UNIVERSIDAD DE CARABOBO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO FACES

CAMPUS LA MORITA

**LA GESTIÓN FINANCIERA Y LAS TIC’S EN LAS**

**ALCALDÍAS DEL EJE SUR DEL ESTADO ARAGUA.**

 Autor:

 Luis Hurtado

La Morita, Abril de 2015

UNIVERSIDAD DE CARABOBO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO faces

CAMPUS LA MORITA

cONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**LA GESTIÓN FINANCIERA Y LAS TIC’S EN LAS**

**ALCALDÍAS DEL EJE SUR DEL ESTADO ARAGUA.**

 Tutor:

 Carol del Valle Omaña

Aceptado en la Universidad de Carabobo

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

Área de Estudios de Postgrado

Maestría en Administración de Empresas: Mención: Finanzas

Por: Carol del Valle Omaña

C.I. 3.841.118

La Morita, Abril de 2015

UNIVERSIDAD DE CARABOBO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO faces

CAMPUS LA MORITA

cONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**LA GESTIÓN FINANCIERA Y LAS TIC’S EN LAS**

**ALCALDÍAS DEL EJE SUR DEL ESTADO ARAGUA.**

 Asesor:

 Berenice Blanco

Aceptado en la Universidad de Carabobo

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

Área de Estudios de Postgrado

Maestría en Administración de Empresas: Mención: Finanzas

Por: Berenice Blanco

C.I. 4.368.061

La Morita, Abril de 2015

****

**DEDICATORIA**

 A Dios mi Padre Eterno y Divino, quien me ha dado la Fortaleza necesaria para lograr alcanzar esta meta trazada.

 A mi Madre por su ejemplo de entrega y dedicación enseñándome que en la vida hay que esforzarse para triunfar.

A mi esposa Ysimar, por su incondicional apoyo en los momentos más difíciles.

A mis Hermanos , que guían y cuidan mis pasos en todo momento.

 A mis Compañeros y Amigos, por ser ejemplos de entrega y superación.

**AGRADECIMIENTOS**

Expreso mi mayor y sincero agradecimiento a Dios por haberme cuidado en todo momento y darme la oportunidad de culminar este trabajo de Investigación.

A mi Madre, por el apoyo incondicional que he podido recibir de ella en todos los momentos de mi vida.

A toda mi familia, quienes con sus palabras sirvieron de estímulo para alcanzar esta gran meta.

A mis maravillosas y dedicadas tutoras Carol Omaña y Berenice Blanco, por el gran apoyo prestado durante este proceso, por haberme guiado en este difícil camino, eternamente agradecido.

A mis amigas y amigos de Dirección de Postgrado Faces Maracay, en especial a Milena y

A mi amigo Guillermo Zambrano, por apoyarme en el cumplimiento este logro.

UNIVERSIDAD DE CARABOBO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO FACES

CAMPUS LA MORITA

**ANÁLISIS DE LA RELACIÓN EXISTENTE ENTRE LA GESTIÓN FINANCIERA Y LAS TIC’S EN LAS ALCALDÍAS DEL EJE SUR DEL ESTADO ARAGUA.**

 **Autor:** Luis Hurtado

 **Tutor:** Carol Omaña

 **Fecha:** Abril, 2015

**RESUMEN**

Los cambios presentes a nivel tecnológico dentro de la sociedad actual han propiciado que todas las organizaciones tanto públicas como privadas se tengan que adaptar constantemente a los mismos. Las Finanzas públicas no escapan de esta realidad, pues ello conlleva a cambios graduales y lentos dentro de sus operaciones normales de recaudación fiscal por parte de las municipalidades. El presente estudio tuvo como finalidad analizar y contrastar la gestión financiera de las alcaldías del eje sur del Estado Aragua con el uso de las TIC’s adaptadas a sus procesos propios, esto con el objeto de facilitar a los contribuyentes estar solventes con el municipio a través de nuevas alternativas de recaudación tributaria. El estudio se enmarca dentro de la investigación de diseño no experimental, de tipo de campo, con carácter descriptivo, y de modalidad evaluativa, y apoyado en la revisión de datos de fuentes bibliográficas, la observación y la utilización del cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados obtenidos a través de la aplicación del cuestionario fueron analizados detalladamente y luego graficados, estos permitieron concluir que para las alcaldías ubicadas en el eje sur del Estado Aragua por sus características geográficas y sociales tienden a no usar adecuadamente los recursos tecnológicos que les ofrece el mercado, esto se traduce en mayor cantidad de personal administrativo para realizar la misma operación, sin triangular adecuadamente la información financiera obtenida, incidiendo así en el incremento de los costos operacionales y minimizando sus ingresos. La principal dificultad para los directivos de las alcaldías y hasta para los mismos alcaldes es el de tomar decisiones que no se adapten a las características propias tanto de los contribuyentes como del personal que labora dentro de estas instituciones. Por ello, es necesario, que las decisiones financieras estén orientadas a maximizar el valor de la recaudación, a través del uso de las TIC’s.

**Palabras Claves**: TIC’s, Finanzas Públicas, Gestión Administrativa, inversión social, riesgos.

**ÍNDICE GENERAL**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Pág. |
| DEDICATORIA………………………………………………………………... | v |
| AGRADECIMIENTOS………………………………………………………… | vi |
| RESUMEN……………………………………………………………………… | vii |
| ÍNDICE GENERAL…..………………………………………………………... | viii |
| ÍNDICE DE CUADROS……………………………………………………….. | x |
| INTRODUCCIÓN……………………………………………………………… | 01 |
|  |  |
| **CAPÍTULO I** |  |
| **EL PROBLEMA** |  |
|  Planteamiento del Problema…………………………………………………... | 04 |
|  Objetivos……………………………………………………………………… | 15 |
|  Justificación…………………………………………………………………... | 15 |
|  |  |
| **CAPÍTULO II**  |  |
| **MARCO TEÓRICO REFERENCIAL** |  |
|  Antecedentes de la Investigación……………………………………………... | 19 |
|  Bases Teóricas………………………………………………………………… | 25 |
|  Bases Legales…………………………………………………………………. | 43 |
|  Operacionalización de Variables……………………………………………... | 46 |
|  |  |
| **CAPÍTULO III** |  |
| **MARCO METODOLÓGICO** |  |
|  Naturaleza de la Investigación………………………………………………... | 47 |
|  Población y Muestra…………………………………………………………... | 49 |
|  Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información…………………….. | 55 |
|  Validez y Confiabilidad………………………………………………………. | 58 |
|  Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos……………………………... | 61 |
| **CAPÍTULO IV** |  |
| **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS** |  |
|  Análisis e Interpretación de los Resultados…………………………………... | 63 |
|  |  |
| **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES** |  |
|  Conclusiones………………………………………..………………...... | 82 |
|  Recomendaciones……………………………………………………... | 84 |
|  |  |
| **LISTA DE REFERENCIAS**………………………………………………….. | 86 |
| **ANEXOS**……………………………………………………………………….. | 90 |
|  |  |

**ÍNDICE DE CUADROS**

|  |  |
| --- | --- |
| **CUADRO N°** | Pág. |
|  |  |  |
| 1. | Recaudación Tributaria…………………………………….....…………….. | 63 |
| 2. | Declaración de Impuestos Municipales a través de la Red............................. | 64 |
| 3. | Conocimiento del Personal Sobre el Uso de las TIC’s…………………................... | 65 |
| 4. | Capacitación del Personal Sobre el Uso de las TIC’s ……….…..…………........ | 66 |
| 5. | Gestión administrativa de los Funcionarios Públicos.………......................... | 67 |
| 6. | La Alcaldía y el Uso de las Nuevas Tecnologías….…………………….................. | 68 |
| 7. | Las TIC’s en las Gestiones Administrativas..………………………….…................ | 69 |
| 8. | Aspectos Legales y Fiscales……………………...……………………................... | 70 |
| 9. | Recursos Tecnológicos………..….…………………………….……….................. | 71 |
| 10. | Recursos Informáticos como parte de la Gestión Financiera...….….……………… | 72 |
| 11. | Estrategias Financieras Municipales…...…….…………………………………….. | 73 |
| 12. | Planificación Financiera Municipal…...…………………………………….. | 74 |
| 13. | TIC’s en los procesos de planificación Financiera………………………...... | 75 |
| 14. | Adaptabilidad de las Alcaldías ante las Nuevas TIC’s...……………………. | 76 |
| 15. | Costos Operacionales.………………………………………………………. | 77 |
| 16. | Uso de los Excedentes Financieros….……………………………………… | 78 |
| 17. | Inversión Pública……………………………………………………………. | 79 |
| 18. | Liquidez Monetaria………………………………………………………… | 80 |
|  |  |  |
|  |  |  |

**ÍNDICE DE GRÁFICOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **GRÁFICO Nº** | Pág. |
|  |  |  |
| 1. | Recaudación Tributaria…………………………………….....…………….. | 63 |
| 2. | Declaración de Impuestos Municipales a través de la Red............................. | 64 |
| 3. | Conocimiento del Personal Sobre el Uso de las TIC’s…………………................... | 65 |
| 4. | Capacitación del Personal Sobre el Uso de las TIC’s ……….…..…………........ | 66 |
| 5. | Gestión administrativa de los Funcionarios Públicos.………......................... | 67 |
| 6. | La Alcaldía y el Uso de las Nuevas Tecnologías….…………………….................. | 68 |
| 7. | Las TIC’s en las Gestiones Administrativas..………………………….…................ | 69 |
| 8. | Aspectos Legales y Fiscales……………………...……………………................... | 70 |
| 9. | Recursos Tecnológicos………..….…………………………….……….................. | 71 |
| 10. | Recursos Informáticos como parte de la Gestión Financiera...….….……………… | 72 |
| 11. | Estrategias Financieras Municipales…...…….…………………………………….. | 73 |
| 12. | Planificación Financiera Municipal…...…………………………………….. | 74 |
| 13. | TIC’s en los procesos de planificación Financiera………………………...... | 75 |
| 14. | Adaptabilidad de las Alcaldías ante las Nuevas TIC’s...……………………. | 76 |
| 15. | Costos Operacionales.………………………………………………………. | 77 |
| 16. | Uso de los Excedentes Financieros….……………………………………… | 78 |
| 17. | Inversión Pública……………………………………………………………. | 79 |
| 18. | Liquidez Monetaria………………………………………………………… | 80 |

**INTRODUCCIÓN**

El mundo actual enfrenta inevitablemente un impetuoso proceso de cambio que incide en casi todas las áreas y estructuras de la sociedad, sin importar cual sea su nivel socio económico. Este proceso de cambio es cada vez más acelerado, debido al creciente, constante, innovador e ininterrumpido avance de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), las cuales requieren y dan la pauta para una mejor velocidad de respuesta de parte de la multiplicidad de instituciones que hacen vida en la estructura de la sociedad.

Si bien es cierto que la Era Informacional tiene una cara distinta en los países menos desarrollados y en Latinoamérica, también lo es que las organizaciones privadas y públicas no quieren quedarse rezagadas en un escenario que parece estar movilizado por la fuerza de los datos. A pesar de la brecha digital, un número cada vez mayor de organizaciones parecen estar decididas a hacer un uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación para mejorar la comunicación con públicos internos y externos, así como automatizar procesos, ahorrando espacio, tiempo y energía.

Las organizaciones gubernamentales o despachos de gobierno en Latinoamérica comienzan a incluir la prestación de algunos servicios en línea, intentando incrementar su eficacia y eficiencia. Asimismo, la demanda de mayor disciplina fiscal en una economía globalizada se ha combinado con la exigencia de los ciudadanos por una gestión más transparente y responsable de los servicios públicos, en términos de accesibilidad y calidad.

En el caso Latinoamericano, el gobierno electrónico como arma del "buen gobierno", propulsaría un salto en las posibilidades de organización y participación de las comunidades tan alejadas actualmente del ejercicio de la ciudadanía por no existir

los canales idóneos para su vinculación. El gobierno electrónico implica una reestructuración de la administración pública para poder hacer realidad la promesa de la democracia electrónica que se supone una de las bondades de las tecnologías de la comunicación y la información.

Las nuevas tecnologías, y el asombroso desarrollo de las ciencias de la información, proveen alternativas antes inimaginables para la conformación y reorientación de la gobernabilidad. Para esto, el gobierno deberá adoptar "nuevas prácticas" de la gestión de la información en sus áreas específicas de competencia, como parte de su esfuerzo integral de modernización del sector público.

A su vez, la alcaldías de los municipios del eje sur han venido implementando las TIC en algunos procesos internos (operatividad administrativa) y externos (público en general), obteniendo buenos resultados.

La presente investigación se desarrolla mediante la modalidad de proyecto factible, apoyada en una investigación de campo de tipo descriptivo y en una investigación documental. La estructura del presente proyecto de investigación consta de cinco capítulos, los cuales se describen a continuación:

Capítulo I., El Problema: Se expone el planteamiento del problema, la justificación, objetivos, alcances y limitaciones de la investigación.

Capítulo II., Marco Teórico: Se presentan los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, bases legales, definición de términos básicos, supuestos implícitos

Capítulo III., Marco Metodológico: Se define el tipo de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, descripción de los procedimientos para realizar el trabajo y técnicas de análisis de datos, y la operacionalización de las variables e indicadores.

Capítulo IV., Análisis e Interpretación de los Resultados: Se realiza un análisis de los resultados, producto de la aplicación del instrumento, tomándose en cuenta los datos obtenidos para la interpretación de los mismos, para lo cual se graficó, obteniéndose los porcentajes y basado en ello se emitieron las conclusiones que dieron paso la elaboración de una presentación introductoria de las estrategias a diseñar estrategias adaptadas a cada tipo de inversionista para iniciar negociaciones dentro del mercado de valores , acompañada de los objetivos generales y específicos, conjuntamente con la justificación y su estructura, los cuales forman la parte final de este trabajo de investigación.

Capitulo V:Propuesta:Se presenta en forma detallada la estructura de la propuesta, la cual se describe a continuación: (1) Presentación; (2) Justificación de la Propuesta; (3) Objetivos de la Propuesta (General y Específicos); (4) Desarrollo de la Propuesta y (5) Factibilidad de la Propuesta (Técnica, Operacional y Económica Financiera).

**SECCION I**

**EL PROBLEMA**

**Planteamiento del Problema**

En la actualidad, los avances tecnológicos han generado cambios constantes en todos los ámbitos de la sociedad; los mismos han demandado mejoras en la forma de obtener y generar información, en especial para las organizaciones (Públicas y Privadas), ya que el uso adecuado de estas informaciones facilitan y permiten la asertiva toma de decisiones. Para las organizaciones de carácter público, se requieren herramientas que le permitan ser eficientes en la gestión de los recursos financieros de los cuales dispone.

Las organizaciones públicas no han evolucionado al mismo ritmo que las privadas en cuanto a la forma de utilizar las herramientas de gestión, lo que representa un punto de partida para mejorar el uso de los recursos financieros que posean las instituciones (Alcaldías del Eje Sur del Estado Aragua), para los gobiernos el adecuado manejo y control de los recursos financieros se han convertido en la prioridad máxima en materia administrativa para la correcta distribución de los ingresos a través de los programas sociales, y de infraestructura. Por ello, Chong, A. (2011) señala que…

Los gobiernos que aplican políticas económicas adecuadas pueden aprovechar las ventajas de las herramientas de las TIC para el desarrollo. Estas ayudan a corregir fallas del mercado provocadas por problemas de coordinación e información asimétrica. El gran riesgo radica en que se espere demasiado de ellas. (p. 10)

En este sentido, el punto de vista financiero, en especial de las finanzas públicas, es necesario evaluar diversos factores que inciden en la administración y uso adecuado de los recursos económicos, además de las alternativas de reducción de costos operativos para maximizar el valor del dinero, la gestión financiera dentro del sector público requiere de la participación plena de diversos actores y factores para su funcionamiento óptimo, además de la integración coherente de sus actividades. Tal como lo establece Makón, M. (1999) en su trabajo titulado *Sistemas Integrados de Administración Financiera Pública en América Latina*, auspiciado por la *Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)*, donde establece que la gestión financiera…

Implica definirla como el conjunto de elementos administrativos de las organizaciones públicas que hacen posible la captación de recursos y su aplicación a la concreción de los objetivos y las metas del sector público en la forma más eficaz y eficiente posible. (p. 9)

Dentro de ese marco, la gestión financiera en el sector público implica mucho más que manejo de recursos financieros, ya que los mismos están siempre conectados a las decisiones humanas, teniendo riesgos inherentes a los mismos procesos de gestión pública, es necesario detectar las oportunidades para producir beneficios económicos en el mediano y largo plazo. Esto para el sector público se traduce en dos opciones viables; la primera es un incremento considerable de los ingresos por presupuesto público, y la segunda es con el uso eficiente y eficaz de los recursos financieros, materiales, humanos y tecnológicos que tenga a disposición.

