



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
ESPECIALIZACION EN GERENCIA TRIBUTARIA  
CAMPUS BARBULA



**ESTRATEGIAS PARA LA OPTIMIZACION DE LOS PROCESOS  
DE FISCALIZACION DE IMPUESTOS SOBRE ACTIVIDADES  
ECONOMICAS DE INDUSTRIA, COMERCIO, SERVICIOS  
O DE INDOLE SIMILAR (DPTO. HACIENDA MUNICIPIO  
JUAN JOSÉ MORA DEL ESTADO CARABOBO)**

**AUTORA:** Neulis C. Riera

BARBULA, OCTUBRE DE 2010

## **DEDICATORIA**

***A Dios por darme las fuerzas necesarias, y estar a mi lado siempre, por escuchar mis ruegos, guiar mis pasos hasta alcanzar otra de mis metas***

***A mi familia, por darme su apoyo, comprensión y esperanza para llegar a cristalizar uno de mis grandes sueños.***

## **AGRADECIMIENTO**

**Gracias.....**

*A **DIOS**, por dejarme llegar a una segunda etapa de preparación profesional.*

*A la **profesora Nohelia Duran** por suministrar parte de su valioso tiempo y paciencia para guiarme en el contenido de la investigación.*

*A las amigas **Adriana Oramas y Maritza Ortiz**, por su compañerismo y su incondicional ayuda en el transcurso de la carrera.*

*A la **Alcaldía del Municipio Juan José Mora del Estado Carabobo**, especialmente al Departamento de Hacienda Municipal por abrirme sus puertas.*

*A la **Universidad de Carabobo**, quien me ha permitido realizar estudios para optar al título de especialista en Gerencia Tributaria de la República Bolivariana de Venezuela.*

*A Todos por su apoyo y colaboración*

## INDICE GENERAL

PÁG

**DEDICATORIA**  
**AGRADECIMIENTO**  
**RESUMEN**

**INTRODUCCIÓN** ..... 12

### **CAPITULO I EL PROBLEMA**

Planteamiento del problema ..... 15

Objetivos de la Investigación ..... 19

    Objetivo general ..... 19

    Objetivos Específicos ..... 20

Justificación ..... 20

### **CAPITULO II MARCO TEORICO REFERENCIAL**

Antecedentes ..... 25

Bases Teóricas ..... 30

Bases Legales ..... 51

Definición de términos básicos ..... 59

### **CAPITULO III MARCO METODOLOGICO**

Tipo de Investigación ..... 63

Población y Muestra ..... 64

Técnicas e Instrumentos de recolección de información ..... 65

Validez del instrumento ..... 66

Confiabilidad ..... 67

Aspectos Administrativos ..... 68

### **CAPITULO IV ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS** ..... 72

**CAPITULO V DESCRIPCION DE LA PROPUESTA**..... 90

Presentación ..... 91

Justificación..... 92

Objetivo de la Propuesta..... 92

    Objetivo General.....92

    Estructura de la Propuesta.....92

Desarrollo de la Propuesta.....94

Guía de Estrategias.....98

**BIBLIOGRAFÍA** ..... 100  
**ANEXOS** ..... 102

## INDICE DE CUADROS

	<b>PÁG</b>
<b>Nº</b>	
1. Personal que labora en el Departamento de Hacienda Municipal.....	65
2. Operacionalización de las variables.....	70
3. Ordenanza de impuestos a las actividades económicas, Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar.....	72
4. Manual de normas y procedimientos .....	73
5. Capacitación del personal que realiza las inspecciones fiscales .....	74
6. Registro de las recaudaciones .....	76
7. Registro de contribuyentes automatizados .....	77
8. Censos a los contribuyentes .....	78
9. Las sanciones relacionadas con la gestión tributaria de los contribuyentes.....	80
10. Sistema que verifique las deudas y los pagos de cada uno de los contribuyentes.....	81
11. Estrategias tributarias para la recaudación de impuestos .....	83
12. Cumplimiento de las operaciones que se realizan en el departamento de Hacienda .....	84

## INDICE DE GRAFICOS

	<b>PÁG</b>
<b>Nº</b>	
1. Ordenanza de impuestos a las actividades económicas, industria, comercio, servicios o de índole similar .....	72
2. Manual de normas y procedimientos .....	73
3. Capacitación del personal que realiza las inspecciones fiscales .....	75
4. Registro de las recaudaciones .....	76
5. Registro de contribuyentes automatizados .....	77
6. Censos a los contribuyentes .....	79
7. Las sanciones relacionadas con la gestión tributaria.....	80
8. Sistema que verifique las deudas y los pagos de cada uno de los contribuyentes. ....	82
9. Estrategias tributarias para la recaudación de impuestos .....	83
10. Cumplimiento de las operaciones que se realizan en el departamento de Hacienda .....	85



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
ESPECIALIZACION EN GERENCIA TRIBUTARIA  
CAMPUS BARBULA



**ESTRATEGIAS PARA LA OPTIMIZACION DE LOS PROCESOS  
DE FISCALIZACION DE IMPUESTOS SOBRE ACTIVIDADES  
ECONOMICAS DE INDUSTRIA, COMERCIO, SERVICIOS  
O DE INDOLE SIMILAR (DPTO. HACIENDA MUNICIPIO  
JUAN JOSÉ MORA DEL ESTADO CARABOBO)**

**AUTORA:** Neulis C. Riera  
**TUTOR:** Nohelia Duran  
**AÑO:** 2010

**RESUMEN**

EL objetivo fundamental de la presente investigación fue elaborar una guía de estrategia para optimizar los procesos de fiscalización, con el propósito de lograr eficacia, eficiencia y confiabilidad en sus objetivos. Se realizó una investigación de campo no experimental descriptivo y proyecto factible. En la misma se aplicó un cuestionario de 10 diez preguntas abiertas a las personas relacionadas con el departamento objeto de estudio. De los resultados obtenidos se evidenció que es necesaria la implementación de mecanismos de control en el Departamento de Hacienda que permitan regular y controlar las actividades realizadas en el mismo el propósito de esta investigación es de tipo aplicada, ya que el interés de la misma fue de implementar una guía de estrategia para optimizar los procesos de fiscalización en el departamento de Hacienda Municipal que le permita a la alcaldía la aplicación de estrategias administrativas, además de controlar y verificar de manera confiable y segura a las actividades desempeñadas por el personal que labora en el departamento.

**Palabras claves:** Fiscalización, estrategias, procesos, optimización.





UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
ESPECIALIZACION EN GERENCIA TRIBUTARIA  
CAMPUS BARBULA



**ESTRATEGIAS PARA LA OPTIMIZACION DE LOS PROCESOS  
DE FISCALIZACION DE IMPUESTOS SOBRE ACTIVIDADES  
ECONOMICAS DE INDUSTRIA, COMERCIO, SERVICIOS  
O DE INDOLE SIMILAR (DPTO. HACIENDA MUNICIPIO  
JUAN JOSÉ MORA DEL ESTADO CARABOBO)**

**AUTORA:** Neulis C. Riera  
**TUTOR:** Nohelia Duran  
**AÑO:** 2010

**ABSTRACT**

The main objective of this research was to develop a strategy guide to optimize control processes, in order to achieve effectiveness, efficiency and reliability in its objectives. With the intention of achieving efficiency, efficiency and reliability in his aims. It realizes an investigation of not experimental descriptive field and feasible project. And n the same one I apply to him a questionnaire of 10 ten questions open to the persons related to the department object of study. Of the obtained results I demonstrate that there is necessary the implementation of mechanisms of control in the Department of Estate that the activities allow to regulate and to control realized in the same intention of this investigation it is of mole applied, since the interest of the same one was of helping a guide of strategy to optimize the processes of taxation in the department of Municipal Estate that allows him the mayoralty the application of administrative strategies, beside wings to control and to check in a reliable and sure way activities recovered by the personnel that works in the department.

Key words: Taxation, strategies, processes, optimization.

## INTRODUCCION

Por medio de esta investigación, se intentara dar una visión a un tema que debe ser abordado por sus objetivos y alcances en el departamento de hacienda de la Alcaldía del Municipio Juan José Mora del Estado Carabobo, el cual determinara la necesidad de diseñar un plan estratégico que permita optimizar los procesos de fiscalización de impuestos a las Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o se índole similar.

Como es de saber el sistema tributario, tratando de hacer un análisis del mismo en nuestro país cuya primordial fuente de ingresos ha derivado históricamente del petróleo e hidrocarburos y de la explotación de nuestras riquezas provenientes de recursos no renovables, no había concedido real importancia al tema de la tributación ya que la renta petrolera sustituía el esfuerzo que los ciudadanos debíamos aportar en la construcción de un país, lo que se traducía en un escaso nivel de madurez tributaria. De aquí las exigencias de los tributos que se hacen cada vez mayores para el cumplimiento de sus objetivos del país.

