



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA
CAMPUS LA MORITA**



**LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA RECAUDACIÓN DEL
IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS, DE INDUSTRIA,
COMERCIO, SERVICIOS O DE ÍNDOLE SIMILAR EN EL MUNICIPIO
ZAMORA DEL ESTADO ARAGUA**

Autor: Peña, Yessika

La Morita, Febrero2016



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA
CAMPUS LA MORITA**



**LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA RECAUDACIÓN DEL
IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS, DE INDUSTRIA,
COMERCIO, SERVICIOS O DE ÍNDOLE SIMILAR EN EL MUNICIPIO
ZAMORA DEL ESTADO ARAGUA**

Autor: Peña, Yessika

Tutor: Profa. Luisa Rodríguez

Trabajo de Grado Presentado ante el Área de Estudios de Postgrado de la
Universidad de Carabobo para optar al Título de Especialista en Gerencia
Tributaria

La Morita, Febrero 2016

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA

VEREDICTO

Nosotros, Miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado Titulado:

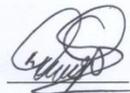
"LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS, DE INDUSTRIA, COMERCIO, SERVICIOS O DE ÍNDOLE SIMILAR EN EL MUNICIPIO ZAMORA DEL ESTADO ARAGUA".

*Presentado por el (la) ciudadano (a) **Yessika A. Peña Ch. C.I. 20.055.664** para optar al Título de **Especialista en Gerencia Tributaria**, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como **Aprobado**.*

Presidente: Venus Guevara

C.I: 500128

Firma:



Miembro: Carol Omaña

C.I: 3.841.118

Firma:



Miembro: Raúl Sanoja

C.I: 2244030

Firma:



Maracay, 12 de Mayo de 2.016

DEDICATORIA

A Dios Todo poderoso, a nuestro Señor Jesucristo, al Espíritu Santo y a la Virgen Santísima; por llenarme de Fortaleza, Sabiduría y brindarme la oportunidad de culminar otra etapa en mi Vida y crecimiento personal.

A mis queridos Padres, por su amor, trabajo y sacrificio, gracias a ellos he logrado culminar esta meta y convertirme en lo que hoy soy; por estar siempre a mi lado y brindarme sus mejores consejos.

A mi hermana, por ser mi gran ejemplo a seguir; y por siempre ofrecerme su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A Dios Todopoderoso, por darme la oportunidad de despertar todos los días de mi vida e iluminarme en cada momento.

A la Profesora Luisa Rodríguez de Sanoja, por guiarme y asumir el compromiso y responsabilidad de ser mi Tutora; por su gran dedicación y esmero a lo largo de todo este trabajo de investigación.

A los Profesores: Alba Díaz, Raúl Sanoja y Wilmer Pereda, por brindarme toda su colaboración y ayudarme a obtener toda la información necesaria en esta investigación, por sus enseñanzas impartidas en las aulas de clases y compartir sus experiencias.

Al personal de la Alcaldía del Municipio Zamora del Estado Aragua, especialmente a la Dirección de Hacienda Municipal, Abg. Carlos Palma, Abg. Esteban Matos, Lcda. Karina Montes y Lcdo., Héctor Cobos; por brindarme todo el apoyo y colaboración desde el momento que decidí emprender esta investigación.

A mi Amanda Universidad de Carabobo; y al Departamento de postgrado; por toda su colaboración y apoyo a lo largo de toda esta investigación.

A todos ustedes, Gracias...



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA
CAMPUS LA MORITA



LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS, DE INDUSTRIA, COMERCIO, SERVICIOS O DE ÍNDOLE SIMILAR EN EL MUNICIPIO ZAMORA DEL ESTADO ARAGUA.