Toda inversión en el desarrollo tecnológico, y en este caso en la aplicación de las TIC’s para mejorar la gestión financiera del sector público, requiere de una evaluación consiente y adecuada desde todo punto de vista, en donde converjan y se integren entre sí Estado, la ciudadanía y el sector privado.

Esta convergencia armónica, genera el conocimiento necesario para estimular el desarrollo de nuevas e innovadoras tecnologías, que permitan la reducción gradual del gasto público, mejorando los servicios de gestión financiera y favoreciendo del mismo modo el incremento de liquidez monetaria de los entes públicos sobre los cuales se realiza el estudio. A su vez, este excedente financiero puede nuevamente retornar a la ciudadanía en forma de nuevos programas sociales.

En este orden de ideas, para Venezuela, el uso de Tecnologías de la información y la comunicación (TIC’s) ha generado una nueva herramienta que permite optimizar la gestión administrativa, financiera y de control de las instituciones públicas, tal como lo expresa Gallegos, A. (2012) al indicar que:

El Gobierno Electrónico en Venezuela significa el aprovechamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación para aumentar la inclusión de amplios sectores que han estado al margen de la acción social del Estado. Las Tecnologías de Información no sólo pueden propiciar la transformación del Estado, maximizando la eficiencia de la administración pública, también son un mecanismo para aumentar la transparencia y garantizar la seguridad de la nación.(p. 6)

Por su parte, el autor plantea el uso del gobierno electrónico como instrumento de optimización financiera y de gestión de los gobiernos autónomos, facilitando y obteniendo información en tiempo real, permitiendo así tomar las decisiones de forma asertiva, favoreciendo la transparencia en los procesos administrativos y eliminando los intermediarios entre la sociedad y el gobierno.

Mientras tanto, el Internet se ha convertido en el medio de comunicación más extendido en toda la historia de la humanidad. Está bien llamada "Red de redes", permite establecer la cooperación y colaboración entre gran número de comunidades y grupos de interés por temas específicos, distribuidos por todo el planeta. A través de ella es posible encontrar toda clase de software para una gran variedad de computadoras y sistemas operativos, pueden consultarse los catálogos de las bibliotecas más importantes del mundo, acceder a bases de datos con los temas más diversos y transferir copias de los documentos encontrados, es posible visualizar y copiar archivos de imágenes con fotografías de todo tipo o reproducciones de cuadros, pueden efectuarse conversaciones a tiempo real entre dos o más personas, separadas por miles de kilómetros de distancia.

Sin duda alguna, la sociedad en general se ha visto influenciada de alguna u otra forma por el uso de Internet. Las diferentes instituciones y organizaciones de la sociedad como las religiosas, las educativas, de comercio, de finanzas, entre otros, han tenido que cambiar sus esquemas tradicionales para adaptarse a la actual era de la información. Se ha vuelto cotidiano el uso de los servicios que brinda Internet; el pago de servicios básicos como la luz eléctrica y el teléfono, así como distintas transacciones bancarias se ha convertido en algo normal para muchos. No se puede dejar de nombrar el uso del e-mail y de los chat que han convertido al correo tradicional en algo casi obsoleto en lo que a comunicación se refiere.

Para las finanzas públicas el uso del internet se ha convertido en una herramienta esencial para mejorar los procesos de captación de ingresos, además de poseer mayor control sobre los activos financieros que posea el ente gubernamental. Sin embargo, hoy día, muchos organismos públicos aún están en el proceso de adaptación de sus procesos financieros a través del gobierno electrónico.

De esta forma, la investigación plantea la búsqueda de la forma más óptima para el manejo de los recursos financieros del municipio, disminuyendo los costos operacionales (papelería, gastos administrativos, gastos de personal, infraestructura, entre otros) e incrementando los ingresos del municipio, con el objeto de promover el uso del gobierno electrónico como mecanismo de control financiero, destinar parte de los excedentes financieros a mejorar las operaciones administrativas del municipio, fomentar el uso de las Tic´s en el municipio con el objeto de ser eficientes, eficaces y transparentes en cuanto a las finanzas y brindar información financiera en tiempo real, lo cual facilitara al municipio su gestión(Impuestos, Servicios Catastrales, entre otros), además de disminuir los costos operacionales.

De este modo, el escenario se presenta altamente globalizado y competitivo, situación que es impulsada por los avances en la tecnología y en particular por la creciente participación de internet en las diferentes actividades financieras. La ausencia de barreras promovida por internet facilita el flujo financiero hacia todos los entes de la sociedad (privados y públicos), y viene presionando a los principales participantes en la necesidad de redefinir su rol y estrategia de desarrollo, esto tomando en consideración lo anteriormente expuesto.

Sin Embargo, una de las principales responsabilidades de este sector de la economía es promover una vida sostenible, un equilibrio social y ambiental e invertir para alcanzar dichos objetivos. Para ello deben investigar las formas en las que el sistema funciona, analizar si las decisiones del Estado o cualquier otra entidad con poder público con respecto al aprovechamiento de los recursos materiales y financieros, y la forma en la que se distribuye la riqueza que se obtiene de la explotación de dichos recursos.

Por ello, el uso del internet en la sociedad actual es de gran importancia para el uso adecuado de los recursos de las diferentes organizaciones (privadas o públicas), tal como lo expresa Morales, E (2004: 2) al indicar que “el internet no sólo han modificado el estudio y el acceso a la ciencia, la tecnología y la industria, sino todas las actividades de la vida humana: la cultura, el comercio, las diversiones y la educación”.

En vista de que en los países en vías de desarrollo, particularmente en el caso de Venezuela, donde también se están impulsando serias iniciativas en el marco de la modernización del Estado, que favorecen el uso de centros de comunicaciones y que tienden hacia el Gobierno en línea, el problema se hace más crítico dado las dificultades de accesibilidad de los ciudadanos a las tecnologías. La tendencia hacia un mundo interconectado es cada vez más una realidad que está rompiendo con los paradigmas de comunicación entre las personas, así como con la forma de hacer las cosas. Primero se iniciaron por este camino las empresas, ahora el turno es de los gobiernos.

Los avances en materia de gestión financiera a través del uso de las TIC’s, han favorecido gradualmente a las poblaciones en general, sin embargo en América Latina no ha tenido tanta rapidez como en países más avanzados. Por ello, Chong, A. (2011) explica en referencia a este tema que…

El desarrollo de Internet ha permitido a muchas familias en todo el mundo aprovechar beneficios de la banca en línea como son el pago de las facturas de los servicios públicos y las transferencias de dinero. La conducción de operaciones bancarias por medio del teléfono celular es un mecanismo muy difundido y en expansión en el mundo financiero. Este puede ayudar a reducir la exclusión financiera, ya que ofrece servicios a grupos de bajos ingresos que tienen acceso a teléfono móvil pero no a servicios financieros. Las TIC´S también pueden ser una herramienta muy útil para brindar información y ayudar a las personas a tomar mejores decisiones financieras. (p. 21)

En torno a lo anteriormente expuesto, se puede inferir el impacto significativo que tienen las TIC’s hoy día dentro de las sociedades en general, en especial desde el punto de vista financiero ya que los mismos permiten reducir costos operativos tanto a las instituciones financieras (Banca en línea), como para los usuarios de los servicios en general (pagos electrónicos, consultas formales, entre otros).

Por otro lado, el uso adecuado de las TIC’s en la gestión gubernamental implica la total transformación de todas las instancias del Estado para que funcionen de manera electrónica, es decir, se trata de que los diversos sistemas del Gobierno se puedan comunicar internamente entre ellos y externamente con el ciudadano, de forma tal, que puedan ofrecer un mejor servicio y que éstos puedan tener acceso a la red desde cualquier parte y a través de cualquier dispositivo electrónico. A través del gobierno-e, los usuarios podrán conocer mediante su asistente electrónico si el límite de tiempo para cancelar sus impuestos está por vencerse, realizar pagos a través de internet o si desea formar una empresa, podría conocer los requisitos a seguir por medio de un web site, gestionar los trámites y pagar los aranceles a través de internet sin tener que perder tiempo en hacer colas e ir de un sitio a otro.

Del mismo modo, la Organización de las Naciones Unidas (ONU), en su encuesta anual sobre el desarrollo del Gobierno Electrónico (2014), Venezuela se ubica en el puesto 67 del ranking mundial, por debajo de Chile (33), Argentina (46) y Colombia (50), pero por encima de otros países cercanos como Perú (72) y Ecuador (83). En retrospectiva, según la ONU, para ranking para el año 2008, Venezuela ocupaba el lugar 62, por lo cual, retrocedimos 5 posiciones, mientras que Colombia (57) mejoró hasta subir 7 posiciones.

Es por ello, que estas desigualdades en América Latina en cuanto a las mejoras tecnológicas y el acceso a las nuevas tecnologías ponen de manifiesto la ausencia de políticas de desarrollo para el uso adecuado de las TIC’s.

Así mismo en Venezuela es factible el pago de impuestos municipales a través de internet, como este es el caso de la alcaldía del Municipio Baruta en la ciudad de Caracas. Estrechamente relacionado con la aprobación de una nueva ordenanza de impuestos sobre inmuebles urbanos en Baruta, está el hecho de que recientemente este despacho local, puso en funcionamiento la cancelación de tributos por internet, así lo explica el propio alcalde Capriles, H. (2007) Dice que en Baruta, alrededor de 90% de sus habitantes tienen acceso a Internet y se ha visto que muchos de los casos de morosidad de los contribuyentes han tenido que ver con la falta de mecanismos eficientes para pagar sus impuestos.

A tal efecto el servicio Pago en Línea permite consultar (entrando a través de la página web de la Alcaldía de Baruta) el estado de cuenta de cada contribuyente, bien sea con respecto al impuesto sobre inmuebles urbanos o sobre la patente de industria y comercio. Pero además de consultar el saldo también hace posible cancelar ambos tributos sin necesidad de trasladarse a las oficinas del Semat, sino desde la comodidad de la casa u oficina. Por otra parte, Capriles señala que mucha gente les tiene desconfianza, pero la realidad es que son más seguras que una transacción personal, aprovecha para aclarar que este sistema de pago no utiliza como código el número de tarjeta de crédito ni la cédula de identidad, sino un número de cuenta específica para cada contribuyente. Quien no la conozca, puede solicitarla al Semat vía e-mail.

Asi mismo desde que comenzó en el año 2000 a funcionar el sistema On Line de Baruta se han inscrito 124 mil usuarios, lo cual equivale a diez millones de registros. La mayoría de estos contribuyentes cancelan sus impuestos por esta vía, mientras otros se limitan a hacer consultas para luego dirigirse al banco. Y ya eso es un gran paso, manifiestan los artífices del servicio.

Considerando el éxito que han tenido diversas instituciones gubernamentales que han implantado el Gobierno Electrónico en Venezuela, es necesario indicar que en el país actualmente no todas los entes públicos están invirtiendo y mejorando en el desarrollo e implementación del Gobierno Electrónico, como es el caso de las Alcaldías del Eje Sur en el Estado Aragua.

Por otra parte, es necesario indicar los objetivos y razones sobre las cuales se argumenta el uso de Gobierno Electrónico, tal como lo expresa Gallegos,(2012) al establecer los objetivos del Gobierno Electrónico en Venezuela:

**Objetivos del Gobierno Electrónico en Venezuela**

1. El objetivo fundamental del gobierno electrónico en Venezuela es apoyar la constitución de un nuevo modelo de Estado definido en el nuevo marco constitucional y el nuevo modelo de gestión en el proceso de transformación del Estado.

2. Propiciar el control social y establecer la corresponsalía como un nuevo esquema de relación entre el ciudadano y el Estado.

3. Contribuir mediante el uso intensivo de las TIC a la racionalización de las tramitaciones públicas, logrando a tal efecto una mayor celeridad y funcionalidad.

4. Reducir los gastos operativos en que incurren los organismos públicos y obtener así ahorros presupuestarios que permitan cubrir insuficiencias de carácter fiscal, mejorando las relaciones administración pública-ciudadano.

5. Establecer un modelo de arquitectura más horizontal, empírico y endógeno, que vincule y permita el acceso y la inter-operatividad sistémica de la información de las diferentes instituciones del gobierno hacia el ciudadano.

6. Proveer de mayor acceso a la información gubernamental.

7. Sistematizar la responsabilidad y transparencia en los procesos de la administración pública.

8. Ser un país integrado, eficiente y competitivo en el ámbito regional e internacional, que garantice a todos los ciudadanos en el territorio nacional el acceso democrático a los beneficios y oportunidades que la sociedad de la información, comunicaciones y las tecnologías generen.

En atención a los planteamientos hechos y los estudios realizados, se evidencia la existencia de nuevas alternativas para la transformación del Estado Venezolano y la administración pública a través de la implementación del gobierno electrónico, en este caso en las Alcaldías del Eje Sur del Estado Aragua.

En lo que respecta a Venezuela, Según el diario el Universal en su publicación del 25 de Febrero de 2007 denominada Corrupción y Revolución, destaca la corrupción que se viene observando específicamente en la gestión municipal de las alcaldías, lo cual se ha incrementado a partir de marzo de 1996, cuando comenzó a desarrollarse en Venezuela el Financiamiento de la Gestión Pública Local, en tal sentido, el fortalecimiento de la Hacienda Pública Municipal, referida a la generación de ingresos propios, se ha convertido en uno de los principales temas de análisis y discusión luego de los cambios en el Régimen Municipal sucedidos a partir de 1989.

En este sentido, los cambios que se han venido realizando en Venezuela como consecuencia del llamado proceso de descentralización, se han orientado hacia los estados, y en especial hacia el municipio, como unidad político primaria y núcleo de democratización el cual ha tenido que producir ajustes y modificaciones estructurales dirigidos a lograr una mayor presencia en los diversos campos de la realidad social, tratando de reforzarse en todos los ámbitos de la organización.

Sin embargo, los cambios, mejoras y que han debido aplicarse para la adaptación tecnológica Estado-Ciudadano, en gran medida se han dado de forma unilateral, es decir, desde el gobierno hacia los ciudadanos, evitando el debate y la corrección dentro del sistema integral.

En concordancia con lo anteriormente expuesto, se puede enfocar el problema en todos aquellos elementos económicos y tecnológicos que inciden en gestión financiera de las Alcaldías del Eje Sur del Estado Aragua a través de la implantación de las TIC’s (Gobierno Electrónico) esperando que el resultado de la investigación sirva de aporte a la Administración General de los municipios para obtener mayor celeridad en sus procesos internos, maximizar sus beneficios financieros, y disminuir los costos operacionales dentro de la gestión financiera municipal.

Las distintas Direcciones de Hacienda de las Alcaldías de Eje Sur de Aragua presentan debilidades a la hora de hacer el cobro de los diferentes Impuestos Municipales con el sistema tradicional que consiste en que los contribuyentes se dirijan a las oficinas recaudadoras ubicadas en las sedes de las Alcaldías y luego de hacer interminables colas para efectuar el pago de sus impuestos, esto causa una elevada tasa de morosidad y cobro no efectivo de los impuestos municipales.

De todo lo antes expuesto y de las otras experiencias que existen en las diferentes alcaldías del país, nos conlleva a formular la siguiente interrogante:

¿Cómo podría optimizar a la gestión financiera en las Alcaldías del Eje Sur del Estado Aragua a través de la implementación de las TIC’s?

**Objetivos de la Investigación**

**Objetivo General**

Analizar la relación existente entre la Gestión Financiera y las TIC’s en las Alcaldías del Eje Sur del Estado Aragua.

**Objetivos Específicos**

1. Diagnosticar la situación actual de las Alcaldías del Eje Sur del Estado Aragua en cuanto a la gestión financiera.

2. Determinar la gestión administrativa en relación a las TIC’s de las Alcaldías del Eje Sur del Estado Aragua.

3. Establecer la relación existente entre la Gestión Financiera y las TIC’s.

**Justificación de la investigación**

El hecho de que el sector público venezolano avance en el uso de Internet, el cual es una prioridad para el gobierno, permitirá que el ciudadano pueda hacer sus trámites de cédula de identidad, licencia de conducir o pago de impuestos, entre otras diligencias, por este medio, lo que se convierte en una mejor calidad de vida para la población. Se asegura que gracias al uso de las TIC’s se transformaran los gobiernos, dado que se harán más pequeños, ágiles y eficientes. Entre los aspectos más tangibles de estos cambios está la eliminación del uso del papel o los pagos por habilitaduría con el fin de tramitar documentos oficiales, que se ha hecho práctica frecuente en Venezuela.

Cabe destacar que el gobierno de Venezuela ha dado dos pasos en la orientación de darle un impulso al desarrollo de TIC’s: En primer lugar, a través de un decreto presidencial en el cual se considera prioritario el uso de Internet y, en segundo término, mediante la aprobación del marco jurídico de documentos y firmas electrónicas, lo que forma parte de las legislaciones incluidas en el marco de la Ley Habilitante y que fue aprobada por la Asamblea Nacional según gaceta oficial N°37.148 de fecha 28 de febrero de 2001 al presidente de Venezuela Hugo Chávez.

