide la reacción de los sujetos” según Ortiz (2004)⁴⁸, las cuales van a permitir agrupar en una tabla de distribución de frecuencia los resultados y posteriormente graficarla; y la entrevista es estructurada “es la que se realiza a partir de una guía prediseñada que contiene las preguntas que serán formuladas al entrevistado” según Arias (2006)⁴⁹, la cual se aplicó a una sola persona en momentos iniciales de la investigación; para así obtener información acerca del problema objeto de estudio, conducciones a conclusiones que permitirán determinar el cumplimiento de los objetivos planteados.

En esta investigación se elaboraron dos cuestionarios, uno destinado a los usuarios del servicio y otro a los funcionarios de la oficina de recaudación; ambos cuestionarios constan de dos partes cada uno, la primera parte de información general de la persona y la segunda parte de información de contenido, cuya estructura es la siguiente:

Instrumento I (usuarios), esta conformado por dieciséis (16) preguntas, de las cuales una (1) ítems pregunta mixta, diez (10) de selección simple, cuatro (4) en la escala de Likert y una (1) pregunta abierta.

⁴⁷ *Ibidem.* p.73.

⁴⁸ Diccionario de Metodología de la investigación científica. Editorial Limusa, S.A. México- Limusa. 2004. p.57.

⁴⁹ El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 5ta Edición. Editorial Episteme. Caracas – Venezuela. 2006. p.73.

Instrumento II (Funcionarios), esta conformado por veintiún (21) preguntas, de las cuales diez (10) ítems son pregunta mixta, ocho (8) de selección simple, dos (2) en la escala de Likert y una (1) pregunta abierta.

Validez del Instrumento

Antes de la aplicación del cuestionario, es necesario evaluar su confiabilidad y su validez, ara comprobar que las preguntas son realmente entendidas, y que las respuestas son significativas a la investigación planteada, para esto se hizo necesario corroborar su confiabilidad y validez. La validez fue determinada a través del juicio de expertos, “consiste en preguntar a personas expertas en el dominio que miden los ítems, sobre su grado de adecuación a un criterio determinado”, definida por Osterlind (1989)⁵⁰, en otras palabras, los mismos revisan el contenido, la redacción y la pertinencia, haciendo recomendaciones en caso de que sea necesario.

En tal sentido, se consulto un (1) experto en Metodología y uno (1) en materia tributaria para evaluar su contenido y diseño, mediante un protocolo de validación establecido para tal fin por la Universidad Católica del Táchira (UCAT), y al considerar la misma, hacer las correcciones que tuvieran lugar, para de esta forma garantizar la calidad y certidumbre del modelo; quienes dieron su opinión acerca de la construcción y contenido del mismo, aportando sus acertados y valiosos conocimientos por medio de su colaboración , para comprobar si reunían las condiciones exigidas para dar así cumplimiento a los objetivos de la presente investigación

Operacionalización de Variables

⁵⁰ <http://personal.us.es/sangar/PSICOM52.pdf> (consulta 09-07-2013)

Tabla N° 4 Operacionalización De Variables

Objetivo Especifico	Variable	Dimensión	Indicador	Sub-indicadores	Instrumento I	Ítems	Instrumento II	Ítems	
1. Diagnosticar la gestión actual del agente recaudador de las tasas por concepto del servicio de aseo urbano y domiciliarios en San José de Bolívar, Municipio Francisco de Miranda.	Gestión Actual del Agente Recaudador	Oficina de Cobranza	Aseo urbano y domiciliario	- Servicio	Cuestionario para los usuarios	1	Cuestionario para los Funcionarios		
			Estructura organizacional	- Personal capacitado		2		1	
				- Sistemas actualizados		3		2,3	
			Eficiencia de los Mecanismos de cobranza	- Taquilla		4, 5 y 6		Cuestionario para los Funcionarios	4, 5 y 6
				- Cobro a domicilio					
				- Jornadas de calle					

Objetivo Especifico	Variable	Dimensión	Indicador	Sub-indicadores	Instrumento I	Ítems	Instrumento II	Ítems
2. Analizar la base imponible que se utiliza para calcular las tasas por concepto de aseo urbano y domiciliarios en San José de Bolívar, Municipio Francisco de Miranda.	Base imponible	- Costos y gastos	- Transporte - Equipos de recolección	- Mantenimiento	Cuestionario para los usuarios	7, 8	Cuestionario para los Funcionarios	7, 8
			-Mano de obra	- Sueldos y salarios				9
			-Deposito de recepción de desechos	- Volumen de desechos				10
3. Comparar el número de hogares, comercios e instituciones de San José de Bolívar, Municipio Francisco de Miranda del Estado Táchira con la data de los usuarios contribuyentes beneficiados del servicio de aseo urbano y domiciliarios del Municipio Francisco de Miranda.	Numero de hogares, comercios e instituciones /data de contribuyentes	- Residenciales	-Tipo de Vivienda	- Urbana	Cuestionario para los usuarios	9, 10 y 11	Cuestionario para los Funcionarios	11, 12
				- Extraurbana				13
		- Comerciales	-Tipo de comercio	- Pequeño		12		13
				- Mediano				
				- Grande				
		- Industriales	-Tipo de Industrias	- Pequeño		13		14
				- Mediano				
				- Grande				
		- Institucional es	-Tipo de institución	- Pública		14		15
				- Privada				

Objetivo Especifico	Variable	Dimensión	Indicador	Sub-indicadores	Instrumento I	Ítems	Instrumento II	Ítems
4. Analizar la estructura de costos vs. Ingresos por concepto del servicio de aseo urbano y domiciliarios en San José de Bolívar, Municipio Francisco de Miranda.	Estructura de costos vs ingresos	- Ingresos	- Tasa	- Criterios de determinación	Cuestionario para los usuarios	15, 16	Cuestionario para los Funcionarios	16
			- Unidad Tributaria	- Valor				17
		- Costos	- Calculo	- Razonables - Sobre calculados - Desestimados				18, 19
		- Resultados	- Análisis y comparación	- Eficiente - deficiente				20, 21

Fuente: Labrador Yelitza (2013)

Técnica de Procesamiento y Análisis de Datos

Al culminar la fase de recolección de la información, los datos, han de ser sometidos a un proceso de elaboración técnica, que permite recontarlos y resumirlos, antes de introducir el análisis diferenciado a partir de procedimientos estadísticos y posibilitar la interpretación y el logro de conclusiones a través de los resultados obtenidos. Primeramente se realiza la codificación de los datos, con la finalidad de asignar a cada respuesta un valor numérico, esto para facilitar el conteo de los datos. Posteriormente se tabulan los datos para determinar la frecuencia de los casos que se presentan. Luego de realizar la tabulación y codificación se hacen los cuadros y gráficos, para analizarlos por separados en forma cuantitativa y cualitativa. Mediante el uso de programas estadísticos que permiten el procedimiento y análisis de los resultados. Entre dichos programas esta: Microsoft Office Excel 2007.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presenta el análisis e interpretación de los datos contenidos en el estudio. Este análisis se ordeno de acuerdo a los instrumentos y a la realización conceptual de los ítems referidos a ellos. Dicha información se detalla de la siguiente manera:

Instrumento I: Usuarios del Servicio

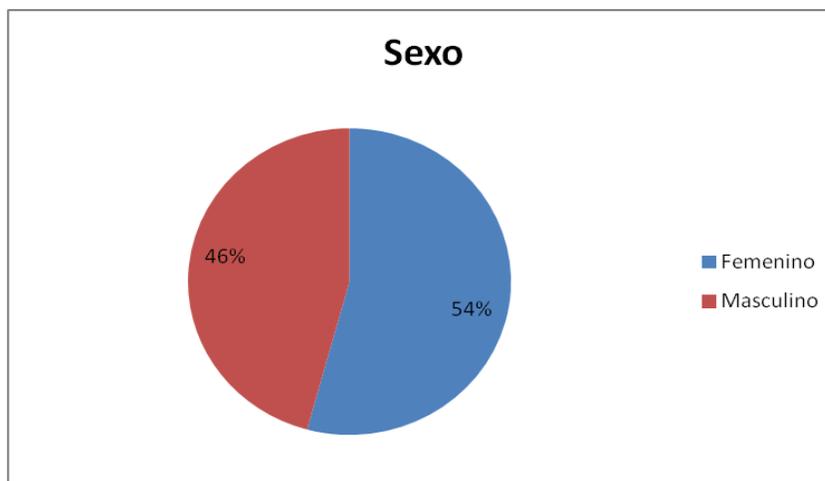
INFORMACION GENERAL

Ítems N° 1: Sexo.

Tabla N° 5 Sexo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	64	54%
Masculino	54	46%

Gráfico N° 1



En el ítem N° 1 referido al sexo de los usuarios del Servicio de Aseo Urbano y domiciliario, el 54% son de sexo masculino y el 46% de sexo femenino, lo que representan a 64 y 54 personas respectivamente.

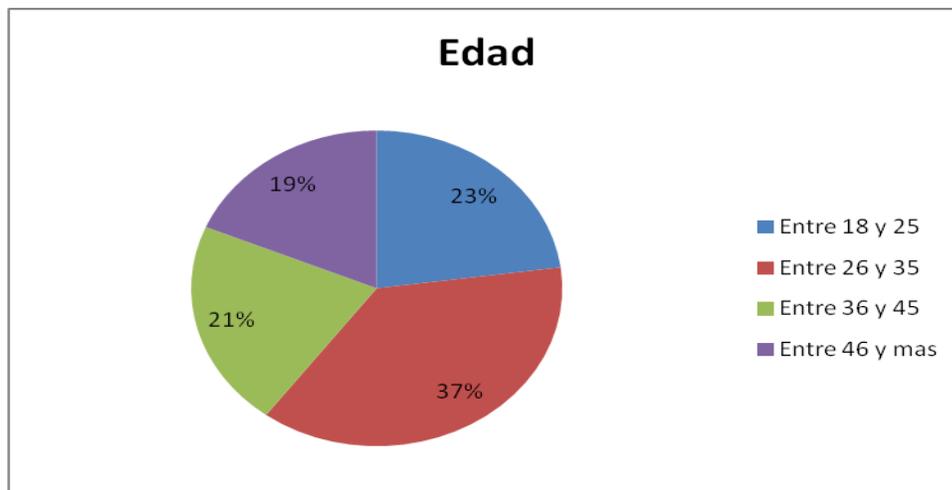
Se puede deducir que existe una población equitativamente proporcional a nivel del sexo de los usuarios.

Ítems N° 2: Edad.

Tabla N° 6 Edad.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Entre 18 y 25	27	23%
Entre 26 y 35	44	37%
Entre 36 y 45	25	21%
Entre 46 y mas	22	19%

Gráfico N° 2



En relación con la edad de los usuarios encuestados, el 37% que es el mayor porcentaje se encuentran entre los 26 y 35 años lo cuales representa

a 44 de los usuarios, seguidamente el 23% las edades entre 18 y 25, es decir, 27 usuarios, con 25 usuarios, el 21% se encuentran entre 36 y 45 respectivamente y por ultimo, con 19 % del total, representado por 22 usuarios se encuentran las edades entre 46 y más años.

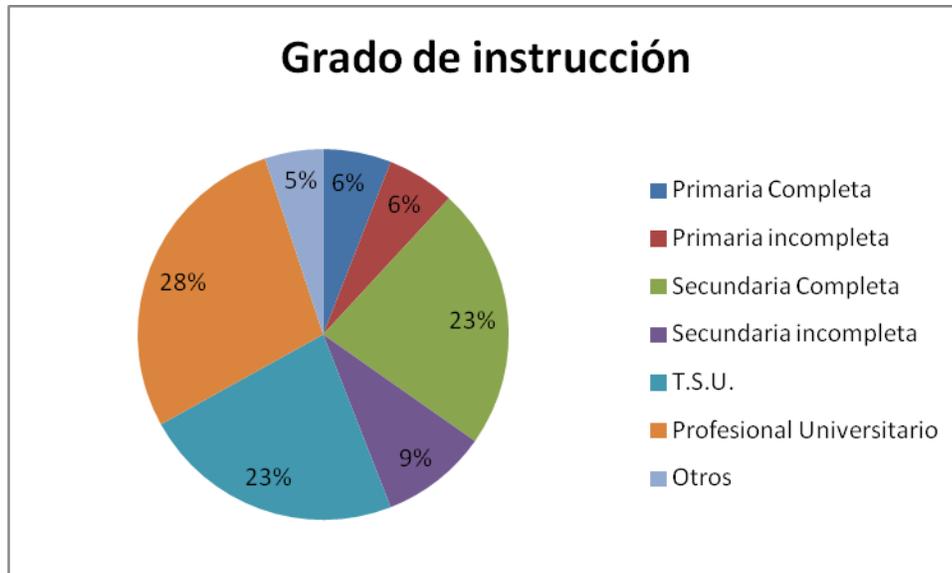
Lo que significa que la mayor porción de usuarios se ubica en personas menores de 45 años de edad.

Ítems N° 3: Grado de Instrucción.

Tabla N° 7 Grado de Instrucción

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Primaria Completa	7	6%
Primaria incompleta	7	6%
Secundaria Completa	27	23%
Secundaria incompleta	11	9%
T.S.U.	27	23%
Profesional Universitario	33	28%
Otros	6	5%

Gráfico N° 3



En relación al grado de instrucción de los usuarios encuestados, el 28% (33 usuarios) son Profesionales Universitarios, seguido 23% (27 usuarios) son T.S.U. y Completaron la secundaria, luego tenemos secundaria incompleta con el 9% (11 usuarios), con un 6% (7 usuarios) tenemos a primaria completa primaria incompleta respectivamente para cada uno y finalmente con el 5% (6 usuarios) tenemos otros grados de instrucción.

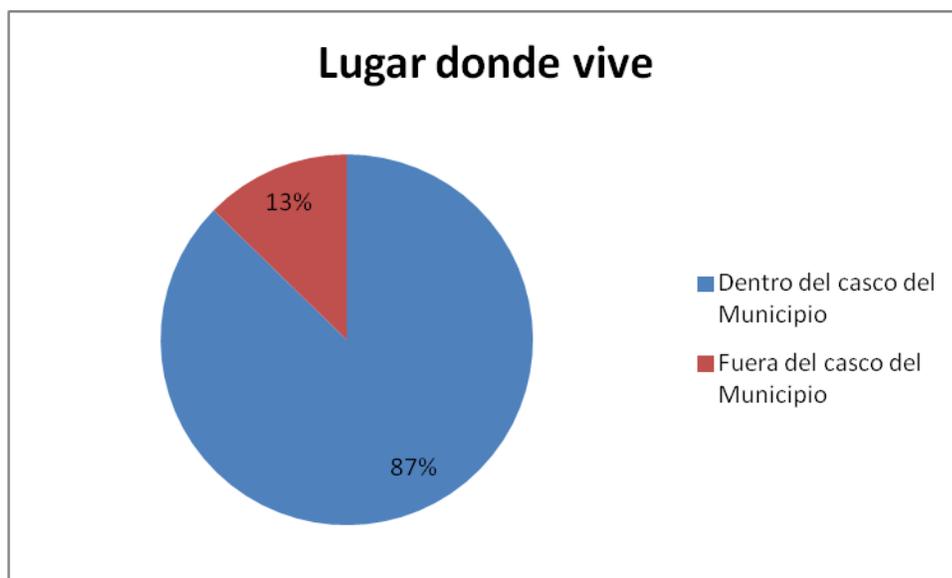
De aquí podemos concluir que más del 74% de los usuarios, equivalente a 87 de los usuarios entrevistados, poseen un grado de instrucción alto, lo cual les permite analizar desde el punto de vista amplio y sustentable, el objeto a estudio.

Ítems N° 4: Lugar donde vive.

Tabla N° 8 Lugar donde vive

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dentro del casco del Municipio	103	87%
Fuera del casco del Municipio	15	13%

Gráfico N° 4



El 87% de los usuarios entrevistados, representada por 103 usuarios, viven dentro del casco del Municipio Francisco de Miranda y la diferencia del 13% (15 usuarios) viven fuera del casco.

De lo cual se concluye que la máxima cantidad de usuarios del servicio de aseo urbano y domiciliario registrado en la data de la Alcaldía, corresponden a los ubicados dentro del casco del Municipio y los usuarios que se encuentran fuera son pocos los que están registrados.