En este sentido, se debe señalar que el estudio de un plan estratégico para optimizar la gestión tributaria en relación a los tributos nacionales, representa como una necesidad donde se intentara diagnosticar la gestión tributaria.

**Capitulo I:** El problema. Este incluye el planteamiento del problema, en el que se describe la problemática que se presenta en el departamento de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Juan José Mora del Estado Carabobo de donde se indica las razones de peso que se tienen para el estudio.

Mora del Estado Carabobo específicamente al departamento de Hacienda la elaboración e implementación de una guía de estrategias para optimizarla gestión tributaria en relación a los tributos nacionales.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El impuesto, es el tributo típico en la correcta aceptación del término, es el más importante de las finanzas contemporáneas y el que representa mayor interés científico; como lo es en este caso, el impuesto denominado Patente Industria y Comercio, el cual en forma histórica es uno de los impuestos a las utilidades (llamadas también objetivos o de productos), que aparecen en la generalidad de los sistemas tributarios; los que gravan la tierra, las edificaciones, las actividades lucrativas, y posteriormente la renta mobiliaria.

En cuanto a la autonomía de los municipios es una disposición constitucional la cual esta contenida en su artículo 168 de la constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela, donde se le define como la unidad política primaria de la organización nacional que goza de personalidad jurídica y autonomía dentro de los límites de la Constitución y la Ley, esta autonomía significa independencia de otros poderes públicos, mas específicamente, según el arriba citado articulo de la Constitución ella significa independencia política, e independencia normativa, por cuanto constitucionalmente se le otorga el privilegio de nombrar sus propias autoridades; la libre gestión en materia de su competencia y la creación, recaudación e inversión de sus propios ingresos.

con las limitaciones establecidas en esta constitución; los inmuebles sobre Inmuebles urbanos, vehículos, espectáculos públicos, juegos y apuestas lícitas, propaganda y publicidad.

En tal sentido, los Municipios venezolanos ocupan un lugar muy privilegiado en el sistema político nacional, porque así esta fundamentado en la Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela (1999), la misma lo anuncia en su artículo 168: “Los Municipios constituyen la unidad político primaria de la organización nacional, gozan de personalidad jurídica y autonomía dentro de la constitución y de la ley”.

Cabe considerar que el órgano competente que se encarga de realizar la recaudación y administración de los recursos fiscales es la Dirección de Hacienda por medio de la administración tributaria Municipal; como lo determina el Código Orgánico Tributario (2001) en su artículo 121, donde se establece lo siguiente: “Es el órgano competente encargado de verificar el cumplimiento de las leyes tributarias; dentro de sus atribuciones se destacan: recaudar los tributos, sanciones, intereses y otros accesorios; ejecutar los procedimientos de verificación y fiscalización”.

Se puede observar claramente, que estas dependencias deben prestar un servicio a los contribuyentes que los estimule a corresponder con sus pagos, además brindarle atención informativa y cumplir con los procesos de fiscalización que exige la normativa legal para lograr la eficiencia en su funcionamiento.

Ante lo expuesto, es preciso señalar la problemática presente en al Alcaldía del Municipio Juan José Mora del Estado Carabobo, específicamente en el Departamento de Hacienda, el cual es el encargado

responsable de la fiscalización, gestión y recaudación de los tributos propios, por los cuales deben implementar políticas de recaudación de impuestos establecidos por las autoridades municipales para la administración del conjunto de bienes, ingreso y obligaciones, para lo cual debe cumplir las disposiciones de la ordenanza y así brindar servicios y mejoras a la comunidad mórense.

La realidad actual del Municipio Juan José Mora del Estado Carabobo reclama, atención y operatividad en lo concerniente al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, es de reflexionar que la alcaldía como órgano rector, debe adoptar estrategias y mecanismos que brinden efectividad en el Departamento de Hacienda con la finalidad de producir cambios y transformaciones que optimicen el aprovechamiento del recurso económico.

## **FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿Qué estrategias deberían aplicar en el Departamento de Hacienda en la fiscalización del Impuesto a las Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o Índoles Similares, para optimizar la gestión tributaria en el Municipio Juan José Mora del Estado Carabobo?

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general:**

Proponer estrategias para la optimización de los procesos de fiscalización de Impuestos sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o

de pago de impuestos de los diversos comercios de la localidad, aportando el cumplimiento de funciones como principal bien para su optimización y eficacia, del mismo modo aplicando mecanismos eficaces y operativos que sistematicen y brinden una gestión institucional acorde a la realidad del Municipio.

El propósito del presente estudio, es tratar de promover en el Departamento de Hacienda de esta dependencia Municipal la optimización de los procesos de fiscalización y recaudación en forma efectiva y funcional, implementando mecanismos que resulten operativos, motivando a la actualización del personal, los sistemas computarizados y un ambiente de trabajo mas idóneo, trayendo como beneficio para el municipio la actualización de la base de datos de los contribuyentes un personal capacitado para un mejor funcionamiento del Departamento y de esta manera se pueden verificar los procesos de forma eficaz y eficiente realizar las fiscalizaciones de las recaudaciones de una forma efectiva y funcional, dando como resultado un contribuyente satisfecho.

En tal sentido, se deben optimizar los procedimientos de control de recaudación de impuestos sobre Actividades Económicas de industria, Comercio, y Servicios o Índole Similar en el Municipio Juan José Mora del Estado Carabobo, necesarios para que el Departamento de Hacienda tenga la efectividad en el cumplimiento de funciones asignadas, además se pretende proporcionar a través de charlas informativas la importancia de promover información veraz dirigida a los contribuyentes con la finalidad de que conozcan los procesos a seguir en el pago de sus impuestos y los fines de sus aportes, así mismo efectuar un plan estratégico que le permita realizar la recaudación de impuestos con mayor control y eficiencia. Se

Desde el punto de vista práctico se justifica este estudio y se toma en consideración la necesidad de establecer procedimientos adecuados para una eficaz recaudación de los tributos municipales.

Esta evaluación conlleva a implementar incentivos a los contribuyentes los cuales puedan beneficiarse de las bondades y simplificaciones que les otorguen las autoridades Municipales, ya que los contribuyentes se hacen más atractivos para albergar actividades empresariales en sus territorios. Así mismo, la economía Municipal se beneficia de contribuyentes fortalecidos. La armonización tributaria es una política en la que todos ganan, tal y como deben ser las políticas en un país que verdaderamente quiera progresar.

Desde el punto de vista técnico, el estudio ofrece la oportunidad de contar con una manera de evaluar la organización periódicamente, para corregir las insuficiencias en las que tengan lugar, y por lo tanto lograr un mayor rendimiento de sus recursos.

Desde el punto de vista metodológico es un proyecto factible lo que proporciona una investigación viable por sus características. Igualmente esta investigación servirá de fuente bibliográfica a futuras investigaciones de esta índole y como base a las investigaciones que se originen de las interrogantes que puedan surgir de la misma.

Este trabajo de investigación se adscribe en el marco de la línea de cultura tributaria que establecen las investigaciones en el pre y postgrado de facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.



## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION**

La presente investigación lo constituye el hecho de que el Municipio es definido en la Constitución como la “Unidad político primaria y autónoma en la organización nacional” (art. 168), lo mismo repite el artículo 2 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal.

Es decir, que el Municipio es parte del sistema de la organización política de Estado y es además una unidad primaria, lo cual debe estar más cerca del ciudadano, como el instrumento por excelencia de participación política y por ende una entidad autónoma, lo que implica que en sus competencias propias no hay ingerencia de otros niveles sino que es una entidad política descentralizada.

Es por ello que el problema planteado tiene un marco de conocimiento previo bien definido para lo cual se consideran teorías de investigación que se diagnosticaron como válidos para el estudio ya que tienen mucha relación con el tema objeto de la presente investigación y acentúan la conceptualización de los fundamentos que determina el mismo.

Delgado J. (2005), Realizo una investigación sobre la Competencia del poder publico nacional, para garantizar la coordinación y armonización de las potestades tributarias y su incidencia sobre la Hacienda Municipal, fue objeto del presente trabajo de investigación por cuanto esta competencia

su competencia tendrán razón de ser si los recursos que se obtengan por concepto de tributos solo se utilicen para la satisfacción de las necesidades de los individuos que la componen. La metodología utilizada ha sido la investigación documental, la cual tiene por finalidad el análisis crítico de la información de las fuentes basado en la obtención, clasificación y comparación de datos necesarios para la misma, con el objeto de ampliar y profundizar el conocimiento de que se dispone, ya que los impuestos Municipales deben estar fundamentado en los principios tributarios que acoge la constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela.