Se pretende con esta investigación analizar la gestión financiera de las Alcaldías Eje Sur del Estado Aragua a través del uso de las TIC’s, el inminente crecimiento del fenómeno de las nuevas tecnologías que día a día va generando de la calidad de vida de sus habitantes ante la existencia de ciertos factores que conllevan al mejor manejo de sus ingresos ocasionado por una eficaz funcionabilidad del ente municipal.

El mismo servirá de soporte a futuras investigaciones y al diseño de estrategias que permitan lograr la eficacia y eficiencia de la gestión financiera delos municipios al permitir lograr atacar un flagelo que socava día a día sus bases irrumpiendo así su funcionabilidad y desempeño en pro y beneficio de la colectividad. Como aporte práctico se tiene, intentar mejorar la funcionabilidad de la gestión financiera, al permitir atacar la ineficiencia al hacer del conocimiento del colectivo de las actividades que se suscitan dentro del ente, ya que al ser del conocimiento del colectivo a través del uso de las TIC’s en las finanzas públicas, éstos servirán de instrumento de presión que permita por lo menos disminuir el desarrollo de la actividad, permitiendo así, funcionar como entes controladores del desempeño de la función municipal (Contralorías Ciudadanas) de manera eficaz.

El diseño, método y estrategia abocada a la presente investigación permitirá un mayor control de la función municipal, ayudará al incremento de la eficiencia en su desempeño, lo que redundará en un mayor número de beneficios para los habitantes de los municipios del Eje Sur del Estado Aragua.

El principal beneficiario de este proyecto será la comunidad en general, ese número de personas que conforman el Eje Sur del Estado Aragua quienes podrán ante la propuesta de este proyecto, detectar el número de fallas que tiene la administración pública municipal, para así poder ser más eficaces en el control de la misma y poder incrementar los ingresos del municipio a través de la creación de herramientas y estrategias financieras que les permitan lograr un aumento significativo en los ingresos del municipio para subsanar la problemática existente en los mismos, logrando con ello la ejecución de proyectos y obras de beneficio comunitario a través de la reducción del fenómeno de la corrupción el cual ha invadido el sistema público municipal en los últimos tiempos, ocasionando un daño muy grande a la colectividad en general socavando las bases de la unidad primordial de la estructura del estado, como lo es el municipio.

Ahora bien, al implementar el gobierno electrónico, generaría un mayor control, y eficacia en la gestión financiera de las instituciones y órganos del ente municipal, que permitiría disminuir los niveles de corrupción existentes y lograr así incrementar la eficiencia y efectividad de las instituciones de los municipios en la búsqueda de mejorar la calidad de vida de sus habitantes y por ende la calidad de sus servicios al permitirse lograr el incremento de sus finanzas.

Este trabajo de grado, se justifica por otra parte, por el aporte que el mismo conlleva al aplicar las teorías financieras en el análisis de las finanzas públicas y su gestión para disminuir los casos de corrupción que se presentan en los municipios a través del uso de indicadores de desempeño aunado a las acciones que generan valor agregado e incrementan la eficiencia en las Alcaldías ya establecidas mediante la transparencia de sus procesos.

Del mismo modo, la investigación será pilar fundamental para las Alcaldías del Eje Sur del Estado Aragua para evaluar la gestión de sus finanzas públicas a través de nuevas TIC’s, aprovechando las nuevas oportunidades que brinda el Gobierno Electrónico a sus ciudadanos. Al mismo tiempo se podrán establecer las diferencias entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Financiera a través de las TIC’s.

Como aporte a la línea de investigación (***Nuevos Paradigmas Gerenciales:***E*pistemología en las Ciencias Administrativas*), la misma promueve el estudio de los fenómenos Gerenciales y Organizacionales, ya que el mismo parte de la comprensión e interpretación de situaciones y decisiones financieras realizadas en la administración pública.

**capítulo II**

**marco teórico**

**Antecedentes de la Investigación**

El soporte teórico sobre el cual se basa el tema a estudiar aportará los antecedentes que servirán como puntos de referencia para aclarar algunos conceptos y dar relevancia a los aspectos a tratar. Un marco teórico referencial viene siendo también la composición central de conceptos y teorías que se utilizan para formular y desarrollar una tesis o argumento, utilizando la revisión de literatura, artículos, estudios y libros específicos que se emplea dentro de la estructura predefinida.

Apoyado en el planteamiento de Arias (2006: 106) quien señala que “los antecedentes de la investigación se refiere a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado”, es decir, son investigaciones que sustentan a nivel referencial el objeto de estudio.

Al respecto el investigador presenta una serie de trabajos de grado presentados en diversas universidades que apoyan esta investigación:

Osto, Z. (2010), con su estudio titulado “La Planificación Financiera como mecanismo para la creación de valor en la administración pública municipal en el Estado Carabobo” para optar al título de Magíster en Administración de Empresas: Mención Finanzas. Universidad de Carabobo. El investigador determinó los mecanismos de planificación financiera a ser empleados por la administración pública municipal del Estado Carabobo, para la contribución efectiva en la creación de valor público. Se trata de un estudio descriptivo, de campo no experimental.

El aporte esencial de este trabajo para el estudio es que establece que para que una gestión financiera cumpla con parámetros de transparencia, eficiencia y efectividad, debe partirse de un proceso de planificación estratégica y de un estudio sobre la caracterización de los flujos monetarios que se generan en el municipio.

Para, Guerrero, F. (2009), en su estudio de “Internet interconexión de Redes de Información” Trabajo Especial de Grado. Universidad Central de Venezuela. En su investigación establece que, los cambios provenientes de las altas tecnologías constituyen uno de los mayores retos de las sociedades modernas.

En Venezuela, todos los sectores de la vida económica nacional, observan con preocupación, como cambian constantemente las reglas del juego económico y social, produciendo incertidumbre y caos en aspectos claves de la realidad nacional, sin que existan reales posibilidades de acceder a los recursos tecnológicos modernos. Sin embargo, a través de Internet como medio de comunicación se puede visualizar una vía, cada vez, más accesible a los diversos actores de la sociedad.

La diversidad de información a la que puede accederse a través de este medio electrónico, permite realizar las más diversas actividades económicas, académicas, recreacionales, informativas, sociales, entre otras. En términos generales, Internet, es una tecnología que hace posible interconectar muchas redes físicas diferentes y hacerlas funcionar como una unidad coordinada.

Según el investigador asegura que el país adolece de una serie de limitaciones y que poseer Internet sea considerado un servicio selecto. Las limitaciones van desde, problemas de capacidad en la tecnología de comunicaciones de las empresas que suministran el servicio, hasta desinformación en cuanto a las bondades del sistema. (Poca cultura de Internet como medio de comunicación, y poca penetración de los computadores e Internet en la sociedad – bajo porcentaje de la población la posee).

En este orden de ideas, las distorsiones provocadas por las limitaciones señaladas impiden que los usuarios puedan emplear la información para los propósitos para los cuales han sido diseñados, esto es, orientarlos en negocios. En efecto, el fenómeno, es en sí mismo un problema, que se agrava cuando se analizan los niveles de prestación del servicio de Internet en Venezuela, por cuanto, éste es subvalorado, debido a la brecha existente entre la tecnología moderna y las economías en crisis como la venezolana.

 Se debe visualizar estratégicamente las necesidades colectivas e individuales que en esta materia tienen las sociedades modernas, habida cuenta que es este servicio el que permite dinamizar las funciones sociales, económicas, institucionales, gerenciales y culturales que realizan los individuos para su crecimiento y desarrollo.

La realidad actual obliga a los individuos y organizaciones a adoptar nuevos enfoques y maneras de operar para responder adecuadamente a los retos planteados por los nuevos escenarios sociales, políticos y económicos de las sociedades modernas. La incorporación de nuevas tecnologías es por tanto, de suma importancia para la expansión socio- cultural y económico. En este sentido, cabe destacar los esfuerzos significativos que se realizan con relación al fortalecimiento de las gestiones a través de nueva tecnología de informática como Internet, cuyos orígenes se remontan a finales de la década de los sesenta.

Los planteamientos del autor, tienen concordancia con el presente estudio ya que la realidad actual obliga a los individuos y organizaciones a adoptar nuevos enfoques y maneras de operar para responder adecuadamente a los retos planteados por los nuevos escenarios sociales, políticos y económicos de las sociedades modernas. La incorporación de nuevas tecnologías es por tanto, de suma importancia para la expansión socio- cultural y económico.

En este sentido, cabe destacar los esfuerzos significativos que se realizaron con relación al fortalecimiento de las gestiones a través de esta nueva tecnología de informática que es Internet.

A su vez, Osio, Norlando. (2009) con su estudio titulado “El e-gobierno como estrategia para mejorar la Administración Pública” para optar al título de Magíster en Administración de Empresas: Mención Gerencia. Universidad de Carabobo. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo explicar la influencia ejercida por el e-gobierno en el proceso estratégico de los organismos gubernamentales desde el punto de vista financiero, así como brindar información real y en tiempo real para la toma efectiva y eficiente de decisiones. Es un estudio descriptivo, se enmarca en una investigación de campo, y proyecto factible, de diseño no experimental, en el cual las técnicas e instrumentos de recolección de datos de la información fueron la observación directa, la entrevista estructurada y la revisión documental,

El aporte de este trabajo para la investigación, se sustenta en base a la utilidad de fortalecer el desarrollo de nuevas estrategias *(“benchmarking”* y *“balance scorecard”)* de gobierno de manera novedosa en el país; permitiendo a través de estas de fortalecer la administración pública desde el punto de vista financiero.

Por otra parte, Rojas, A. (2009), comenta en su artículo “Competencia-e, Ciudadanos con e-government,” que la carrera que ha tenido el uso de Internet, la cual no solo ha llevado al desarrollo de los negocios o las transacciones comerciales con lo que internacionalmente responde a la denominación en inglés de e-commerce o e-business, tocó al sector público a través del e-government, o gobierno electrónico como empieza a referirse en español.

El antecedente citado representó un punto de referencia para la presente investigación, ya que plantea como aprovechar las nuevas tecnologías para acercar el gobierno al ciudadano, además de que reduce los costos, mejora los servicios prestados y genera un contacto más intenso con la población.

Aguilar, C. (2008) con su estudio titulado “Análisis de las oportunidades de desarrollo del Gobierno electrónico en la República Bolivariana de Venezuela tomando como caso de estudio el Gobierno electrónico en la República de Chile.” para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública. Universidad de Carabobo. A través de esta investigación, el investigador establece una la relación entre los aspectos del Gobierno Electrónico en la República de Chile y el Gobierno Electrónico en Venezuela, con el objeto de brindar luces para desarrollar eficientemente esta herramienta.

Para ello fue necesario explicar la situación del uso del gobierno electrónico en ambos países, y la visión que cada Estado tiene del mismo. La metodología aplicada por el investigador es un estudio descriptivo, de campo no experimental, apoyado en una revisión documental.

El aporte de este trabajo para la investigación, establece a Chile como modelo de eficiencia en el uso del Gobierno Electrónico para América Latina, ya que está a la par de muchos de los países desarrollados, y ha sido concebido bajo la idea de un desarrollo integral que involucra todos los sectores que se relacionan con el Estado y tiene como principio fundamental la participación ciudadana, por otro lado en Venezuela el concepto de las TIC’s en las finanzas públicas es manejado como un simple servicio de información, no de interacción del Estado con los Ciudadanos; por esta razón, el uso adecuado de la información debe estar adaptada a las diferentes necesidades de los usuarios que convergen en las actividades del sector público.

Ramírez, L. (2008), señala en su artículo que el uso de Internet permite una mayor transparencia en los procesos administrativos de los gobiernos y también permite que los ciudadanos sepan en qué se está gastando el dinero público, al señalar que en otros países cualquier persona puede entrarle a la página web de un organismo oficial y ver cómo se encuentra la ejecución del presupuesto o en qué fase se encuentran las licitaciones gubernamentales.

El gobierno de Venezuela ha dado dos pasos en la orientación de darle un impulso al desarrollo de las finanzas públicas: En primer lugar, a través de un decreto presidencial en el cual se considera prioritario el uso de Internet y, en segundo término, mediante la aprobación del marco jurídico de documentos y firmas electrónicas, lo que forma parte de las legislaciones incluidas en el marco de la Ley Habilitante que le aprobó la Asamblea Nacional al presidente Hugo Chávez.

No obstante, la difusión de las TIC’s no se remite solamente a que exista un acceso a las computadoras o se dicten las leyes que favorezcan su difusión, según revelan las experiencias más avanzadas en Estados Unidos, sino al nivel de educación de la población.

Prácticamente todas las instituciones públicas venezolanas han emprendido procesos de modernización para incorporar el uso de Internet, para ello se ha recurrido a préstamos de organismos multilaterales como el Banco Interamericano de Desarrollo, Banco Mundial o Corporación Andina de Fomento que han venido respaldando a organismos como el Ministerio de Finanzas, Seniat, Tribunal Supremo de Justicia, Fiscalía General de la República o el Ministerio de Ciencia y Tecnología.

Los estados y los municipios también han optado por incorporarse a esta carrera de las TIC’s, principalmente se reseñan los programas que adelantan la gobernaciones de Carabobo y Mérida, o las alcaldías de Baruta y Chacao, en Caracas, en las que existe el proyecto que permitirá que los pagos de impuestos municipales se puedan realizar a través de Internet, tal como empieza a ocurrir con las transacciones bancarias.

Esta investigación guarda relación con el estudio realizado, debido a que nos comenta como ya otras alcaldías en Venezuela y el mundo, poseen esta forma de cobrar sus impuestos y realizar cualquier transacción a través del portal de la institución, además de saber en qué se están invirtiendo el dinero recaudado.

**Bases Teóricas**

Todo trabajo de investigación requiere de un basamento teórico, el cualdebe estar sustentado en la revisión de estudios e investigaciones previasrelacionadas con el problema planteado, es decir, con el análisis delasfinanzas públicasen los municipios del Eje Sur del Estado Aragua.

Por ello, Bavaresco A. (2006: 51), señala que “son las teorías, las que brindan al investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio”.

Entonces, las bases teóricas representan el contenido primordial que ayuda al investigador a lograr las metas propuestas, para ello todo el proceso de investigación debe estar adecuadamente sustentado desde elpunto de vista conceptual metodológico, de manera tal que los resultados que seobtengan incentiven a entender la problemática que le dio origen alestudio.

**Finanzas Públicas**

Para realizar la investigación es importante resaltar primeramente la función de las finanzas públicas hoy día. El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2006) en su libro *Sinopsis: Las Nuevas Finanzas Públicas*señalaen referencia a las Finanzas Públicas que…

Los métodos e instrumentos aplicados en las finanzas públicas han respondido aesta ampliación del marco de políticas públicas con cambios e innovación. En elámbito nacional, las finanzas públicas han asumido una nueva función, que consisteen propiciar un patrón de gasto público y privado que respalde la armonización delas preferencias internas y externas en materia de políticas públicas, o en otras palabras,la cooperación internacional dentro de las fronteras nacionales. El objetivo esdotar a los países de los elementos constitutivos nacionales que son indispensablespara satisfacer los desafíos mundiales.(p. 27)

Esto indica que los cambios inherentes a la transformación y adaptación financiera de los entes públicos se están logrando a medida en que se desarrollan las tecnologías, con mayor eficiencia en la administración financiera de los recursos del Estado. Si el Estado promueve la participación de diferentes actores ajenos a la actividad pública en el proceso del desarrollo. También esposible aumentar la eficiencia de la ayuda externa involucrando a otros entes en el proceso de gestión y reestructuración financiera.

**Teoría de la Administración Pública:**

Para Ramió (2012), la administración pública es concebida como la "organización a la que corresponde satisfacer los intereses generales de sus respectivas comunidades. Cualquier Administración pública es una organización pero también las entidades que forman parte de la misma, sean éstas formalmente independientes (agencias, organismos autónomos o empresas públicas) o no (departamentos centrales) pueden considerarse organizaciones a efectos analíticos”.

Entendida ésta como el medio a través del cual el Estado, dentro del marco de atribuciones y obligaciones debe de llevar a cabo diferentes proyectos de Inversión en las comunidades comprendidas bajo su poder o imperio, en donde sus ciudadanos se hacen de la necesidad de ciertos servicios que garanticen su subsistencia y por ende una mejor calidad de vida, creando para ello ciertas regulaciones que les permitan mantener la institucionalidad del Estado y su impero.

Este concepto de administración pública muestra lo diverso que es este tipo de organización en el sentido de que incluye en su seno diferentes espacios y especialistas que se ocupan específicamente de una tarea. Dentro de esta, no solo hay la existencia de Instituciones, sino también de algo dentro de ella que las mueve. Ese motor son las personas, mejor dicho los funcionarios que en su conjunto conforman la burocracia, y es esta burocracia la que se desenvuelve, cumpliendo su función impulsada por valores, patrones de conducta, emociones, sentimientos, intereses, etc.