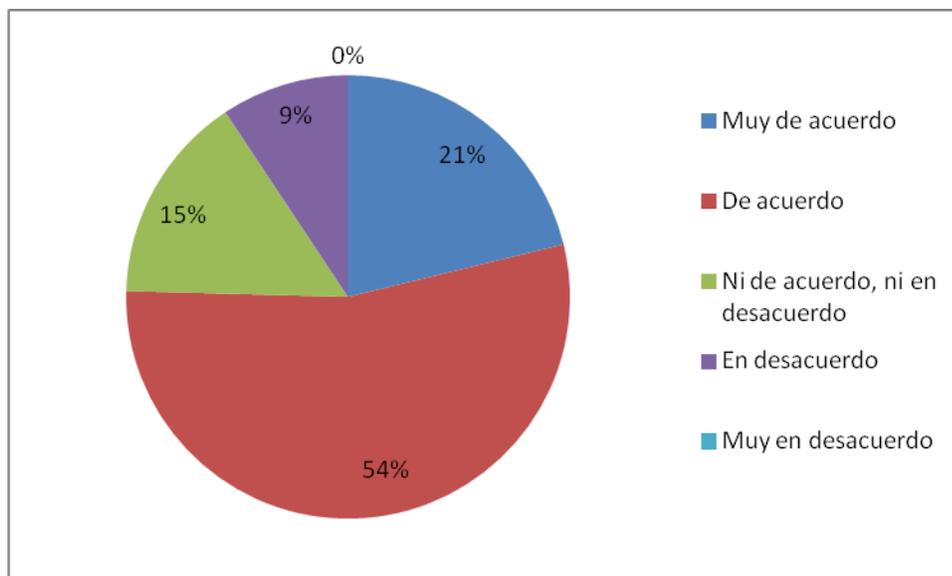
INFORMACION DE CONTENIDO

Ítems N° 1. ¿Considera usted el servicio de aseo urbano y domiciliario en el Municipio Francisco de Miranda muy bueno?

Tabla N° 9 Servicio muy bueno

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	25	21%
De acuerdo	64	54%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18	15%
En desacuerdo	11	9%
Muy en desacuerdo	0	0%

Gráfico N° 5



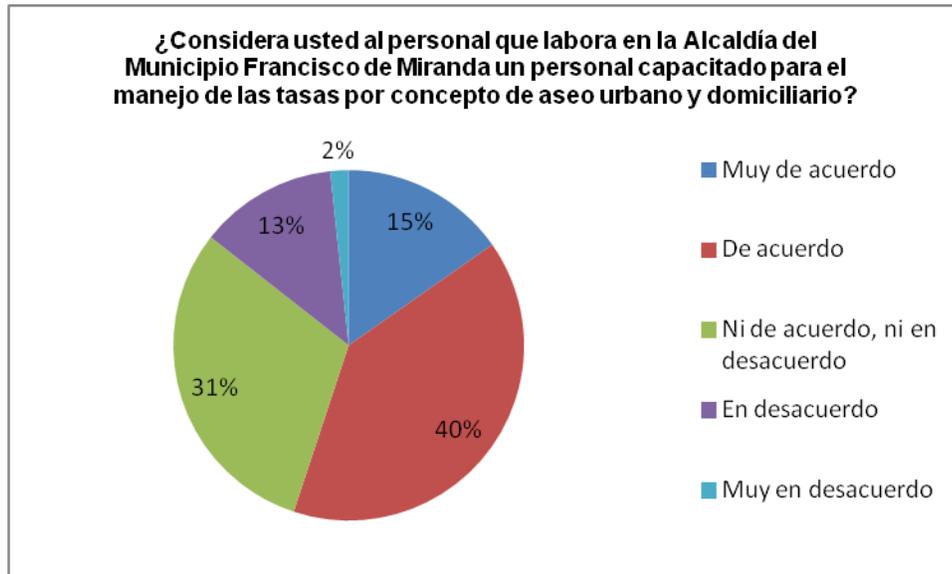
En cuanto a si el servicio de aseo urbano y domiciliario es muy bueno, el 54% (64 usuarios) están de acuerdo, el 21% (25 usuarios) están muy de acuerdo, el 15% (18 personas) opinan ni de acuerdo, ni en desacuerdo, pero un 9% (11 usuarios) están en desacuerdo, mientras que ninguno de los usuarios opinan estar muy en desacuerdo con el planteamiento. En conclusión el servicio es muy bueno.

Ítems N° 2: ¿Considera usted al personal que labora en la Alcaldía del Municipio Francisco de Miranda un personal capacitado para el manejo de las tasas por concepto de aseo urbano y domiciliario?

Tabla N° 10 Personal Capacitado

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	18	15%
De acuerdo	47	40%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	36	31%
En desacuerdo	15	13%
Muy en desacuerdo	2	2%

Gráfico N° 6



Con respecto a si el personal que labora en la Alcaldía del Municipio Francisco de Miranda es un personal capacitado para el manejo de las tasas, el 40% (47 usuarios) están de acuerdo, el 31% (36 usuarios) opinan ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 15% (18 personas) están muy de acuerdo, pero un 13% (15 usuarios) están en desacuerdo, mientras que 2% (2 usuarios) opinan estar muy en desacuerdo.

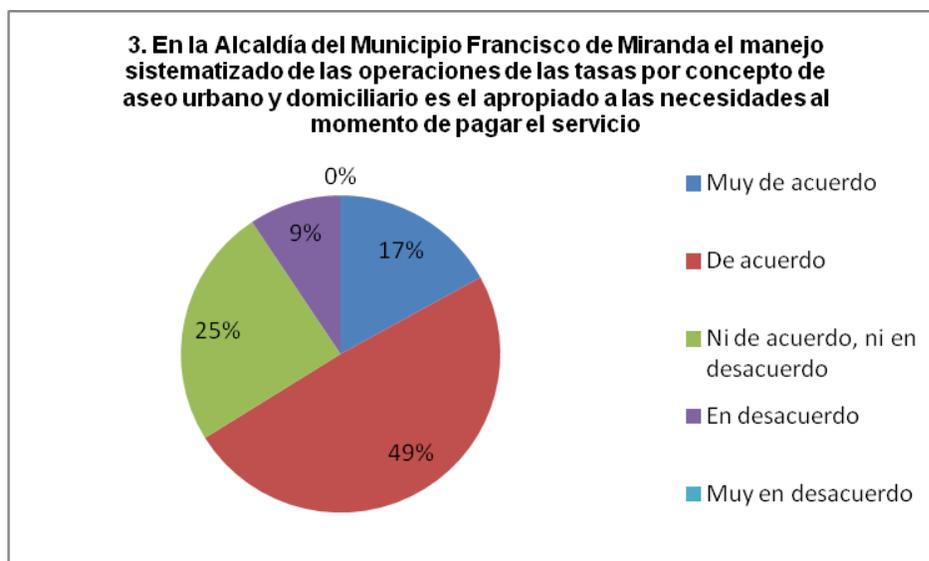
Se puede deducir que más de la mitad de los encuestados consideran al personal calificado para manejar las tasas.

Ítems N° 3: En la Alcaldía del Municipio Francisco de Miranda el manejo sistematizado de las operaciones de las tasas por concepto de aseo urbano y domiciliario es el apropiado a las necesidades al momento de pagar el servicio.

Tabla N° 11 Manejo Sistematizado apropiado

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	20	17%
De acuerdo	58	49%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	29	25%
En desacuerdo	11	9%
Muy en desacuerdo	0	0%

Gráfico N° 7



En cuanto a si el manejo sistematizado de las operaciones de las tasas por concepto de aseo urbano y domiciliario es el apropiado a las necesidades al momento de pagar el servicio, el 49% (58 usuarios) están de acuerdo, el 25% (29 usuarios) opinan ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el

17% (20 personas) están muy de acuerdo, pero un 9% (11 usuarios) están en desacuerdo, mientras que ninguno de los usuarios opinan estar muy en desacuerdo con el planteamiento.

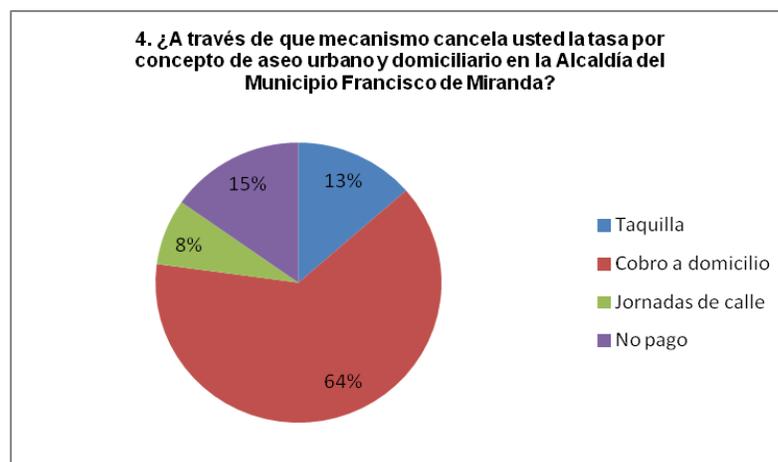
De lo que se puede inferir que el manejo sistematizado efectivamente es el apropiado a las necesidades al momento de pagar el servicio.

Ítems N° 4: ¿A través de que mecanismo cancela usted la tasa por concepto de aseo urbano y domiciliario en la Alcaldía del Municipio Francisco de Miranda?

Tabla N° 12 Mecanismos de pago

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Taquilla	16	13%
Cobro a domicilio	75	64%
Jornadas de calle	9	8%
No pago	18	15%

Gráfico N° 8



En referencia al mecanismo utilizado para cancelar la tasa por concepto de aseo urbano y domiciliario, el 65% (75 usuarios) cancelan a través del cobro a domicilio, 15% (18 usuarios) no pagan, 13% (16 usuarios) cancelan por taquilla y 8% paga mediante jornadas de calle.

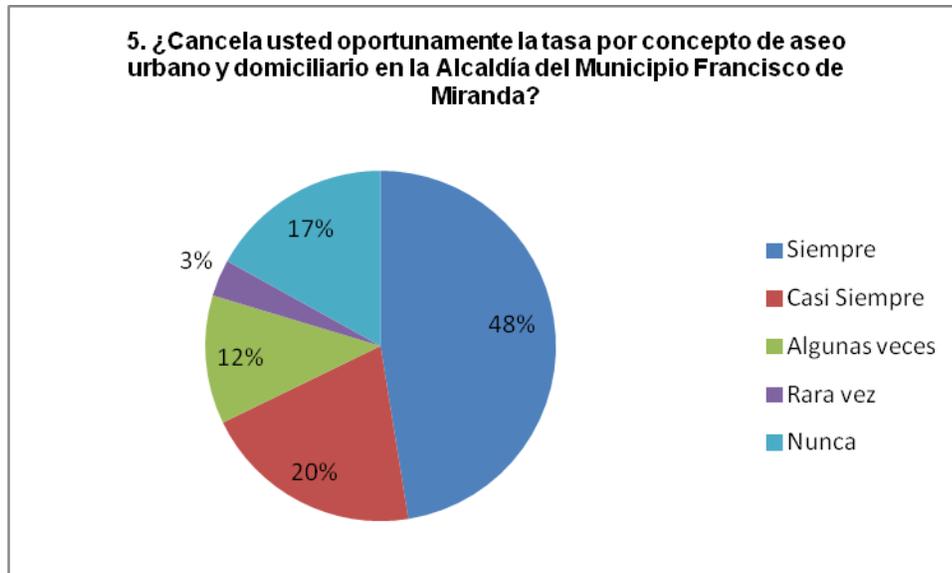
Se puede inferir que la mayoría cancela por medio del cobro a domicilio, mas in embargo, existe un porcentaje q a pesar de formar parte de la data de usuarios de la Alcaldía, no pagan las tasas correspondientes por el servicio de aseo urbano y domiciliario.

Ítems N° 5: ¿Cancela usted oportunamente la tasa por concepto de aseo urbano y domiciliario en la Alcaldía del Municipio Francisco de Miranda?

.Tabla N° 13 Cancelación Oportuna

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	56	48%
Casi Siempre	24	20%
Algunas veces	14	12%
Rara vez	4	3%
Nunca	20	17%

Gráfico N° 9



En lo referente a la cancelación oportuna de la tasa, el 48% (56 usuarios) siempre cancelan, 20% (24 usuarios) casi siempre, 17% (20 usuarios) nunca cancelan oportunamente, mientras que el 12% (14 usuarios) algunas veces y el 3% (4 usuarios) rara vez cancelan oportunamente.

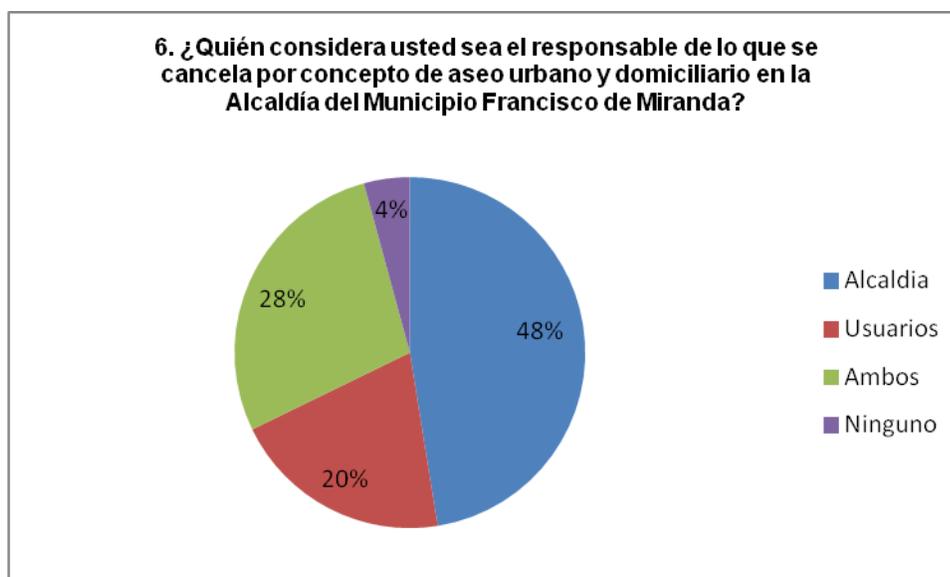
De lo anterior se concluye que un gran porcentaje de la población realizan la cancelación oportuna de las tasas por concepto de aseo urbano y domiciliario.

Ítems N° 6: ¿Quién considera usted sea el responsable de lo que se cancela por concepto de aseo urbano y domiciliario en la Alcaldía del Municipio Francisco de Miranda?

Tabla N° 14 Responsable de lo que se cancela

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alcaldía	56	48%
Usuarios	24	20%
Ambos	33	28%
Ninguno	5	4%

Gráfico N° 10



Con respecto a la responsabilidad de lo que se cancela por concepto de aseo urbano y domiciliario, el 48% (56 usuarios) de los entrevistados consideran que la Alcaldía, el 28% (33 usuarios) opinan que ambos (usuarios y Alcaldía), el 20% (24 usuarios) dicen que los mismos usuarios y el 4% (5 usuarios) les parece que ninguno.

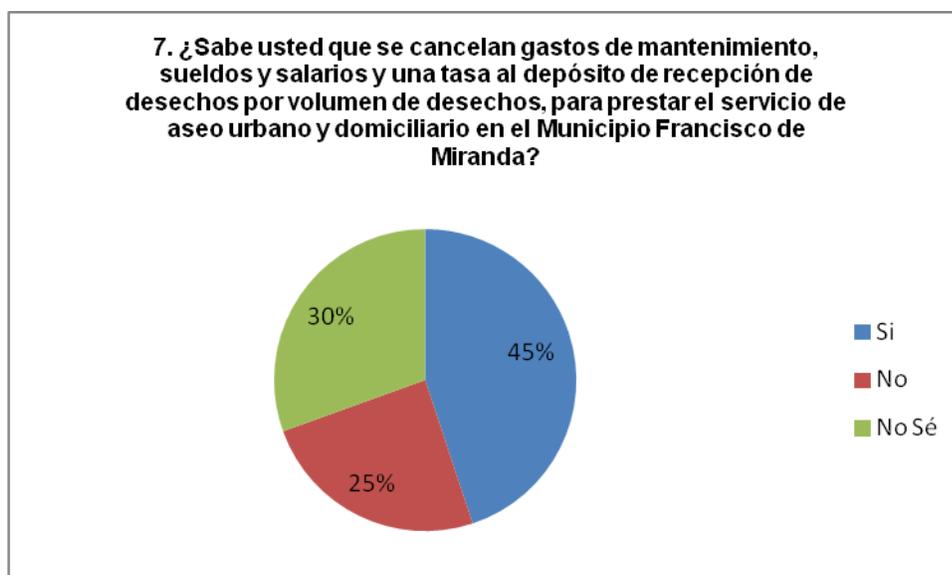
Por lo que se puede suponer que la Alcaldía es la responsable de lo que se recauda por concepto de aseo urbano y domiciliario.

Ítems N° 7: ¿Sabe usted que se cancelan gastos de mantenimiento, sueldos y salarios y una tasa al depósito de recepción de desechos por volumen de desechos, para prestar el servicio de aseo urbano y domiciliario en el Municipio Francisco de Miranda?

Tabla N° 15 Cancelación de gastos y costos por servicio

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	53	45%
No	29	25%
No Sé	36	31%

Gráfico N° 11



Un 45% (53 usuarios) si saben que se cancelan algunos gastos por la prestación del servicio de aseo urbano y domiciliario, el 30% (36 usuarios) dice no saber de la cancelación de esos gastos y el 25% (29 usuarios) opinan que no.