En conclusión los Municipios como personas jurídicas, pueden obtener ingresos de medios similares a como lo hacen los particulares, organizan explotaciones industriales o comerciales, perciben rentas, reciben donaciones o legados.

El análisis anterior, refuerza la investigación, ya que, va dirigido a crear conciencia tributaria al contribuyente y a las autoridades Municipales en función a los ingresos que van dirigidos a las necesidades colectivas de los Municipios, siendo Hacienda Municipal la responsable de organizar, controlar y recaudar los ingresos provenientes de los diferentes tributos existentes en el municipio.

Es importante resaltar que si en Hacienda Municipal, existe una buena organización y se evalúan los controles internos, se obtendrá una buena recaudación que vayan revertidas a las necesidades colectivas se tendrá una mayor participación de los contribuyentes adscritos al Municipio.

Castro L. (2009), su trabajo de investigación **“Propuesta de lineamientos para establecer el control fiscal posterior del impuesto sobre actividades económicas realizado por la Contraloría del Municipio Carlos Arvelo a las liquidaciones tributarias que elabora la Dirección de Hacienda”**. La misma se realizo para complementar el análisis de cada uno de los ítem, se realizo una breve interpretación de los resultados considerando cada tabla, cada grafico, elaborando así la observaciones dentro del sistema de tributación Municipal lo que permitió establecer los primeros parámetros de la propuesta por mandato constitucional, es pues la Contraloría Municipal quien le corresponde el control, vigilancia, fiscalización entre otras cosas de los ingresos y cualquier otra actividad relativa a los mismos, sin menos cabo del alcance de las atribuciones de la Contraloría Municipal de Carlos Arvelo, velar por los intereses económicos entre otros del Municipio para adaptarse a la norma constitucional debe modificar sus Ordenanzas Patente Industria y Comercio; la incorporación por parte del Municipio de un sistema de liquidación en línea así como la adquisición de un sistema de auditoria por parte de la Contraloría Municipal de Carlos Arvelo que pueda dar cumplimiento al control posterior y el mismo sea compatible y permita auditar las liquidaciones por impuesto a las Actividades Económicas desde la Contraloría.

Esta propuesta contribuye para la investigación, porque involucra un ente Gubernamental muy importante que realízale control posterior, vigilancia y fiscalización de las acciones que realiza la Dirección de Hacienda Municipal y a su vez afianza las bases, para que las Alcaldías realicen su labor siempre dirigidos a cumplir una función social enmarcadas siempre bajo un marco legal constitucional.

Entre la normativa básica figura evitar los causales de la evasión fiscal, según Robles (2006) señala: “Este fenómeno permite según sus grado de complejidad y su carácter dinámico, la reducción de los factores que conllevan tales causalidades, debiéndose llevar a cabo una serie de medidas adecuadas a un contexto económico y social dado, a fin de lograrlo”. (p.32).

Este aporte teórico es importante para la investigación porque refuerza el conocimiento sobre la normativa legal para la recaudación de impuestos sobre actividades económicas en el sistema tributario Municipal, lo cual, hace resaltar que estas deben cumplir con las normas establecidas por las leyes todo ello sin perjuicio de que circunstancias ajenas al campo económico tributario puedan mejorar o afectar el nivel de cumplimiento impositivo, ya que este rubro de impuestos sufre inconvenientes a la hora de recaudar, por lo que es relevante para la investigación, porque tratan de dar soluciones a los múltiples problemas que se presentan y en especial al flagelo de la evasión fiscal.

Siguiendo este marco de ideas, Lujan (2006) destaca: “existen lineamientos normativos que sin pretender agotar la existencia de múltiples factores de carácter extraeconómico originan o incrementan la existencia de la evasión fiscal.” (p.81). Se puede citar la carencia de una conciencia tributaria, que implica que en la sociedad no se ha desarrollado el sentido de cooperación de los individuos con el Estado, no se considera que el mismo esta conformado por todos los ciudadanos y que el vivir en una sociedad organizada implica que hay que contribuir a otorgarle los fondos necesarios para cumplir la razón de su existencia, el cual es, prestar servicios públicos.

Esta teoría contribuyes a la investigación porque aborda los problemas que se presentan en la Administración Municipal en especial Hacienda

igualdad de condiciones con el contribuyente que no cumple regularmente sus obligaciones fiscales.

Otro aspecto importante, es la educación que se debe brindar al contribuyente, este es sin dudas un factor de gran importancia y que prácticamente es el sostén de la conciencia tributaria, la educación que encuentra en al ética y la moral sus basamentos preponderantes, debe elevar ambos atributos a su máximo nivel, de esta forma, cuando los mismos son incorporados a los individuos como verdaderos valores y patrones de conducta, el mismo actúa y procede con equidad y justicia.

En este sentido, es justo y necesario enseñar al ciudadano el rol que debe cumplir el estado, y se debe poner énfasis que el, como parte integrante de la sociedad que es la creadora del estado, debe aportar a su sostenimiento a través del cumplimiento de las obligaciones que existen a tal fin. Es de señalar que se necesita un adecuado nivel de educación de la población para que los mismos entiendan la razón de ser de los impuestos, lograr la aceptación es el precio de vivir en sociedad, el Estado debe prestar servicios, y para tal fin necesita de recursos, y cuando no cuenta con los mismos no puede cumplir con los fines de su existencia. Estos recursos deben provenir de los sectores que están en condiciones de contribuir, y es estado debe a través del cumplimiento de sus funciones, volcarlos hacia los sectores de menores ingresos, se puede señalar en este acto, donde debe sobresalir el principio de solidaridad entre los contribuyentes.

Otro factor preponderante es la idiosincrasia del pueblo, es quizás el que gravita con mayor intensidad en la falta de conciencia tributaria, es un aspecto que esta presente en todas las causas generadoras de evasión,

contrata un servicio de medicina prepagada, ya sea por su nivel de atención como de la inmediatez en caso de emergencias y calidad de la medicina, en tanto que lo atinente a la seguridad, proliferan hoy en nuestra sociedad la utilización de seguridad privada, a través de alarmas o empresas al efecto, el ciudadano común se pregunta a donde van los impuestos que paga y que hace los recursos el Estado, donde están los servicios que debería prestarme, de allí la conducta exteriorizada de la evasión.

La manera de que un sistema tributario contribuye al incremento de una mayor evasión impositiva, se debe básicamente al incumplimiento de los requisitos indispensables para la existencia de un sistema como tal, debe ser un conjunto armónico y coordinado de un todo que interactúan dependiendo una de las otras para la consecución de un objetivo común.

Al respecto, Lares (2006), señala: “la apreciación de un sistema tributario que se manifiesta como poco transparente, se refleja en la falta de definición de las funciones del impuesto y de la administración tributaria en relación a las exenciones, subsidios, promociones industriales”. (p.33). lo expuesto permite indicar, no escapa de la conciencia generalizada que donde existe una promoción o liberalización de impuesto, rápidamente, surgen planteamientos claros de elusión y evasión fiscal. Por ello es que una gestión tributaria eficiente es tan importante como el desarrollo de un esquema tributario acorde con la realidad circundante.

Si bien la falta de un adecuado sistema puede constituir una causa de evasión, sin lugar a dudas que esta no puede ser endilgada como la causa principal y exclusiva, ajustándose a esta explicación simplista, bastaría con modificar el sistema tributario y todos los problemas estarían

Como gestión institucional, el organismo fiscalizador debe marcar una adecuada presencia en el medio a través de una utilización correcta de la información que posee, exteriorizar en la sociedad la imagen de que el riesgo de ser detectado como evasor es muy elevado y de que el costo de no cumplir correctamente sus obligaciones fiscales podrá ser excesivamente costoso. El contribuyente al saber que no se lo puede controlar se siente tentado a incurrir en esa conducta errada, esta produce entre otras consecuencias la pérdida de la equidad horizontal y vertical.

Resulta de ello que contribuyentes con ingresos similares pagan impuestos muy diferentes en su cuantía, o en su caso, empresas de alto nivel de ingresos potenciales, podría ingresar menos impuestos que aquellas firmas de menor capacidad contributiva.

Esta situación indeseable desde e punto de vista tributario, es un peligro factor de desestabilización social, la percepción por parte de los contribuyentes y el ciudadano común de esta situación, desmoraliza a quienes cumplen adecuadamente con su obligación tributaria. En este sentido, los esfuerzos de la administración tributaria deben orientarse a detectar la brecha de evasión y tratar de aplicar estrategias.