Por ello, la Burocracia puede ser entendida como lo dice Camargo, D. (2005), como “un sistema administrativo y político dirigido por funcionarios, de cuyas capas superiores se reclutan preponderante o totalmente los miembros de la clase política, de modo que la burocracia viene a acumular los poderes de decisión política y los de ejecución administrativa, sea formal, ó fácticamente”.

En este sentido, la presente teoría, nos servirá de generadora de conocimientos sobre la funcionabilidad y operatividad del Estado, ya que nuestro estudio por tratarse de una rama de la administración pública como éste, representa el peldaño más importante dentro de su estructura (el municipio) requerirá de la intervención de ciertos órganos que permitan controlar el problema, tal como son el caso de la contraloría general de la República, y otras instituciones destinadas al control del Estado, esto aunado a un análisis de ciertas actividades por parte del ente tales como: la asignación de tareas a funcionarios probos, la conformación de su estructura Organizacional y la distribución de competencias dentro del marco jurídico del poder público municipal, todo comprendido dentro de su área de operatividad.

**Teoría de Inversión:**

 En ese sentido, Rodríguez, A. (2009: 80), define a la inversión como aquellas que “representan activos o instrumentos financieros poseídos por las empresas que se adquieren, normalmente, a través de su contratación o negociación en el mercado. Tienen como finalidad aumentar la riqueza de la empresa”. La materialización de la inversión depende del agente que la realice. Para un individuo o una familia, la inversión se puede reducir a la compra de activos financieros (acciones o bonos) así como la compra de bienes duraderos (una casa o un automóvil, por ejemplo), que, desde el punto de vista de la gubernamental (sin tener en cuenta las transacciones internacionales), no se consideran como inversión. En principio, la riqueza total de un Estado y mucho menos la de un municipio no aumenta cuando lo hace la cantidad de activos financieros que poseen los ciudadanos o habitantes de un municipio, porque estos activos representan pasivos de otros ciudadanos.

Para un municipio, la inversión (formación bruta de capital en términos de contabilidad nacional) supone un aumento del stock de capital real del organismo, sobre todo en el área de servicios y producción, como lo es la creación de escuelas, centros de salud, servicios públicos eficientes, construcciones e instalaciones de fábricas, maquinarias o medios de transporte, por ejemplo, así como el aumento del capital humano como mano de obra cualificada. Si excluimos de la contabilidad la variación de inventarios estamos hablando de formación bruta de capital fijo.

Si tenemos en cuenta la depreciación (el consumo del capital), hablamos de formación neta de capital. Así pues, aunque la compra de un automóvil por un individuo particular no constituye inversión nacional, la compra de medios de transporte por una empresa sí será considerada como inversión porque se utilizará para aumentar el capital productivo de la comunidad. Existe una excepción importante: la compra de vivienda nueva sí es formación bruta de capital, aunque su utilización no aumenta el producto nacional.

En tanto que el capital de un municipio incluye el capital humano, se puede defender que la inversión en éste debiera contabilizarse como inversión. Esto implica que habría que incluir los gastos en salud, educación y vivienda como parte de la inversión y no como parte del consumo (ya sea privado o público), es por ello que todo beneficio que es aportado por medio de un ente gubernamental representado en sus tres niveles de distribución horizontal del poder tales como la República, el Estado o el Municipio es considerada inversión ya que el mismo aporta valor agregado al estado al poder contar con mano de obra calificada y por ende medios de producción que darán mejor calidad de vida a sus habitantes.

Además cabe destacar que según Kolb, R (1999) asume que: “la decisión de inversión es un problema inter-temporal. De este problema se deben resolver puntos tales como la cantidad de dinero a invertir, el comportamiento del dinero y del valor ante la fluctuación de capital.

**Determinantes de la Inversión:**

El Erario público municipal está compuesto por todas aquellas entradas de dinero que tiene un municipio a través de la ley de asignaciones especiales y la generación de tributos a través de la recaudación fiscal con la cual cuentan para llevar a cabo la ejecución de proyectos y poder cubrir sus necesidades operativas. Dependiendo del ingreso, el municipio invierte o no en determinadas obras, bienes o servicios. Mientras mayor es el ingreso, mayor es la inversión que estos podrán ejecutar. Si el municipio percibe buenos ingresos, existe la posibilidad de que mayor serán sus inversiones.

Existe un factor que influye y determina la inversión, éste está representado por los costos de bienes y servicios. Contrario a los precios que no forman parte de los determinantes de la inflación, ya que los precios no son más que los costos y las ganancias. Los inversionistas se ven muy influenciados a adquirir o no un bien dependiendo de su costo. Para Mortón P, (2001:215) "El inversionista siempre hace las cosas a su conveniencia".

Las expectativas y la confianza de las comunidades, es un factor sumamente importante que influye directa e indirectamente sobre las inversiones a ejecutar por el ente municipal en una determinada comunidad. Esto depende mucho de la situación política y económica del país.

A través de esta teoría, se realizará un análisis exhaustivo de los elementos utilizados por la administración pública para la elaboración de sus proyectos de inversión en beneficio de la colectividad, basado en sus estados de ingresos (recaudación fiscal, asignaciones especiales y otros) y egresos (proyectos a ejecutar, servicios que ofrece, gastos de personal, gastos administrativos ) permitiéndonos así la determinación de ciertos indicios que nos puedan permitir corregir fallas en su elaboración que puedan generar el incrementos de la actividad de corrupción presente en dicha institución, para así generar ciertos cambios o medidas correctivas que nos ayuden a solventar el problema por medio de la generación de nuevos métodos y estrategias de elaboración de proyectos y presupuestos de inversión adaptados a los principios teóricos que rigen esta materia.

**Teoría de Decisión Financiera**

Para Schneider, citado por Mertón B, (2003: 7), comenta que las decisiones financieras “es el conjunto de análisis de las inversiones y establecimiento de los criterios que dan lugar a la maximización del valor de la empresa”.

 La teoría de las decisiones financieras muestra como los sistemas de información colaboran al desarrollo de la planificación y control del capital. Visto de manera ejemplificada, en el caso de estudio se evidencia la necesidad de estudiar y analizar las finanzas Públicas municipales para la toma de decisión sobre los proyectos y necesidades que se deben suplir dentro de las comunidades para así lograr alcanzar eficazmente las metas trazadas por la ley de administración pública municipal que no es más que la satisfacción del mayor número de sus habitantes a través de la ejecución de obras y proyectos de trascendencia para las comunidades.

**Función Financiera de la Organización:**

El administrador financiero de un municipio o de cualquier ente público juega un papel importante desde todo punto de vista y en especial el social, sus funciones y su objetivo dentro del sistema público municipal puede evaluarse con respecto a las ejecuciones y puesta en marcha de su presupuesto. Sus dos funciones primarias son: el análisis de datos financieros, la determinación de la estructura y composición presupuestaria del municipio.

**Análisis de datos financieros**

Esta función se refiere a la transformación de datos financieros a una forma que puedan utilizarse para controlar la posición financiera del organismo gubernamental, al hacer planes para financiamientos futuros, evaluar la necesidad para incrementar la capacidad de recaudación fiscal del municipio y a determinar el financiamiento adicional que se requiera.

**Determinación de la estructura y composición presupuestaria del municipio**

El administrador financiero debe determinar tanto la conformación y elaboración del presupuesto municipal a través de la determinación de las necesidades primordiales del municipio, tales como lo son: las obras a ejecutar, el número de funcionarios y obreros adscritos al ente, la adquisición de maquinarias y equipos, donaciones, etc. El término composición se refiere a la cantidad de dinero que comprende cada partida presupuestaria del ente gubernamental.

 Una vez que se determinan la composición, el gerente financiero debe de manejar y controlar el presupuesto del municipio para garantizar la ejecución correcta del mismo. Asimismo, debe determinar cuáles son los mejores activos fijos que deben adquirirse. Debe saber en qué momento los activos fijos se hacen obsoletos y es necesario reemplazarlos o modificarlos.

Para la elaboración de la metodología en el Análisis de las Inversiones deben establecerse ciertos criterios de decisión que den lugar a la maximización del valor de la organización colocando de manifiesto la idea de que una inversión viene definida por su corriente de cobros y pagos.

A este respecto nuestra investigación se enmarca en el plano de que entre más eficiente sea la recaudación fiscal del municipio mejor serán los beneficios que percibirán sus habitantes, ya que el municipio contara con mayores niveles de recursos para la ejecución de proyectos prioritarios para el municipio y llevar a cabo la prestación de servicios tales como aseo urbano, alumbrado Público, servicios de aguas blancas y negras, planes de urbanización, y generación de fuentes de trabajo, que permitan al ciudadano común poder llevar a cabo una labor que permita mejorar su calidad de vida y por ende aportar valor agregado al sistema productivo nacional.

**Teoría General de Sistemas:**

Para Catacora (2000:25), los sistemas son "un conjunto de elementos, entidades o componentes que se caracterizan por ciertos atributos identificables que tienen relación entre sí, y que funcionan para lograr un objetivo común". Partiendo de ello se puede decir que en la actualidad no se puede concebir a una organización como un ente aislado, de sí mismo sino como un todo organizado donde sus elementos constitutivos se integran para conformar una solo institución unitaria, y esto es observable en la conformación del Estado en donde todos y cada uno de sus cuerpos se fusionan en un solo objetivo, que nos es otro que alcanzar el mayor nivel de satisfacción de las necesidades de sus ciudadanos, a través del trabajo mancomunado de sus diferentes organizaciones representadas en cualquiera de sus cinco poderes y de sus tres niveles de organización.

 Esta teoría afirma que las organizaciones no son autosuficientes (requieren insumos del medio externo) ni auto contenidas (no son diseñadas de acuerdo a su criterio interno); por el contrario, intercambian ideas con el ambiente externo (Tecnologías, eficiencia en el servicio, políticas económicas), en consecuencia, el entorno influye significativamente en el éxito de toda Organización, especialmente el sector público ante la conformación de los sistemas de contraloría social por parte de las comunidades organizadas. (Bittel y Ramsey: 2002).

Para Thompson, I.(2007) una organización “es un sistema cuya estructura está diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines”. También puede ser definida como un sistema social, integrado por individuos y grupos de trabajo que responden a una determinada estructura y dentro de un contexto al que controla parcialmente, desarrollan actividades aplicando recursos en pos de ciertos valores comunes.

Partiendo de este precepto se puede decir que las municipalidades constituye un sistema social, en función de los objetivos y fines que las mismas persiguen en contacto directo con la sociedad, ya que éstas se deben a ella, representando así su fin primordial.

Es por ello, que una organización puede ser entendida como un sistema, subsistema o un supra-sistema, según el enfoque que a la misma se les dé. El sistema total es aquel representado por todos los componentes y relaciones necesarias para la realización de un objetivo, dado un cierto número de restricciones. Los sistemas pueden operar, tanto en serie como en paralelo.

No hay sistemas fuera de un medio específico (ambiente): los sistemas existen en un medio y son condicionados por él, lo que quiere decir, que el funcionamiento de las organizaciones está supeditado al medio o entorno en el cual estas establecidos y a la cual se deben, un ejemplo verídico de ello es el de las municipalidades quienes deben su funcionamiento y operatividad al colectivo para el cual fueron creadas con un fin específico que no es otro que el de transformar su medio y calidad de vida de sus habitantes con el fin de alcanzar el desarrollo colectivo de la comunidad en el cual están establecidas.

No obstante, “El concepto moderno es considerar a una organización como un sistema abierto con importantes interacciones con el entorno, dependiendo de este en cuanto a los recursos y estando limitada por sus influencias” (Bittel y Ramsey 2002). De esto se concluye que las organizaciones poseen todas las características de los sistemas abiertos. Algunas características básicas de las organizaciones son:

Se ven afectadas por el ambiente, que potencialmente no tiene fronteras e incluye variables desconocidas e incontroladas. Las consecuencias de los sistemas sociales son probabilísticas y no determinísticas.

Son vistas como sistemas dentro de sistemas, los cuales son complejos de elementos que interactúan, produciendo un todo que no puede ser comprendido tomando las partes independientemente. La organización debe enfocarse como un sistema caracterizado por las propiedades esenciales a cualquier sistema social.

Deben abordarse como un sistema funcionalmente diferenciado de un sistema social mayor.

Deben analizarse como un tipo especial de sistema social, organizada en torno de la primacía de intereses por la consecución de determinado tipo de meta sistemática.

Las características de la organización deben definirse por la situación en que necesitan operar, consistente en la relación entre ella y otros subsistemas, que componen el sistema mayor del cual forma parte. Tal como si fuera una sociedad.

En este contexto, las operaciones de las organizaciones de hoy día parten de los criterios de la teoría de sistemas, ya que como sistemas abiertos y en su afán de satisfacer necesidades a los usuarios, utilizan herramientas que las ayudan a perfeccionar sus servicios, en este sentido esta teoría realiza importantes aportes a nuestro estudio de tal forma de permitirnos visualizar a la institución de la Alcaldía del Municipio Mario Briceño Iragorry del Estado Aragua como una organización que necesariamente requiere de interactuar con el entorno o medio en donde se encuentran establecidas, ya que las mismas se deben a las comunidades para la cual fueron creadas dentro del marco de la institucionalidad democrática venezolana.

**Teoría Estructuralista:**

Para Trejo, S. (2008) la teoría estructuralista “significa un desdoblamiento de la teoría de la burocracia y una ligera aproximación a la teoría de las relaciones humanas; representa una visión crítica de la organización formal”. Según esta teoría los aspectos más importantes de las estructuras de las organizaciones son la comunicación y la autoridad. Partiendo de ello este define a la estructura como el ensamble de una construcción, una ordenación relativamente duradera, considerando así a la estructura de una organización como un modelo relativamente estable.

Para esta teoría, la autoridad; es el elemento más común y estable en las organizaciones, mientras que la comunicación está representada por los flujos y pueden correr en distintos sentidos horizontal, vertical, de arriba hacia abajo o de abajo hacia arriba.

A este respecto se hace referencia en el sentido de que en la administración, muy especialmente en la pública, estos dos últimos aspectos que representa a dicha teoría vienen a constituir un factor de suma importancia, que en la actualidad se ha visto muy distorsionado, de manera tal que no se respetan los niveles de autoridad e incumplen los canales de comunicación, considerados elementos imprescindibles para la consecución y buen funcionamiento de toda organización dentro del marco estructural de la misma.

La base fundamental de esta teoría fue el tratar de combinar la estructura formal con aspectos del comportamiento humano y el analizar los conflictos que se generan por el disfuncionamiento de las estructuras, producto de un manejo distorsionado de la información y un irrespeto a los canales de autoridad, que conllevan al colapso de las estructuras dentro de toda institución.

Según esta teoría estructuralista el concepto de autoridad dentro del marco de la administración debe de estar definido en función del origen del mando, de la aceptación del mando por el gobernador de la aceptación de la autoridad, en el sentido tal de tener bien claro hacer de quien es el subordinado, que el mismo comprenda la orden, considere su congruencia, que la misma no sea incompatible con el interés personal del ejecutado y que este sea capaz de acatar la orden tanto mental como físicamente, de tal manera de hacer más efectiva y claras las ordenes e infringir respeto por la autoridad.

Dentro del marco de esta teoría consideramos que la misma genera importantes aportes a nuestro estudio en el sentido de permitirnos determinar ciertas fallas y problemas que dentro del caso en estudio se suscitan dentro del ente gubernamental, tales como los son: las fallas en las comunicaciones, el irrespeto a la autoridad, la selección de personal no probo para el desempeño de ciertos cargos estratégicos así como la selección de dicho personal con cierto grado o vocación de servicio comunitario.

Ahora bien, la Hacienda Pública Municipal está comprendida por el conjunto de bienes, ingresos y obligaciones del Municipio, al mismo tiempo se rige por principios aplicables, dentro de los cuales está el principio de la legalidad del Tributo, que no es más que la aceptación al pago de los impuestos, tasas o contribuciones especiales regidos por una ordenanza, donde se determine la cuantía del tributo, el modo, el término y al oportunidad que este cause, al igual que las penas y sanciones pertinentes.

Dentro del marco de la Hacienda Pública Municipal, los impuestos más importantes son las Patentes de Industria y Comercio, Propaganda Comercial, Impuesto de vehículo, Impuesto Inmobiliario, Espectáculos públicos y actualmente el expendido de Bebidas Alcohólicas.

A criterio del autor para una mejor comprensión de la lectura es necesario incluir el conocimiento de los siguientes términos básicos tales como son:

*- Corrupción*: Efecto de corromper o corromperse / falsificación o alteración de un documento.

*- Delito:* Acción u omisión típica, antijurídica, culpable y penada por la ley.

*- Finanzas Públicas:* Término genérico que hace referencia a la obtención de dinero a través de la inversión o la emisión de deuda, y a la administración de los ingresos y gastos de una organización gubernamental. Recientemente, esta actividad recibe el nombre de hacienda pública.

**Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC’s)**

Los avances tecnológicos han generado cambios importantes en el comportamiento de la sociedad en general. Estos cambios han propiciado y promovido la adaptación de los diversos entes que conforman a la población en general, en especial, los producidos por las nuevas alternativas de comunicación y profundización de la información.

Así mismo, Cobo, J. (2009) señala que la Tecnología de la Información y la Comunicación es un conjunto de…

Dispositivos tecnológicos (hardware y software) que permiten editar, producir, almacenar, intercambiar y transmitir datos entre diferentes sistemas de información que cuentan con protocolos comunes. Estas aplicaciones, que integran medios de informática, telecomunicaciones y redes, posibilitan tanto la comunicación y colaboración interpersonal (persona a persona) como la multidireccional (uno a muchos o muchos a muchos). Estas herramientas desempeñan un papel sustantivo en la generación, intercambio, difusión, gestión y acceso al conocimiento”.

En referencia a lo expuesto por Cobos, se puede profundizar y evaluar el papel de las TIC’s en la nueva conformación de la sociedad a través del uso de la tecnología. Así mismo, las TIC’s desempeñan el papel multifuncional de la información; en otro contexto, produce, intercambia, difunde y gestiona conocimiento y/o datos.

**TIC’s**

A este tipo de negocio por Internet mencionados anteriormente podemos agregar bajo el mismo concepto la relación entre el gobierno y ciudadanos, que más que negocios propiamente dicho, se dedica a algún tipo de transacción o tramite por Internet. (Pago deimpuestos, obtención del RIF, quejas o reclamos, denuncias, entre otros).

 Para denominar estos conceptos se utiliza Gobierno en lugar de una empresa y ciudadano en lugar de consumidor, siendo que al concepto genérico se le conoce como e – Goverment.

Según Morales, E. (2004), la Internet es “considerada tanto como una herramienta como una fuente de información en sí misma. Al potenciar el uso de la Red, se propicia una circulación informativa notable, con lo cual se construye una firme infraestructura para las sociedades de hoy y del mañana”.

 El intercambio de bienes o compras por medio de la red es lo que se conoce hoy en día como e-business o comercio electrónico que son términos que han estado muy de moda en los últimos tiempos. Se les puede considerar como los nuevos esquemas para realizar operaciones en todo el mundo y no estar restringido al tamaño de la empresa, ya que el ser una empresa pequeña o grande no te restringe a hacer los negocios por medio de la red.

En este orden de ideas, es necesario analizar detalladamente los objetivos primordiales del gobierno electrónico, tal como lo señalaGallegos, A. (2012) al indicar que:

El uso de las TIC en la Administración Pública Venezolana deberá propiciar la Simetría de la Información entre los distintos niveles de Gobierno e instituciones y entre éstos y los ciudadanos, mediante el uso de tecnologías abiertas que garanticen la independencia tecnológica, el escalamiento de la plataforma y el crecimiento orgánico y acumulativo de las TIC dentro del Estado.

Por ello, el E-Gobierno generalmente facilita el acceso a servicios de forma efectiva y económica al ciudadano, y mejora el procesamiento de transacciones tanto dentro de gobierno como entre agencias gubernamentales y otras instituciones.

Para Arcila, y Otros. (2010), el Gobierno electrónico “es la combinación de las tecnologías de información y comunicación, poruna parte, y de liderazgo gubernamental orientado al servicio para simplificar procesos y paraacercar los servicios gubernamentales al ciudadano”. Este concepto hace referencia a la participación ciudadana en los servicios prestados por el Estado.

Así, todavía en muchos lugares se entiende como e-gobierno la mejora de la atención al ciudadano mediante el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación. Pero ésta es una visión parcializada del tema, la noción actual de gobierno electrónico es una idea mucho más integral que concibe el uso de las tecnologías de información y comunicación a los fines de la construcción de una nueva forma de organización social en redes, interconectada y horizontal. Una organización mucho menos jerárquica y vertical que las actuales organizaciones de gobierno y con una relación más directa y abierta con los ciudadanos-usuarios considerados como los mandantes del Estado moderno.

**Fases o Etapas de las TIC’s en las Finanzas Públicas**

 El desarrollo de las TIC’s en las Finanzas Públicas debe asumirse como un proceso evolutivo que comprende al menos cuatro fases: Presencia, Interacción, Transacción y Transformación.

Estas fases no son interdependientes ni tampoco necesitan que termine una para que comience la otra. Cada una de ellas tiene distinto objetivo y requiere distintas exigencias en términos de costos, necesidades de conocimiento y nivel de uso de las TIC.

Para la Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC) (2013) el gobierno electrónico debe cumplir algunas fases o etapas. Estas etapas son:

**Presencia (INFORMATIVA)**En esta primera etapa el Gobierno tiene presencia en Internet a  través de la divulgación de sus sitios web o portales. En esta instancia los organismos ponen a disposición información básica de manera rápida y directa. No existe mayor relación con ciudadanos y empresas debido a que la información puesta en línea no posibilita la interacción.

**Interacción**
En la etapa de interacción es posible una comunicación más directa entre los ciudadanos y los organismos. Estos no solo brindan información, sino que están preparados para recibir opiniones y establecer una comunicación con la población a través del correo electrónico, envío de formularios, de comentarios de opinión o de foros.

**Transacción**
Con la transacción, una vez completada  la etapa anterior, los  organismos  brindan a los ciudadanos la posibilidad de iniciar, realizar el seguimiento y  finalizar cualquier  trámite en línea, sin tener que ir  personalmente a la dependencia correspondiente. Los sitios web de los  organismos están preparados para ofrecer  sus trámites y servicios como un complemento de la atención “cara a cara” en las oficinas.

**Transformación**
Para alcanzar esta fase los organismos deberán modificar sus estructuras, su estilo de atención al público y el flujo de trámites, para proveer sus servicios de forma electrónica. Además se debe fomentar y promover el uso de tecnologías que permitan una participación activa de los ciudadanos en la formación, discusión y evaluación de políticas públicas.

Las finanzas públicas a través del uso de las TIC’s, en su sentido más amplio, se desarrolla principalmente sobre la base de cuatro grandes categorías de involucrados:

* Los ciudadanos y organizaciones o asociaciones ciudadanas.
* El sector privado, a través de agentes económicos individuales o corporativos.
* El Estado, a través de empleados estatales y/u otros agentes gubernamentales y estatales.

De esta manera se pueden identificar diferentes relaciones a través de iniciativas de Gobierno Electrónico que pueden llevar adelante una repartición pública para con los ciudadanos, empresas, funcionarios del Estado y otras reparticiones públicas.

**Bases Legales**

En Venezuela existen diversas leyes que se encargan de regular el uso y funcionamiento de las TICs , entre ellas hacemos mención a las siguientes:

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, (2009) La Carta Magna establece el interés que existe en los diferentes sectores (economía, educación, turismo, políticas, entre otros) del país sobre la ciencia, la tecnología, la innovación y sus aplicaciones para el desarrollo de la nación.

Artículo nº 110. El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades, el Estado destinará recursos suficientes y creará el sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley. El sector privado deberá aportar recursos para los mismos. El Estado garantizará el cumplimiento de los principios éticos y legales que deben regir las actividades de investigación científica, humanística y tecnológica. La ley determinará los modos y medios para dar cumplimiento a esta garantía.

En este artículo se establece la función del Estado como ente de impulsor de la ciencia y la tecnología y todas aquellas actividades de innovación, para el desarrollo del país, a través de un adiestramiento mediante cursos, charlas, foros, bibliotecas. Para el estudio es importante ya que da el marco regulatorio a través de la tecnología.

Ley Orgánica de Telecomunicaciones, (2000)

La importancia de esta Ley en materia de tecnología es establecer el marco legal que regula todas las transmisiones de información que se realicen por medio electrónico, es decir, en materia de las TICs el propósito es asegurar el acceso en condiciones de igualdad a todas las personas.

Artículo nº 1Esta Ley tiene por objeto establecer el marco legal de regulación general de las telecomunicaciones, a fin de garantizar el derecho humano de las personas a la comunicación y a la realización de las actividades económicas de telecomunicaciones necesarias para lograrlo, sin más limitaciones que las derivadas de la Constitución y las leyes.

En relación al artículo se establece el marco legal de las operaciones económicas a través de diferentes herramientas tecnológicas, además establece las limitaciones de las mismas en el estado nacional.

Ley Orgánica de Ciencia Tecnología e Innovación, (2005)

Artículo nº 1 La presente Ley tiene por objeto desarrollar los principios orientadores que en materia de ciencia, tecnología e innovación y sus aplicaciones, establece la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, organizar el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, definir los lineamientos que orientarán las políticas y estrategias para la actividad científica, tecnológica, de innovación y sus aplicaciones, con la implantación de mecanismos institucionales y operativos para la promoción, estímulo y fomento de la investigación científica, la apropiación social del conocimiento y la transferencia e innovación tecnológica, a fin de fomentar la capacidad para la generación, uso y circulación del conocimiento y de impulsar el desarrollo nacional.

Artículo nº 2 Se plasma el Interés Público “Las actividades científicas, tecnológicas, de innovación y sus aplicaciones son de interés público y de interés general”.

Artículo nº 3. Sujetos de esta Ley :Forman parte del Sistema Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación, las instituciones públicas o privadas que generen y desarrollen conocimientos científicos y tecnológicos, como procesos de innovación, y las personas que se dediquen a la planificación, administración, ejecución y aplicación de actividades que posibiliten la vinculación efectiva entre la ciencia, la tecnología y la sociedad.

Esta Ley desarrolla los principios referidos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y define los lineamientos que orientan las políticas económicas y el desarrollo integral desde el punto de vista financiero en la nación.

**Cuadro Técnico Metodológico**

|  |
| --- |
| **Objetivo General:** Analizar la relación existente entre la Gestión Financiera y las TIC’s en las Alcaldías del Eje Sur del Estado Aragua. |
| Objetivos | Variable | Dimensión | Indicadores | Ítems | Técnica  | Instrumento |
| 1. Diagnosticar la situación actual de las Alcaldías del Eje Sur del Estado Aragua en cuanto a la gestión financiera. | Situación actual de las Alcaldías del Eje Sur del Estado Aragua en cuanto a la gestión financiera. | Gestión Financiera | RecaudaciónCapacitación de los FuncionariosGestión Administrativa MunicipalAspectos Legales y Fiscales |  | Encuesta | Cuestionario |
| Determinar la gestión administrativa en relación a las TIC’s de las Alcaldías del Eje Sur del Estado Aragua. | Gestión Administrativa y Financiera  | Herramientas Tecnológicas para apoyar la Gestión Financiera en las Alcaldías del Eje Sur del Estado Aragua. | Recursos TecnológicosPlanificación Financiera MunicipalPlanificación Estratégica MunicipalAdaptabilidad |  | Encuesta | Cuestionario |
| Establecer la relación existente entre la Gestión Financiera y las TIC’s. | Relación existente entre Gestión Financiera y las TIC’s | Uso de los Recursos Financieros a través de las TIC’s | Disminución de Costos OperacionalesUso de los Ingresos FinancierosCapacidad de AhorroLiquidez Financiera |  |  |  |

Fuente: Hurtado, Luis (2014)

capítulo III

marco METODOLÓGICO

Dentro del proceso de investigación se establecen para dar cumplimiento a los objetivos planteados, los lineamientos y las características particulares del objeto de estudio. Es por ello, que debido a esas características propias del objeto de estudio, que se puede ubicar dentro de los parámetros de Diseño de Investigación de Campo, no experimental, apoyada en revisión documental de nivel descriptivo.

Se considera una investigación documental, debido a que en esta investigación se presenta un análisis de la relación existente entre la Gestión Financiera y el Gobierno Electrónico de la Alcaldía Mario Briceño Iragorry del Estado Aragua a través del gobierno electrónico como alternativa válida para el incremento de ingresos y mejoramiento de la situación financiera de la administración pública.

Por esta razón, Tamayo y Tamayo (2010: 61), explica que para la modalidad de una evaluación investigativa; “El objeto de este tipo de investigación es medir los resultados de un programa en razón de los objetivos propuestos para el mismo, con el fin de tomar decisiones sobre su proyección y programación para el futuro”. Así mismo, Palella, S. y Martins, F. (2010: 88), establecen que la investigación de Campo “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables”.

Es por ello, que en base a lo anteriormente expuesto, se puede considerar el estudio como investigación de campo, ya que el investigador solamente actúa como un observador de las situaciones sin manipular o controlar las variables dentro de la gestión financiera de las alcaldías de los municipios del Eje Sur del Estado Aragua.

Por otra parte, Arias, F (2006: 23) define el nivel de la investigación como el “grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno”. Es por ello, que se establece el nivel de la investigación como descriptivo, ya que la misma permite dar detalle de los elementos que forman parte de la investigación. Por lo tanto se observa que la investigación descriptiva se basa en diversificar y analizar las características de los hechos durante el tiempo de ejecución de la investigación.

Ahora bien, según Tamayo y Tamayo (2010), señala que la investigación descriptiva:

Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre las conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta (p. 54).

El investigador conoce el funcionamiento del sistema de gestión financiera de las alcaldías de los municipios del Eje Sur del Estado Aragua, permitiéndose así describir dichas funciones de manera apropiada y comprensible, para que los resultados sean los necesarios y tomar las decisiones de gestión acertadas.

Al respecto, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador en el Manual de Trabajos de Grado de especialización y Maestrías y Tesis Doctorales (2006: 20) señala que se entiende por Investigación Documental “el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos”.

En este sentido, el investigador sustenta su investigación en base al apoyo documental de todos aquellos informes de gobierno electrónico en Venezuela y el mundo con el objeto de realizar las recomendaciones pertinentes para mejorar los procesos administrativos de las alcaldías de los municipios del Eje Sur del Estado Aragua, obteniendo así un mejoramiento sustancial de la situación financiera de dicho ente.

**Población y Muestra**

**Población**

Dentro del proceso de investigación, uno de los aspectos de mayor importancia consiste en la selección de aquellas unidades bien sea sujeto o cosa y de los cuales se pueden obtener los datos necesarios orientados a desarrollar los objetivos de la investigación. Tal como lo expresan Palella, S. y Martins, F. (2010), la población en una investigación…

Es un conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar las conclusiones. La población puede ser definida como el conjunto finito o infinito de elementos, personas o cosas pertinentes a una investigación y que generalmente suele ser inaccesible (p. 105).

Por lo tanto, la población no es más que un determinado grupo de personas o elementos cuya interacción se está investigando. Por su parte Arias (2006: 81) comenta que la “Población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”.

**Muestra**

La muestra es una parte o porción representativa de la población al respecto Tamayo (2010: 115), define a la muestra como “aquella donde estarán todos los miembros población es el tipo de muestra representativa”. A su vez, para Hernández, Fernández y Batista (2003: 210) expresa que “la muestra es en esencia, un sub grupo de la población. Se puede decir que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características que se llama población”; una muestra en un sentido más amplio, no es más que eso, una parte del todo que se llama universo y que servirá para representarlo.

El método de muestreo será de tipo probabilístico estratificado ya que se determinará con base en los objetivos del estudio, al esquema de la investigación y al alcance de sus contribuciones. Según Bisquerra, R. (2002) los métodos de muestreo probabilístico se basan en el principio de equiprobabilidad. Es decir, todos los individuos de la población tienen las mismas probabilidades de entrar a formar parte de la muestra.

Se recomienda utilizar métodos probabilístico siempre que sea posible, puesto que son los que aseguran mejor la representatividad de la muestra. Asimismo, Bisquerra, R. (2002), expresa:

El método aleatorio estratificado consiste en: 1) dividir la población en varios estratos; 2) dentro de cada estrato realizar un muestreo 3) el número de individuos de cada estrato se decide por: a) afijación simple: la muestra total se divide en partes iguales; b) afijación proporcional: se tiene en consideración la proporción de individuos de cada estrato; c) afijación óptima: además de la proporción de cada estrato se tiene en cuenta la dispersión de los datos. (p. 82).

Sobre este mismo tema, Hernández, Fernández y Baptista (2003) exponen lo siguiente:

Son esenciales en los diseños de investigación por encuestas en donde se pretende hacer estimaciones de variables de la población. Estas variables se miden con instrumentos de medición y se analizan en pruebas estadísticas para el análisis de datos en donde se presupone que la muestra es probabilística, donde todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser elegidos. Los elementos muéstrales tendrán valores muy parecidos a los de la población, de manera que las mediciones en el subconjunto, nos darán estimados precisos del conjunto mayor. (p. 214)

Dentro de los métodos probabilísticos se encuentra el aleatorio estratificado, los cuales según Hernández, Fernández y Baptista (2003) se utilizan;

Cuando no basta que cada uno de los elementos muéstrales tengan la misma probabilidad de ser escogidos, sino que además es necesario estratificar la muestra en relación a estratos o categorías que se presentan en la población y que aparte son relevantes para los objetivos del estudio, se diseña una muestra probabilística estratificada. (p.217)

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2003: 212), la muestra probabilística estratificada divide a la población en sub-poblaciones o estratos y podría seleccionarse una muestra de cada estrato para conservar las características de la población. De allí que expongan lo siguiente: La estratificación aumenta la precisión de la muestra e implica el uso deliberado de diferentes tamaños de muestra para cada estrato, a fin de lograr reducir la varianza de cada unidad de la media muestral.