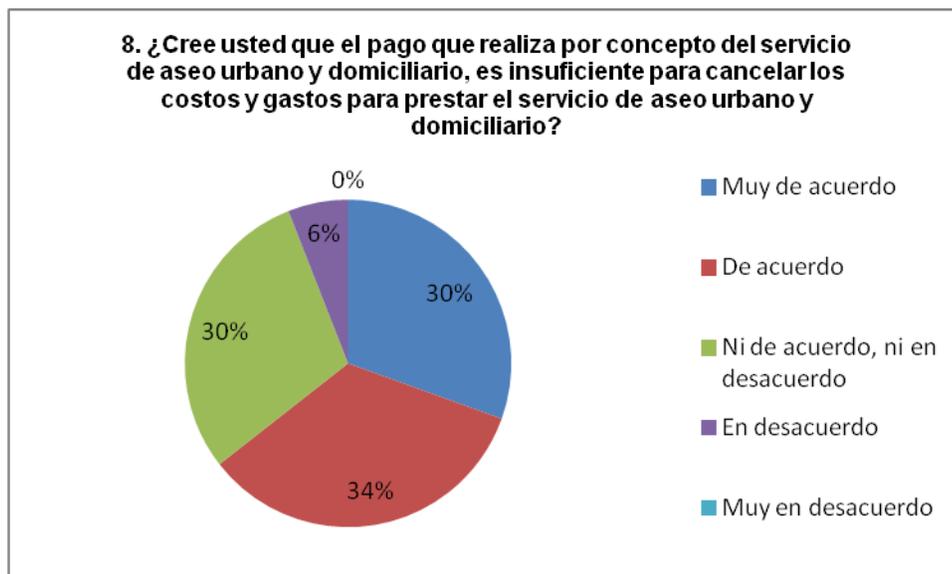
La mayoría de los usuarios están consientes de los gastos que se cancelan por el servicio que se les presta de aseo urbano y domiciliario.

Ítems N° 8: ¿Cree usted que el pago que realiza por concepto del servicio de aseo urbano y domiciliario, es insuficiente para cancelar los costos y gastos para prestar el servicio de aseo urbano y domiciliario?

Tabla N° 16 Pago es insuficiente para cancelas costos y gastos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	36	31%
De acuerdo	40	34%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	35	30%
En desacuerdo	7	6%
Muy en desacuerdo	0	0%

Gráfico N° 12



En cuanto a la insuficiencia de lo que se paga por el servicio con respecto al gasto que causa la prestación del mismo, el 34% (40 usuarios) están de acuerdo, el 30% (35 usuarios) están muy de acuerdo, el 30% (35 personas) opinan ni de acuerdo, ni en desacuerdo, pero un 6% (7 usuarios) están en desacuerdo, mientras que ninguno de los usuarios opinan estar muy en desacuerdo.

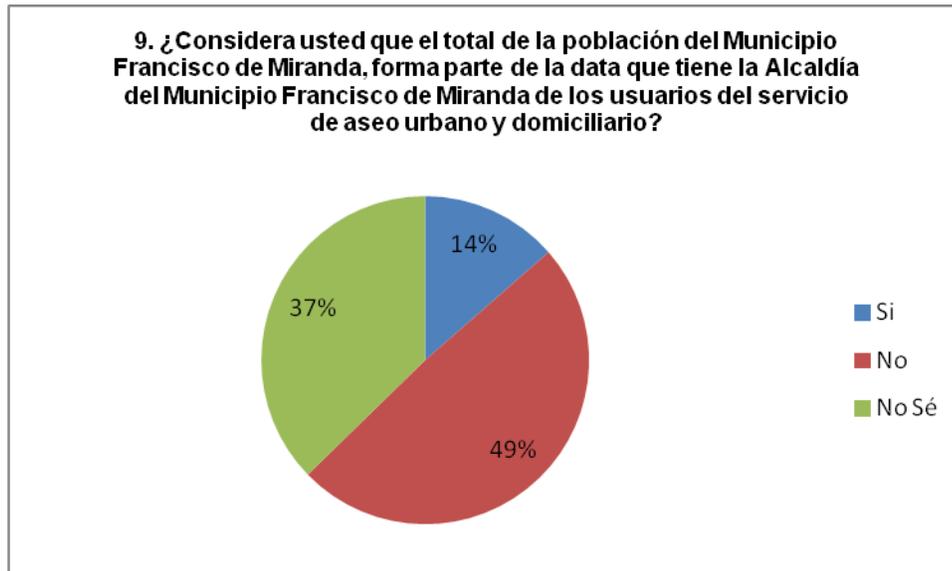
A través de este planteamiento se logra evidenciar la insuficiencia del pago que realizan por concepto del servicio de aseo urbano y domiciliario, en relación con los costos y gastos que deben cancelarse para prestar el servicio de aseo urbano y domiciliario.

Ítems N° 9: ¿Considera usted que el total de la población del Municipio Francisco de Miranda, forma parte de la data que tiene la Alcaldía del Municipio Francisco de Miranda de los usuarios del servicio de aseo urbano y domiciliario?

.Tabla N° 17 Total de Población igual a data de usuarios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	16	14%
No	58	49%
No Sé	44	37%

Gráfico N° 13



El 49% (58 usuarios) coinciden en que no todos los habitantes de la población forman parte de la data de usuarios de la Alcaldía, 37% (44 usuarios) expresan no saber al respecto y el 14% (16 usuarios) consideran que si están acorde los datos de usuarios y población.

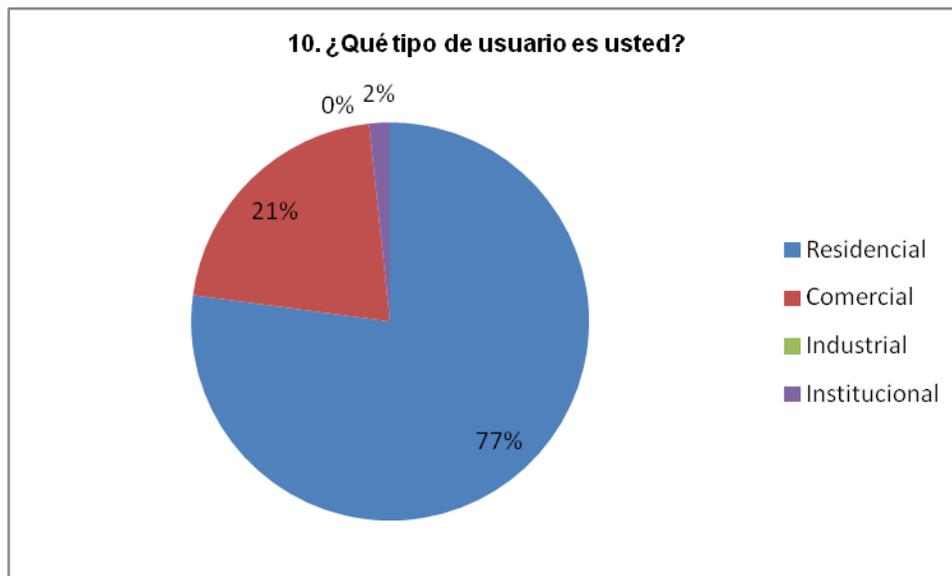
Lo cual demuestra que efectivamente la data de usuarios que posee la Alcaldía no está acorde con el total de la población que se beneficia del servicio de aseo urbano y domiciliario.

Ítems N° 10: ¿Qué tipo de usuario es usted?

Tabla N° 18 Tipo de usuario

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Residencial	91	77%
Comercial	25	21%
Industrial	0	0%
Institucional	2	2%

Gráfico N° 14



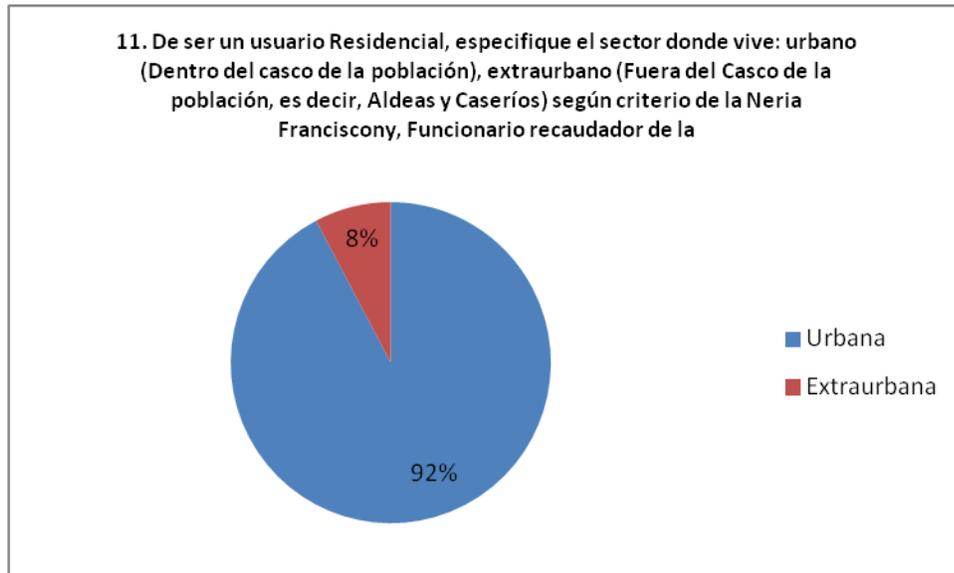
El 77% (91 usuarios) de los encuestados son Residencial, el 21% (25 usuarios) son Comercial, el 2% (2 usuarios) son Instituciones, y por ultimo, no existen Industrias en el Municipio Francisco de Miranda. La mayor cantidad de los usuarios esta representado por casa y comercios.

Ítems N° 11: De ser un usuario Residencial, especifique el sector donde vive: urbano (Dentro del casco de la población), extraurbano (Fuera del Casco de la población, es decir, Aldeas y Caseríos) según criterio de la Neria Franciscony, Funcionario recaudador de la Alcaldía Francisco de Miranda

Tabla N° 19 Tipo de usuario residencial

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Urbana	84	92%
Extraurbana	7	8%

Gráfico N° 15



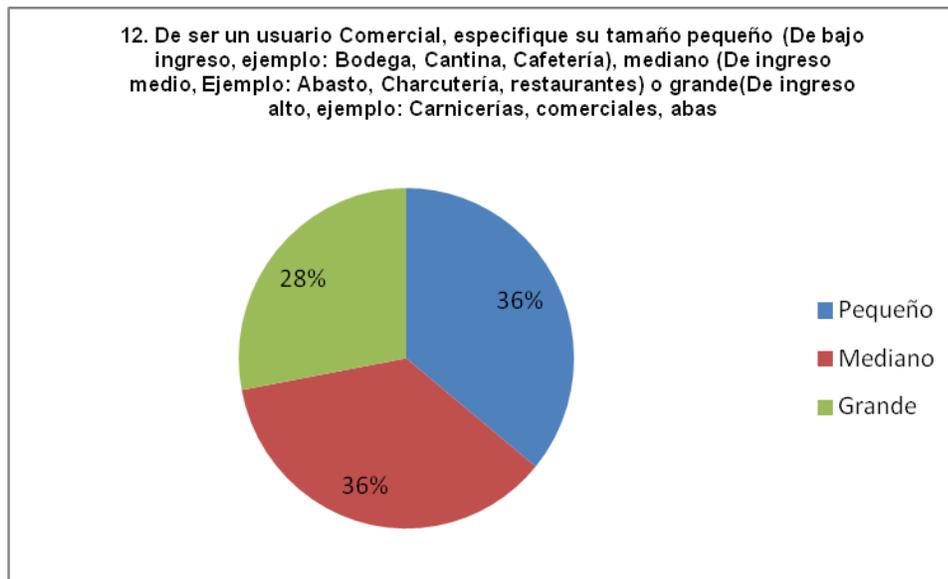
El 92% (84 usuarios) corresponden a usuarios urbanos y el 8% (7 usuarios) a extraurbanos. Lo cual evidencia que la mayor concentración de los usuarios está dentro del casco del Municipio.

Ítems N° 12: De ser un usuario Comercial, especifique su tamaño pequeño (De bajo ingreso, ejemplo: Bodega, Cantina, Cafetería), mediano (De ingreso medio, Ejemplo: Abasto, Charcutería, restaurantes) o grande (De ingreso alto, ejemplo: Carnicerías, comerciales, abasto múltiples, posadas, hoteles) según criterio de la Neria Franciscony, Funcionario recaudador de la Alcaldía Francisco de Miranda

.Tabla N° 20 Tipo de usuario Comercial

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pequeño	9	36%
Mediano	9	36%
Grande	7	28%

Gráfico N° 16



De acuerdo al tamaño del usuario comercial, la grafica nos muestra que el 36% (9 usuarios) son pequeño, y en igual proporción son mediano,

mientras que el 28% (7 usuarios) son grande. Esta información podría contribuir a la distribución proporcional de la tasa de aseo urbano y domiciliario, de acuerdo al tamaño del usuario comercial.

Ítems N° 13: De ser un usuario Industrial, especifique su tamaño pequeño (Ingresos Bajos), mediano (Ingresos Medios) o grande (Ingresos Altos) según criterio de la Neria Franciscony, Funcionario recaudador de la Alcaldía Francisco de Miranda

.Tabla N° 21 Tipo de usuario Industrial

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pequeño	0	0,00
Mediano	0	0,00
Grande	0	0,00

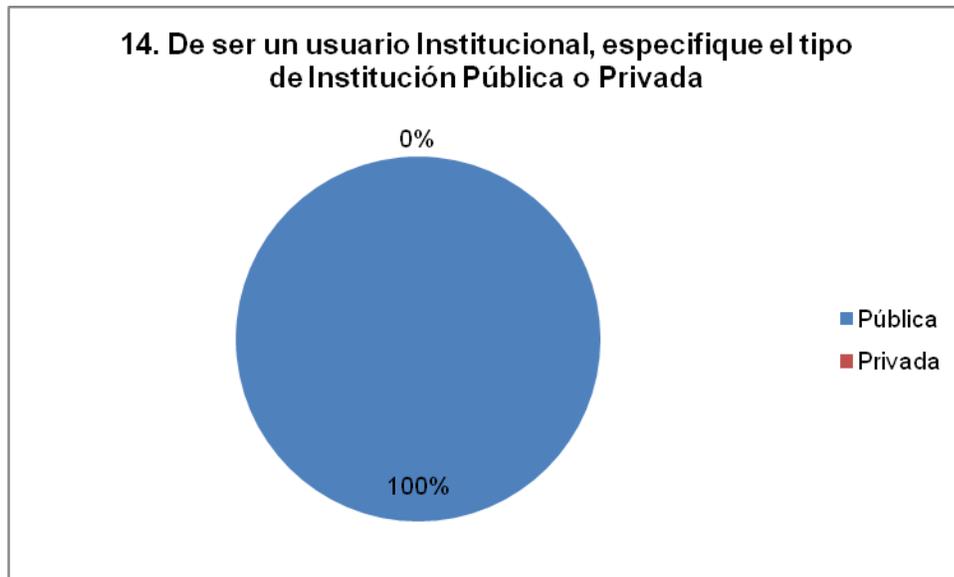
No se recabó información al respecto.

Ítems N° 14: De ser un usuario Institucional, especifique el tipo de Institución Pública o Privada

.Tabla N° 22 Tipo de usuario Institucional

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pública	2	100%
Privada	0	0%

Gráfico N° 17



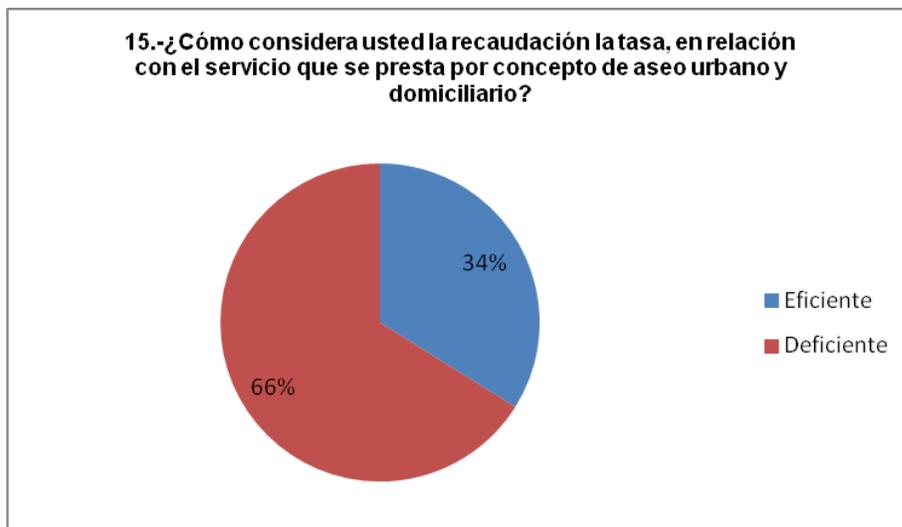
El 100% de las instituciones en el Municipio son Públicas.