Es relevante mencionar el control fiscal como gestión institucional de las Alcaldías este tema ha venido cobrando una gran importancia simultáneamente con el avance de la administración financiera. Al respecto, Zuleta (2007) señala: “el control fiscal abarca un campo tan amplio en la actividad económica que esta presente en el ordenamiento de los estados y sus organismos competentes. (p.31). Cabe destacar la sostenibilidad de las finanzas públicas, cada vez hay mas consenso sobre ello en todos los países, es elemento esencial para el desarrollo económico y social de cada país.

## **La Administración Tributaria Municipal**

En esta actividad se captan los recursos necesarios para que se puedan cumplir los fines y objetivos a favor de las comunidades, se desarrollan en los diversos Municipios y Alcaldías los sistemas tales como el de fiscalización, recaudación y control de pagos de impuestos, en su mayoría los procesos que no se llevan a cabo con la debida responsabilidad y cumplimiento de funciones, empeoran la situación financiera de los gobiernos locales al no poder contar con los recursos por falta de pago de impuestos y tasas, por parte de los contribuyentes, a esta falta de control se suma a la inexactitud de infraestructura y de personal idóneo para el desarrollo de las funciones propias de las Alcaldías.

Estos gobiernos locales, que emanan de la voluntad popular están representados por personas jurídicas de derecho publico con autonomía económica y administrativa en los asuntos de sus competencia, les son aplicables las leyes y disposiciones que de manera general y de conformidad con la Constitución Bolivariana de Venezuela, deben llevar el control de la recaudación de Impuestos sobre las Actividades Económicas de Industria, Comercio y Servicios e Índole Similar entre sus principales funciones y habilitar al Departamento de Hacienda como dependencia designada para tal fin.

Al respecto, Guedez (2007) considera: “Las Alcaldías representan al vecindario y deben promover la adecuada prestación de los servicios públicos locales, fomentar el bienestar de la comunidad y el desarrollo integral y armónico del municipio”. (p.71). Ante los acotado, estas dependencias están en el deber de promover la funcionabilidad de sus departamentos y corresponder con la necesidades comunales.



hacienda de la República y de los Estados, sin perjuicio de la autonomía que la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela consagra a favor de los Municipios para la gestión de las materias de su competencia y para la creación, recaudación e inversión de sus ingresos.

### **Recaudación de Impuestos**

La función de la recaudación de impuestos, es una actividad correspondiente a la administración tributaria que debe tener en cuenta tanto la recepción de información por parte del contribuyente, así como las fechas de vencimiento por tipo de tributo, también es importante prestarle la debida atención a los formularios que se utilizan tanto para el pago, como para las declaraciones juradas.

En ese sentido, es recomendable que las fechas de vencimientos tengan tiempos semejantes a efectos de que los contribuyentes no acudan varias veces a realizar diferentes pagos o presentar declaraciones, con lo cual se evitaría congestiones, estableciendo un cronograma por cada tipo de participante, sin embargo, es necesario destacar que en épocas en que la situación económica del país no es la más óptima, dicha acción no es recomendable, porque se acumularía una serie de compromisos tributarios por parte de los contribuyentes en fechas similares.

Por otra parte, la administración tributaria debe cumplir con la función de fiscalización según Pérez (2007) destaca: “es aquella mediante el cual se determina el cumplimiento de las obligaciones tributarias que tengan los contribuyentes, realizando un conjunto de acciones y tareas para obligarlos a cumplir con sus deudas”. (p.61). Si bien es cierto que todos los

objetivo sobre el ejercicio de un conjunto de actos realizados en forma habitual y destinada a la consecución de un fin esencialmente lucrativo”. (p.41). En tal sentido, requiere que se trate de alguna acción que califique como industrial o comercial y que sea efectivamente realizada por el contribuyente, esta base imponible es la medición sobre la cual es aplicada la alícuota del gravamen para obtener el impuesto.

Así mismo, se considera para la determinación y liquidación de actividades económicas, será el equivalente al monto de los ingresos brutos originados en el ejercicio de dichas acciones el monto del impuesto se determinara aplicando la base imponible. Normalmente se calcula el grado de determinación a través del valor de la producción para cuantificar la actividad industrial, o al valor de las ventas, cuando la actividad es comercial y sobre estos valores se aplica el porcentaje que establezca la ordenanza municipal correspondiente para establecer el monto anual o trimestral del respectivo impuesto.

La ordenanza de actividades económicas, según Belmonte (2007) señala: “son leyes locales emanadas de los concejos municipales en ejercicio de la función legislativa, son de rango legal y en principio, no pueden ser impugnadas por razones de ilegalidad sino solo por vicios de inconstitucionalidad”. (p.22). Sin embargo la ordenanza municipal no es completamente soberana en la regulación de las materias que competen a los municipios; debe someterse y adecuarse a otras normas legales emanadas del poder estatal y nacional que determine de alguna manera el ejercicio de las capacidades locales.

Del estudio del impuesto, en relación con los principios que sobre la materia recoge la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, se

Comercial e Industrial ya que están establecidas dos de las empresas importantes del país como son Cadafe (Planta Centro) y Pequiven perteneciente a PDVSA, entre otras.

El gobierno del Municipio Juan José Mora tiene una misión de crear y ejecutar las políticas establecidas en el plan municipal de desarrollo con el propósito de satisfacer las necesidades colectivas y establecerse como centro económico, social y turístico del Estado con el apoyo de todo el personal que labora para así garantizar la calidad de vida de sus habitantes.

Así mismo el gobierno Municipal tiene la visión de un gobierno participativo, para consolidar el desarrollo integral, mediante el apoyo y colaboración de los actores sociales, con el compromiso de mejorar permanentemente la calidad de vida de los ciudadanos de Juan José mora.

### **Gestión Tributaria**

La Gestión Tributaria mide el conjunto de acciones en el proceso de la gestión pública vinculado a los tributos que aplican los gobiernos, en su política económica. Los tributos son las prestaciones en dinero que el estado, en su ejercicio de poder, exige con el objeto de tener recursos para el cumplimiento de sus fines.

La Gestión Tributaria es un elemento importante de la política económica, porque financia el presupuesto publico; es la herramienta mas importante de la política fiscal, en el se especifica tanto los recursos destinados a cada programa como su financiamiento.

dominio público la vías terrestres y lo que el Municipio adquiriera por causa de utilidad pública.

Sin embargo la administración eficiente no solo se limita a los bienes y recursos, ya que el balance de la Hacienda Municipal, también presenta en su estructura pasivos que deben ser tratados con los mejores criterios de eficiencia y credibilidad entre los que se podrían nombrar aquellas obligaciones legalmente contraídas por el municipio o el distrito y derivadas de la ejecución del presupuesto de gastos; así como las deudas provenientes validamente de la ejecución de presupuestos fenecidos, o todas aquellas obligaciones producto de deuda municipal.

El Alcalde es el responsable de la Dirección de Hacienda Municipal, por lo que le corresponde la dirección de su administración financiera y el régimen del control esta atribuido al Concejo Municipal, Consejo local de Planificación Pública, Contraloría Municipal y el Control ciudadano.

Debido a la importancia que revisten todos estos elementos a la Hacienda municipal, se puede afirmar que es el motor principal de una Alcaldía, y en especial la dirección de Hacienda del Municipio Juan José Mora del Estado Carabobo, donde se le plantearan estrategias a su gestión tributaria, el cual optimizara sus procesos dando como resultado beneficios a la administración Municipal y a su vez invertir estos beneficios a la comunidad elevando su calidad de vida.

## **Estrategias**

Son los principios y rutas fundamentales que orientaran el proceso administrativo para alcanzar los objetivos a los que se desea llegar. Una estrategia muestra como una empresa o institución pretende lograr los objetivos planteados. Existen estrategias a corto, mediano y a largo plazo según el horizonte temporal.

Según Pimentel, Luis M.B.A. (pag.1) Establece que el termino estrategia se ha utilizado de muchas maneras, pero su uso mas frecuente ha sido utilizado durante siglos, este termino viene del griego estrategos que significa “un general”, es decir planificar la destrucción de los enemigos razón del uso eficaz de los recursos.

También Pimentel Luis, hace referencia a Alfred Chardler el cual definió en su obra Strategy And Structure (1962), basado en su análisis de cuatro grandes de la industria Estadounidense, a principios del siglo XX : Dupont, Estándar Oil Of New Jersy, General Motor, y Sears Roebuck, él definió la estrategia como el elemento que determinaba las metas básicas de una empresa, a largo plazo así como la adopción de cursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar estas metas.