En este orden de ideas, se calculó el tamaño de la muestra mediante la utilización de la siguiente fórmula:

n1

n \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 1n1 / N

Siendo:

ntamaño de la muestra.

n 1muestra aparente.

Npoblación

La muestra aparente se determina a través de la fórmula:

 n1  S**2/**V 2

Donde:

S2Varianza muestral.

V2Varianza poblacional.

La varianza muestral y poblacional se determinan con las siguientes fórmulas:

S2p(1 -p) y V2( Se)2

Siendo:

p: probabilidad

Se:error estándar.

**Cálculo de la Muestra**

**1. Cálculo de la muestra aparente ( n 1 ).**

P0.95nivel de significación  95 %.

S2p(1 -p)0.95 ( 1- 0.95) 0.95(0.05 )

Resultando que:

S2= 0.0475

V2(Se)2 (0.025)20.000625

n1S2 /V276

**n176Contribuyentes.**N  140

**2. Cálculo de la muestra ( n ).**

n176

n \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ =\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_=50

1n1 / N 1.38

**n 50 muestra total.**

En vista de que se seleccionó una muestra probabilística estratificada se calculará el tamaño de la muestra para cada estrato el cual es proporcional a la desviación estándar dentro del estrato.

Esto es, fh n /NKSh

En donde fh es la fracción del estrato, n el tamaño de la muestra, N el tamaño de la población, Sh es la desviación estándar de cada elemento en el estrato h, y K es una proporción constante que nos dará como resultado una  óptima para cada estrato. Es decir, que para cada estrato fh será:

fh n /N

fh 50 /140

fh 0.357

El resultado del tamaño de la muestra se aprecia en el siguiente cuadro:

**Cuadro 5**

**Población y Muestra de la Investigación**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Estratos | **N°. Sujetos****Población** | **Fh / 0.357****Muestra** |
| SUPERINTENDENTE TRIBUTARIO mUNICIPAL | 4 | 2 |
| gerente de recaudación | 4 | 2 |
| jefe de unidad de desarrollo de sistemas | 4 | 2 |
| CONTRIBUYENTES | 140 | 50 |
| Total | 152 | 56 |

Fuente: Hurtado (2015)

De acuerdo con este razonamiento, se tomará como muestra de la presente investigación la conformada por un grupo de contribuyentes ordinarios que viven en los municipios del eje sur del Estado Aragua. Las mismas se seleccionaran de acuerdo a los siguientes parámetros, en función de obtener una muestra representativa de la población, de tal manera que las mediciones de las muestras proporcionarán estimados precisos.

Para los efectos de la investigación se tomará un nivel de significación de 0.05, que según Hernández, Fernández, y Baptista, (2003), implica que el investigador tiene 95 % de seguridad para generalizar sin equivocarse y un 5 % en contra. En términos de probabilidad, 0.95 y 0.05 respectivamente, ambos suman la unidady asimismo se asume un error estándarde 0,025 admisible por ser muy pequeño.

**Técnicas e Instrumento de recolección de datos**

Dentro del proceso de investigación científica es necesario entrar en contacto directo con los hechos, esto sin afectar o alterar las variables a estudiar, tal como lo señalan Palella, S. y Martins, F. (2010: 115) al expresar que una vez inicia el proceso de investigación “es entonces cuando se hace uso de las técnicas de recolección de datos, que son las distintas formas o maneras de obtener la información”.

A su vez, Arias, F. (2006: 66) define la técnica como “el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”. Por ello, las técnicas empleadas para la recolección de datos en la investigación serán la observación y la encuesta.

La técnica de observación, según Sabino (2002) puede definirse como “el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de datos que necesitamos para resolver un problema de investigación”. (p. 105).Para el enfoque de la presente investigación se emplearan las técnicas de: La observación directa y la encuesta, apoyada en un instrumento de registro de observación y cuestionariocon preguntas cerradas las cuales fueron redactadas en escala actitudinal de Lickert.

A través de la observación directa y la revisión documental, datos de fuentes secundarias tales como: archivos, documentos y reportes de las operaciones, se evaluará y conocerá la realidad de una situación determinada, permitiendo definir los datos más importantes que se deben recolectar y que guarden relación con el tema de investigación. Los hechos son percibidos directamente por el investigador, colocándose ante la situación tal como ésta se presenta naturalmente.

A fin de tener información para el desarrollo de la investigación, se utilizará la técnica de la encuesta, que permitirá al autor relacionarse de manera directa, con el tema en cuestión; tal como lo expresa Arias, F (2006:72), “se define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministrarán un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”.

En lo que respecta a la encuesta, Méndez (2002), señala que:

…se hace a través de formularios, los cuales tienen aplicación en aquellos problemas que se pueden investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento. La encuesta permite el conocimiento de las motivaciones, actitudes y opiniones de los individuos con relación a su objeto de investigación. (p. 106).

Este mismo autor establece que, “…la encuesta supone el diseño por parte del investigador del cuestionario; éste se considera el instrumento para realizar la encuesta y el medio construido…”. (p. 107).

**Instrumento de Recolección de Datos**

El instrumento que se utilizará para aplicar la técnica de observación directa, será un registro de observación; a través de éste instrumento se recolectarán datos e información importante y relevante para el logro de los objetivos planteados en la investigación.

Sabino (2002), señala que un instrumento de recolección de datos es “en un principio, cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”. (p. 129).

Para el estudio se utilizará la técnica de la encuesta como instrumento de recolección de datos, un cuestionario que será aplicado a la muestra seleccionada. Según Tamayo y Tamayo (2010), “El cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio”. (p. 124).

Igualmente,Palella, S. y Martins, F. (2010), señalan que el cuestionario…

Es algo más que una simple lista de preguntas. Su diseño es más complicado de lo que puede parecer a primera vista. Debe estar cuidadosamente elaborado en forma y contenido y ha de tomarse en cuenta toda una serie de elementos que lo doten de rigurosidad y sistematicidad. (p. 132).

La utilización de este instrumento se justifica, ya que el cuestionario citado por Muñoz (2004), es “un formato que contiene un conjunto de preguntas, referentes a los aspectos y hechos que se desean investigar”. (p. 77). Para la presente investigación, se diseñará un cuestionario. El cuestionario se conformó mediante un sistema de preguntas cerradas las cuales fueron redactadas en escala actitudinal de Lickert en función del logro del objetivo general y los objetivos específicos de la investigación.

En virtud de esto, Arias, F. (2006: 74) plantea que el cuestionario “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador”.

De la misma forma, Bisquerra, R. (2002), plantea que:

El cuestionario es la forma más usada para recolectar datos, pues posibilita medir con mayor exactitud lo que se desea. En general, la palabra “cuestionario” se refiere a un medio para obtener respuestas a preguntas mediante un formulario que el mismo informante diligencia. (p. 94-95)

El instrumento a utilizar para la recolección de la información de forma confiable será el cuestionario ,en este sentido el instrumento estará realizado bajo la escala de Likert, que es la que “consiste en un conjunto de items presentado en forma de afirmaciones o juicio ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a quienes se administra” Palella y Martins (2003, p. 139).La escala likert se refiera a las alternativas que tendrán los sujetos encuestados para responder las preguntas que conforman el instrumento a aplicar de la investigación.

**Validación del Instrumentos**

La validación de los datos obtenidos dentro del proceso de investigación mostrará la pertinencia de los mismos dentro del objeto de estudio. Por ello, acuerdo al criterio de Hernández, Fernández y Baptista, (2003. 172) “la validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir, por ejemplo, un instrumento para medir la inteligencia válido debe medir la inteligencia y no la memoria”.

La validez se refiere al grado de calificación de lo que realmente se está midiendo, para su validación, el instrumento será sometido a juicios de expertos, donde se determinará que cada una de las afirmaciones contenidas en el instrumento estarán adecuadamente formuladas yse ajustarán al contenido de la investigación y a la naturaleza del problema en estudio.

El instrumento a emplear para este estudio de investigación será el cuestionario aplicado a las personas que representan la muestra del área en estudio mediante la formulación de afirmaciones a través de la escala actitudinal de lickert. De este modo se permite estudiar el hecho propuesto a través de la información que se desea contestar por escrito.

En relación a la validez, Hernández, Fernández y Baptista, (2003. 172), señala que “la validez es un concepto del cual pueden tenerse diferentes tipos de evidencia: 1) evidencia relacionada con el contenido, 2) evidencia relacionada con el criterio y 3) evidencia relacionada con el constructo.”

En la investigación se utilizará para validar el instrumento la técnica de validación de coherencia, contenido y redacción. La validez de contenido se refiere al grado en que un instrumento refleja el dominio específico de contenido de lo que se mide y la validez de criterio establece la validez de un instrumento de medición comparándola con algún criterio externo.

El criterio externo que evaluará el contenido del instrumento, estará representado por opiniones de tres (3) expertos en el diseño de instrumentos los cuales fueron un (1) experto en contenido temático, un (1) experto en diseño de instrumentos y un (1) experto metodológico. Para tal fin, se les entregará a cada uno de ellos, un instrumento para su respectivo análisis y revisión con la finalidad de que emitan sus juicios acerca del contenido del mismo, en función de la información presentada en el cuadro N° 5 para luego corregirlo, hasta considerarse apto para su aplicación.

Al final los expertos firmaran las constancias de validación del instrumento aprobado y considerado apto, las cuales se incluirán en los anexos. Rodríguez, M (2001:71) expresa que los instrumentos de información son aquellos medios impresos, diapositivas, herramientas, aparatos que se utilizan para registrar las observaciones o facilitar el tratamiento experimental. Los instrumentos donde se recopilan los resultados (datos) de la aplicación de una de las técnicas pueden ser: impresas, audiovisuales o instrumentales.

De acuerdo con Hernández R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003)

Una de las características que determinan la utilidad de un instrumento de medición es su grado de confiabilidad. Ésta se refiere al hecho de que los resultados obtenidos con el instrumento en una determinada ocasión, bajo ciertas condiciones, deberían ser los mismos si volviéramos a medir el mismo rasgo en condiciones idénticas. (p. 43-44).

En tal sentido, la confiabilidad del instrumento de recolección se medirá con los resultados obtenidos de las diferentes aplicaciones y si es altamente positiva, el instrumento se considera confiable.

De allí que para Hernández, Fernández y Batista (2003: 235), “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguale resultados”.

De acuerdo con el instrumento de recolección de datos, se utilizará en la presente investigación el método de alfa de Cronbach, el cual se presenta a continuación:



Donde:

K = Número de ítems

∑Vi = Sumatoria de la varianza de los ítems

Vt = Varianza total

**Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Para el procesamiento de los datos que se obtendrán en el desarrollo de la investigación, se utilizará como técnica la estadística descriptiva, la cual permitirá al investigador extraer conclusiones útiles sobre la totalidad de las informaciones obtenidas acerca del problema planteado.

Tamayo y Tamayo (2010: 26) opina que una vez recopilados los datos por los instrumentos diseñados para este fin es necesario procesarlos, es decir, elaborarlos matemáticamente, ya que la cuantificación y su tratamiento estadístico nos permitirá llegar a conclusiones en relación con las hipótesis planteadas.

Para el análisis de los resultados se utiliza la triangulación de datos tal como lo expresan Vallejo y Finol (2009), al indicar que la triangulación “supone el empleo de distintas estrategias de recogida de datos. Su objetivo es verificar las tendencias detectadas en un determinado grupo de observaciones. La confrontación de los datos puede estar basada en criterios espacio-temporales y niveles de análisis”.

Así mismo, Palella, S. y Martins, F. (2010: 184), señalan que triangulación “es la combinación de dos o más teorías producto de la fase de revisión documental, de diversidad de datos para el estudio de un fenómeno singular, de la opinión del autor de la investigación”.

Considerando lo anteriormente expresado, es el investigador quién le dará a los datos el grado de objetividad a través de diversos métodos para explicar los resultados obtenidos del tema en estudio. Estos datos que se obtendrán de la aplicación del cuestionario, serán organizados y analizados de la siguiente manera: en primer lugar tomando en cuenta la técnica cuantitativa se clasificará la información obtenida de manera manual y en orden correlativo. Luego se tabulará los datos, organizando en cada ítem las cantidades en valor absoluto y valor relativo, para después proceder a su correspondiente representación mediante gráficos circulares y finalmente se analizaran e interpretaran los resultados obtenidos.

**CAPÍTULO IV**

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

El diagnóstico que sustenta el análisis de la relación existente entre la Gestión Financiera y las TIC’s en las Alcaldías del Eje Sur del Estado Aragua como alternativa válida para el incremento de la eficiencia administrativa en los municipios señalados, además de mejorar la situación financiera de las alcaldías a través de nuevas alternativas tecnológicas que le permitan disminuir los costos operacionales en sus gestiones diaria, obtener beneficios y rentabilidad, a su vez que visualiza de manera clara los problemas y/o limitaciones de las mismas, las características de los contribuyentes, el perfil de los mismos, así como conocer los componentes y condiciones necesarias para la implementación de dichas TIC’s.

Para la realización del análisis de los resultados de este trabajo, se sigue la secuencia de los objetivos específicos preestablecidos, para la cual se realizó un análisis de contenido en forma porcentual y representada en gráficos circulares además del respectivo análisis de los mismos que facilitarán la comprensión y comparación, así como la formulación de políticas que servirán para analizar la relación existente entre la gestión financiera y las TIC’s en las Alcaldías del Eje Sur del Estado Aragua.

En primer lugar, se mostrarán los análisis de respuestas con sus respectivos gráficos analizados sobre la percepción de los directores y jefes de las áreas financieras de las alcaldías antes mencionadas.

**CUESTIONARIO. INVERSIONISTAS EMERGENTES:**

1. La alcaldía posee un sistema de recaudación tributaria.

**Cuadro 1**

**Recaudación**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alternativas** | **Frecuencia Relativa** | **Frecuencia Absoluta %** |
| Siempre | 1 | 17% |
| Casi Siempre | 2 | 33% |
| Algunas Veces | 3 | 50% |
| Pocas veces | 0 | 0% |
| Nunca | 0 | 0% |
| **Totales** | **6** | **100%** |

**Gráfico 1**

**Recaudación**

Fuente: Hurtado, L. (2015)

**Análisis e interpretación de los resultados:** Por medio de la encuesta se conoció que un cincuenta (50%) por ciento considera estar de acuerdo con lo planteado, que la alcaldía posee un sistema de recaudación tributaria, Sin embargo, el restante cincuenta por ciento (50%) establece que estos sistemas, aunque existen, no están adaptados a las nuevas necesidades de los contribuyentes. Esto refleja un proceso de evolución lenta para mejorar los métodos de recaudación, sumado a los altos costos operacionales para ejecutar las labores dentro de las áreas financieras.

2. Los impuestos son declarados a través de la web oficial

**Cuadro 2**

**Recaudación**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alternativas** | **Frecuencia Relativa** | **Frecuencia Absoluta %** |
| Siempre | 0 | 0% |
| Casi Siempre | 0 | 0% |
| Algunas Veces | 0 | 0% |
| Pocas veces | 3 | 50% |
| Nunca | 3 | 50% |
| **Totales** | **6** | **100%** |

**Gráfico 2**

**Recaudación**



Fuente: Hurtado, L. (2015)

**Análisis e interpretación de los resultados:** En la representación gráfica un cien (100 %) por ciento considera que los impuestos municipales no son declarados a través de las páginas oficiales de la alcaldía, sino que son registrados y pagados a través de los métodos más tradicionales; esto indica que las alcaldías del eje sur de Aragua no cuentan con una plataforma tecnológica que le permita adaptarse a los nuevos cambios dentro del entorno financiero a nivel nacional. A su vez, por el tipo de población y los cambios graduales en el comportamiento de los contribuyentes ofrecen una oportunidad de mejora en este aspecto.

3. El personal tiene conocimiento sobre las TIC’s.

**Cuadro 3**

**Capacitación del Personal**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alternativas** | **Frecuencia Relativa** | **Frecuencia Absoluta %** |
| Siempre | 0 | 0% |
| Casi Siempre | 1 | 17% |
| Algunas Veces | 3 | 50% |
| Pocas veces | 2 | 33% |
| Nunca | 0 | 0% |
| **Totales** | **6** | **100%** |

**Gráfico 3**

**Capacitación del Personal**



Fuente: Hurtado, L. (2015)

**Análisis e interpretación de los resultados:** En la presente gráfica puede observarse que un cincuenta (50%) por ciento de los encuestados aseguran el personal recibe capacitación sobre las TIC’s de forma básica, incidiendo de forma negativa en el uso de los recursos financieros con los que cuentan los municipios del Eje Sur del Estado Aragua. En este proceso de capacitar al personal administrativo que pertenece a las alcaldías favorece en el mediano plazo la rentabilidad esperada, ya que se enfoca la acción de la recaudación de forma eficaz.