Ítems N° 15: ¿Cómo considera usted la recaudación de la tasa, en relación con el servicio que se presta por concepto de aseo urbano y domiciliario?

Tabla N° 23 Recaudado Vs. Servicio prestado

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Eficiente	40	34%
Deficiente	78	66%

Gráfico N° 18



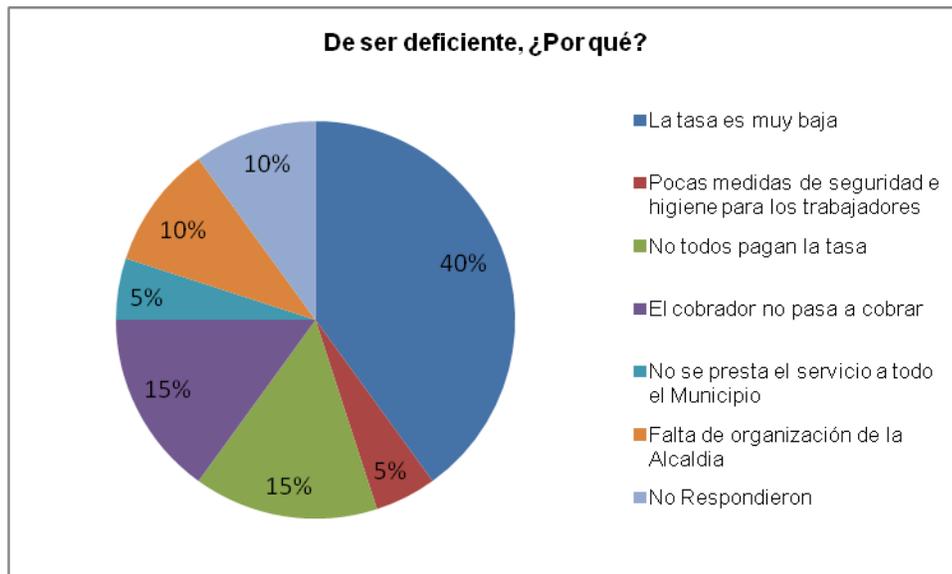
El 66% (78 usuarios) consideran deficiente la recaudación con respecto al servicio que se presta, y el 34% lo consideran eficiente.

De ser deficiente, ¿Por qué?

Tabla N° 24 Razones de deficiencia

RESPUESTAS COMUNES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
La tasa es muy baja	16	40%
Pocas medidas de seguridad e higiene para los trabajadores	2	5%
No todos pagan la tasa	6	15%
El cobrador no pasa a cobrar	6	15%
No se presta el servicio a todo el Municipio	2	5%
Falta de organización de la Alcaldía	4	10%
No Respondieron	4	10%

Gráfico N° 19



El 40% (16 usuarios) opinan que la tasa es muy baja, el 15% (6 usuarios) opinan que el cobrador no pasa a cobrar e igual porcentaje opinan que no todos pagan la tasa, el 5% (2 usuarios) consideran que existen pocas medidas de seguridad e higiene para los trabajadores y 5% también piensan que no se presta el servicio a todo el Municipio, el 10% (4 usuarios) expresan que se debe a falta de organización de la Alcaldía y en igual porcentaje no respondieron.

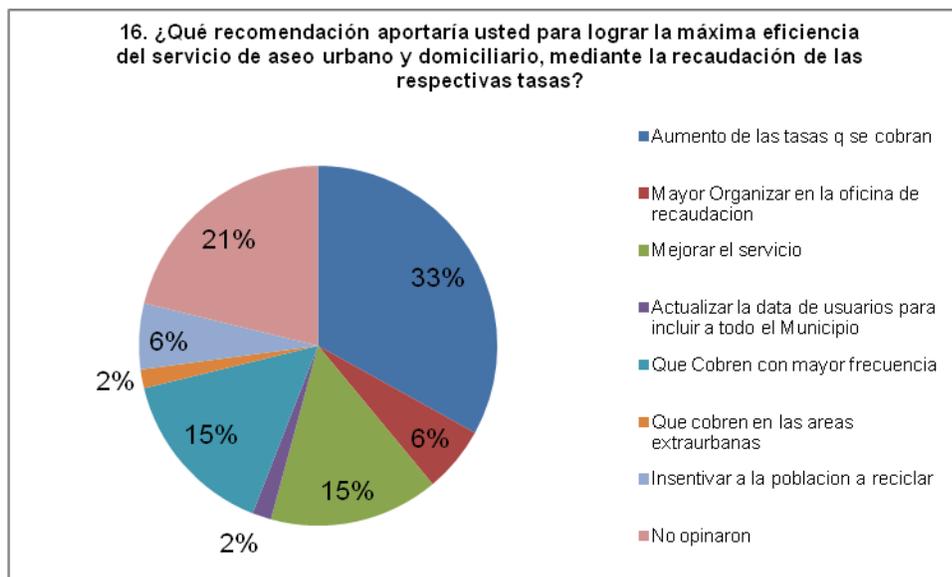
A pesar de la diversidad de opiniones, es evidente que la mayor opinión porcentualmente de los usuarios se basa en que la tasa es muy baja y más aun hace deficiente la recaudación de la misma, para lograr la prestación de un servicio óptimo.

Ítems N° 16: ¿Qué recomendación aportaría usted para lograr la máxima eficiencia del servicio de aseo urbano y domiciliario, mediante la recaudación de las respectivas tasas?

Tabla N° 25 Recomendaciones para máxima eficiencia del servicio

RESPUESTAS COMUNES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Aumento de las tasas q se cobran	39	33%
Mayor Organizar en la oficina de recaudación	7	6%
Mejorar el servicio	18	15%
Actualizar la data de usuarios para incluir a todo el Municipio	2	2%
Que Cobren con mayor frecuencia	18	15%
Que cobren en las áreas extraurbanas	2	2%
Incentivar a la población a reciclar	7	6%
No opinaron	25	21%

Gráfico N° 20



Dentro de las opiniones que mas resaltan tenemos: el 33% (39 usuarios) aumento de las tasas que se cobran, 21% (25 usuarios) no opinaron, 15% (18 usuarios) mejorar el servicio, e igual porcentaje, que cobren con mayor frecuencia, 6% (7 usuarios) mayor organización en la oficina de recaudación e igual proporción incentivar a la población a reciclar y finalmente 2% (2 usuarios) que cobren el las áreas extraurbanas así como 2% consideran actualizar la data de los usuarios para incluir a todo el Municipio. La opinión mas relevante es la de aumentar las tasas que se cobran por el servicio de aseo urbano y domiciliario.

Instrumento II: Funcionarios de la Oficina de Recaudación

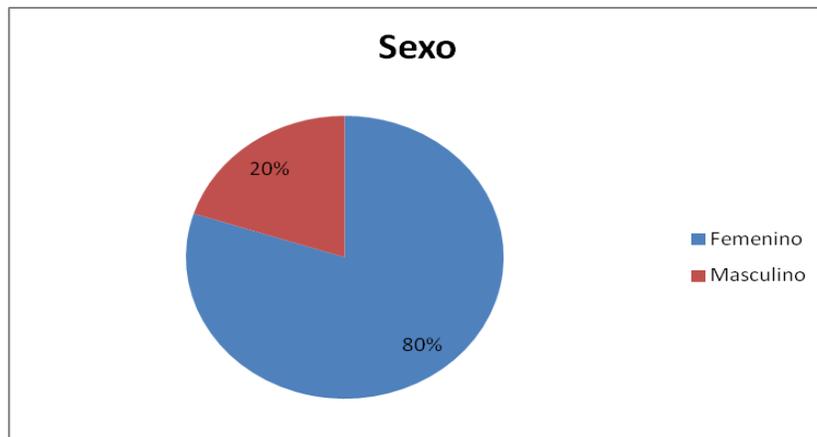
INFORMACION GENERAL

Ítems N° 1: Sexo.

Tabla N° 26 Sexo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	4	80%
Masculino	1	20%

Gráfico N° 21



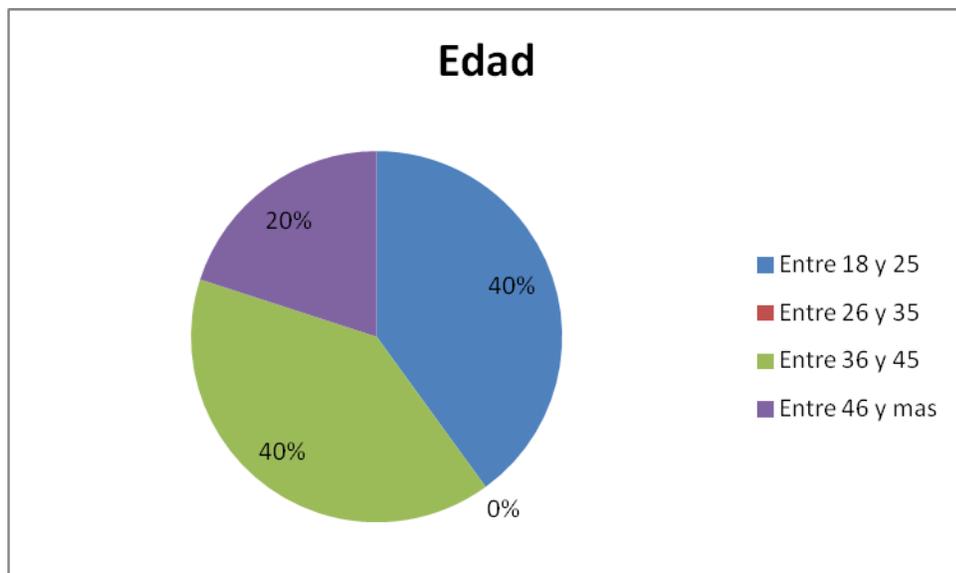
En el ítem N° 1 referido al sexo de los Funcionarios de la Oficina de Recaudación, el 80% son de sexo femenino y el 20% de sexo masculino, lo que representan a 4 y 1 personas respectivamente. Se puede deducir que la gran mayoría de los Funcionarios, son mujeres.

Ítems N° 2: Edad

Tabla N° 27 Edad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Entre 18 y 25	2	40%
Entre 26 y 35	0	0%
Entre 36 y 45	2	40%
Entre 46 y mas	1	20%

Gráfico N° 22



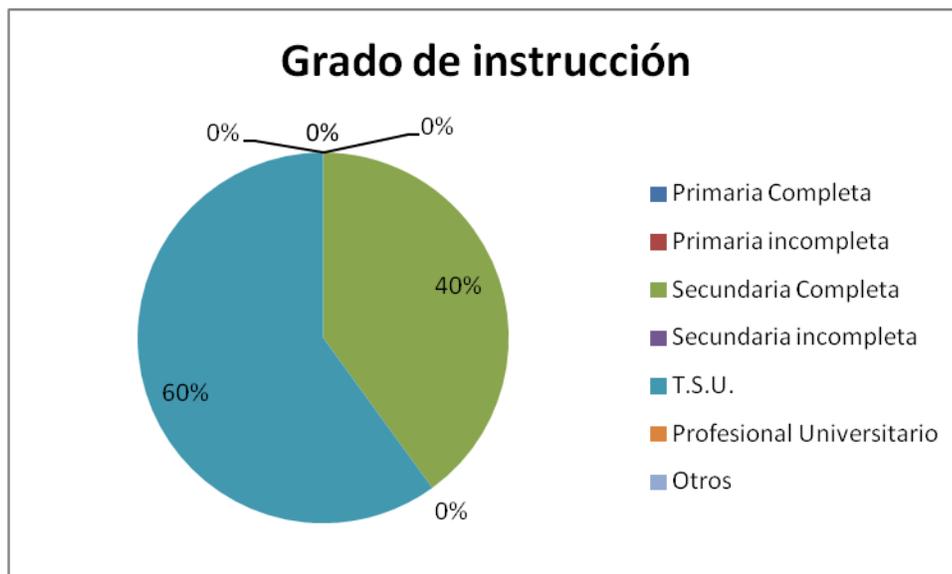
En relación con la edad de los Funcionarios encuestados, el 40% que es el mayor porcentaje se encuentran entre los 18 y 25 años y entre 36 y 45 representados por dos (2) Funcionarios para cada rango respectivamente, seguidamente el 20% las edades entre 46 y más años, es decir, 1 Funcionario, y en el rango entre 26 y 35 no existe ningún porcentaje.

Ítems N° 3: Grado de instrucción.

Tabla N° 28 Grado de instrucción

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Primaria Completa	0	0%
Primaria incompleta	0	0%
Secundaria Completa	2	40%
Secundaria incompleta	0	0%
T.S.U.	3	60%
Profesional Universitario	0	0%
Otros	0	0%

Gráfico N° 23



En relación al grado de instrucción de los Funcionarios, el 60% (3 Funcionarios) son T.S.U. y 40% (2 Funcionarios) Completaron la secundaria.

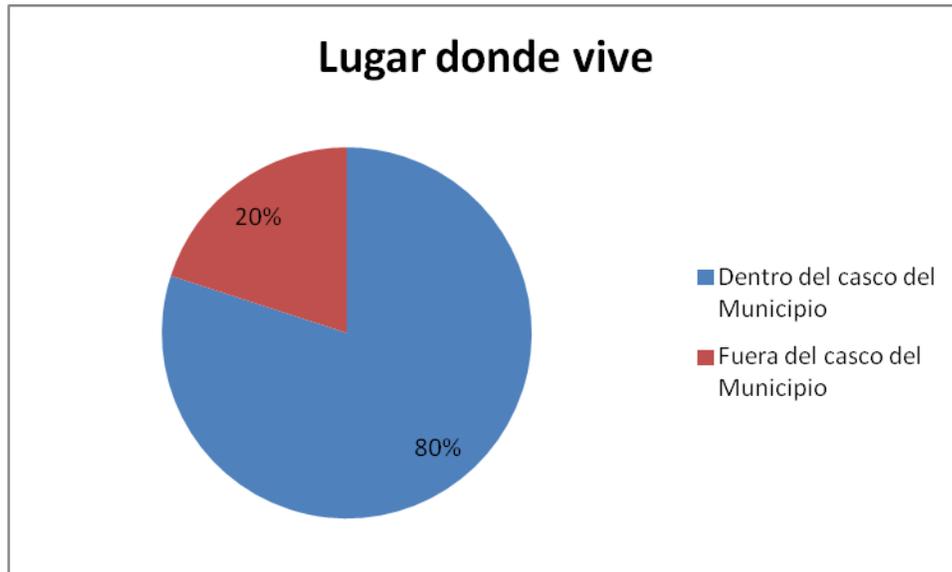
De aquí podemos concluir que la mayoría de los Funcionarios, poseen un grado de instrucción alto, lo cual les permite opinar y analizar desde el punto de vista objetivo y técnico, el tema a estudio.

Ítems N° 4: Lugar donde vive.

Tabla N° 29 Lugar donde vive

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dentro del casco del Municipio	4	80%
Fuera del casco del Municipio	1	20%

Gráfico N° 24



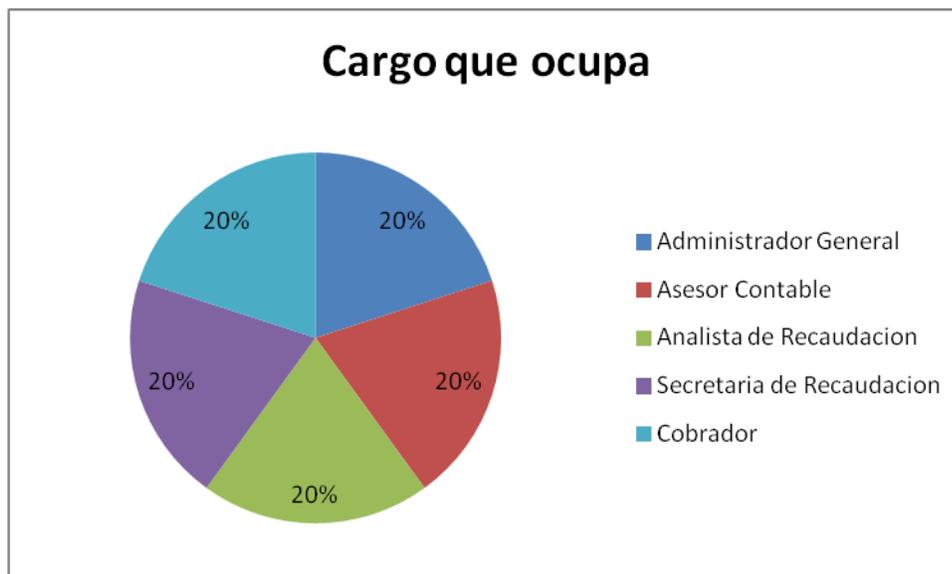
El 80% de los entrevistados, representada por 4 Funcionarios, viven dentro del casco del Municipio Francisco de Miranda y la diferencia del 20% (1 Funcionario) vive fuera del casco. De lo cual se concluye que la mayoría de Funcionarios de la Oficina de Recaudación, están ubicados dentro del casco del Municipio.