Según Mintzberg Henry, en su libro “El Proceso Estratégico” define la estrategia como patrón o plan que integra los principales las principales metas y políticas de una organización y a la vez establece la secuencia coherente de las acciones a realizar.

También Serna Gómez (1996: 87), afirma que la estrategia de una organización se basa en la satisfacción de la jerarquía de valores, propósitos,

un buen planeamiento de estrategias a seguir, las ayuda a tener confianza en si misma y en sus procesos, estos planteamientos por supuestos generan cambios significativos a las organizaciones gubernamentales que tanto las requieren.

## **BASES LEGALES**

**Cabe destacar que en el orden jerárquico se encuentra la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela 1999, en sus artículos: 133, 164, 165, 168 y 178, 179**

**Artículo 133:** “Toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones que establezca la ley”.

**Artículo 164:** “Es de la competencia exclusiva de los Estados: numeral 11: “todo lo que no corresponda de conformidad con esta constitución, a la competencia nacional o municipal”.

**Artículo 165:** “Los Estados descentralizarán y transferirán a los Municipios los servicios y competencias que gestionen y que estos estén en capacidad de prestar, así como la administración de los respectivos recursos”.

**Artículo 168** Los municipios constituyen la unidad política primaria de la organización nacional, gozan de personalidad jurídica y autonomía dentro de los límites de esta constitución y de la ley la autonomía municipal comprende:

1. Elección de sus autoridades.
2. Gestión de las materias de su Competencia.
3. La creación, recaudación e inversión de sus ingresos.

Las actuaciones del Municipio en el ámbito de su competencia se cumplirán incorporando la participación pública y al control y evaluación de sus resultados, en forma

7. Justicia de paz, prevención y protección vecinal y servicios de policía municipal, conforme a la legislación nacional aplicable.

8. Las demás que le atribuyan esta Constitución y la Ley.

**Artículo 179.** Los Municipios tendrán los siguientes Ingresos:

1. Los procedentes de su patrimonio, incluso el producto de sus ejidos bienes.

2. Las tasas por el uso de sus bienes o servicios, las tasas administrativas por licencias o autorizaciones, los impuestos sobre actividades económicas de industria , comercio, servicios o de índole similar, con las limitaciones establecidas en esta constitución, los impuestos sobre inmuebles urbanos, vehículos, espectáculos públicos, juego y apuesta lícitas, propaganda y publicidad comercial, y la contribución especial sobre plusvalía de las propiedades generadas por cambios de uso o de intensidad de aprovechamiento con que se vean favorecidas por los planes de ordenación urbanística.

3. El impuesto territorial rural o sobre predios rurales, la participación en la contribución por mejoras y otros ramos tributarios nacionales o estatales, conforme a las leyes de creación de dichos tributos.

4. Los derivados del situado constitucional y otras transferencias y subvenciones nacionales o estatales.

5. El producto de multas y sanciones en el ámbito de sus competencias y las demás que les sean atribuidas.

6. Los demás que determine la Ley.

**Siguiendo el orden jerárquico otra de las leyes fundamentales para el desarrollo de esta investigación es la Ley Orgánica del Poder Público Municipal, en sus artículos 2, 175.**

**Artículo 2.** El Municipio la unidad político primaria de la organización nacional de la Republica, goza de personalidad jurídica y ejerce sus competencias de manera autónoma, conforme a la Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela y la Ley. Sus actuaciones incorporaran la participación ciudadana de manera efectiva, suficiente y oportuna, en la definición y ejecución de la gestión pública y en el control y evaluación de sus resultados.

**Artículo 175.** Es competencia de los Municipios la fiscalización y recaudación de sus tributos propios, sin perjuicio de las

de operativizar el sistema de recaudación de impuestos como una alternativa de mejoramiento de las comunidades.

**Siguiendo el orden jerárquico dentro del marco legal se encuentra Ordenanza sobre Actividades Económicas, de Industria, Comercio, Servicios o Índole similar; Gaceta Municipal N° 015-2009 de fecha 20 de abril del 2009.**

**Artículo 1:** La presente ordenanza regula y establece el procedimiento y los requisitos que deben cumplir las personas naturales y jurídicas para ejercer en forma habitual y/o eventual en o desde la jurisdicción del Municipio Juan José Mora, actividades industriales, comerciales, de servicios o de índole similar, y el impuesto que deben cancelar quienes ejerzan tales actividades con fines de lucro o remuneración.

**Artículo 58:** los sujetos pasivos de las obligaciones tributarias en esta Ordenanza deberán llevar contabilidad detallada de sus ingresos y operaciones, conforme a las disposiciones de la legislación nacional. A dicha contabilidad se ajustan las declaraciones con fines fiscales previstos en esta Ordenanza.

**Artículo 59:** Efectuada la liquidación del impuesto por el contribuyente o por la administración, el Alcalde o el funcionario en quien delegue o autorice, por iniciativa propia o a solicitud del Sindico Procurador Municipal, podrá examinar las declaraciones, realizar las investigaciones y pedir la exhibición de los libros y comprobantes del contribuyente para verificar la exactitud de los datos suministrados o la sinceridad de las actividades realizadas e ingresos declarados.

Si en las investigaciones y verificaciones efectuadas, se encontrare que debe modificarse la clasificación de la actividad o el monto del impuesto, se procederá en un plazo no mayor de Diez (10) días hábiles al contribuyente, de conformidad a lo dispuesto en esta ordenanza.



no tenga licencia o estén exentos o exonerados del pago de impuestos previstos en esta ordenanza.

**Artículo 65:** La Administración Tributaria Municipal tendrá más amplias facultades de fiscalización, vigilancia e investigación en todo lo relativo a la aplicación de esta ordenanza, inclusive en el caso de exenciones y exoneraciones.

1. Verificar en cualquier momento el cumplimiento de lo previsto en esta ordenanza y específicamente, el contenido de las declaraciones juradas de los contribuyentes, así como investigar las actividades de quienes las hubiesen presentado.
2. Examinar los libros, documentos o papeles que registren o puedan registrarse o comprobar las negociaciones y operaciones que se presuman relacionadas con los datos que deben contener las declaraciones juradas.
3. Emplazar a los contribuyentes y a sus representantes. Para que contesten interrogatorios que se le formulen sobre actividades u operaciones de las cuales puedan desprenderse de la existencia de derechos del Fisco Municipal, conforme a esta ordenanza.
4. Exigir al contribuyente o responsable la exhibición de sus libros y documentos, así como su comparecencia ante la autoridad administrativa para proporcionar la información que le sea requerida.
5. Requerir información de terceros que por el ejercicio de sus actividades o de hecho que hayan conocido se relacionan con el ejercicio del contribuyente, igualmente exigirle la exhibición de la documentación que repose en su poder, que se relacione o vincule con la tributación fiscalizada.
6. Practicar inspección en los locales y medios de transporte ocupados o utilizados por

## DEFINICION DE TERMINOS BASICOS

**Autonomía:** Estado y condición del pueblo que goza de entera independencia, sin estar sujeto a otras leyes que a las dictadas por el y para el.

**Autonomía del Municipio:** En materia Municipal, principio según el cual el poder municipal goza de independencia frente a otros poderes públicos.

**Contribuyente:** sujeto pasivo respecto al cual se verifica el hecho imponible dicha condición puede recaer sobre personas naturales, personas jurídicas, y demás entes colectivos los cuales otras ramas jurídicas atribuyen calidad de sujeto de derecho y entidades o colectividades que constituyan una unidad económica, que dispongan del patrimonio y de autonomía funcional.

**Control fiscal:** Es el conjunto de mecanismos legales, técnicos y administrativos que utiliza el estado para evitar la evasión y prescripción de los tributos.

**Derecho Administrativo:** Es el conjunto de normas jurídicas que se refieren a los actos emanados del poder publico en ejercicio de sus funciones.

**Derecho tributario:** Rama del derecho administrativo que estudia todo lo relativo a los tributos y como consecuencia de ello, las relaciones jurídicas entre el Estado y los Contribuyentes.

**Ingresos Públicos:** cantidad total de dinero recibido por las agencias del gobierno (impuestos, tarifas, aranceles, etc.) están compuestos por los recursos económicos con los que cuenta el estado para hacer frente o cubrir los gastos públicos.

**Ordenanza:** Son leyes locales emanadas de los Concejos Municipales en ejercicio de la función legislativa.

**Recursos del estado:** Son las erogaciones a cargo del Estado son atendidas con recursos de variada naturaleza, de índole patrimonial o de derecho privado unos y de derecho públicos otros, sin excluir categorías.