4. Reciben adiestramiento constante para el uso eficiente de los programas y sistemas tecnológicos.

**Cuadro 4**

**Capacitación del Personal**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alternativas** | **Frecuencia Relativa** | **Frecuencia Absoluta %** |
| Siempre | 0 | 0% |
| Casi Siempre | 2 | 33% |
| Algunas Veces | 4 | 67% |
| Pocas veces | 0 | 0% |
| Nunca | 0 | 0% |
| **Totales** | **6** | **100%** |

**Gráfico 4**

**Capacitación del Personal**



Fuente: Hurtado, L. (2015)

**Análisis e interpretación de los resultados:** El sesenta y siete (67%) por ciento de los encuestados afirma que el personal administrativo recibe formación en relación al uso de los programas tecnológicos. Sin embargo, estas capacitaciones se realizan desde el punto de vista básico (Excel, Word, Power Point, entre otros), es decir, no tienen mayor incidencia en las labores rutinarias para mejorar las finanzas dentro de la alcaldía, en especial en el área de tributos municipales.

5. Los Funcionarios Administrativos de la Alcaldía realizan labores diarias a través de herramientas tecnológicas.

**Cuadro 5**

**Gestión Administrativa**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alternativas** | **Frecuencia Relativa** | **Frecuencia Absoluta %** |
| Siempre | 1 | 17% |
| Casi Siempre | 4 | 67% |
| Algunas Veces | 1 | 17% |
| Pocas veces | 0 | 0% |
| Nunca | 0 | 0% |
| **Totales** | **6** | **100%** |

**Gráfico 5**

**Gestión Administrativa**



Fuente: Hurtado, L. (2015)

**Análisis e interpretación de los resultados:** De acuerdo a los resultados obtenidos, en la gráfica indica que un ochenta y tres (83%) por ciento de los encuestados considera que los funcionarios realizan tareas a través de diversas herramientas tecnológicas. Esta situación no implica necesariamente el uso eficiente de estas herramientas, sino más bien se evidencia que la mayoría de los documentos realizados por los diversos funcionarios son redacción de oficios, informes, tablas sencillas, entre otros.

6. El alcalde está de acuerdo con el uso de nuevas tecnologías.

**Cuadro 6**

**Gestión Administrativa**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  **Alternativas** | **Frecuencia Relativa** | **Frecuencia Absoluta %** |
| Siempre | 2 | 33% |
| Casi Siempre | 2 | 33% |
| Algunas Veces | 1 | 17% |
| Pocas veces | 1 | 17% |
| Nunca | 0 | 0% |
| **Totales** | **6** | **100%** |

**Gráfico 6**

**Gestión Administrativa**



Fuente: Hurtado, L. (2015)

**Análisis e interpretación de los resultados:** En la gráfica anterior se observa que un sesenta y seis por ciento (66%) de los funcionarios encuestados infieren que el alcalde está de acuerdo con realizar promociones e inversiones en cuanto a la regulación fiscal de forma recurrente para cumplir con la normativa legal establecida por el fisco nacional. El uso de las TIC’s son una de las prioridades de la alcaldía para disminuir los costos operacionales a los cuales se exponen los recursos financieros con los que cuenta el gendarme para el desarrollo social de su municipio.

7. Las Tics optimizan la gestión administrativa.

**Cuadro 7**

**Gestión Administrativa**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alternativas** | **Frecuencia Relativa** | **Frecuencia Absoluta %** |
| Siempre | 4 | 67% |
| Casi Siempre | 2 | 33% |
| Algunas Veces | 0 | 0% |
| Pocas veces | 0 | 0% |
| Nunca | 0 | 0% |
| **Totales** | **6** | **100%** |

**Gráfico 7**

**Gestión Administrativa**



Fuente: Hurtado, L. (2015)

**Análisis e interpretación de los resultados:** En la gráfica anterior, se observa que un 100% de los encuestados opinan que el uso adecuado de las TIC’s en las gestiones financieras gubernamentales maximizan considerablemente el valor de los recursos financieros de las alcaldías. Esto se toma como punto de partida para el aprovechamiento de la tecnología para disminuir los costos financieros dentro del sector público, elevando la calidad de los servicios que se prestan a la comunidad siendo eficaces, oportunos y que además se adapten fielmente a las necesidades propias de los contribuyentes.

8. El Municipio posee ordenanzas actualizadas en materia de recaudación de impuestos.

**Cuadro 8**

**Aspectos Legales y Fiscales**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alternativas** | **Frecuencia Relativa** | **Frecuencia Absoluta %** |
| Siempre | 2 | 34% |
| Casi Siempre | 2 | 33% |
| Algunas Veces | 2 | 33% |
| Pocas veces | 0 | 0% |
| Nunca | 0 | 0% |
| **Totales** | **6** | **100%** |

**Gráfico 8**

**Aspectos Legales y Fiscales**



Fuente: Hurtado, L. (2015)

**Análisis e interpretación de los resultados:** La gráfica muestra que un cien (100%) por ciento de los encuestados opinan que el uso las ordenanzas municipales están actualizadas en relación a la recaudación de impuestos municipales; sin embargo, los mismos opinan que se requiere de una plataforma tecnológica que facilite el proceso de recaudación maximizando el valor de los tributos desde el punto de vista financiero.

9. El Municipio cuenta con tecnología de punta.

**Cuadro 9**

**Recursos Tecnológicos**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alternativas** | **Frecuencia Relativa** | **Frecuencia Absoluta %** |
| Siempre | 0 | 0% |
| Casi Siempre | 1 | 17% |
| Algunas Veces | 2 | 33% |
| Pocas veces | 2 | 33% |
| Nunca | 1 | 17% |
| **Totales** | **6** | **100%** |

**Gráfico 9**

**Recursos Tecnológicos**



Fuente: Hurtado, L. (2015)

**Análisis e interpretación de los resultados:** En la gráfica anterior se observa que un ochenta y tres por ciento (83%) de los funcionarios encuestados señalan que sus municipios no cuentan con tecnología de punta que se adapte a los nuevos cambios que se originan dentro del entorno económico. Esto permite colocar el uso de las TIC’s como una herramienta válida para que los municipios con estas características particulares generen excedentes financieros que les permitan hacer frente a diversos factores económicos que se le puedan presentar en determinado momento.

10. Los recursos informáticos son usados eficientemente

**Cuadro 10**

**Recursos Tecnológicos**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alternativas** | **Frecuencia Relativa** | **Frecuencia Absoluta %** |
| Siempre | 0 | 0% |
| Casi Siempre | 1 | 17% |
| Algunas Veces | 1 | 17% |
| Pocas veces | 2 | 33% |
| Nunca | 2 | 33% |
| **Totales** | **6** | **100%** |

**Gráfico 10**

**Recursos Tecnológicos**



Fuente: Hurtado, L. (2015)

**Análisis e interpretación de los resultados:** La gráfica anterior refleja en un sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados señalan que en las oficinas administrativas de sus municipios el personal usa eficientemente la tecnología presente. Esto es el resultado de la poca preparación y adiestramiento al personal adscrito a la dirección de hacienda de las alcaldías. El uso adecuado de los recursos financieros a través de la eficiencia en los métodos de recaudación permite disminuir los costos operacionales dentro de cada departamento de las alcaldías.

11. Influyen las Tics en las estrategias Municipales

**Cuadro 11**

**Estrategias Financieras Municipales**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alternativas** | **Frecuencia Relativa** | **Frecuencia Absoluta %** |
| Siempre | 3 | 50% |
| Casi Siempre | 1 | 17% |
| Algunas Veces | 2 | 33% |
| Pocas veces | 0 | 0% |
| Nunca | 0 | 0% |
| **Totales** | **6** | **100%** |

**Gráfico 10**

**Estrategias Financieras Municipales**



Fuente: Hurtado, L. (2015)

**Análisis e interpretación de los resultados:** Enla gráfica se muestra cien por ciento (100%) de los encuestados señalan que las TIC’s influyen directamente en las estrategias financieras dentro de todas las organizaciones. Esto a razón de que las TIC’s permite planificar, adecuar, y ejecutar los planes de acción dentro del proceso de recaudación de impuestos, adaptados a temporalidad razonable y considerando los elementos que inciden directamente en el desarrollo de las operaciones financieras rutinarias.

12. La planificación financiera del municipio se hace a través de herramientas informáticas.

**Cuadro 12**

**Planificación Financiera Municipal**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alternativas** | **Frecuencia Relativa** | **Frecuencia Absoluta %** |
| Siempre | 1 | 17% |
| Casi Siempre | 1 | 17% |
| Algunas Veces | 2 | 33% |
| Pocas veces | 2 | 33% |
| Nunca | 0 | 0% |
| **Totales** | **6** | **100%** |

**Gráfico 12**

**Planificación Financiera Municipal**



Fuente: Hurtado, L. (2015)

**Análisis e interpretación de los resultados:** La gráfica presente muestra opiniones divergentes en cuanto a la planificación financiera municipal ya que un 33,33 % de los encuestados opinan que la misma se realiza a través de de herramientas tecnológicas, mientras que otro 33,33 % indica que se hace poco uso de las mismas en el proceso previo a la ejecución de dicho plan, a su vez, 33,33 % señala que solo en algunas ocasiones se puede utilizar herramientas tecnológicas en el proceso de planificación financiera.

13. Las finanzas municipales son optimizadas por el uso de las Tics.

**Cuadro 13**

**TIC’s como fuente de optimización de los procesos de planificación Financiera Municipal**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alternativas** | **Frecuencia Relativa** | **Frecuencia Absoluta %** |
| Siempre | 2 | 33% |
| Casi Siempre | 2 | 33% |
| Algunas Veces | 2 | 33% |
| Pocas veces | 0 | 0% |
| Nunca | 0 | 0% |
| **Totales** | **6** | **100%** |

**Gráfico 13**

**TIC’s como fuente de optimización de los procesos de planificación Financiera Municipal**



Fuente: Hurtado, L. (2015)

**Análisis e interpretación de los resultados:** En la gráfica se muestra que un sesenta y siete por ciento (67%) de los funcionarios encuestados infiere que el uso adecuado de las TIC’s dentro de las finanzas públicas mejora los procesos de recaudación fiscal. Esto se debe fundamentalmente a que las TIC’s pueden adaptarse fácilmente a los procesos propios de cada organización, permitiendo maximizar el valor financiero en la recaudación.

14. Es fácil adaptarse a las nuevas tecnologías implantadas en la Alcaldía.

**Cuadro 14**

**Adaptabilidad**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alternativas** | **Frecuencia Relativa** | **Frecuencia Absoluta %** |
| Siempre | 1 | 17% |
| Casi Siempre | 2 | 33% |
| Algunas Veces | 1 | 17% |
| Pocas veces | 2 | 33% |
| Nunca | 0 | 0% |
| **Totales** | **6** | **100%** |

**Gráfico 14**

**Adaptabilidad**



Fuente: Hurtado, L. (2015)

**Análisis e interpretación de los resultados:** Enla gráfica se muestra cincuenta por ciento (50%) de los encuestados piensa que el proceso de adaptación a los procesos tecnológicos resulta ser sencillo y viable, en contra parte, un 33% cree que la adaptabilidad depende de otros factores, y que solo en algunas ocasiones los cambios son sencillos. El proceso de adaptación requiere de planificación, adiestramiento y control de los sistemas a aplicar dentro de la gestión financiera del municipio.

15. Los costos operacionales del Municipio han disminuido con el uso de las Tics.

**Cuadro 15**

**Costos Operacionales**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alternativas** | **Frecuencia Relativa** | **Frecuencia Absoluta %** |
| Siempre | 3 | 50% |
| Casi Siempre | 2 | 33% |
| Algunas Veces | 1 | 17% |
| Pocas veces | 0 | 0% |
| Nunca | 0 | 0% |
| **Totales** | **6** | **100%** |

**Gráfico 15**

**Costos Operacionales**



Fuente: Hurtado, L. (2015).

**Análisis e interpretación de los resultados:** La gráfica muestra que un ochenta y tres por ciento (83%) de los encuestados considera que la implantación de TIC’s dentro de los procesos de gestión financiera dentro de las alcaldías disminuyen en el mediano plazo los costos operacionales de forma considerable. Esto facilita la obtención de recursos económicos de forma rápida y controlada de forma integral, además de que los excedentes monetarios pueden ser reinvertidos dentro de su autogestión.

16. Los recursos financieros obtenidos en el Municipio se ven reflejados en los servicios y Obras.

**Cuadro 16**

**Uso de los ingresos Financieros**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alternativas** | **Frecuencia Relativa** | **Frecuencia Absoluta %** |
| Siempre | 2 | 34% |
| Casi Siempre | 2 | 33% |
| Algunas Veces | 2 | 33% |
| Pocas veces | 0 | 0% |
| Nunca | 0 | 0% |
| **Totales** | **6** | **100%** |

**Gráfico 16**

**Uso de los ingresos Financieros**



Fuente: Hurtado, L. (2015).

**Análisis e interpretación de los resultados:** La gráfica anterior refleja en un sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados señalan que los recursos financieros obtenidos en el proceso de recaudación fiscal del municipio se ven reflejados en obras al servicio de la comunidad. Esto claramente se debe a que los encuestados forman parte del gabinete ejecutivo de los gobiernos en turno dentro de los municipios.

17. La Alcaldía invierte en su infraestructura y en nuevas tecnologías.

**Cuadro 17**

**Inversión Pública**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alternativas** | **Frecuencia Relativa** | **Frecuencia Absoluta %** |
| Siempre | 1 | 17% |
| Casi Siempre | 1 | 17% |
| Algunas Veces | 2 | 33% |
| Pocas veces | 2 | 33% |
| Nunca | 0 | 0% |
| **Totales** | **6** | **100%** |

**Gráfico 17**

**Inversión Pública**



Fuente: Hurtado, L. (2015).

**Análisis e interpretación de los resultados:** La gráfica anterior refleja en un sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados señalan las alcaldías en estudio están en la actualidad adoptando nuevas tecnologías en el proceso de autogestión financiera de sus municipios, esto con el objeto de disminuir los costos financieros y operacionales dentro de su gestión, debido a los cambios económicos constantes que se suscitan en el país. La inversión pública es de vital importancia para mejorar la perspectiva financiera ante la sociedad en general.

18. Mantiene el municipio suficiente liquidez para cumplir y honrar sus obligaciones.

**Cuadro 18**

**Liquidez Monetaria**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alternativas** | **Frecuencia Relativa** | **Frecuencia Absoluta %** |
| Siempre | 3 | 50% |
| Casi Siempre | 2 | 33% |
| Algunas Veces | 1 | 17% |
| Pocas veces | 0 | 0% |
| Nunca | 0 | 0% |
| **Totales** | **6** | **100%** |

**Cuadro 18**

**Liquidez Monetaria**



Fuente: Hurtado, L. (2015).

**Análisis e interpretación de los resultados:** En la gráfica anterior, se observa que un 83% de los directivos de hacienda de las alcaldías en estudio ven necesario poseer liquidez financiera para operar correctamente y prestar los servicios de manera adecuada. El poseer liquidez para las alcaldías mejora la perspectiva para prestar servicios financieros que representen una posible oportunidad de maximizar y mejorar eficientemente sus ingresos, además de anticiparse a los posibles gastos o inversiones futuras.

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

**Conclusiones**

Una vez analizada la información obtenida durante el proceso de investigación mostrada a través de tablas de frecuencias y gráficos circulares, con la correspondiente interpretación del autor, se llegó a las siguientes conclusiones:

Las Alcaldías del Eje Sur del Estado Aragua, poseen en la actualidad sistemas de recaudación tributaria muy básicos en todos sus contextos, esto a pesar de la voluntad y proyectos que los mismos poseen para adoptar nuevas tecnologías para mejorar sus métodos y procesos, con el fin de disminuir los costos operativos de gestión pública. Sin embargo, los cambios acelerados en el mundo de las finanzas públicas ha propiciado una forma de ver las mismas desde una óptica diferente, y en donde no se debe apreciar el uso de la tecnología como la solución de todos los problemas dentro de estos organismos, sino más bien como el medio más eficiente y eficaz para enlazar de forma integral toda la información financiera que forma parte inherente de la gestión; esto se ve reflejado en la búsqueda de nuevas alternativas de maximización de los beneficios económicos.

Los resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta, permitieron establecer los criterios derivados del conocimiento por parte de los directores financieros y contribuyentes de los municipios estudiados, así como el comportamiento y cultura tributaria que poseen los contribuyentes en esta región específica del Estado Aragua. En tal sentido, se considera establecer las conclusiones de acuerdo a los resultados obtenidos por la aplicación del instrumento según cada objetivo.