Autor: Peña, Yessika

Tutor: Profa. Luisa Rodríguez

Fecha: Febrero, 2016

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal de proponer Lineamientos Estratégicos para el Mejoramiento de la Recaudación del Impuesto Sobre Actividades Económicas, de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar en el Municipio Zamora del Estado Aragua. Metodológicamente se enmarcó como un diseño no experimental, de campo, bajo la modalidad de proyecto factible, de tipo descriptivo, apoyado en una revisión documental. La población estuvo constituida por 16 funcionarios adscritos a la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Zamora. La muestra, no probabilística de carácter intencional, estuvo constituida por 10 de los funcionarios citados. Los criterios de selección de la muestra fueron acceso al funcionario, presencia en la dependencia mencionada, conocimiento sobre el proceso de recaudación del impuesto evaluado y posibilidad real de aplicación del instrumento. Se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. Este último constituido por 41 preguntas de carácter cerrado con 5 posibilidades de respuesta que van de siempre a nunca. Los resultados obtenidos indican que fallas en la gestión interna del departamento, la capacitación y captación de personal, el proceso de cobro, fiscalización y recaudación del impuesto, así como en los procedimientos de divulgación y asesoría al contribuyente. Lo anterior afecta de forma significativa la recaudación del impuesto sobre actividades económicas durante el año fiscal. Se recomienda la implementación de los lineamientos de mejoramiento propuestos en este estudio.

Palabras Clave: Lineamientos, Mejoramiento, Recaudación, Impuesto Sobre Actividades Económicas, de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA
CAMPUS LA MORITA**



**STRATEGIC GUIDELINES FOR THE COLLECTION OF TAX ON
ECONOMIC ACTIVITIES OF INDUSTRY, TRADE, SERVICES OR SIMILAR
NATURE IN THE MUNICIPALITY ZAMORA ARAGUA STATE.**

Author: Peña, Yessika
Tutor: Profa. Luisa Rodríguez
Date: Febrero, 2016

ABSTRACT

This research had as main objective to propose Strategic Guidelines for Improving tax collection Economic Activities, Industry, Trade, Services or Similar in Municipio Zamora of Aragua State Nature. Methodologically it was framed as a non-experimental design, field, in the form of feasible project, descriptive, supported by a literature review. The population consisted of 16 assigned to the Directorate of Finance of the Mayoralty officials Zamora. The sample, not probabilistic intentional, consisted of 10 officials said. The criteria for selection of the sample were access to official presence in the department concerned, knowledge of the process of collection of assessed tax and real possibility of the instrument. It was used as a technique for data collection and the survey questionnaire as a tool. The latter consists of 41 questions of character closed 5 response options ranging from never to always. The results indicate that failures in the internal management of the department, training and recruitment of staff, the collection process, inspection and tax collection, as well as reporting procedures and advice to the taxpayer. This significantly affects the collection of business tax during the fiscal year. the implementation of the guidelines for improvement proposed in this study is recommended.

Keywords: Guidelines, Improvement, Collection, business tax, industry, trade, services or similar nature.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice general.....	viii
Índice de cuadros.....	x
Índice de gráficos.....	xii
Índice de figuras.....	xiv
Introducción.....	15
CAPITULO I.....	17
EL PROBLEMA.....	17
Planteamiento del Problema.....	19
Formulación del problema.....	24
Objetivos de la Investigación.....	24
General.....	24
Específicos.....	24
Justificación de la Investigación.....	24
CAPITULO II.....	27
MARCO TEÓRICO.....	27
Antecedentes de la Investigación.....	27
Bases Teóricas de la Investigación.....	34
Bases Legales de la Investigación.....	48
Sistema de Variables.....	51
CAPITULO III.....	54
MARCO METODOLÓGICO.....	54
Método de la Investigación.....	54
Modalidad, Diseño y Tipo de Investigación.....	55
Población y Muestra.....	57
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	60
Validez y confiabilidad del Instrumento de Recolección de Datos.....	61
Técnicas de Análisis de Datos.....	64
CAPITULO IV.....	66
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	66
Diagnostico que sustenta la Propuesta.....	110