**Tributos Públicos:** Son tributos que el Estado exige de los particulares en ejercicio del poder de imperio, constituyen la principal fuente de recursos para sufragar los gastos públicos, los tributos pueden ser en especie o en dinero, aunque en la economía moderna sean principalmente de esta última categoría exigidas por el Estado.

**Tributos Municipales:** Tributos que el poder municipal exige a los contribuyentes en el ejercicio de su poder de imperio, con el fin de obtener recursos para financiar gasto público.

**Verificación:** Acción y efecto de probar que una o varias partidas, cuentas libros o estados financieros son ciertos y exactos

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLOGICO**

#### **TIPO DE INVESTIGACION**

De acuerdo a la naturaleza del estudio de investigación se desarrollara bajo la concepción de un estudio de Campo de carácter no experimental descriptivo, considerando los criterios de un diseño documental, por cuanto se realizara Estrategia para la Optimización de la Gestión Tributaria de la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Juan José Mora del Estado Carabobo.

Según Sampieri, (1991: 53), en la investigación no experimental lo que hacemos es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observa situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador.

Según Hernández, Fernández y Baptista (1991: 112); “los estudios descriptivos miden de manera más bien independiente los conceptos o variables con los que tienen que ver”.

En este sentido será descriptivo considerando los criterios de un diseño documental.

### Cuadro N° 1

#### Personal que labora en el departamento de Hacienda Municipal

Cargo	Nº de Personas
Director de Hacienda	1
Jefe de Cobranza	1
Empleados	20
<b>Total</b>	<b>22</b>

**Fuente: Riera N.**

La muestra estadística es una parte representativa de la población, o sea un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuáles es un elemento del universo. La muestra obtenida es igual a la población por ser esta finita.

Según Sudman (1976:204), citado por Hernández Roberto, “la muestra suele ser definida como un subgrupo de la población es decir, que un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”.

Para efectos de la investigación no será calculada la muestra debido a que la población es suficientemente abordable.

### TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El instrumento de recolección de datos apropiado para el tipo de investigación planteado y las técnicas de recolección de información es el cuestionario y la observación, a fin de facilitar la actividad investigativa y

ha sido evaluado por expertos, para obtener su aprobación, en los parámetros medidos, empleando la fórmula del coeficiente de consistencia interna Alfa Cronbach.

## COFIABILIDAD

Para conocer la consistencia interna que tiene el instrumento de medición se determina el grado de confiabilidad; lo cual se hizo al aplicar el instrumento a la muestra seleccionada, posteriormente se determinó la consistencia interna aplicando el coeficiente Alfa Cronbach, en la siguiente expresión:

$$\alpha = \frac{N}{N - 1} * \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{Total}^2} \right] =$$

Donde:

N= Número de ítem

$S_i^2$  = Varianza de los puntajes de cada ítem

$S_t^2$  = Varianza de los puntajes

De allí, como el instrumento consta de diez (10) ítem y se logran favorablemente diez (10), la confiabilidad sería de 1, o sea 10/10. Para efectos de esta investigación se aplicó el instrumento a 22 trabajadores del Departamento de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Juan José Mora del Estado Carabobo, los cuales ejercen la recaudación de impuestos sobre actividades económicas de industria y comercio, respondiendo

## **RECURSO HUMANO**

De acuerdo a la investigación que se esta desarrollando se toma en cuenta los recursos humanos los cuales están constituidos principalmente por su Autora optando por el titulo de especialista en Gerencia Tributaria, además se cuenta con el profesor metodológico y el tutor académico y en especial teniendo los participantes primordiales de la investigación como son el personal de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Juan José Mora del Estado Carabobo, empresa en estudio.

## **RECURSOS FINANCIEROS**

En relación con este importante recurso, los materiales, suministros, viajes, servicios, copias, viáticos, procedimiento de información, tiempo en el computador, internet, vehículos necesarios para la ejecución de la investigación, se calculan aproximadamente Bolívares Mil Doscientos.

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS**

En el presente capítulo se expone el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta en relación con los objetivos planteados en la investigación.

Los resultados se presentan en gráficos barras, en los cuales los datos se distribuyen en frecuencia traducidas en porcentaje en forma tal, que permitan representar las respuestas emitidas por los trabajadores del departamento de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Juan José Mora del Estado Carabobo.

Cabe señalar, que cada gráfico representa el análisis descriptivo de cada ítem de acuerdo a la respuesta emitida por los encuestados.

A continuación se presentan los gráficos y sus respectivos análisis por cada ítem.



índole similar, siendo este un instrumento legal donde se contemplan los parámetros y obligaciones que tienen los contribuyentes al realizar su actividad económica en el Municipio. Lo que demuestra este resultado que si existen procesos para la fiscalización de impuesto a las actividades económicas de industria, comercio, servicio o de índole similar.

2.- Existe un manual de normas y procedimientos en cuanto a fiscalización que permitan guiar las funciones y responsabilidades del personal adscrito al departamento.

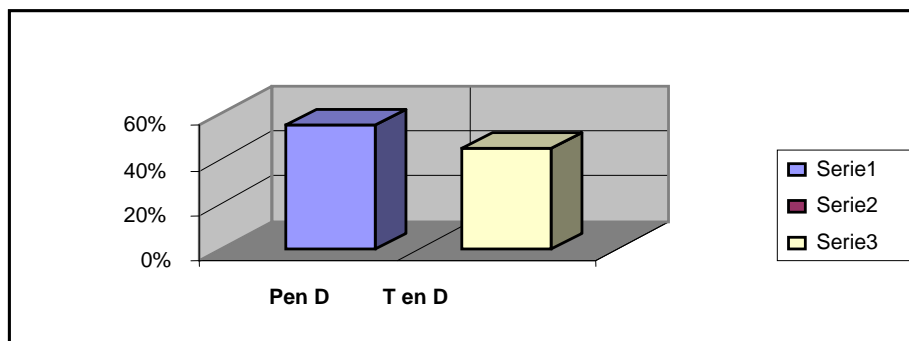
#### **CUARO Nº 4**

##### **Manual de Normas y Procedimientos**

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
T. A.		
P. D		
N. D/ N en D		
P en D	12	55%
T en D	10	45%

#### **GRAFICO Nº 2**

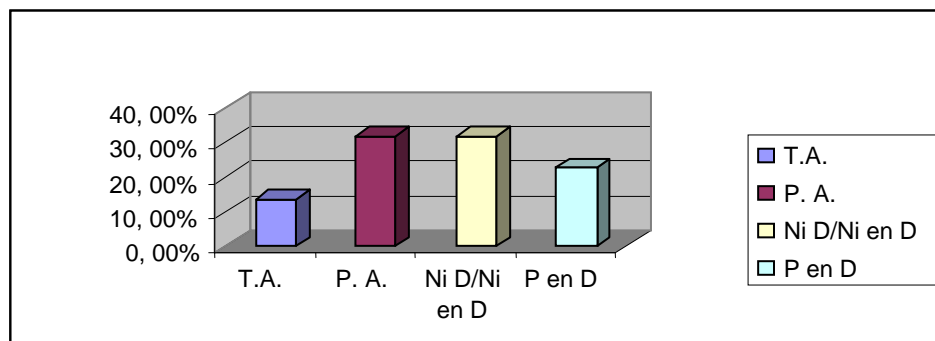
##### **Manual de Normas y Procedimientos**



**Fuente: Riera N. (2010)**

GRAFICO N° 3

## Capacitación del Personal que Realiza las Inspecciones Fiscales



Fuente: Riera N. (2010)

**Análisis:** Los resultados arrojados por este ítem se pueden detectar que hay diferencia de opiniones, es decir, El (31,82%) de la muestra respondió que esta parcialmente de acuerdo que el personal recibe capacitación previa y permanente; el (31,82%) respondió ni de acuerdo, ni en desacuerdo sobre la capacitación previa y permanente al personal, es de acotar que ambas respuestas afirman que el personal no recibe capacitación previa y permanente para las fiscalizaciones; y el (22,73%) respondió parcialmente estar en desacuerdo que el personal recibe capacitación previa y permanente. Solamente un (13,63%) afirma que si reciben capacitación previa y permanente el personal que realiza las inspecciones fiscales un porcentaje mínimo con respecto al resto de la muestra. Con este resultado queda demostrado que existe un personal medianamente capacitado, lo que no es suficiente para la ejecución de los procesos de fiscalización.

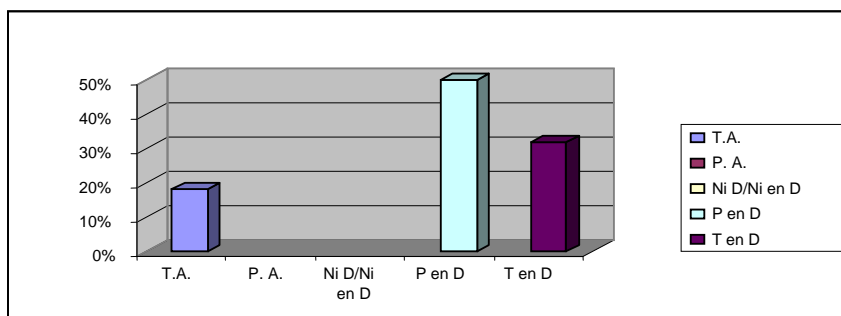
registradas en sistemas automatizados, y el (22,73%) respondió que esta totalmente en desacuerdo que se registren las recaudaciones automatizadamente. Estos últimos dos porcentajes afirman que no se registran las recaudaciones en un sistema automatizado siendo esto un atraso para los procesos de recaudación de impuestos Municipales, ya que no hay organización en cuanto a la recaudación de impuestos a las Actividades Económicas, Industria, Comercio, Servicios y de Índole Similar.

5.- Existe un registro de contribuyentes automatizados.

**CUADRO N° 7**  
**Registro de Contribuyentes Automatizados**

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
T. A.	4	18,18%
P. D		
N. D/ N en D		
P en D	11	50%
T en D	7	31,82%

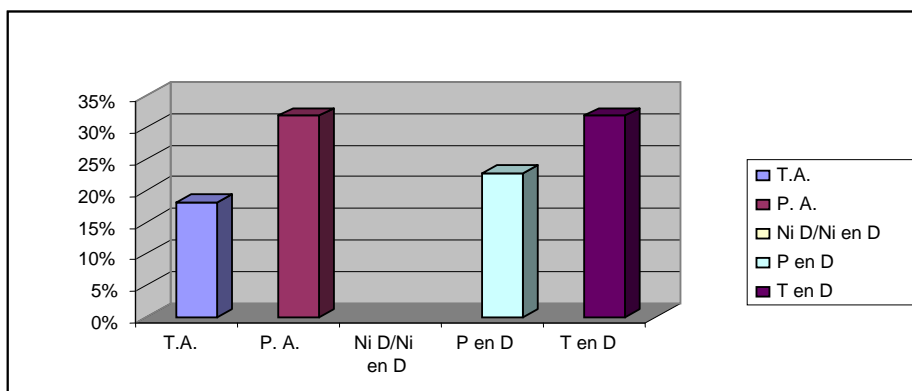
**GRAFICO N° 5**  
**Registro de Contribuyentes Automatizado**



**Fuente: Riera N. (2010)**

## GRÁFICO N° 6

## Censos a los Contribuyentes



Fuente: Riera N. (2010)

**Análisis:** Los resultados arrojados por este ítem permite inferir que mas de la mitad de la muestra encuestada, un (22,73%) respondió que esta parcialmente en desacuerdo en que se realizan censos a los contribuyentes que permita mantener actualizado sus registros permanentemente, y el (31,82%) respondió que esta totalmente en desacuerdo que se realicen censos a los contribuyentes que permita mantener actualizado sus registros permanentemente. Se evidencia que el personal encuestado reconoce que no se realizan censos a los contribuyentes, situación negativa para el Departamento ya que no existe una data fidedigna de recontribuyentes en el municipio. Además el (31,82%) de la muestra encuestada esta parcialmente de acuerdo que se realizan censos a los contribuyentes; y el (18,18%) de la muestra encuestada esta de acuerdo que realicen censos a los contribuyentes, es decir que menos de la mitad de la muestra afirma que si se realizan censos a los contribuyentes. Este resultado afirma que el Departamento de Hacienda, no realiza censos a los contribuyentes, lo que

manera separada del resto de sus operaciones las sanciones relacionadas con la gestión tributaria, y el (36,36%) respondió que esta parcialmente de acuerdo que se identifica y registra de manera separada del resto de sus operaciones las sanciones relacionadas con la gestión tributaria, es decir que mas de la mitad de la muestra afirma que si se identifican y registran separadamente del resto de las operaciones las sanciones a nivel tributario Municipal; y un (31,82%) menos de la mitad de la muestra respondió estar totalmente en desacuerdo que se identifica y registra de manera separada del resto de sus operaciones las sanciones relacionadas con la gestión tributaria. Este ítem demuestra que las sanciones a los contribuyentes existentes en el Municipio se llevan separadamente con respecto a los otros procesos dentro del Departamento, es positivo ya que se cumple con los procesos administrativos en el Departamento de Hacienda

8.- Existe un sistema que verifique las deudas y los pagos de cada uno de los contribuyentes.

#### CUADRO Nº 10

##### Verificación de las Deudas y los Pagos de Cada uno de los Contribuyentes

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
T. A.	3	13,63%
P. D	10	45,50%
N. D/ N en D		
P en D	4	18,18%
T en D	5	22,73%

#### GRÁFICO Nº 8

9.- Se desarrollan estrategias tributarias para la recaudación de impuestos tales como: descuentos por pronto pago y convenimientos de pagos.

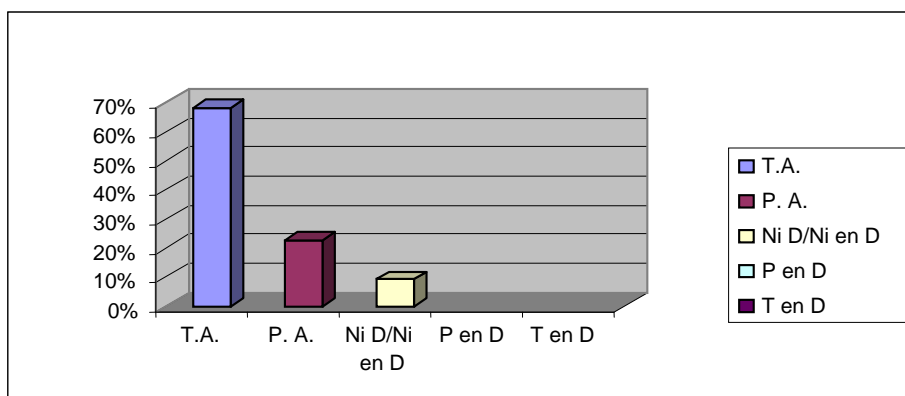
**CUADRO N° 11**

**Estrategias Tributarias para la Recaudación de Impuestos**

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
T. A.	15	68,18%
P. D	5	22,73%
N. D/ N en D	2	9,09%
P en D		
T en D		

**GRÁFICO N° 9**

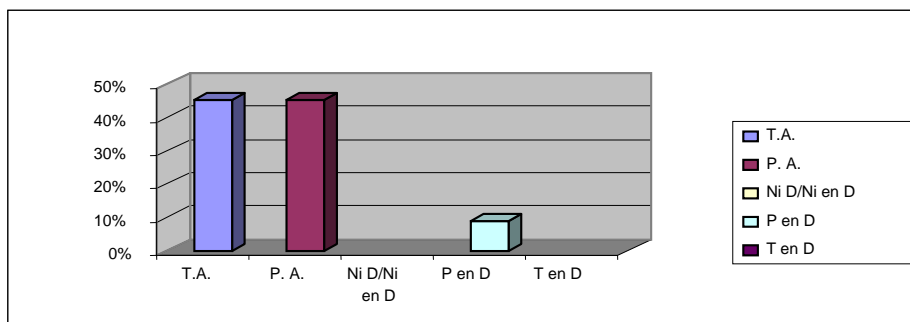
**Estrategias Tributarias para la Recaudación de Impuestos**



**Fuente: Riera N. (2010)**

**Análisis:** Los resultados arrojados por este ítem expresa que el (68,18%) de la muestra respondió que esta totalmente de acuerdo que se desarrollan estrategias tributarias para la recaudación de impuestos tales como: descuentos por pronto pago y convenimientos de pagos, este porcentaje es

### Cumplimiento de las Operaciones que se Realizan en el Departamento de Hacienda



**Fuente: Riera N. (2010)**

**Análisis:** En la encuesta realizada expresa que el (45,45%) de la muestra respondió estar totalmente de acuerdo, y el (45,45%) de la muestra respondió que esta parcialmente de acuerdo es decir que ambos resultados afirman que si se revisan periódicamente el cumplimiento de las operaciones que se realizan en el departamento de Hacienda, y el (9.09%) respondió estar parcialmente en desacuerdo que se revisan periódicamente el cumplimiento de las operaciones que se realizan en el departamento de hacienda. La respuesta arrojada por este ítem indica que la Dirección de Hacienda mantiene una supervisión de las operaciones que se realizan diariamente.