Ítems N° 5: Cargo que ocupa:

Tabla N° 30 Cargo que ocupa

RESPUESTAS COMUNES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Administrador General	1	20%
Asesor Tributario	1	20%
Analista de Recaudación	1	20%
Secretaria de Recaudación	1	20%
Cobrador	1	20%

Gráfico N° 25



En este ítems se definen cada uno de los cargos que desempeñan los Funcionarios de la Oficina de Recaudación, cuyos cargos son apropiados de acuerdo a las necesidades y a la cantidad de la población.

INFORMACION DE CONTENIDO

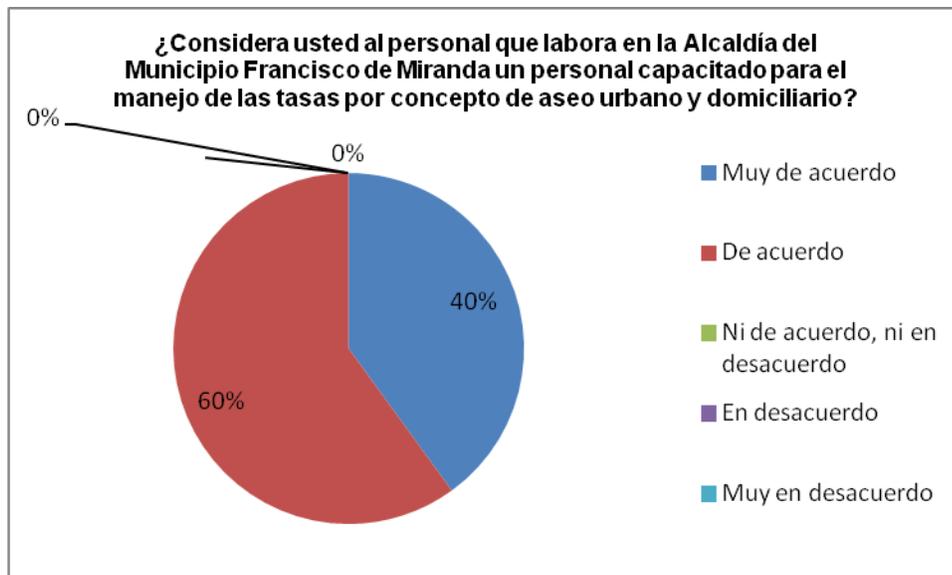
Ítems N° 1. ¿Considera usted al personal que labora en la Alcaldía del Municipio Francisco de Miranda un personal capacitado para el manejo de las tasas por concepto de aseo urbano y domiciliario?

Tabla N° 31 Personal capacitado

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	2	40%
De acuerdo	3	60%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%

En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%

Gráfico N° 26



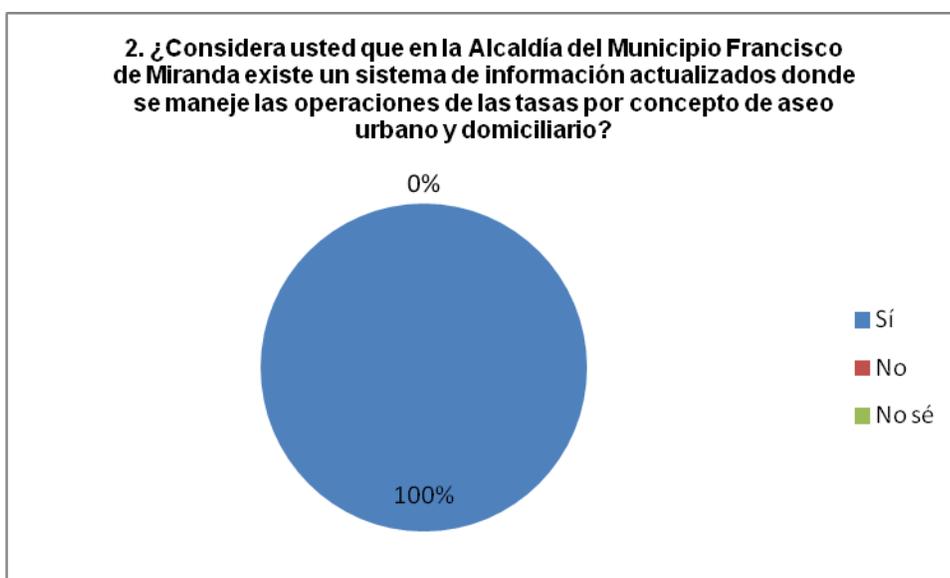
Con respecto a si el personal que labora en la Alcaldía del Municipio Francisco de Miranda es un personal capacitado para el manejo de las tasas, el 60% (3 Funcionarios) están de acuerdo, el 40% (2 Funcionarios) están muy de acuerdo. Se puede deducir que todos los Funcionarios se consideran calificados para manejar las tasas.

Ítems N° 2. ¿Considera usted que en la Alcaldía del Municipio Francisco de Miranda existe un sistema de información actualizado donde se maneje las operaciones de las tasas por concepto de aseo urbano y domiciliario?

Tabla N° 32 Sistema De Información Actualizado

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	5	100%
No	0	0%
No sé	0	0%

Gráfico N° 27



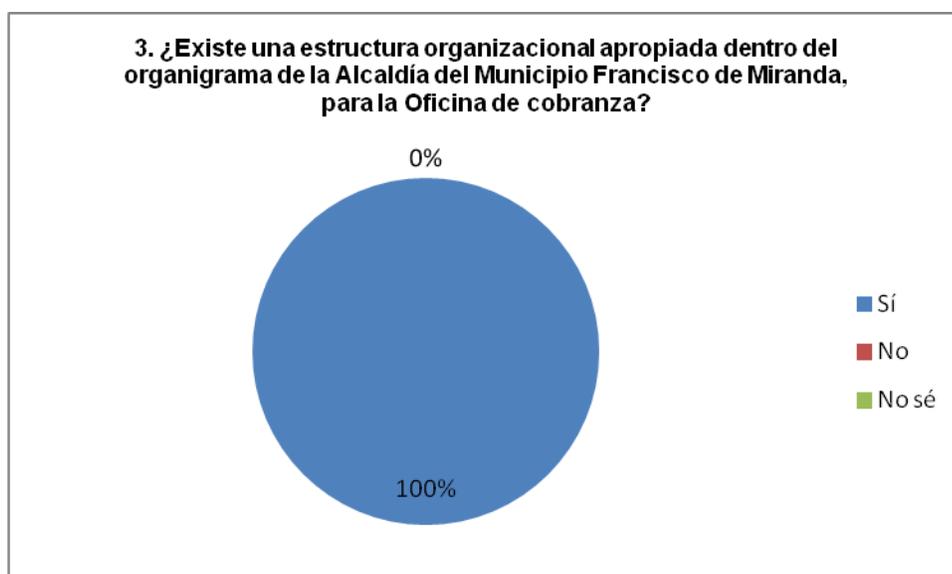
El 100% (5 Funcionarios) coinciden que si existe un sistema de información actualizado para el manejo de las operaciones de las tasas por concepto de aseo urbano y domiciliario.

Ítems N° 3. ¿Existe una estructura organizacional apropiada dentro del organigrama de la Alcaldía del Municipio Francisco de Miranda, para la Oficina de cobranza?

Tabla N° 33 Estructura Organizacional Apropiada

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	5	100%
No	0	0%
No sé	0	0%

Gráfico N° 28



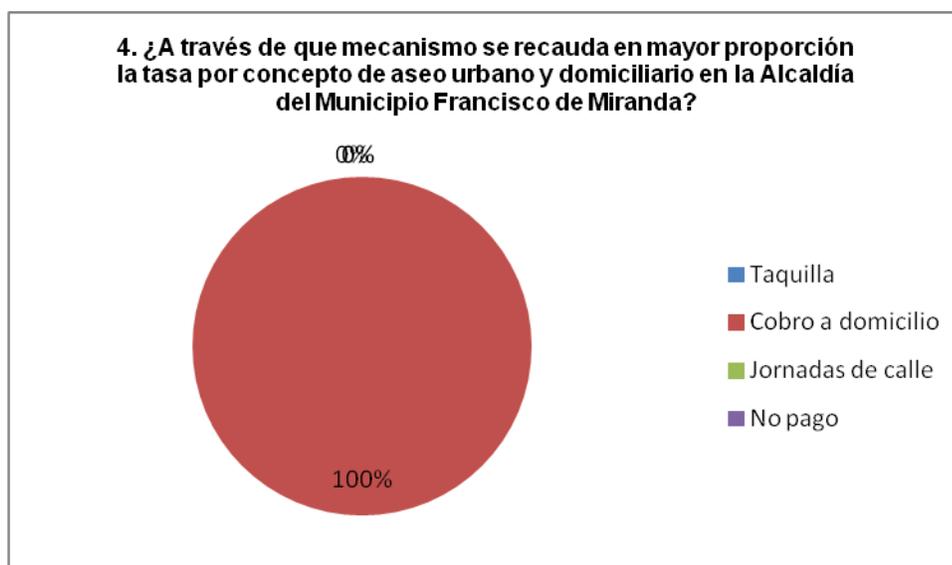
El 100% (5 Funcionarios) coinciden que si existe una estructura organizacional apropiada dentro del organigrama de la Alcaldía del Municipio Francisco de Miranda, para la Oficina de cobranza.

Ítems N° 4. ¿A través de qué mecanismo se recauda en mayor proporción la tasa por concepto de aseo urbano y domiciliario en la Alcaldía del Municipio Francisco de Miranda?

Tabla N° 34 Mecanismos de recaudación de mayor proporción

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Taquilla	0	0%
Cobro a domicilio	5	100%
Jornadas de calle	0	0%
No pago	0	0%

Gráfico N° 29



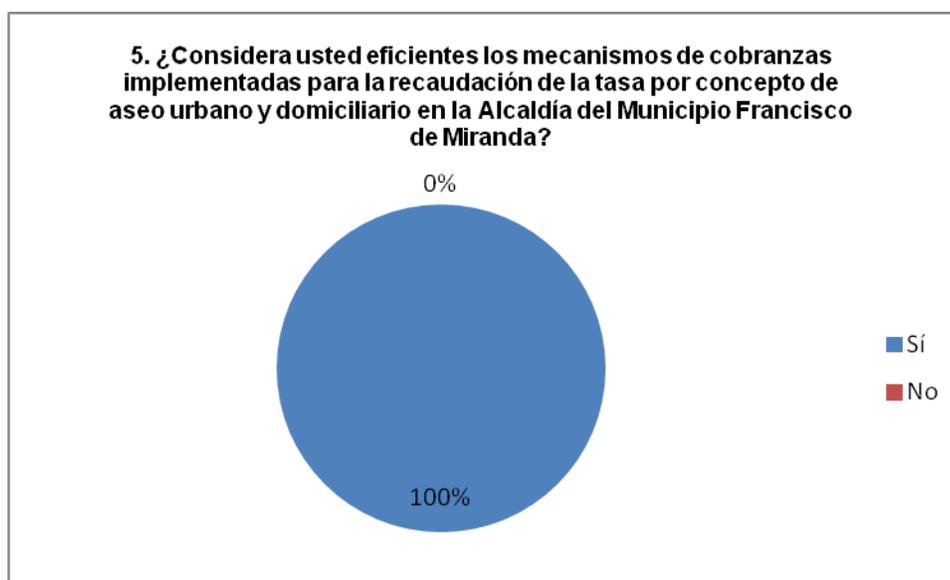
El 100% (5 Funcionarios) coinciden acerca del cobro a domicilio como el mecanismo por el que se recauda la mayor proporción de las tasas por concepto de aseo urbano y domiciliario

Ítems N° 5. ¿Considera usted eficientes los mecanismos de cobranzas implementadas para la recaudación de la tasa por concepto de aseo urbano y domiciliario en la Alcaldía del Municipio Francisco de Miranda?

Tabla N° 35 Eficiencia de los mecanismos de cobranza

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	5	100%
No	0	0%

Gráfico N° 30



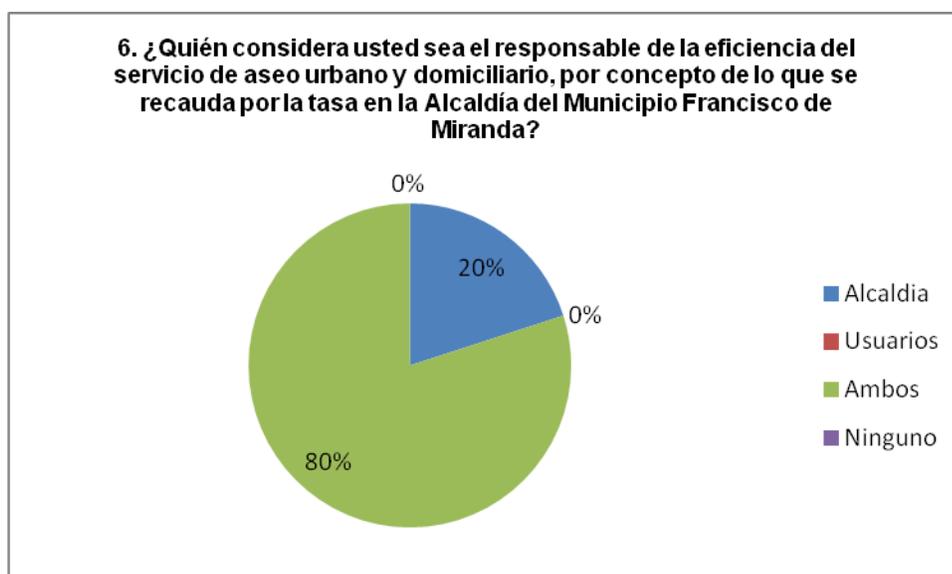
Con respecto a la eficiencia de los mecanismos de cobranzas implementadas para la recaudación de la tasa por concepto de aseo urbano y domiciliario, el 100% (5 Funcionarios) opinan que si lo son.

Ítems N° 6. ¿Quién considera usted sea el responsable de la eficiencia del servicio de aseo urbano y domiciliario, por concepto de lo que se recauda por la tasa en la Alcaldía del Municipio Francisco de Miranda?

Tabla N° 36 Responsable de la eficiencia del servicio por lo recaudado

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alcaldía	1	20%
Usuarios	0	0%
Ambos	4	80%
Ninguno	0	0%

Gráfico N° 31



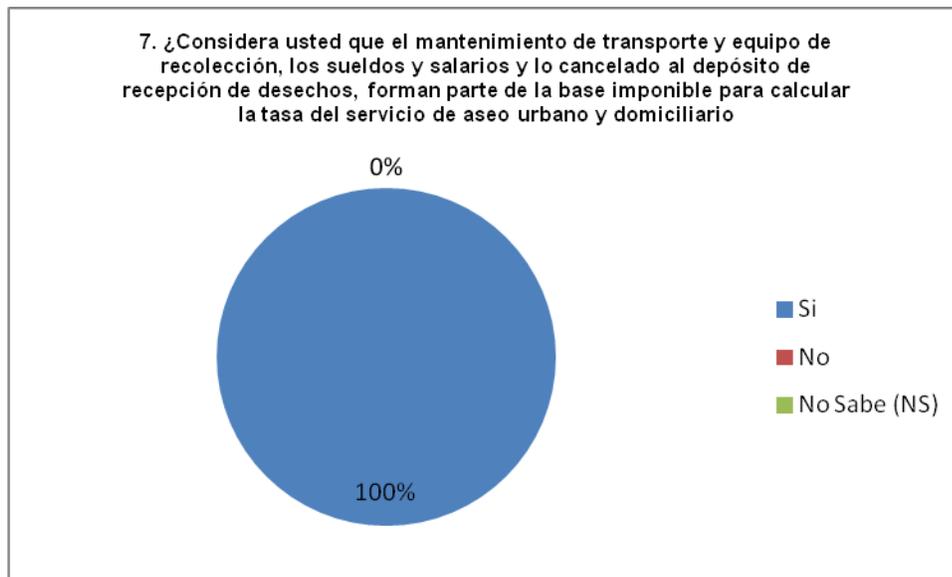
En relación a quien sea el responsable de la eficiencia del servicio de aseo urbano y domiciliario, por concepto de lo que se recauda por la tasa, el 80% (4 Funcionarios) opinan que ambos (usuarios y Alcaldía) y el 20% (1 Funcionario) opina que la Alcaldía.

Ítems N° 7. ¿Considera usted que el mantenimiento de transporte y equipo de recolección, los sueldos y salarios y lo cancelado al depósito de recepción de desechos, forman parte de la base imponible para calcular la tasa del servicio de aseo urbano y domiciliario en el Municipio Francisco de Miranda?