CAPITULO V.....	Pág.
LA PROPUESTA.....	118
Presentación de la Propuesta.....	118
Objetivos de la Propuesta.....	119
Justificación de la Propuesta.....	120
Fundamentación de la Propuesta.....	120
Factibilidad de la Propuesta.....	120
Administración de la Propuesta.....	121
Estructura de la Propuesta.....	121
Estrategias.....	123
Objetivos Estratégicos.....	127
Lineamientos Estratégicos.....	130
CAPITULO VI.....	135
RECOMENDACIONES.....	135
Recomendaciones.....	135
LISTA DE REFERENCIAS.....	136
ANEXOS.....	143

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro		Pág.
1	Operacionalización de las Variables.....	52
2	Población.....	59
3	Muestra.....	59
4	Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad.....	63
5	Procedimiento recaudación.....	67
6	Procedimiento Fiscalización.....	68
7	Personal en Recaudación.....	69
8	Experiencia.....	70
9	Recursos técnicos suficientes.....	71
10	Conocimiento Procedimiento Interno.....	72
11	Mecanismos de verificación y control.....	73
12	Eficiencia Recaudación.....	74
13	Alícuota.....	75
14	Registro recaudación.....	76
15	Registro Morosidad.....	77
16	Censo personas jurídicas.....	78
17	Notificación Oportuna.....	79
18	Fases Cobro.....	80
19	Recursos Cobro.....	81
20	Personal capacitado Cobro.....	82
21	Verificación y Control Cobro.....	83
22	Registro Cobro.....	84
23	Hecho imponible.....	85
24	Base imponible.....	86
25	Planes de Divulgación.....	87
26	Notificación.....	88
27	Asesoría al Contribuyente.....	89
28	Proceso de Recaudación.....	91
29	Recursos de Fiscalización.....	92
30	Personal de Fiscalización.....	93
31	Capacitación Oportuna.....	94
32	Control Fiscalización.....	95
33	Registro Fiscalización.....	96
34	Toma de Decisiones.....	97
35	Estrategias de fiscalización.....	98
36	Reducción morosidad.....	99
37	Ejecución fiscalización.....	100

		Pág.
38	Divulgación al contribuyente.....	101
39	Receptividad.....	102
40	Planes.....	103
41	Actualización constante.....	104
42	Simplificación del trámite.....	105
43	Personal entrenado.....	106
44	Gestión administrativa cobranzas.....	107
45	Conocimientos tributarios del contribuyente.....	109

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico		Pág.
1	Procedimiento recaudación.....	67
2	Procedimiento Fiscalización.....	68
3	Personal en Recaudación.....	69
4	Experiencia.....	70
5	Recursos técnicos suficientes.....	71
6	Conocimiento Procedimiento Interno.....	72
7	Mecanismos de verificación y control.....	73
8	Eficiencia Recaudación.....	74
9	Alícuota.....	75
10	Registro recaudación.....	76
11	Registro Morosidad.....	77
12	Censo personas jurídicas.....	78
13	Notificación Oportuna.....	79
14	Fases Cobro.....	81
15	Recursos Cobro.....	82
16	Personal capacitado Cobro.....	83
17	Verificación y Control Cobro.....	84
18	Registro Cobro.....	85
19	Hecho imponible.....	86
20	Base imponible.....	87
21	Planes de Divulgación.....	88
22	Notificación.....	89
23	Asesoría al Contribuyente.....	90
24	Proceso de Recaudación.....	91
25	Recursos de Fiscalización.....	92
26	Personal de Fiscalización.....	93
27	Capacitación Oportuna.....	94
28	Control Fiscalización.....	95
29	Registro Fiscalización.....	96
30	Toma de Decisiones.....	97
31	Estrategias de fiscalización.....	98
32	Reducción morosidad.....	99
33	Ejecución fiscalización.....	100
34	Divulgación al contribuyente.....	101
35	Receptividad.....	102
36	Planes.....	104

		Pág.
37	Actualización constante.....	105
38	Simplificación del trámite.....	106
39	Personal entrenado.....	107
40	Gestión administrativa cobranzas.....	108
41	Conocimientos tributarios del contribuyente.....	109

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura		Pág.
1	Estructura de la Propuesta.....	123