En referencia a la situación actual de las Alcaldías del Eje Sur del Estado Aragua en cuanto a la gestión financiera., se puede concluir que aunque las alcaldías estudiadas poseen sistemas tecnológicos, establece que estos sistemas, aunque existen, no están adaptados a las nuevas necesidades de los contribuyentes. Esto refleja un proceso de evolución lenta para mejorar los métodos de recaudación, sumado a los altos costos operacionales para ejecutar las labores dentro de las áreas financieras.

Al mismo tiempo, estas alcaldías no cuentan con una plataforma tecnológica que le permitan adaptarse a los nuevos cambios dentro del entorno financiero a nivel nacional. Así mismo, por el tipo de población y los cambios graduales en el comportamiento de los contribuyentes ofrecen una oportunidad de mejora en este aspecto.

Por otra parte, es necesario que las organizaciones públicas brinden no solo plataformas tecnológicas que se adapten a las necesidades propias del municipio, sino que deben brindar apoyo y capacitación a su personal administrativo, con el objeto de disminuir los costos operacionales dentro del proceso de gestión de recaudación tributaria, además de afianzarle el conocimiento adecuado a la normativa legal y fiscal existente en la nación. A su vez, las alcaldías deben anticiparse a las posibles cambios que pueden afectar desde lo financiero, y social, analizando con detenimiento el entorno para el máximo aprovechamiento de los aspectos fiscales en la política de inversión.

Del mismo modo, es importante señalar la relación existente entre la Gestión Financiera y las TIC’s., esto se refiere a que los cambios a nivel tecnológico con la planificación adecuada dentro de las finanzas públicas mejora los procesos de recaudación fiscal. Esto se debe fundamentalmente a que las TIC’s pueden adaptarse fácilmente a los procesos propios de cada organización, permitiendo maximizar el valor financiero en la recaudación. Así mismo, la adopción de nuevas tecnologías permite sustituir la forma tradicional de recaudación tributaria por métodos flexibles, adaptados a las necesidades de todos los involucrados con costos menores, maximizando el valor de los ingresos por recaudación tributaria a través de los excedentes financieros.

La presente investigación satisface la necesidad que poseen tanto las alcaldías del Eje Sur del Estado Aragua como los contribuyentes del municipio de orientación financiera sobre cómo funciona el proceso de recaudación tributaria a través del uso de las TIC’s. y los beneficios que se obtienen al ser utilizados correctamente (tiempo, dinero, logística, entre otros), a través de estrategias definidas que sustenten el correcto proceso de gestión financiera para los entes públicos.

En síntesis, es la alcaldía quién decide, cómo, cuándo, y en qué tiempo invertir; esto motivado por factores de su propia naturaleza, utilizando a su vez los valores estadísticos y financieros que le otorga el mismo proceso de gestión financiera.

**Recomendaciones**

En vista de los constantes cambios económicos y políticos persistentes en el país se debe prestar atención a las oportunidades que brinda la implementación de las TIC’s dentro de las alcaldías del Eje Sur del Estado Aragua, esto con el objeto de maximizar el valor del dinero a través de las sugerencias propuestas en la investigación. Por esta razón, es necesario fomentar la cultura tributaria, desarrollando primeramente conocimiento financiero, trazando objetivos claros y factibles, por medio de los análisis expuestos.

De acuerdo con el planteamiento del problema, de los objetivos planteados y con base a los resultados obtenidos en el diagnóstico, se recomienda:

**A las Alcaldías:**

Promover el programa de educación tributaria y financiera tanto para los contribuyentes del municipio como para el personal que labora internamente dentro de estas instituciones dependientes de las mismas. Por esta razón se debe enfocar como posible solución:

1. Las posibilidades de compartir información bilateral con los contribuyentes de los municipios, para adaptar las TIC’s a las necesidades propias de los mismos. Esto favorece el modo y la forma de recaudar la información financiera incidiendo en las decisiones financieras del organismo público.

2. Manejar información confiable que le permita elegir de forma óptima de adaptar gradualmente las TIC’s dentro de la gestión financiera de los municipos en estudio.

3. Capacitar al personal para lograr el objetivo.

4. Definir el perfil de los contribuyentes para así tener una orientación lógica sobre el abanico de opciones que se les puede brindar a manera de servicios..

**LISTA DE REFERENCIAS**

Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento (2013). Fases o Etapas del Gobierno Electrónico. [Documento en línea] Disponible en:http://agesic.gub.uy/innovaportal/v/163/1/agesic/gobierno\_electronico\_.html. [Consulta: 2013, Agosto 14].

Aguilar, C (2008) Análisis de las oportunidades de desarrollo delGobierno electrónico en la República Bolivariana de Venezuela tomando como caso de estudio elGobierno electrónico en la República de Chile. [Documento en línea] Disponible en: http://produccion-uc.bc.uc.edu.ve/documentos/trabajos/63002C38.pdf. [Consulta: 2013, Enero 21].

Carlos Arcila, Ángel Páez, Andrés Cañizález, Rodrigo de la Barra, Pável Gómez, Klibis Marín, María Ángela Petrizzo (2010). El Gobierno Electrónico en Venezuela. Balance y perspectivas. Colección de Textos de la Comunicación. Universidad de Los Andes. [Documento en línea] Disponible en: http:// http://saber.ula.ve/bitstream/123456789/32206/1/elgobiernoelectronicoenvenezuela.pdf. [Consulta: 2013, Noviembre02].

Arias, F. (2006) **El Proyecto de la Investigación**. Venezuela: Editorial Episteme.

Bavaresco, A. (2006) **Proceso Metodológico en la Investigación**. (5a.ed.)Edición. Maracaibo: Editorial de la Universidad del Zulia.

Bisquerra, R. (2002) **Métodos de Investigación Educativa**. Guía Práctica. Caracas. Editorial Trillas.

Camargo, D. (2005) Funcionarios públicos: evolución y prospectiva. [Documento en línea] Disponible en: http://www.eumed.net/libros-gratis/2005/dfch-fun/f18.htm. [Consulta: 2013, Octubre 21].

Chong, A. (2011). Conexiones del desarrollo: Impacto de las nuevas tecnologías de la información. Publicaciones del banco Interamericano de Desarrollo (BID). [Documento en línea] Disponible en: http://publications.iadb.org/handle/11319/384?scope=123456789/3&thumbnail=true&rpp=5&page=8&group\_by=none&etal=0 [Consulta: 2015, Enero 11].

Cobo, Juan (2009). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. [Documento en línea] Disponible en: http://www.ehu.eus/zer/hemeroteca/pdfs/zer27-14-cobo.pdf[Consulta: 2015, Enero 11].

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009). GacetaOficial Extraordinaria. Nº 5.908. Febrero19, 2009. Caracas-Venezuela.

Gallegos, A. (2012). Gobierno Electrónico. [Documento en línea] Disponible en: http://www.arq.luz.ve/personales/rcuberos/cursos/postgrado/servicios/documentos/varios/ques%20es%20el%20Gobierno%20Electr%C3%B3nico%20-%20Venezuela.pdf. [Consulta: 2013, Octubre 14].

Hernández, R., Fernández, C. Y Baptista, P. (2003). Metodología de la Investigación. México.Editorial Mc Graw Hill.

Kolb (1999). Inversiones. Editorial Limusa. México

Ley Orgánica de Ciencia Tecnología e Innovación, emitida en gaceta oficial nº 38.242 de fecha 03 de Agosto del 2005.

Ley Orgánica de Telecomunicaciones emitida en gaceta oficial Nº36.920, el 28 de Marzo del 2000.

Makón, M (1999),Sistemas Integrados de Administración Financiera Pública en América Latina. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).[Documento en línea] Disponible en: http://www.cepal.org/es/publicaciones/7280-sistemas-integrados-de-administracion-financiera-publica-en-america-latina Consulta: 2014, Octubre 20].

Méndez, C. (2002),**Metodología: Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas**. Colombia: Mc Graw Hill.

Morales, E. (2004) Internet y Sociedad: Relación y Compromiso de Beneficios Colectivos e Individuales. [Documento en línea] Disponible en: http://www.revista.unam.mx/vol.5/num8/art49/sep\_art49.pdf. Consulta: 2013, Octubre 21].

Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2014), *E-Government Survey 2014. Leveraging E-government at a Time of Financial and Economic Crisis*. Nueva York: Publicaciones de las Naciones Unidas. [Documento en línea] Disponible en: http://unpan3.un.org/egovkb/en-us/Data-Center. [Consulta: 2015, Enero 4].

Osio, N (2009) El e-gobierno como estrategia para mejorar la Administración Pública. [Documento en línea] Disponible en: http://produccion-uc.bc.uc.edu.ve/documentos/trabajos/600025D0.pdf. [Consulta: 2013, Marzo31].

Osto, Z (2010) La Planificación Financiera comomecanismo para la creación de valor en la administración pública municipal en el Estado Carabobo. [Documento en línea] Disponible en: http://produccion-uc.bc.uc.edu.ve/documentos/trabajos/60000C32.pdf. [Consulta: 2013, Marzo31].

Palella, S. y Martins, F. (2010) .**Metodología de la Investigación Cuantitativa**. Editorial Fedupel. Caracas 2004.

Rodríguez, A (2009)**Las Inversiones Financieras**. León. España. Universidad de León.

Rodríguez, M (2001) **Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales**. Buenos Aires. Argentina. Editorial Cuyas.

Sabino (2002) **Como hacer una tesis. Guía para elaborar y redactar trabajos científicos**. Caracas: Panapo.

Sabino (2006) **El Proceso de Investigación** Editorial Panapo de Venezuela.

Tamayo y Tamayo (2010) **El proceso de Investigación Fundamentos deInvestigación de proyectos.** Segunda Edición México: Limusa S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores.

Thompson, I. (2007) Organización. [Documento en línea] Disponible en:http://www.promonegocios.net/empresa/definicion-organizacion.html.[Consulta: 2013, Octubre 31].

Trejo, S. (2008) Teoría estructuralista de la administración. [Documento en línea] Disponible en:http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/teoria-estructuralista-de-la-administracion.htm.[Consulta: 2013, Octubre 31].

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Caracas: Vicerrectorado de Investigación y Postgrado.

Vallejo, R. y Finol, M. (2009). La Triangulación Como Procedimiento de Análisis para Investigaciones Educativas. [Documento en línea] Disponible en:http://www.publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/620/1578.[Consulta: 2013, Octubre 31].

**ANEXOS**

**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**

**DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO FACES**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**MENCIÓN: FINANZAS**

**CAMPUS LA MORITA**

**Estimado Colaborador**

Reciba un cordial saludo y sirva este medio para solicitarle su valiosa contribución en responder el cuestionario anexo cuyo propósito es conocer su opinión y apreciación acerca de la Gestión Financiera y las Tic’s en las Alcaldías del Eje Sur del Estado Aragua dentro de la Organización que labora.

Es importante mencionar que la información suministrada será analizada en forma confidencial y anónima, considerándola de alta relevancia al ser utilizada para la obtención de los resultados de la investigación.

Solamente se espera de usted, respuestas sinceras e identificadas con su actual desempeño.

Agradeciendo su valiosa colaboración, se suscribe de usted.

**Lcdo. Luis F. Hurtado D.**

**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**

**DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO FACES**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**MENCIÓN: FINANZAS**

**CAMPUS LA MORITA**

**INSTRUCCIONES**

A usted se le entrega un ejemplar debidamente elaborado sobre la base de la escala de selección simple con cinco (5) alternativas de respuesta identificadas como:

1. Siempre (S)
2. Casi Siempre (CS)
3. Algunas Veces (AV)
4. Pocas Veces (PV)
5. Nunca (N)

Lea detenidamente el instrumento, en este se presentan una serie de preguntas. Responda con una equis (x) la alternativa seleccionada y; por favor no deje ninguna sin respuesta. Se estima su mayor objetividad y sinceridad.

Agradeciendo su atención, me despido, Atentamente

**Lcdo. Luis F. Hurtado D.**

**CUESTIONARIO**

| **Parte I: Dimensión: Gestión Financiera** |
| --- |
| **Recaudación** | **S** | **CS** | **AV** | **PV** | **N** |
| **1** | La alcaldía posee un sistema de recaudación tributaria |  |  |  |  |  |
| **2** | Los impuestos son declarados a través de la web oficial |  |  |  |  |  |
| **Capacitación del Personal** |
| **3** | El personal tiene conocimiento sobre las Tics |  |  |  |  |  |
| **4** | Reciben adiestramiento constante para el uso eficiente de los programas y sistemas tecnológicos |  |  |  |  |  |
| **5** | Los Funcionarios Administrativos de la Alcaldía realizan labores diarias a través de herramientas tecnológicas |  |  |  |  |  |
| **Gestión Administrativa Municipal** |
| **6** | El alcalde está de acuerdo con el uso de nuevas tecnologías |  |  |  |  |  |
| **7** | Las Tics optimizan la gestión administrativa |  |  |  |  |  |
| **Aspectos Legales y Fiscales** |
| **8** | El Municipio posee ordenanzas actualizadas en materia de recaudación de impuestos |  |  |  |  |  |
| **Parte II: Dimensión: TIC’s Financieras** |
| **Recursos Tecnológicos** |
| **9** | El Municipio cuenta con tecnología de punta. |  |  |  |  |  |
| **10** | Los recursos informáticos son usados eficientemente |  |  |  |  |  |
| **Planificación Estratégica Municipal** |
| **11** | Influyen las Tics en las estrategias Municipales |  |  |  |  |  |
| **Planificación Financiera Municipal** |
| **12** | La planificación financiera del municipio se hace a través de herramientas informáticas |  |  |  |  |  |
| **13** | Las finanzas municipales son optimizadas por el uso de las Tics |  |  |  |  |  |
| **Adaptabilidad** |
| **14** | Es fácil adaptarse a las nuevas tecnologías implantadas en la Alcaldía |  |  |  |  |  |
| **Parte III: Dimensión: Recurso Financieros** |
| **Costos Operacionales** |
| **15** | Los costos operacionales del Municipio han disminuido con el uso de las Tics |  |  |  |  |  |
| **Uso de los Ingresos Financieros en el Municipio** |
| **16** | Los recursos financieros obtenidos en el Municipio se ven reflejados en los servicios y Obras |  |  |  |  |  |
| **Capacidad de Inversión** |
| **17** | La Alcaldía invierte en su infraestructura y en nuevas tecnologías |  |  |  |  |  |
| **Liquidez Financiera** |
| **18** | Mantiene el municipio suficiente liquidez para cumplir y honrar sus obligaciones |  |  |  |  |  |

**CUESTIONARIO**

| **La Gestión Financiera y las TIC’s en las Alcaldías del Eje Sur del Estado Aragua** |
| --- |
|  | **S** | **CS** | **AV** | **PV** | **N** |
| **1** | La Alcaldía posee un portal web oficial donde el contribuyente interactúa |  |  |  |  |  |
| **2** | El Contribuyente puede acceder a servicios en línea, como tramites en línea y pago de impuestos |  |  |  |  |  |
| **3** | El Municipio posee un sistema de recaudación tributario con plataforma tecnológica  |  |  |  |  |  |
| **4** | La Alcaldía dispone de herramientas tecnológicas a la disposición del contribuyente para satisfacer sus necesidades. |  |  |  |  |  |
| **5** | La Alcaldía impulsa a los contribuyentes a mejorar los procesos y métodos de trabajo en cuanto a la gestión financiera. |  |  |  |  |  |
| **6** | El Contribuyente a través de las Tics mantiene contacto con la Alcaldía |  |  |  |  |  |
| **7** | Hay mejoras en los servicios públicos en el municipio |  |  |  |  |  |
| **8** | Considera que en la Alcaldía existen avances tecnológicos |  |  |  |  |  |
| **9** | Es eficiente la gestión administrativa actual |  |  |  |  |  |

**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**

**DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO FACES**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**MENCIÓN: FINANZAS**

**CAMPUS LA MORITA**

La Morita, 11 de Marzo de 2015

Yo, Oswaldo Gómez, Venezolano, mayor de edad, mediante el presente escrito hago constar que he revisado detalladamente, con fines de validación el instrumento de recolección de datos del Trabajo Especial de Grado titulado: “**Gestión Financiera y las Tic’s en las Alcaldías del eje sur del Estado Aragua”,** por consiguiente certifico la validación del instrumento al determinar la adecuada presentación, claridad de redacción, pertinencias de las variables e indicadores, relevancia del contenido, factibilidad de la aplicación, de cada uno de los ítems que lo conforman, ya que se adecuan a los objetivos, están bien formulados y estos permiten la recolección de información necesaria para la investigación.

Constancia que se expide en la Morita, a los once días del mes de Marzo del año 2015.

Atentamente,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Prof. (a) Oswaldo Gómez

C.I.: 7.593.025

**PRESENTACION DEL VALIDADOR**

|  |
| --- |
| Nombre y Apellido |
|  |
| Cedula de Identidad |
|  |
| Profesión |
|  |  |
| Pregrado | Postgrado |
|  |
| Empresa donde Labora |
|  |
| Ocupación |
|  |
| Contacto |
| Celular |  |
|  |  |