Luego de haber estudiado y analizado cada una de las preguntas del instrumento definido anteriormente se pudo determinar el diagnostico de la situación actual del Departamento de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Juan José Mora del Estado Carabobo.

A continuación se presenta el resultado de la encuesta:

- Se observo que no existe un sistema que verifique las deudas y los pagos de los contribuyentes al momento que los mismos lo solicite.
- Si existen estrategias para realizar la recaudación de impuestos en el Municipio.
- Se supervisan las operaciones que realiza diariamente el personal que labora en la Dirección de Hacienda.



DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>.- No existe un manual de normas y procedimientos.</li> <li>.- poca capacitación para el personal que labora en el departamento.</li> <li>.- Los sistemas automatizados son lentos y poco confiables.</li> <li>.- no se realizan censos a los contribuyentes.</li> <li>.- desactualización en materia fiscal.</li> <li>.- No realizan jornadas de actualización de contribuyentes.</li> <li>.- No motivan a los contribuyentes a cumplir con su obligación tributaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>.- Que no se realice una buena recaudación.</li> <li>.- Un personal no calificado debilita los procesos de fiscalización.</li> <li>.- No existe uniformidad de criterios en el personal que conforma el departamento.</li> <li>.- No se cumpliría con las metas establecidas en el presupuesto anual.</li> </ul>

Para identificar las debilidades existentes en los procesos que se realizan en el Departamento de Hacienda, fue necesario el análisis de los factores internos y externos mediante la realización de un cuadro foda, que tiene como objetivo el resumen y evaluación de la información del ente Municipal, y competitiva del área de estudio. Una vez analizado los factores internos y externos, se pudo constatar que si existe un sistema automatizado que registra los contribuyentes que realizan actividad económica en el Municipio Juan José Mora, el cual cumple con el art. N° 14 de la Ordenanza Municipal, pero es un sistema que no es lo suficientemente operativo y por ende genera atraso a la hora de identificar y actualizar la data de los

Debe señalarse, que para obtener resultados de eficiencia, eficacia y economía en la gestión empresarial no se puede dejar a un lado la aplicación de un sistema de control con obligaciones indispensables para el logro de dichos objetivos.

Por esta razón, esta guía de estrategias tiene como finalidad examinar y censurar con suficiente antelación la realidad del Departamento de Hacienda, a fin de lograr esta herramienta el aseguramiento y conducción ordenada y eficiente de las actividades llevadas a cabo en este departamento, evitando fallas en los procesos de fiscalización.

Debe señalarse, que la presente propuesta está conformada por varios aspectos que van desde su justificación, que no es mas que las razones de peso derivadas de los resultados obtenidos en el estudio realizado previamente; el propósito u objetivo en el cual se plantea la finalidad de la misma; el planteamiento del problema, el cual es un esbozo de la situación real presentada dentro del Departamento de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Juan José Mora del Estado Carabobo.

## **JUSTIFICACION**

La presente guía es de suma importancia, ya que mediante su aplicación la Alcaldía del Municipio Juan José Mora podrá darle solidez y eficacia a las actividades llevadas a cabo en el Departamento de Hacienda, donde la implementación de políticas y procedimientos ordenados, darán como resultado la optimización y confiabilidad de sus resultados, de manera que la información arrojada por el departamento es confiable y veraz.

funciones, los lineamientos a seguir en el área, el cual estimule el desempeño del personal del Departamento, así mismo debe quedar plasmado en dicho manual la utilidad de los formatos a utilizar en el Departamento.

Capacitar al personal que labora en el Departamento de Hacienda en relación a los proceso de fiscalización de impuestos a las Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios y de Índole Similar, fundamentándolo en la promoción de cursos, talleres y seminarios, los cuales se realizaran con el fin de instruir y actualizar en materia tributaria como gestión estratégica, además podrían implementarse mecanismos que faciliten el mejoramiento y asimilación de la profesionalización del personal a través de becas a los trabajadores.

Que exista una comunicación fluida en todos los niveles del departamento donde la información relacionada con el logro de los objetivos sea accesible a casa uno de ellos.

Aplicar programas sistematizados que permitan obtener una data de contribuyentes existentes en el Municipio, con la finalidad de optimizar las operaciones para prestar un mejor servicio.

Capacita al personal para la realización de censos a los contribuyentes estableciendo la zonificación de los mismos y dotando al personal de uniformes, folletos, volantes, dictar charlas instructivas con el fin de promocionar la importancia del pago de impuesto, de esta manera tener actualizado la data de contribuyentes existentes en el Municipio.

Crear un sistema que registre las deudas y pagos de los contribuyentes, los cuales, puedan obtener una información veraz y confiable.

un sistema eficaz de control y desarrollar a su vez el objetivo de la presente propuesta, las cuales se presentan a continuación:

**División del Trabajo:** El control completo de una operación en ningún caso debe estar a cargo de una sola persona, este proceso debe cumplir de manera obligatoria y separada con las siguientes fases: Autorización, aprobación, ejecución y registro.

**Fijación de Responsabilidad:** Los documentos y transacciones realizados en el departamento deben estar soportados debidamente de forma tal que se pueda determinar la responsabilidad sobre las anotaciones y operaciones realizadas. Se podrá delegar la autoridad más no la responsabilidad.

**Rotación del Personal:** A fin de aumentar la eficiencia del trabajo y limitar los riesgos de fraude, posibilitando su descubrimiento y en caso de producirse es necesario de rotación de los empleados del departamento de manera tal que todos tengan conocimiento sobre el proceso de fiscalización de impuestos Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar, en caso de faltar algún funcionario bien sea por enfermedad o por otro motivo el trabajo diario no se detenga.

**Uniformidad de Criterios:** Los funcionarios del Departamento de Hacienda, tengan los mismos criterios para que un contribuyente acuda a la unidad en busca de información la misma se le suministre de manera veraz y confiable.

**Trabajo en Equipo:** Motivar al equipo de trabajo a través de charlas, talleres o cursos de manera tal que los mismos se sientan identificado con su

Comprobar el cumplimiento de los sistemas de control interno vigentes y sus modificaciones autorizadas estableciendo su calidad, eficiencia y fiabilidad así como el cumplimiento de los principios generales en que se basan.

Comprobar el cumplimiento de normas de todo tipo, resoluciones, circulares, decretos entre otros. Emitidas internamente, como por el despacho del Alcalde y la Cámara Municipal.

Verificar la calidad, eficiencia y confiabilidad del sistema administrativo jurídico, con énfasis en el aseguramiento de la calidad de su control interno y su validación.

Verificar físicamente junto al responsable del departamento los documentos que respaldan la existencia del impuesto Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar.

Comprobación de que todos los ingresos productos de los pagos de los contribuyentes han sido correctamente cargados y contabilizados en sistema de acuerdo a los parámetros establecidos en el departamento.

Realizar auditorias de control interno sobre las transacciones del Departamento de Hacienda.

Dirigir la administración del personal conforme con el sistema de meritos y sanciones.

Aplicar las recomendaciones resultantes de la evaluaron del control interno.

6. Actualización de los sistemas de Computación a los fines de mejorar el servicio a los contribuyentes, para una mayor eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios, desarrollando progresivamente información, seguimiento y control de la gestión.

7. El Departamento de Hacienda debe lograr cumplir las metas presupuestarias planteadas por la Administración municipal para cada año.

Es de hacer notar que aunque la propuesta esta enmarcada a suministrar estrategias a fin de optimizar los procedimientos para la fiscalización de impuestos Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar, hay que tomar en cuenta que deben plantearse mejoras que busquen estimular y motivar al personal que labora en el Departamento de Hacienda, que aun cuando no se profundiza en ello es necesario abordarlo y plantearlos, ya que afectan directamente la puesta en practica de estas estrategias.

Puentes Carlos M. (2005). **Ley Orgánica del Poder Publico Municipal**, 4ª Edición San Cristóbal, Venezuela.

Ramírez Alejandra (2003). <http://www>. **Badulcia, Análisis de los entes Públicos Como Sujeto pasivo de hecho en el impuesto al valor agregado a los fines de exigir obligación tributaria por confusión caso PDVSA.**

Sanmiguel S. Efraín E. (2006). **Diccionario de Derecho tributario**, 1era Edición., Lizcalibros, C.A. Valencia Venezuela.

Serna G. Humberto (1996) **Gerencia Estratégica**, Séptima Edición, Global Ediciones.

Ven economía, (2003). **Hemeroteca. Armonización de los tributos Municipales**, Vol. 20. [www.veneconomia.com](http://www.veneconomia.com).