Tabla N° 37 Gastos y costos como parte de la base imponible

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
No Sabe (NS)	0	0%

Gráfico N° 32



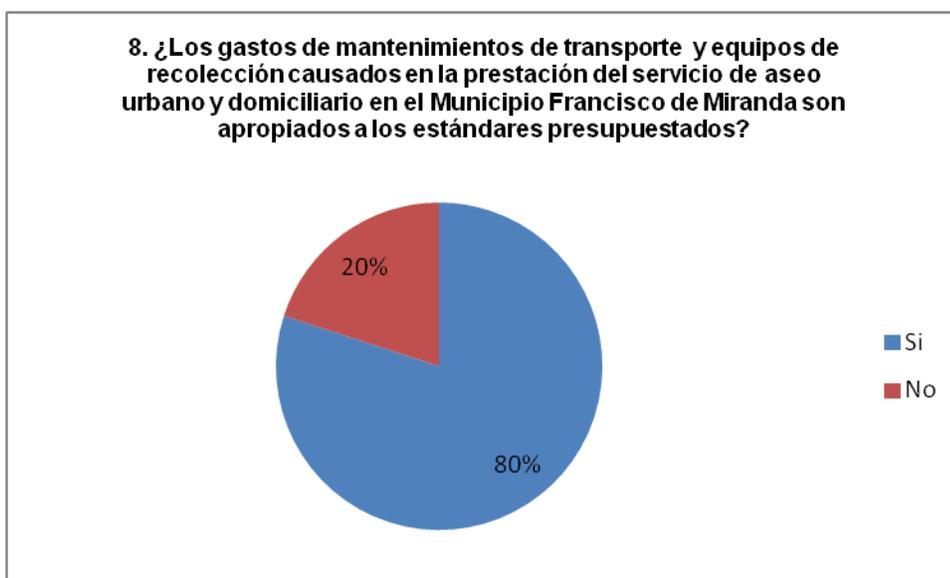
El 100% (5 Funcionarios) consideran que si forman parte de la base imponible para calcular la tasa del servicio de aseo urbano y domiciliario.

Ítems N° 8. ¿Los gastos de mantenimientos de transporte y equipos de recolección causados en la prestación del servicio de aseo urbano y domiciliario en el Municipio Francisco de Miranda son apropiados a los estándares presupuestados?

Tabla N° 38 Los gastos de mantenimientos apropiados a los estándares presupuestarios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	80%
No	1	20%

Gráfico N° 33



El 80% (4 Funcionarios) consideran que sí son los apropiados a los estándares presupuestarios, mientras que el 20% (1 Funcionario) opina que los gastos de mantenimientos no lo son.

Ítems N° 9. ¿Los gastos de sueldos y salarios causados en la prestación del servicio de aseo urbano y domiciliario en el Municipio Francisco de Miranda son apropiados a los estándares presupuestados?

Tabla N° 39 Los gastos de sueldos y salarios apropiados a los estándares presupuestarios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	80%
No	1	20%

Gráfico N° 34



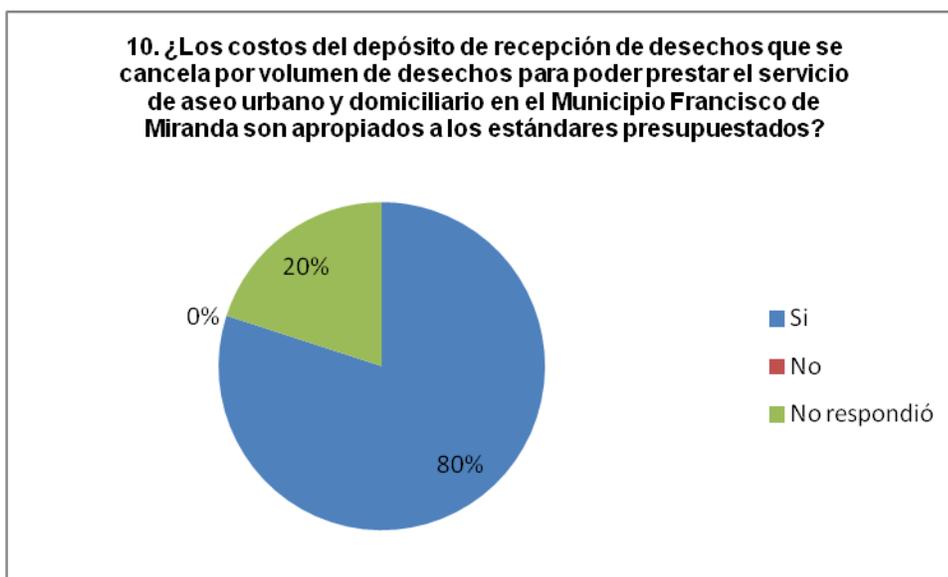
El 80% (4 Funcionarios) consideran que los gastos de sueldos y salarios sí son los apropiados a los estándares presupuestarios, mientras que el 20% (1 Funcionario) opina que no.

Ítems N° 10. ¿Los costos del depósito de recepción de desechos que se cancela por volumen de desechos para poder prestar el servicio de aseo urbano y domiciliario en el Municipio Francisco de Miranda son apropiados a los estándares presupuestados?

Tabla N° 40 Los costos del depósito de recepción apropiados a los estándares presupuestarios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	80%
No	0	0%
No respondió	1	20%

Gráfico N° 35



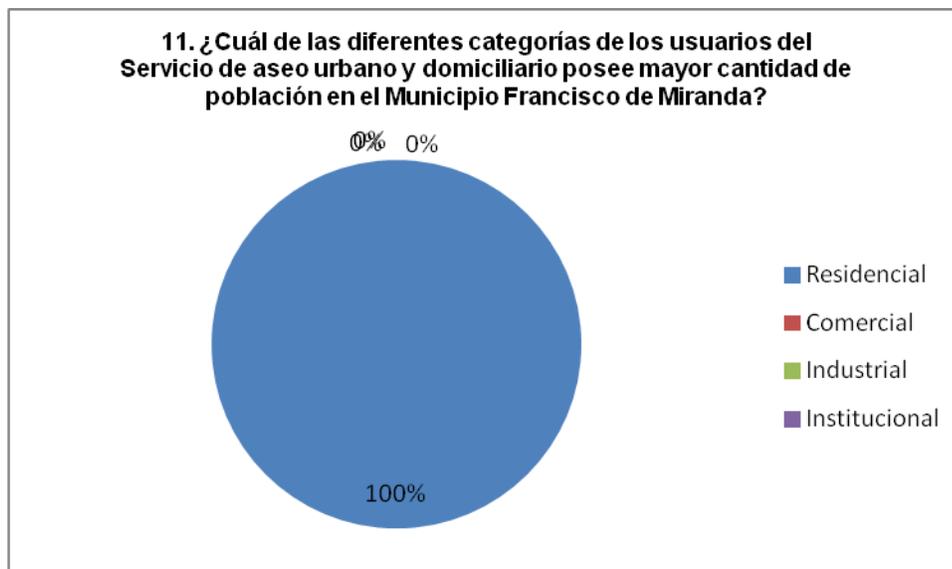
El 80% (4 Funcionarios) consideran que los costos del depósito de recepción de desechos sí son los apropiados a los estándares presupuestarios, mientras que el 20% (1 Funcionario) no respondió al respecto.

Ítems N° 11. ¿Cuál de las diferentes categorías de los usuarios del Servicio de aseo urbano y domiciliario posee mayor cantidad de población en el Municipio Francisco de Miranda?

Tabla N° 41 Mayor cantidad de población según las categorías de usuarios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Residencial	5	100%
Comercial	0	0%
Industrial	0	0%
Institucional	0	0%

Gráfico N° 36



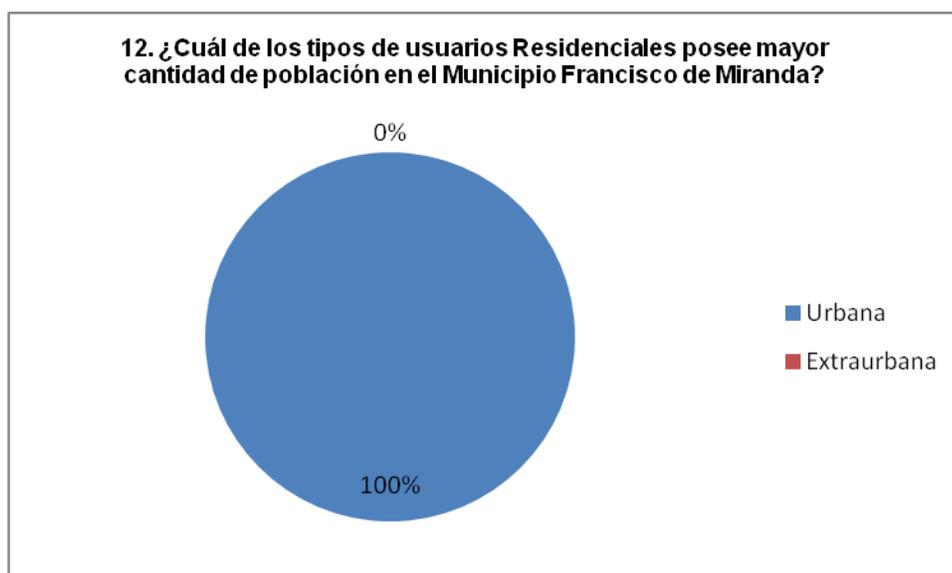
Los 5 Funcionarios, es decir, el 100% coinciden en que la categoría de Residencial es la que posee mayor cantidad de Población en el Municipio.

Ítems N° 12. ¿Cuál de los tipos de usuarios Residenciales posee mayor cantidad de población en el Municipio Francisco de Miranda?

Tabla N° 42 Mayor cantidad de población según lo usuarios Residenciales

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Urbana	5	100%
Extraurbana	0	0%

Gráfico N° 37



De los residenciales el que tiene mayor población es la urbana, según opinión unánime del 100% de los encuestados (5 Funcionarios).

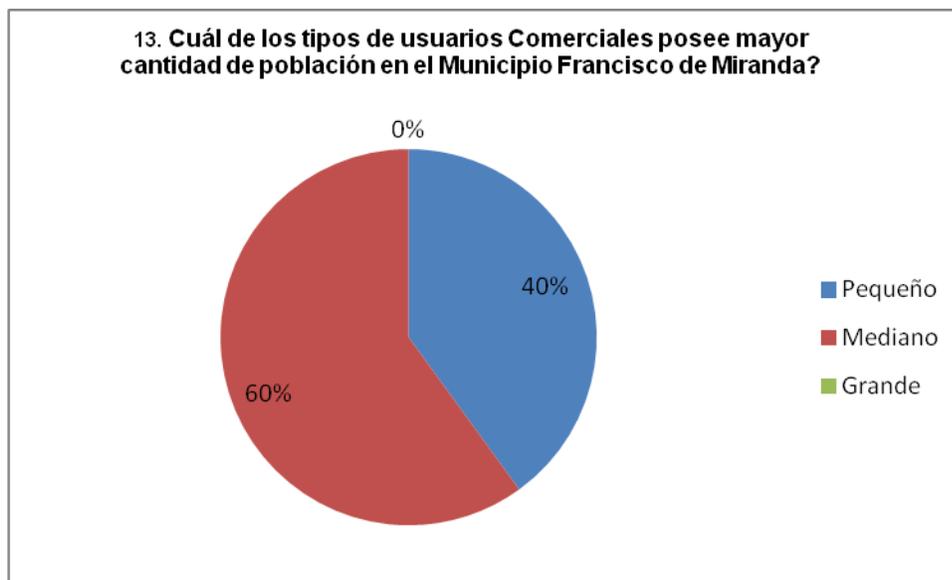
Ítems N° 13. ¿Cuál de los tipos de usuarios Comerciales posee mayor cantidad de población en el Municipio Francisco de Miranda?

Tabla N° 43 Mayor cantidad de población según lo usuarios Comerciales

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pequeño	2	40%

Mediano	3	60%
Grande	0	0%

Gráfico N° 38



El 80% (3 Funcionarios) consideran que la mayor población de los Comerciales son los Medianos, mientras que el 40% (2 Funcionarios) opinan que son los pequeños.

Ítems N° 14. ¿Cuál de los tipos de usuarios Industriales posee mayor cantidad de población en el Municipio Francisco de Miranda?

Tabla N° 44 Mayor cantidad de población según lo usuarios Industriales

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pequeño	0	0,00

Mediano	0	0,00
Grande	0	0,00

No se recabó información al respecto

Ítems N° 15. ¿Cuál de los tipos de usuarios Institucionales posee mayor cantidad de población en el Municipio Francisco de Miranda?

Tabla N° 45 Mayor cantidad de población según lo usuarios Institucionales

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pública	5	100%
Privada	0	0%

Gráfico N° 39



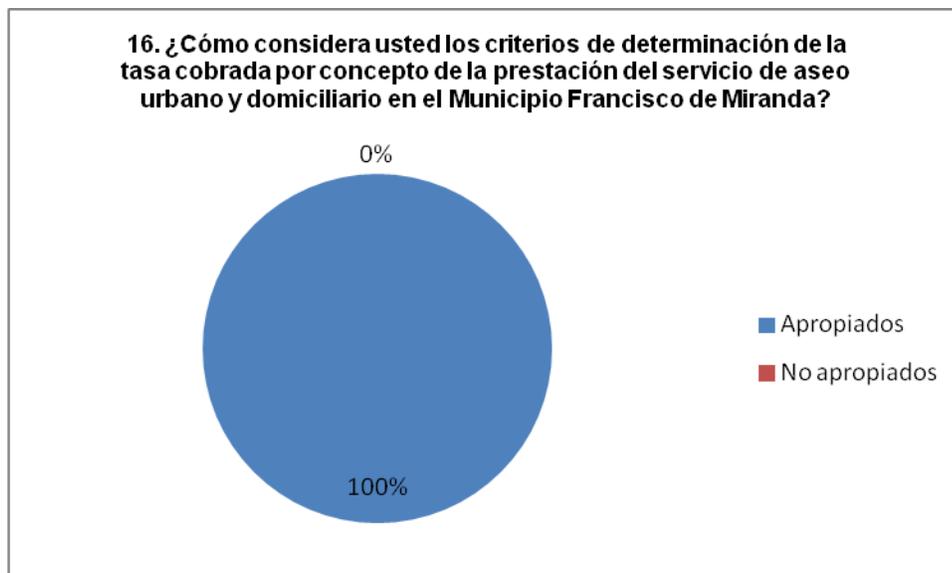
De los Institucionales el que tiene mayor población es la Pública, según opinión total del 100% de los encuestados (5 Funcionarios).

Ítems N° 16. ¿Cómo considera usted los criterios de determinación de la tasa cobrada por concepto de la prestación del servicio de aseo urbano y domiciliario en el Municipio Francisco de Miranda?

Tabla N° 46 Consideración de los criterios de determinación de la tasa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Apropiados	5	100%
No apropiados	0	0%

Gráfico N° 40



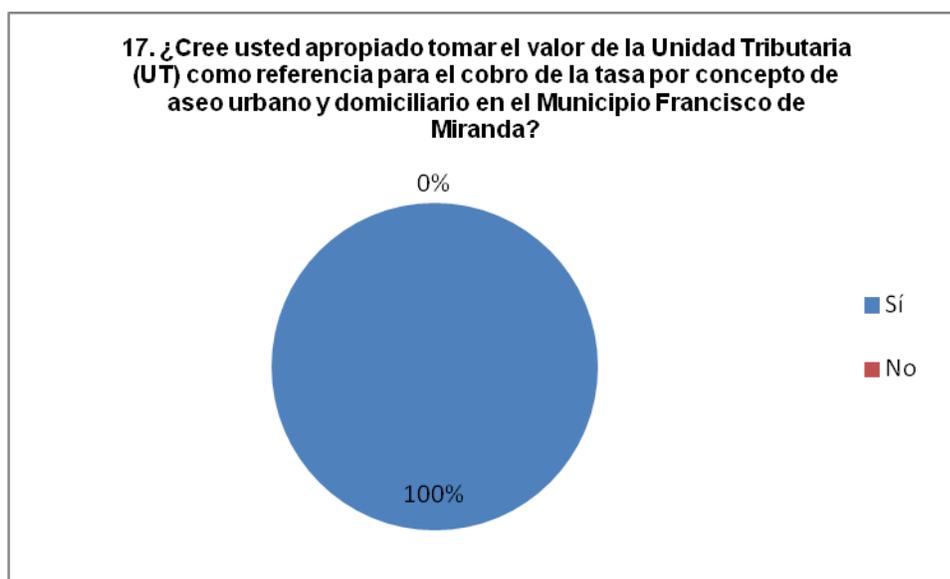
El 100% (5 Funcionarios) consideran que los criterios de determinación de la tasa cobrada por concepto de la prestación del servicio de aseo urbano y domiciliario son los apropiados.

Ítems N° 17. ¿Cree usted apropiado tomar el valor de la Unidad Tributaria (UT) como referencia para el cobro de la tasa por concepto de aseo urbano y domiciliario en el Municipio Francisco de Miranda?

Tabla N° 47 Unidad Tributaria (UT) como referencia para el cobro de la tasa es apropiado

RESPUESTAS COMUNES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	5	100%
No	0	0%

Gráfico N° 41



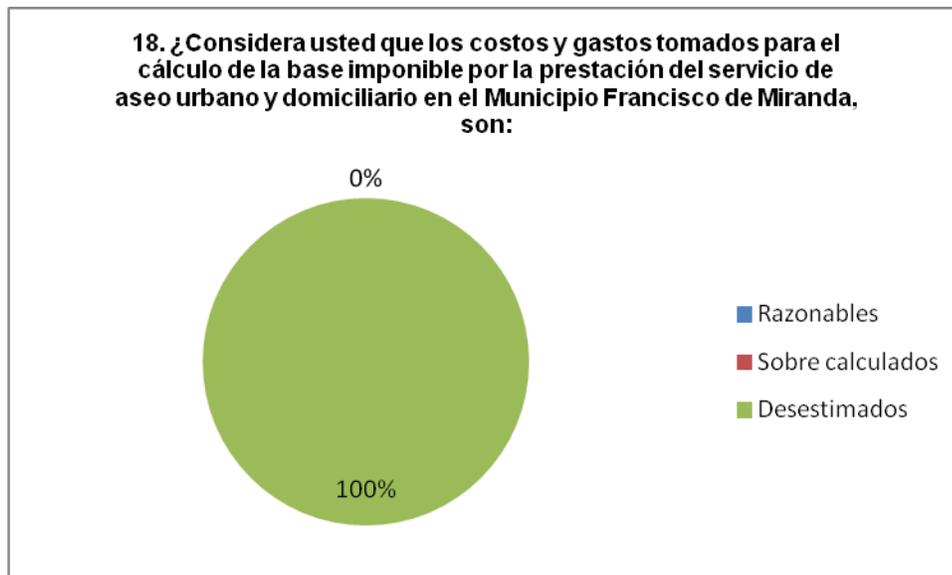
El 100% (5 Funcionarios) consideran que es apropiado tomar el valor de la Unidad Tributaria (UT) como referencia para el cobro de la tasa.

Ítems N° 18. Considera usted que los costos y gastos tomados para el cálculo de la base imponible por la prestación del servicio de aseo urbano y domiciliario en el Municipio Francisco de Miranda, son:

Tabla N° 48 Consideración de los costos y gastos para el cálculo de la base imponible

RESPUESTAS COMUNES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Razonables	0	0%
Sobre calculados	0	0%
Desestimados	5	100%

Gráfico N° 42



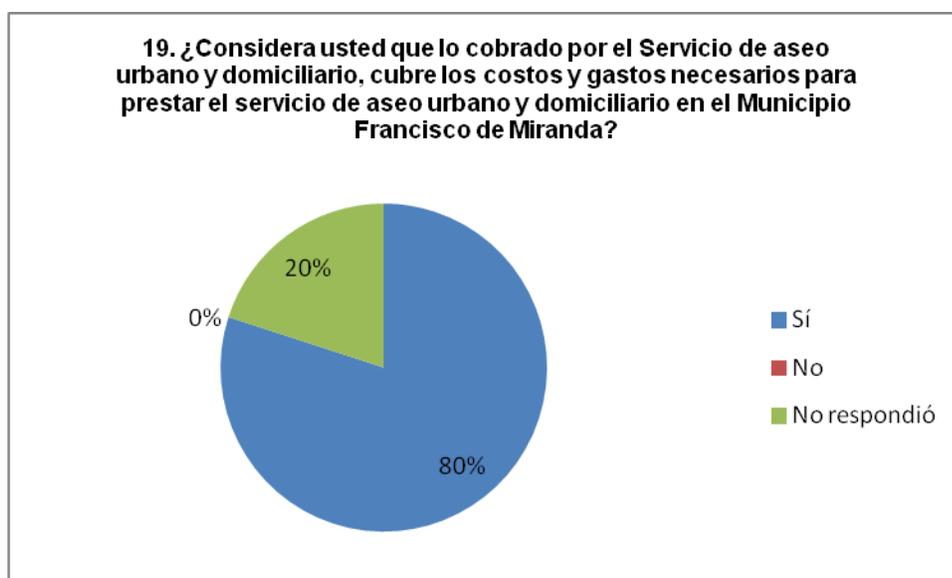
El 100% de los Funcionarios consideran desestimados los costos y gastos tomados para el cálculo de la base imponible.

Ítems N° 19. ¿Considera usted que lo cobrado por el Servicio de aseo urbano y domiciliario, cubre los costos y gastos necesarios para prestar el servicio de aseo urbano y domiciliario en el Municipio Francisco de Miranda?

Tabla N° 49 Lo cobrado cubre los costos y gastos necesarios para prestar el servicio

RESPUESTAS COMUNES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	4	80%
No	0	0%
No respondió	1	20%

Gráfico N° 43



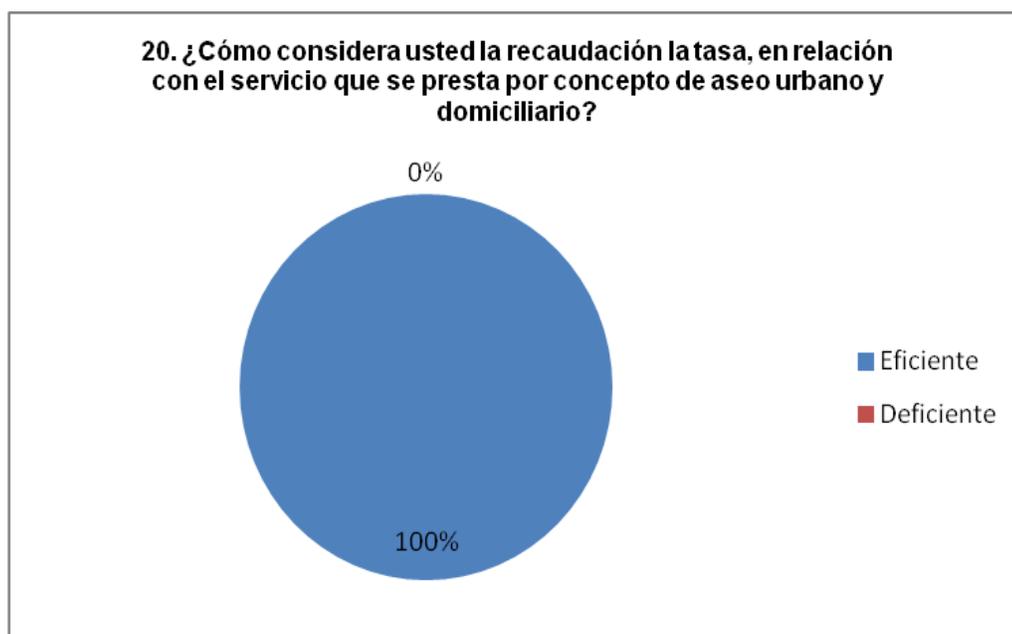
El 80% (4 Funcionarios) consideran lo cobrado por el Servicio de aseo urbano y domiciliario, si cubre los costos y gastos necesarios para prestar el servicio, mientras que el 20% (1 Funcionarios) no respondió al respecto.

Ítems N° 20. ¿Cómo considera usted la recaudación la tasa, en relación con el servicio que se presta por concepto de aseo urbano y domiciliario?

Tabla N° 50 Consideración de la recaudación en relación al servicio prestado

RESPUESTAS COMUNES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Eficiente	5	100%
Deficiente	0	0%

Gráfico N° 44



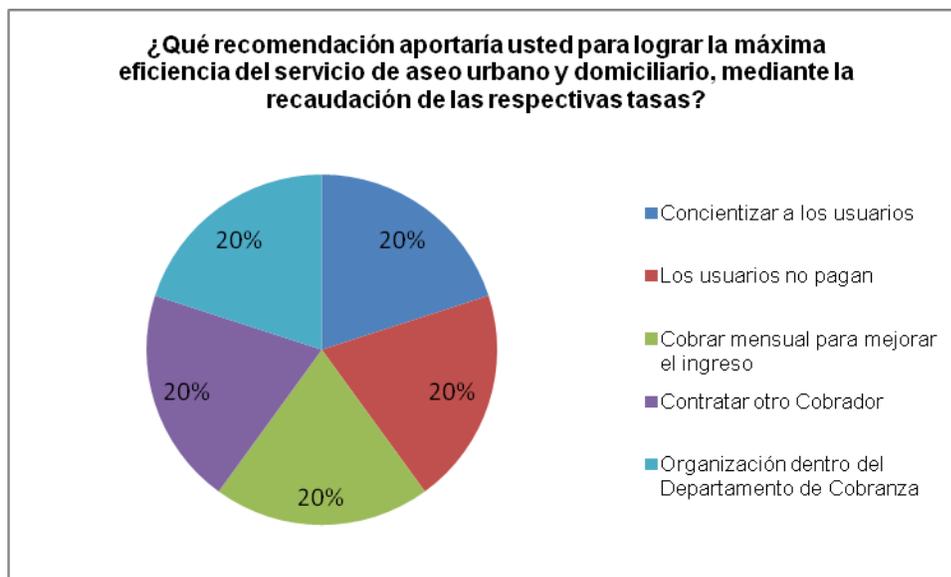
La totalidad de los Funcionarios consideran eficiente la recaudación de la tasa, en relación con el servicio que se presta.

Ítems N° 20. ¿Qué recomendación aportaría usted para lograr la máxima eficiencia del servicio de aseo urbano y domiciliario, mediante la recaudación de las respectivas tasas?

Tabla N° 51 Aportes para lograr la máxima eficiencia del servicio

RESPUESTAS COMUNES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Concientizar a los usuarios	1	20%
Los usuarios no pagan	1	20%
Cobrar mensual para mejorar el ingreso	1	20%
Contratar otro Cobrador	1	20%
Organización dentro del Departamento de Cobranza	1	20%

Gráfico N° 45



Dentro de las recomendaciones aportadas se encuentra una coincidencia proporcional del 20% entre las siguientes opciones: concientizar a los usuarios, los usuarios no pagan, cobrar mensualmente para mejorar el

ingreso, contratar otro cobrador y organización dentro del Departamento de Cobranza.

Análisis General de los Resultados

En síntesis, tanto los usuarios como los Funcionarios poseen un cierto grado de instrucción, lo cual les permite analizar desde el punto de vista amplio y sustentable, el tema a estudio y dar una opinión pertinente, para lograr las estrategias planteadas en los objetivos específicos de la investigación. En relación con la data de los usuarios se puede inferir que la información esta basada principalmente en los usuarios que viven dentro del Municipio y se esta desatendiendo la población extraurbana, quienes consideran que deberían cobrarles, puesto que reciben el servicio y que en general según la opinión de mas del 75% de los encuestados es muy bueno.

Con respecto a la gestión actual del Agente Recaudador, el análisis de ambos instrumentos permite deducir que el personal que labora en la Alcaldía está calificado para manejar las tasas y que el manejo sistematizado efectivamente es el apropiado a las necesidades al momento de gestionar el cobro o cancelación de las tasas y una estructura organizacional apta para laborar.

El mecanismo de cobranza considerado el más frecuente y efectivo por los usuarios y Funcionarios es el cobro a domicilio, y se observa que aquellas personas que cancelan lo hacen oportunamente. Los usuarios consideran que la Alcaldía es la responsable de lo que se recauda por concepto de aseo urbano y domiciliario y en relación a quien sea el responsable de la eficiencia del servicio de aseo urbano y domiciliario, por concepto de lo que se recauda por la tasa, los Funcionarios opinan que ambos (Alcaldía y Usuarios).

Entre otras opiniones resaltantes, tenemos que la mayor concentración de usuarios esta dentro del casco del Municipio y están representados principalmente por los usuarios residenciales y los comerciales. Por su parte al observar las opiniones concernientes a los gastos y costos que causa la prestación del servicio con respecto a lo que se recauda, los usuarios consideran insuficiente los recursos, y por su parte, los Funcionarios expresan que los gastos y costos que se toman como base imponible para el cálculo de la tasa son desestimados.

CAPITULO V

PROPUESTA

Los Municipios en la actualidad deben cambiar su concepción sobre sus fuentes de ingresos más importantes como los provenientes del situado constitucional, los cuales se limitan a lo presupuestado. Dicha situación económica tiende a ser causal de contratiempos al momento de solventar todas las necesidades de la Comunidad, las cuales en su mayoría son abundantes y diversas.

Por otra parte, tienen libre gestión en materia tributaria para la creación, recaudación e inversión de sus propios ingresos, en el marco de la Ley, para permitir a través del cobro de las tasas, la autogestión del servicio de aseo urbano y domiciliario, donde dichos ingresos logren cubrir los costos y gastos que la prestación del servicio causa a la Gestión Municipal

De esta manera, se proporciona a la Alcaldía del Municipio Francisco de Miranda una serie de estrategias para lograr la autogestión del servicio de aseo urbano y domiciliario, sin necesidad de recurrir a los recursos designados por el Ejecutivo para cubrir los gastos mayores del Municipio y que muchas veces son desviados a solventar los gastos del servicio antes mencionado.

Las estrategias relacionadas con el logro de la autogestión del servicio de aseo urbano y domiciliario que a continuación se presentan, están estructuradas en dos fases, a través de las cuales se fortalecerá el desarrollo integral del Municipio, aumentando los niveles de recaudación y optimizando considerablemente la prestación del servicio.

ESTRATEGIAS PARA LOGRAR LA AUTOGESTIÓN DEL SERVICIO DE ASEO URBANO Y DOMICILIARIO EN EL MUNICIPIO FRANCISCO DE MIRANDA

Primera Fase: Fase Administrativa y Organizacional

1. Ajustar las tasas de recaudación a la capacidad de pago de los usuarios, a los costos y gastos reales que causa la prestación del servicio, mediante la modificación de la Ordenanza Municipal Vigente.
2. Actualizar la data de usuarios que se benefician con el servicio de aseo urbano y domiciliario con respecto al total de la población existente en el Municipio Francisco de Miranda, e incorporar a los usuarios extraurbanos.
3. Mejorar los mecanismos de cobranza a través de la incorporación de más personal, principalmente para el cobro a domicilio, estableciendo cronograma de cobro mensual y organizando los días de cobro de acuerdo a los sectores geográficos (dentro y fuera del casco).

Segunda Fase: Fase Operativa y de concientización

1. Promover jornadas de divulgación tributaria, con el objeto de erradicar de manera definitiva la “cultura del no pago”; la población debe asumir la necesidad de cubrir el “costo de un servicio” y no el pago de una tasa o tributo, a través de charlas, pancartas, volantes y programas radiales.
2. Implementar la practica de la separación de la basura (vidrio, plástico y papel) y el aprovechamiento productivo a través del reciclaje, mediante campañas educativas por los diversos medios de comunicación existentes en la población.

3. Realizar jornadas de cobranza en la calle, los días domingos, debido a que los habitantes de las áreas extraurbanas se concentran en las principales calles y plaza del Municipio.
4. Ofrecer promociones por pronto pago, descontando dos (2) meses para aquellos que cancelen la totalidad del servicio anual durante el primer trimestre del año, a fin de incentivar a que los usuarios cancelen las tasas y se cuenten con los recursos necesarios oportunamente.
5. Evaluar la efectividad de las estrategias propuestas mediante el contraste de los resultados obtenidos con el mismo trimestre en años anteriores, como también, que la recaudación obtenida, permita cancelar los costos y gastos que causa la prestación del servicio de aseo urbano y domiciliario.

CONCLUSIONES

Con el estudio realizado se pretende promover la autogestión del servicio de aseo urbano y domiciliario en el Municipio Francisco de Miranda mediante la recaudación de las tasas de aseo urbano y domiciliario, por lo cual la investigación propone estrategias para dar solución la problemática planteada. En consecuencia, los resultados obtenidos del diagnóstico realizado en la presente investigación, condujo a las siguientes conclusiones:

1. En cuanto a las tasas, no se ajustan a los gastos que se ocasionan, debido a que se evidencia la carencia de un cobrador adicional por ser mecanismo de cobranza más utilizado por los usuarios y que la recaudación sea más efectiva y poder contar con recursos para cubrir gastos en la prestar el servicio.
2. En relación a data, se puede inferir que la información esta basada principalmente en los usuarios que viven dentro del Municipio y se esta desatendiendo la población extraurbana, a pesar de, no ser tan representativa, son beneficiarios del servicio y por tanto deberían cancelar las tasas por el servicio recibido.
3. Existen usuarios que no pagan, es decir, una falta aguda de conciencia tributaria, lo que genera la deficiente recaudación, a pesar de, que la prestación del servicio en general es muy bueno, por lo tanto, la población debe asumir la necesidad de cubrir el “costo de un servicio” y no el pago de una tasa.

RECOMENDACIONES

1. Modificar tasas por el servicio de aseo urbano y domiciliario ajustadas a la capacidad de pago de los usuarios, estableciéndolas de acuerdo a la categoría y tipo de usuario; actualizar la data con respecto al total de la población existente en el Municipio Francisco de Miranda, incluyendo a las áreas extraurbanas y mejorar los mecanismos de cobranza a través de la incorporación de más personal, principalmente en el área de cobro a domicilio para garantizar la eficiencia en la recaudación.
2. Erradicar de manera definitiva la “cultura del no pago”; la población debe asumir la necesidad de cubrir el costo de un servicio, mediante la divulgación tributaria por los medios de comunicación del municipio; del mismo modo, la activa participación de la comunidad para mejorar la motivación de los usuarios en la cancelación de la tasa por el servicio de aseo urbano y domiciliario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta F., Hernán. El Municipio, su gobierno, su administración. Quinta Edición. Caracas –Venezuela. 1997.
- Código Orgánico Tributario de la Republica Bolivariana de Venezuela. 2001.
- Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela. 1999.
- García Alcedo, Mariana. Plan estratégico para la recaudación de los ingresos fiscales de la Alcaldía del Municipio San Cristóbal del Estado Táchira. Universidad Católica del Táchira. San Cristóbal, Estado Táchira. 2009.
- Hernández, Luis Alberto. La Planificación tributaria en la gerencia de recaudación de la alcaldía del Municipio Iribarren del Estado Lara. Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”. Barquisimeto, Estado Lara. 2002.
- Morett Vielma, Jenny C. Fortalezas y debilidades de los tributos municipales en cuanto a su aplicación durante el período 2001-2004 caso: Municipio Panamericano del Estado Táchira. Universidad Católica del Táchira. San Cristóbal, Estado Táchira. 2008.
- Ordenanza de aseo Urbano y Domiciliario del Municipio Francisco de Miranda. Gaceta Municipal Extraordinaria N° 10. Fecha 11 de marzo de 2010.
- Palacios, L. Tributos Municipales. Segunda Edición. Editorial Raunser. España. 1998.
- Piselli P., Ana Patricia. Derechos y garantías constitucionales de los Contribuyentes frente a la Ordenanza sobre actividades económicas del Municipio Chacao del Estado Miranda. Universidad de Los Andes, Estado Táchira. 2005.

- Quiñones, Francisco E. y Quiñones, Abraham E. Diccionario Jurídico Tributario para efectos Municipales, para la Republica Bolivariana de Venezuela. Cuarta Edición. Editorial San Cristóbal, Venezuela. 2007.
- Sanmiguel, Efraín E. Diccionario de Derecho Tributario. Primera Edición. Editorial Lizcalibros. Valencia – Estado Carabobo. 2006.
- Villegas, Héctor B. Curso de Finanzas, Derecho financiero y Tributario. Quinta Edición. Ediciones Depalma, Buenos Aires. 1992.
- CORPOANDES
http://www.corpoandes.gov.ve/files/imagenes/file/descargas/gerencia_informacion/Dossier%202003.pdf/Municipal%20Tachira_2003/Francisco%20de%20Miranda.pdf. Fecha de la Consulta: 12-05-2012.
- Cuadro P4. Estado Táchira. Densidad poblacional según municipio, 2011. Proyecciones basadas en el Censo nacional de Población y Vivienda 2001. Fecha de Consulta: 08-02-2013.
- Frida Gisela Ortiz Uribe: Escala de Likert
<http://books.google.co.ve/books?id=3G1fB5m3eGcC&pg=PA57&dq=definicion+escala+de+likert&hl=es-419&sa=X&ei=aiXcUbH6B4Pc9QSYq4CQDA&ved=0CDQQ6AEwAQ#v=onepage&q> (Consulta 09-07-2013)
- David Ray Anderson, Denys J. Sweeney, Thomas Arthur Williams: Juicio de Expertos
<http://books.google.co.ve/books?id=9pNkg4eNTOcC&pg=PA206&dq=juicio+de+expertos&hl=es-419&sa=X&ei=qi7cUZLJE5DO9gTn8oCIDQ&ved=0CDIQ6AEwAQ#v=onepage&q=juicio%20de%20expertos&f=false> (consulta 09-07-2013)
- <http://personal.us.es/sangar/PSICOM52.pdf> (consulta 09-07-2013)

ANEXOS

Cuadro P4. Estado Táchira. Densidad poblacional según municipio, 2011

Municipio	Superficie (Km ²) /1	Población (Hab)	Densidad (Hab/Km ²)
Total	10.812	1.263.628	116,9
Andrés Bello	98	22.873	233,4
Antonio Rómulo Costa	146	9.815	67,2
Ayacucho	507	66.306	130,8
Bolívar	204	66.362	325,3
Cárdenas	262	123.416	471,1
Córdoba	619	35.374	57,1
Fernández Feo	1.084	47.893	44,2
Francisco de Miranda	262	4.065	15,5
García de Hevia	911	57.568	63,2
Guásimos	32	47.873	1.496,0
Independencia	80	43.445	543,1
Jáuregui	444	51.574	116,2
José María Vargas	85	9.325	109,7
Junín	208	91.179	438,4
Libertad	166	31.275	188,4
Libertador	1.139	20.020	17,6
Lobatera	216	11.158	51,7
Michelena	128	21.710	169,6
Panamericano	569	38.284	67,3
Pedro María Ureña	184	49.773	270,5
Rafael Urdaneta	176	6.828	38,8
Samuel Darío Maldonado	548	16.398	29,9
San Cristóbal	241	286.452	1.188,6
Seboruco	162	9.927	61,3
Simón Rodríguez	69	2.121	30,7
Sucre	407	8.380	20,6
Torbes	110	54.326	493,9
Uribante	1.502	22.655	15,1
San Judas Tadeo	253	7.253	28,7

Nota: Proyecciones basadas en el Censo nacional de Población y Vivienda 2001

1/ Cifras con base al cálculo realizado por la Gerencia de Sistema de Información Geográfica y Estadística del Instituto Nacional de Estadística

Fuente: Instituto Geográfico de Venezuela Simón Bolívar, IGVSB. Instituto Nacional de Estadística, INE. Procesado por la Gerencia Estatal de Estadísticas Táchira



UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

INSTRUMENTO I

Este instrumento es utilizado como mecanismo para recaudar información necesaria por parte de los usuarios del servicio, para desarrollar el Trabajo Especial de Grado, Titulado: “AUTOGESTIÓN DEL SERVICIO DE ASEO URBANO Y DOMICILIARIO EN EL MUNICIPIO FRANCISCO DE MIRANDA DEL ESTADO TACHIRA”, y cuya información es única y exclusivamente referencial y para uso académico, por lo cual se garantiza el anonimato de la persona que suministre la información. Le agradecemos su mayor sinceridad y objetividad al momento de responder.

INFORMACION GENERAL

.- Sexo: Femenino

Masculino:

.- Edad: Entre 18 y 25

Entre 36 y 45

Entre 26 y 35

Entre 45 y más

.- Grado de Instrucción:

Primaria completa

Primaria incompleta

Secundaria completa

Secundaria incompleta

T.S.U.

Profesional Universitario

Otros

.- Lugar donde vive:

Dentro del casco del Municipio

Fuera del casco del Municipio

Si vive fuera del Municipio indique el lugar de residencia:

INFORMACION DE CONTENIDO

1. ¿Considera usted el servicio de aseo urbano y domiciliario en el Municipio Francisco de Miranda muy bueno?

Muy de acuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

2. ¿Considera usted al personal que labora en la Alcaldía del Municipio Francisco de Miranda un personal capacitado para el manejo de las tasas por concepto de aseo urbano y domiciliario?
- Muy de acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
De acuerdo En desacuerdo Muy en desacuerdo
3. En la Alcaldía del Municipio Francisco de Miranda el manejo sistematizado de las operaciones de las tasas por concepto de aseo urbano y domiciliario es el apropiado a las necesidades al momento de pagar el servicio
- Muy de acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
De acuerdo En desacuerdo Muy en desacuerdo
4. ¿A través de que mecanismo cancela usted la tasa por concepto de aseo urbano y domiciliario en la Alcaldía del Municipio Francisco de Miranda?
- Taquilla Cobro a domicilio
Jornadas de calle No pago
Otro: _____
5. ¿Cancela usted oportunamente la tasa por concepto de aseo urbano y domiciliario en la Alcaldía del Municipio Francisco de Miranda?
- Siempre Algunas veces Nunca
Casi Siempre Rara vez
6. ¿Quién considera usted sea el responsable de lo que se cancela por concepto de aseo urbano y domiciliario en la Alcaldía del Municipio Francisco de Miranda?
- Alcaldía Usuarios
Ambos Ninguno
7. ¿Sabe usted que se cancelan gastos de mantenimiento, sueldos y salarios y una tasa al depósito de recepción de desechos por volumen de desechos, para prestar el servicio de aseo urbano y domiciliario en el Municipio Francisco de Miranda?
- SI NO NO SE
8. ¿Cree usted que el pago que realiza por concepto del servicio de aseo urbano y domiciliario, es insuficiente para cancelar los costos y gastos para prestar el servicio de aseo urbano y domiciliario?
- Muy de acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
De acuerdo En desacuerdo Muy en desacuerdo
9. ¿Considera usted que el total de la población del Municipio Francisco de Miranda, forma parte de la data que tiene la Alcaldía del Municipio Francisco de Miranda de los usuarios del servicio de aseo urbano y domiciliario?
- SI NO NO SÉ

10. ¿Qué tipo de usuario es usted?

Residencial
Industrial

Comercial
Institucional

11. De ser un usuario Residencial, especifique el sector donde vive: urbano (Dentro del casco de la población), extraurbano (Fuera del Casco de la población, es decir, Aldeas y Caseríos) según criterio de la Neria Franciscony, Funcionario recaudador de la Alcaldía Francisco de Miranda:

Urbana

Extraurbana

12. De ser un usuario Comercial, especifique su tamaño pequeño (De bajo ingreso, ejemplo: Bodega, Cantina, Cafetería), mediano (De ingreso medio, Ejemplo: Abasto, Charcutería, restaurantes) o grande (De ingreso alto, ejemplo: Carnicerías, comerciales, abasto múltiples, posadas, hoteles) según criterio de la Neria Franciscony, Funcionario recaudador de la Alcaldía Francisco de Miranda:

Pequeño

Mediano

Grande

13. De ser un usuario Industrial, especifique su tamaño pequeño (Ingresos Bajos), mediano (Ingresos Medios) o grande (Ingresos Altos) según criterio de la Neria Franciscony, Funcionario recaudador de la Alcaldía Francisco de Miranda:

Pequeño

Mediano

Grande

14. De ser un usuario Institucional, especifique el tipo de Institución Pública o Privada :

Pública

Privada

15. ¿Cómo considera usted la recaudación la tasa, en relación con el servicio que se presta por concepto de aseo urbano y domiciliario?

Eficiente

Deficiente

De ser deficiente, ¿Por qué? _____

16. ¿Qué recomendación aportaría usted para lograr la máxima eficiencia del servicio de aseo urbano y domiciliario, mediante la recaudación de las respectivas tasas?

Encuestador: _____ Fecha: _____

Muchas Gracias!



UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

INSTRUMENTO II

Este instrumento es utilizado como mecanismo para recaudar información necesaria por parte de los funcionarios de la oficina de recaudación para desarrollar el Trabajo Especial de Grado, Titulado: "AUTOGESTIÓN DEL SERVICIO DE ASEO URBANO Y DOMICILIARIO EN EL MUNICIPIO FRANCISCO DE MIRANDA DEL ESTADO TACHIRA", y cuya información es única y exclusivamente referencial y para uso académico, por lo cual se garantiza el anonimato de la persona que suministre la información. Le agradecemos su mayor sinceridad y objetividad al momento de responder.

INFORMACION GENERAL

.- Sexo: Femenino

Masculino:

.- Edad: Entre 18 y 25

Entre 36 y 45

Entre 26 y 35

Entre 45 y más

.- Grado de Instrucción:

Primaria completa

Primaria incompleta

Secundaria completa

Secundaria incompleta

T.S.U.

Profesional Universitario

Otros

.- Lugar donde vive:

Dentro del casco del Municipio

Fuera del casco del Municipio

Si vive fuera del Municipio indique el lugar de residencia: _____

.- Cargo que ocupa: _____

INFORMACIÓN DE CONTENIDO

1. ¿Considera usted al personal que labora en la Alcaldía del Municipio Francisco de Miranda un personal capacitado para el manejo de las tasas por concepto de aseo urbano y domiciliario?

Muy de acuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

De acuerdo En desacuerdo Muy en desacuerdo

2. ¿Considera usted que en la Alcaldía del Municipio Francisco de Miranda existe un sistema de información actualizados donde se maneje las operaciones de las tasas por concepto de aseo urbano y domiciliario?

SI NO NO SÉ

3. ¿Existe una estructura organizacional apropiada dentro del organigrama de la Alcaldía del Municipio Francisco de Miranda, para la Oficina de cobranza?

SI NO NO SÉ

4. ¿A través de qué mecanismo se recauda en mayor proporción la tasa por concepto de aseo urbano y domiciliario en la Alcaldía del Municipio Francisco de Miranda?

Taquilla Cobro a domicilio
Jornadas de calle No pago
Otro: _____

5. ¿Considera usted eficientes los mecanismos de cobranzas implementadas para la recaudación de la tasa por concepto de aseo urbano y domiciliario en la Alcaldía del Municipio Francisco de Miranda?

SI NO ¿Por qué? _____

6. ¿Quién considera usted sea el responsable de la eficiencia del servicio de aseo urbano y domiciliario, por concepto de lo que se recauda por la tasa en la Alcaldía del Municipio Francisco de Miranda?

Alcaldía Usuarios
Ambos Ninguno

7. ¿Considera usted que el mantenimiento de transporte y equipo de recolección, los sueldos y salarios y lo cancelado al depósito de recepción de desechos, forman parte de la base imponible para calcular la tasa del servicio de aseo urbano y domiciliario en el Municipio Francisco de Miranda?

SI NO NO SABE (NS)

8. ¿Los gastos de mantenimientos de transporte y equipos de recolección causados en la prestación del servicio de aseo urbano y domiciliario en el Municipio Francisco de Miranda son apropiados a los estándares presupuestados?

SI NO ¿Por qué? _____

9. ¿Los gastos de sueldos y salarios causados en la prestación del servicio de aseo urbano y domiciliario en el Municipio Francisco de Miranda son apropiados a los estándares presupuestados?

SI NO ¿Por qué? _____

10. ¿Los costos del depósito de recepción de desechos que se cancela por volumen de desechos para poder prestar el servicio de aseo urbano y domiciliario en el Municipio Francisco de Miranda son apropiados a los estándares presupuestados?

SI NO ¿Por qué? _____

11. ¿Cuál de las diferentes categorías de los usuarios del Servicio de aseo urbano y domiciliario posee mayor cantidad de población en el Municipio Francisco de Miranda?

Residencial Comercial
Industrial Institucional

12. ¿Cuál de los tipos de usuarios Residenciales posee mayor cantidad de población en el Municipio Francisco de Miranda?

Urbana Extraurbana

13. ¿Cuál de los tipos de usuarios Comerciales posee mayor cantidad de población en el Municipio Francisco de Miranda?

Pequeño Mediano Grande

14. ¿Cuál de los tipos de usuarios Industriales posee mayor cantidad de población en el Municipio Francisco de Miranda?

Pequeño Mediano Grande

15. ¿Cuál de los tipos de usuarios Institucionales posee mayor cantidad de población en el Municipio Francisco de Miranda?

Pública Privada

16. ¿Cómo considera usted los criterios de determinación de la tasa cobrada por concepto de la prestación del servicio de aseo urbano y domiciliario en el Municipio Francisco de Miranda?

Apropiados No Apropiados
De responder que no son apropiados, ¿por qué?: _____

17. ¿Cree usted apropiado tomar el valor de la Unidad Tributaria (UT) como referencia para el cobro de la tasa por concepto de aseo urbano y domiciliario en el Municipio Francisco de Miranda?

SI NO ¿Por qué? _____

18. ¿Considera usted que los costos y gastos tomados para el cálculo de la base imponible por la prestación del servicio de aseo urbano y domiciliario en el Municipio Francisco de Miranda, son:

Razonables Sobre calculados Desestimados

Si la respuesta es sobre calculados o desestimados, indique ¿por qué?: _____

19. ¿Considera usted que lo cobrado por el Servicio de aseo urbano y domiciliario, cubre los costos y gastos necesarios para prestar el servicio de aseo urbano y domiciliario en el Municipio Francisco de Miranda?

SI NO ¿Por qué? _____

20. ¿Cómo considera usted la recaudación la tasa, en relación con el servicio que se presta por concepto de aseo urbano y domiciliario?

Eficiente Deficiente

De ser deficiente, ¿Por qué? _____

21. ¿Qué recomendación aportaría usted para lograr la máxima eficiencia del servicio de aseo urbano y domiciliario, mediante la recaudación de las respectivas tasas?

Encuestador: _____ Fecha: _____

Muchas Gracias!

**DATA DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ASEO URBANO Y
DOMICILIARIO DEL MUNICIPIO FRANCISCO DE MIRANDA POR
SECTOR CON SU RESPECTIVA IMPOSICIÓN MONETARIA PARA EL
AÑO 2013**

(Información suministrada por Neria Franciscony, Funcionaria de la Oficina
de recaudación- Julio 2013)

CONTANCIAS DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS