



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y
CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



**ESTRATEGIAS GERENCIALES DE OPTIMIZACIÓN PARA LA
RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS
DE INDUSTRIA, COMERCIO, SERVICIOS O DE ÍNDOLE SIMILAR EN LA
ALCALDÍA DEL MUNICIPIO GUACARA, ESTADO CARABOBO**

Autoras:
Contreras Angélica
Estrada, Yuleidys
Guzmán, Diana

Bárbula, Julio de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y
CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



**ESTRATEGIAS GERENCIALES DE OPTIMIZACIÓN PARA LA
RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS
DE INDUSTRIA, COMERCIO, SERVICIOS O DE ÍNDOLE SIMILAR EN LA
ALCALDÍA DEL MUNICIPIO GUACARA, ESTADO CARABOBO**

Tutor:

Leonardo Villalba

Autoras:

Contreras, Angélica
Estrada, Yuleidys
Guzmán, Diana

**Trabajo de Grado presentado para optar al título de
Licenciadas en Contaduría Pública**

Bárbula, Julio de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y
CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**ESTRATEGIAS GERENCIALES DE OPTIMIZACIÓN PARA LA
RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS
DE INDUSTRIA, COMERCIO, SERVICIOS O DE ÍNDOLE SIMILAR EN LA
ALCALDÍA DEL MUNICIPIO GUACARA, ESTADO CARABOBO**

Tutor: Leonardo Villalba

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y
Contaduría Pública.
Por. **Prof. Leonardo Villalba**
C.I.: 7.042.292

Bárbula, Julio de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y
CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE VEREDICTO DEL TRABAJO DE GRADO

N° Exp. 4021

Periodo: 1S-2015

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **ESTRATEGIAS GERENCIALES DE OPTIMIZACIÓN PARA LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS DE INDUSTRIA, COMERCIO, SERVICIOS O DE ÍNDOLE SIMILAR EN LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO GUACARA, ESTADO CARABOBO**

Elaborado y Presentado por:

CONTRERAS ANGELICA	19365257	CONTADORIA PUBLICA
ESTRADA YULEIDYS	19479138	CONTADORIA PUBLICA
GUZMAN DIANA	17777121	CONTADORIA PUBLICA

Estudiantes de esta Escuela, se realizó bajo la tutoría del Profesor LEONARDO VILLALBA C.I. 7.042.292: reúne los requisitos exigidos para su aprobación.

Aprobado

No Presento

Jurados

LEONARDO VILLALBA
MIEMBRO PRINCIPAL-TUTOR

ROGELIO HERNANDEZ
COORDINADOR

ADRIAN PACHECO
MIEMBRO PRINCIPAL

MARIA CONCEPCION MULINO
SUPLENTE

En Bárbula a los 20 días del mes de Julio de 2015

AGRADECIMIENTOS

A Dios Todopoderoso por darme vida y buena salud, por ser mi guía y compañía en todo momento y por todas las bendiciones que recibo de él a diario. Gracias Diosito!

A mis padres por traerme al mundo, por todo su esfuerzo durante mi crianza y por enseñarme valores y principios que llevo conmigo en todo momento. Gracias mamá y papá!

A mi esposo, mi fiel compañero de vida por todo su amor y apoyo incondicional, por su entrega y dedicación a diario para conmigo, por sus abrazos y sus palabras de aliento y fortaleza cuando me he desvanecido. Gracias mi amor!

A mi hermosa hija, mi mayor regalo de Dios, por llegar a mi vida y convertirse en el mejor motivo para culminar mi carrera y tratar de ser mejor persona a diario. Gracias princesa Mia!

A mi gran familia por su amor incondicional, por su confianza y apoyo en todo momento. Gracias familia!

A mis amigas y compañeras de tesis por su valiosa amistad y por acompañarnos y apoyarnos en este gran logro. Gracias Yule y Diana!

A mi team divinuras por su gran amistad, por todos los momentos compartidos de risas, llanto y alegrías. Lo logramos Divinuras!

A la profesora Zulay Chávez y al profesor Dr. Leonardo Villalba por todo su apoyo y valioso tiempo guiándonos en la elaboración de este trabajo. Muchas gracias!

A todas aquellas personas y amistades que de una u otra forma me apoyaron y creyeron en mí para la culminación de esta meta.

Muchas gracias a todos

Angélica

AGRADECIMIENTOS

Primero que nada quiero agradecer al Altísimo Supremo, el creador de todo "Dios", porque sin su voluntad, no fuese llegado a donde estoy, por lo bueno y lo malo, que ha sido motivación para lograr esta meta. Gracias Diosito!

A la Mujer de mi vida: mi mamá Mirian Gutiérrez, por ser mi amiga, compañera, por tener su apoyo incondicional, y que a pesar de las circunstancias siempre está allí para mí. Gracias por el simple hecho de haberme llevado en el vientre durante 9 meses, por la educación, crianza, valores inculcados. Gracias Mamá. Te Amo Inmensamente!

A mi Papá Miguel Estrada, que aunque no hemos compartido mucho como Padre e Hija, me diste la vida. Gracias. Te Amo Papá!

A mis Hermanos, que han sido ejemplo a seguir, en especial a Micleidy Estrada que incondicionalmente ha estado allí para mí, y siempre has respondido con un consejo cuando tengo dudas de hacer algo, y me has guiado por el camino correcto. Gracias!

A mis Hermanitas Gabriela y Catherine que han sido motores para impulsarme a cada día seguir adelante y no decaer, esto también va para ustedes. Gracias!

A mi Abuelo Eulogio Gutiérrez, y tío Freddy Gutiérrez que desde el cielo siempre me acompañan. Gracias!

A mi cuñado Anibal, porque gracias a ti, conocí esta hermosa carrera de la cual me enamoré. Gracias!

A mis amigas y compañeras de tesis, que a pesar de que no nos conocimos desde el primer semestre, formamos un excelente equipo, y que con paciencia, compromiso, comunicación, constancia y perseverancia llegamos hasta acá. Lo logramos chicas. Gracias!

A la profesora Zulay Chávez por guiarnos académicamente en la elaboración del proyecto y al profesor Dr. Leonardo Villalba, por el tiempo que nos dedicó para culminar este trabajo. Gracias!

Finalmente a todas esas personas, familiares y amigos que creyeron en mí. Gracias!

Micleidy

AGRADECIMIENTOS

Al creador de todo, el que me ha dado fortaleza cuando a punto de caer he estado; por ello con toda la humildad que mi corazón puede emanar, agradezco primeramente a Dios. "GRACIAS DIOS MÍO, por permitirme alcanzar esta meta".

A mi madre Marielis Velasco, porque a pesar de haberla perdido, ella me formo con valores, hábitos y buenos sentimientos.

De igual forma a mi padre Larry Guzmán, que me ha enseñado a luchar.

A mis hermanos que han sido ejemplo de perseverancia.

A mi querida sobrina Leana Patricia, este logro también te pertenece.

A mi abuelo Luis Alfredo Velasco que en vida siempre me dio una palabra de aliento, cuando la necesitaba.

A mi abuela Laura Inés Gachama por ser una mujer excepcional, que ayudo en mi crianza

A mi tío José Rosario Velasco que ha estado presente en los momentos importantes de mi vida.

A mi novio Gianni Spitaleri por apoyarme todo este tiempo.

Al Licenciado Miguel Torrence por prestarnos su apoyo en la elaboración de este trabajo.

Gracias a la Profesora Zulay Chávez por guiarnos en el proyecto, a nuestro Tutor Dr. Leonardo Villalba, por su tiempo y apoyo.

A mis amigas que gracias al equipo que formamos, logramos llegar al final del camino.

Y a todos aquellos que de una u otra forma han estado a mi lado y estarán hoy, mañana y siempre

¡Gracias a ustedes!

Diana



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y
CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



ESTRATEGIAS GERENCIALES DE OPTIMIZACIÓN PARA LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS DE INDUSTRIA, COMERCIO, SERVICIOS O DE ÍNDOLE SIMILAR EN LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO GUACARA, ESTADO CARABOBO

Autoras: Contreras, Angélica; Estrada, Yuleidys y Guzmán, Diana

Tutor: Leonardo Villalba

Fecha: julio de 2015

RESUMEN

Los procesos de recaudación de impuestos municipales representan una gran relevancia e indiscutiblemente, son una herramienta para el aumento de los recursos presupuestarios en el país, sin embargo, en Venezuela se puede observar como en su mayoría la recaudación en los municipios presenta grandes fallas. Es por ello que las investigadoras decidieron dedicar este trabajo al estudio del proceso de recaudación del impuesto sobre actividades económicas de industria, comercio, servicios o de índole similar en la Alcaldía del municipio Guacara, en el estado Carabobo, con la finalidad de establecer una serie de estrategias gerenciales para la optimización de dicho proceso de recaudación. Para alcanzar los objetivos propuestos, se formuló una metodología enmarcada en una investigación descriptiva, bajo la modalidad no experimental de campo; para la cual fue necesaria la implementación de una entrevista como técnica de recolección de datos, por medio de una guía de entrevista como instrumento de recopilación de datos, que fue aplicada a los trabajadores administrativos de la Dirección de Hacienda del municipio Guacara en el Estado Carabobo. Entre las principales conclusiones a las que llegaron las investigadoras, se puede decir que el proceso de recaudación del impuesto se realiza de manera manual, mediante el llenado de formularios en la dirección de hacienda, además que la población del municipio Guacara posee muy poca concientización acerca de las obligaciones tributarias, por lo cual se recomendó implementar un sistema automatizado para el cobro de los tributos en la sede de la Dirección de Hacienda, así como también, llevar a cabo campañas de concientización de índole educacional e informativa.

Palabras Clave: Recaudación Tributaria, Estrategias Gerenciales.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y
CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



OPTIMIZATION MANAGEMENT STRATEGIES FOR THE COLLECTION OF TAX ON ECONOMIC ACTIVITIES OF INDUSTRY, TRADE, SERVICES OR SIMILAR MEASURES IN MAYORALTY GUACARA, CARABOBO

Authors: Contreras, Angélica; Estrada, Yuleidys y Guzmán, Diana

Tutor: Leonardo Villalba

Date: July, 2015

ABSTRACT

The process of collecting municipal taxes represent a highly relevant and arguably, are a tool for increasing the budgetary resources in the country, however, as can be seen mostly in the municipalities fund it has major flaws. That is why the researchers decided to dedicate this work to study the process of collecting tax on economic activities of industry, trade, services, or of a similar nature in Guacara mayor of the municipality, in the state of Carabobo, in order to establish a series of management strategies for optimizing the process of collection. To achieve the objectives, methodology framed in a descriptive, not experimental mode in the field it is made; for which the implementation of an interview as a technique for data collection , through an interview guide as a tool for data collection, which was addressed to administrative workers address estates of the municipality Guacara in the State was required Carabobo. Among the main conclusions arrived at by the researchers, one can say that the process of tax collection is done manually, by filling out forms in the direction of finance, in addition to the population of the municipality Guacara has very little awareness about tax obligations, so it is recommended to implement an automated system for the collection of taxes in the direction of finance, and also carry out awareness campaigns and informative nature education.

Keywords: Tax Collection, Management Strategy.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Tutor: LEONARDO VILLALBA

Título del Proyecto: **ESTRATEGIAS GERENCIALES DE OPTIMIZACIÓN PARA LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS DE INDUSTRIA, COMERCIO, SERVICIOS O DE ÍNDOLE SIMILAR EN LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO GUACARA, ESTADO CARABOBO**

CAPÍTULO I	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
El Problema				
Planteamiento del Problema - Formulación del Problema-Objetivos de la Investigación-Justificación-Alcance y Limitaciones	1.-	07/11/2014	1° Definir claramente el Objetivo de la Investigación 2° Faltó desarrollar el Planteamiento del Problema, Formulación del Problema, Objetivo de la Investigación (corregir y mejorar) y Justificación de la Investigación. 3° Corregir y Mejorar el Título	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	05/12/2014	Veredicto: Observaciones de fondo y Forma	Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	01/04/2015	Modificar el Título del Proyecto de: Estrategias Gerenciales para optimizar el proceso de recaudación del impuesto sobre actividades económicas de industria, comercio, servicios o de índole similar en la alcaldía del municipio Guacara, estado Carabobo cambiar a Estrategias Gerenciales De Optimización Para La Recaudación Del Impuesto Sobre Actividades Económicas De industria, Comercio, Servicios O De Índole Similar En La Alcaldía Del Municipio Guacara, Estado Carabobo	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Período Lectivo: 1S/2015

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Tutor: LEONARDO VILLALBA

Título del Proyecto: ESTRATEGIAS GERENCIALES DE OPTIMIZACIÓN PARA LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS DE INDUSTRIA, COMERCIO, SERVICIOS O DE ÍNDOLE SIMILAR EN LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO GUACARA, ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO II	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Marco Teórico				
Antecedentes de la Investigación- Bases Teóricas- Definición de términos- Marco Normativo Legal (opcional)- Sistema de Variables e Hipótesis (opcional).	1.-	05/12/2014	Observaciones de fondo y Forma. Faltó Constancia de Aceptación, Índice General. Definición de Términos básicos y Lista de Referencias.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	03/02/2015	Observaciones de fondo y Forma	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	29/04/2015	Adicionar antecedentes de los años: 2014, 2013, 2012 porque nos informo que son 5 años anteriores a la fecha que estamos realizando la Investigación, solo teníamos el 2011 y 2010. En las Bases Teóricas eliminar: La obligación de los tributos, los impuestos y clasificación de los Impuestos en Venezuela, cambiar por: Estrategias Gerenciales, Recaudación Tributaria y Educación Tributaria	Tutor:
				Est./Invest.
Est./Invest.				



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Tutor: LEONARDO VILLALBA

Título del Proyecto: **ESTRATEGIAS GERENCIALES DE OPTIMIZACIÓN PARA LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS DE INDUSTRIA, COMERCIO, SERVICIOS O DE ÍNDOLE SIMILAR EN LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO GUACARA, ESTADO CARABOBO**

CAPITULO III Marco Metodológico	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Tipo de Investigación- Diseño de la Investigación- Descripción de la Metodología- Población y Muestra- Técnica e Instrumento de Recolección de Datos- Análisis de Datos- Cuadro Técnico Metodológico.	1.-	03/02/2015	Observaciones de fondo y Forma. Faltó Cronograma de Actividades (Diagrama de Grantt) recursos institucionales, Recursos Humanos, Recursos Económicos y Financieros (tabla)	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	29/04/2015	Marco Metodológico: Redactarlo En Pasado Y Relacionarlo Con El Objetivo. Eliminar: plan administrativo del proyecto, el Diagrama De Gantt. Cronograma De Actividades De La Investigación, Recursos Institucionales, Económicos Y Financieros, y el Cuadro 3 Presupuesto Para Llevar a Cabo La Investigación.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

TRABAJO DE GRADO Tutor: LEONARDO VILLALBA E-mail del Tutor: lvillal2007@gmail.com

Título del Trabajo: ESTRATEGIAS GERENCIALES DE OPTIMIZACIÓN PARA LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS DE INDUSTRIA, COMERCIO, SERVICIOS O DE ÍNDOLE SIMILAR EN LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO GUACARA, ESTADO CARABOBO

CAPITULO IV Análisis e Interpretación de Resultados	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Elaboración del instrumento-Validación del Instrumento-Aplicación del Instrumento-Análisis e Interpretación de Resultados	1.-	02/06/2015	Observaciones de fondo y Forma	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Oficina de Apoyo a la Investigación



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Periodo Lectivo: 1S/2015

TRABAJO DE GRADO

Tutor: LEONARDO VILLALBA E-mail del Tutor: lvillal2007@gmail.com

Título del Trabajo: ESTRATEGIAS GERENCIALES DE OPTIMIZACIÓN PARA LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS DE INDUSTRIA, COMERCIO, SERVICIOS O DE ÍNDOLE SIMILAR EN LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO GUACARA, ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO V	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
La Propuesta				
Presentación de la Propuesta- Justificación de la Propuesta- Fundamentación de la Propuesta- Factibilidad de la Propuesta- Objetivos de la Propuesta- Estructura de la Propuesta.	1.-	02/06/2015	Analizar la matriz FODA en el contexto del objetivo específico en función del general.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Agradecimientos.....	v
Resumen.....	viii
Control de Etapas del Trabajo de Grado.....	x
Índice de Cuadros.....	17
Introducción.....	18
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	20
Formulación del Problema.....	23
Objetivos de la Investigación.....	24
Objetivo General.....	24
Objetivos Específicos.....	24
Justificación de la Investigación.....	25
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes.....	27
Bases Teóricas.....	34
Estrategias Gerenciales.....	34
Recaudación Tributaria.....	38
Educación Tributaria.....	43
Bases Legales.....	45
Definición de Términos Básicos.....	48
CAPITULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Tipo de Investigación.....	50
Diseño de Investigación.....	51
Población y Muestra.....	52
Unidades de Estudio.....	53
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	53
CAPITULO IV	
ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	
Análisis y presentación de resultados.....	56
Oportunidades de Mejora (Matriz FODA).....	72

CAPÍTULO V	
LA PROPUESTA.....	74
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	79
LISTA DE REFERENCIAS.....	82
ANEXOS.....	86

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N°	Pág.
1. Cargos de la Organización que forman parte de la Población.....	52
2. Cuadro Técnico Metodológico.....	55
3. Almacenamiento de la Información.....	56
4. Acceso de los Fiscales al Sistema de la Dirección de Hacienda.....	57
5. Procedimiento para el Pago de los Impuestos Municipales.....	58
6. Control del Incumplimiento de las Obligaciones Fiscales.....	59
7. Control de las Omisiones o Falsedades.....	61
8. Proceso de Fiscalización.....	63
9. Rapidez y Fluidez de los Procesos de Exoneraciones, Exenciones y Rebajas.....	64
10. Funcionamiento del Mecanismo de Sanciones.....	66
11. Programas de Educación Tributaria para Primaria y Secundaria.....	68
12. Programas de Educación Tributaria para la Comunidad Universitaria.....	69
13. Métodos Suficientes de Información al Contribuyente.....	70
14. Concientización de Parte del Contribuyente.....	70
15. Análisis FODA.....	72

INTRODUCCIÓN

La recaudación fiscal es la base de la gerencia del Estado para poder garantizar la redistribución de la riqueza y ofrecer servicios al colectivo de ciudadanos que debe atender. En Venezuela existen diversos impuestos, de acuerdo a la división política se dividen en nacionales, regionales y municipales, esta investigación aborda el análisis de la recaudación de Impuestos Municipales en el municipio Guacara, Estado Carabobo

La importancia de los impuestos municipales se encuentra en que aparte del situado constitucional que reciben tales entidades públicas, la contribución a través de estas herramientas fiscales le permiten realizar obras y gestiones adicionales, ajustadas a las necesidades locales y que van en función de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos que conviven en el municipio.

El trabajo está conformado por el Capítulo I, denominado “El Problema”, en donde se realiza la aproximación inicial al problema de investigación, denominada “Planteamiento del Problema”, se formulan los “Objetivos de la Investigación”, y del mismo modo se explican brevemente las razones que motivan la realización de este estudio y los aportes que este genera, en la “Justificación de la Investigación”.

En el capítulo II, denominado “Marco Teórico Referencial” se plantea la perspectiva teórica de la investigación, en primer término a través de los “Antecedentes”, donde se realiza un breve recuento de investigaciones realizadas con anterioridad, y que se relacionan con el trabajo actual. En el siguiente apartado “Bases Teóricas”, se esbozan las teorías que sustentan la investigación; seguidamente, en “Bases Legales”, se analizan los aspectos

legales que atañen al objeto de estudio, y finalmente en este Capítulo se presenta el “Definición de Términos Básicos”, que orientan al lector en los términos técnicos propios del trabajo.

En el Capítulo III, denominado “Marco Metodológico” se incluye la clasificación de la investigación desde diversos criterios, así como las unidades de estudio, y en general los aspectos metodológicos de la investigación, como lo es el cuadro técnico metodológico, mediante el cual se descomponen los objetivos en partes más simples para su análisis de manera más sencilla.

En el Capítulo IV, se reflejan los resultados obtenidos y los análisis correspondientes, del instrumento de recolección de datos aplicado; finalmente, en el Capítulo V se presenta la propuesta, conjuntamente con las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio realizado.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Los sistemas socioeconómicos en el mundo tienen la particularidad de no ser perfectos, por este motivo existen una serie de instancias de común acuerdo social, en este caso, el Estado que tiene la responsabilidad de organizar la convivencia social con base en los acuerdos de las mayorías (por lo menos en los sistemas democráticos), para garantizar los derechos humanos, económicos y sociales de todos los ciudadanos. Para tal fin, el Estado debe proveerse de recursos en función de generar obras, servicios, productos, programas sociales, entre otros, que se traduzcan en calidad de vida para todas las personas.

Los instrumentos utilizados por el Estado en todo el mundo para realizar la función redistributiva de las riquezas generadas a través de los diversos modos de producción son muchas, pero por excelencia desde la época feudal la forma de abastecerse de recursos para realizar las actividades propias del Estado son los tributos o impuestos, que de acuerdo con Rosas (2008:265), son “prestaciones en dinero, al Estado y demás entidades de Derecho Público, que las mismas reclaman en virtud de su poder coactivo, en forma y cuantía determinadas unilateralmente y sin contraprestación especial con el fin de satisfacer las necesidades colectivas”.

El respecto, el carácter coactivo implica mandato de obligatorio cumplimiento, además la forma de pago y las cantidades a pagar son determinadas de forma impositiva por el Estado, y los agentes económicos que deben pagarlas no reciben nada a cambio de forma directa. En este

sentido, los impuestos existen en el sistema económico porque los resultados del proceso productivo, la riqueza, no se distribuye uniformemente entre todas las personas, por tanto se deben garantizar los derechos humanos y civiles a todos.

Los impuestos son administrados por el Poder Ejecutivo, es decir, el órgano de elección popular encargado de gobernar en cada región designada. En la unidad más pequeña; como lo son los municipios, se tiene que los impuestos son regulados bajo ciertos parámetros establecidos constitucionalmente, como lo afirma Puga (2007), quien menciona que:

Constitucionalmente los ingresos municipales derivan principalmente de 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 y servicios; los impuestos sobre inmuebles urbanos, vehículos, espectáculos públicos, juegos y apuestas lícitas, así como por propaganda y publicidad comercial, entre otros. En Venezuela, los impuestos municipales varían según la entidad territorial municipal y su regulación se ubica en las Ordenanzas Municipales correspondientes, conforme a lo establecido en Ley Orgánica del Poder Público Municipal (p. 1)

En consecuencia las variaciones mencionadas por el autor, hace que la recaudación de impuestos municipales sea heterogénea en cada unidad, precisamente porque cada municipio posee un ente legislador y un Poder Ejecutivo diferente, gracias a la descentralización y a la autonomía que otorga la Constitución (con los límites mencionados en la cita). Por consiguiente, se permite que los municipios en su gestión puedan planificar, ejecutar y gestionarse de forma diferente, atendiendo a una serie de características que los diferencia unos de otros.

En el Estado Carabobo, existen catorce municipios, entre los cuales se encuentra el municipio Guacara, ubicado al noreste del estado y con un crecimiento poblacional, industrial y comercial importante en los últimos veinte años. Se debe destacar, que la entidad presenta un crecimiento de la industria y el comercio, como lo establece el Instituto Nacional de Estadística (2014), el cual especifica que para 1990 era de 198 la cantidad de empresa y comercios que se desenvolvían en el municipio, mientras que para 2010 se ubicaba en 3238, lo que significa un extraordinario crecimiento.

Así mismo, los datos antes reseñados implican a su vez un incremento poblacional importante y evidente, dada la actividad económica creciente; esta situación conlleva a un mayor esfuerzo por parte del ejecutivo municipal dirigido a la recaudación de los impuestos, como se pudo conocer a través de algunos artículos de prensa, como el presentado por Ramos (2014:18) en el periódico Notitarde de fecha 12-03-2014, donde explica que “la Alcaldía de Guacara debe realizar un esfuerzo en generar conciencia en las empresas y locales comerciales acerca del pago del Impuesto sobre actividades económicas de Industria, Comercio, Servicios o de índole similar”.

Es importante acotar, que en el acto del tributo ocurren ciertas desviaciones, tales como la evasión o la elusión, las cuales consisten en evitar el pago del impuesto, bien sea de forma ilegal o utilizando artilugios válidos pero poco éticos para no cancelar el mismo. Del mismo modo, se pueden apreciar otras causas de la poca recaudación del impuesto, entre las que encuentra la gestión tributaria de los órganos encargados de la recaudación, en este caso la Alcaldía de Guacara.

En este orden de ideas, es de suma importante la planificación, la ejercitación y la supervisión del proceso de recaudación, para que éste logre

la mayor cantidad de recursos recabados, desde la mayor cantidad de agentes económicos posibles; en contra posición una gestión deficiente en este sentido, pudiera estar afectando la capacidad de gestión de la Alcaldía en cuanto a su proceso de redistribución, obras y servicios sociales, entre otros.

El problema de la Alcaldía de Guacara en cuanto a la recaudación del Impuesto específicamente sobre actividades económicas de Industria, Comercio, Servicios o de índole similar, está relacionada con el hecho de que a medida que crece la población, las empresas y los comercios, las instituciones encargadas de la recaudación y redistribución de los tributos, requieren de una y gestión más eficiente y que abarque mayor número de contribuyentes, con la finalidad de invertir en mejoras, tales como, el mantenimiento de la vialidad, las obras públicas y el aseo urbano, entre otras; por lo tanto la Alcaldía está en la obligación de atender las necesidades de los ciudadanos en este sentido, como una de sus funciones primordiales.

Por todo lo expuesto anteriormente, se considera relevante estudiar la situación del Impuesto sobre actividades económicas de Industria, Comercio, Servicios o de índole similar así como las posibilidades de mejorar y optimizar el proceso de recaudación en la Alcaldía de Guacara.

Formulación del Problema

¿Cuál es la situación actual en el proceso de recaudación del Impuesto sobre actividades económicas de Industria, Comercio, Servicios o de índole similar en la Alcaldía del Municipio Guacara, Estado Carabobo?

¿Qué oportunidades de mejora tiene el proceso de recaudación del Impuesto sobre actividades económicas de Industria, Comercio, Servicios o de índole similar en la Alcaldía del Municipio Guacara, Estado Carabobo?

¿Cómo se puede optimizar el proceso de recaudación del Impuesto sobre actividades económicas de Industria, Comercio, Servicios o de índole similar en la Alcaldía del Municipio Guacara, Estado Carabobo?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer estrategias gerenciales de optimización para la recaudación del Impuesto sobre actividades económicas de Industria, Comercio, Servicios o de índole similar en la Alcaldía del Municipio Guacara, Estado Carabobo.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual del proceso de recaudación del Impuesto sobre actividades económicas de Industria, Comercio, Servicios o de índole similar en la Alcaldía del municipio Guacara, Estado Carabobo.

Analizar las oportunidades de mejora a nivel gerencial en el proceso de recaudación del Impuesto sobre actividades económicas de Industria, Comercio, Servicios o de índole similar en la Alcaldía del municipio Guacara, Estado Carabobo.

Diseñar estrategias de optimización y fortalecimiento a nivel gerencial para la recaudación del Impuesto sobre actividades económicas de Industria,

Comercio, Servicios o de índole similar en la Alcaldía del municipio Guacara, Estado Carabobo.

Justificación de la Investigación

Las diferentes instancias gubernamentales en Venezuela, tienen entre otras funciones, garantizar servicios que tengan efectos positivos en la calidad de vida de los ciudadanos, para tal fin; se valen de diversas herramientas, entre las que se encuentra los impuestos. La eficiencia en la obtención de ingresos a través de este mecanismo garantiza que las diferentes entidades; tal es el caso de la Alcaldía del municipio Guacara del Estado Carabobo, tengan los recursos necesarios para poder proveer de estos servicios, además que los mismos tengan la calidad necesaria y beneficien a la mayor cantidad de ciudadanos posible.

Del mismo modo, y de acuerdo con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en su artículo 179, Numeral 2 establece que “los impuestos sobre actividades económicas de industria, comercio, servicios o de índole similar, son ingresos propios del municipio, con las limitaciones establecidas en la misma”, por lo que la Administración Municipal tiene la facultad o potestad de regular esta materia y siendo que la economía es dinámica y día a día requiere la actualización de las formas de recaudar los impuestos derivados de ella, a fin de evitar la evasión tributaria, lo cual va en detrimento del Patrimonio Municipal y por ende de los ciudadanos; se plantea esta investigación, con el propósito de optimizar la recaudación de impuestos en el municipio Guacara del Estado Carabobo.

La investigación se enmarca como un aporte a la línea de investigación Mega Tendencia Tributaria, además estará a disposición de los estudiantes

de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FACES) de la Universidad de Carabobo (UC) y para estudiantes provenientes de otras casas de estudios que se desarrollan en el áreas de las Ciencias Sociales que deseen indagar, investigar o darle continuidad a la temática abordada en esta ocasión, referente a la recaudación de impuestos a nivel municipal, puesto que todos los estudiantes de Administración Comercial, Contaduría Pública y carreras afines deben contar con competencias que garanticen el cumplimiento de las exigencias en materia impositiva a todos los niveles de la administración pública.

El estudio representa para las investigadoras una oportunidad invaluable para demostrar los conocimientos adquiridos en la formación profesional, además de una ocasión excelente para demostrar la capacidad de análisis y producción de soluciones ante problemas reales del entorno de trabajo, implementando las herramientas investigativas y metodológicas manifestando el dominio adecuado de las mismas.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Una vez que se ha reducido el problema a términos precisos y explícitos, a través del planteamiento y los objetivos de la investigación, el marco teórico referencial según Balestrini (2006:89) es aquel que “determina la perspectiva de análisis, la visión del problema que se asume en la investigación, muestra la voluntad del investigador de analizar la realidad a estudiar de acuerdo a una explicación pautada por los conceptos de un determinado paradigma teórico”. Por lo cual, se presentan a continuación los elementos que lo conforman, inicialmente los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, las bases legales y la definición de términos básicos.

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación son aquellos trabajos científicos que se relacionan con la misma y aportan conocimiento para su desarrollo. Según Tamayo y Tamayo (2003:72), consiste en “todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado, constituye los antecedentes del problema”. A continuación se presenta un resumen de algunas investigaciones realizadas en el área de estudio, que por su vinculación representan los antecedentes de esta investigación.

Del Valle, L. (2013), mediante su investigación titulada “Gestión de la Cultura Aduanera y Tributaria en la Comunidad Indígena Wayuu del municipio Guajira del Estado Zulia (2010-2012)”; El cual fue su trabajo de grado presentado ante la Universidad del Zulia, para optar al Título de Magister Scientiarum en Gerencia Pública, se planteó como objetivo general

analizar la gestión de la cultura aduanera y tributaria en la comunidad indígena wayuu del municipio Guajira del Estado Zulia, durante el periodo 2010-2012.

Para llevar a cabo el estudio, la autora estableció un tipo de investigación descriptiva, ubicándose en la modalidad de investigación cualitativa bajo el enfoque etnográfico, a través de un estudio de campo, para lo cual abordo una población que estuvo conformada por una muestra de cinco (05) informantes, lo cuales son representante de la comunidad wayuu, personal directivo de unidades educativas del municipio Guajira y expertos en materia tributaria, mediante unas entrevistas abiertas se lograron recoger los datos, para luego ser procesadas bajo la técnica interpretativa de categorización y teorización.

Como resultado de la investigación, se evidenció que para fomentar la cultura aduanera y tributaria en los ciudadanos Wayuu, es necesario transmitir los conocimientos tributarios a través de un proceso educativo desde temprana edad. Así mismo, la responsabilidad del Estado debe estar fundada en la satisfacción de las necesidades de la sociedad, y en el cumplimiento de los fines que la Carta Magna establece, lo cual generará confianza y propenderá a facilitar el pago de los tributos, todo ello por consiguiente, disminuirá los índices de evasión tributaria.

Asi mismo, como parte de las recomendaciones, se sugiere con esta investigación, implementar programas educativos como Canaimas y Centros Educativos Bolivarianos de Informática y Telemática, para incorporar software con tema tributario, para ser dirigido a los niños wayuu, igualmente es necesario establecer canales de información donde la comunidad pueda acceder a todo tipo de información tributaria de manera expedita.

Adicionalmente, esta investigación propone que la entidad recaudadora, en este caso el Servicio Nacional Integrado de la Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), realice monitoreo permanente del trabajo que se ejecuta para fomentar la cultura aduanera y tributaria en el municipio Guajira del Estado Zulia, para así mantener control de la gestión.

Como bien quedo desglosado, la intención y contenido del trabajo traído a colación, son bastantes similares a los presentados por las investigadoras, resulta ser un estudio de la gestión tributaria igualmente, por lo cual, represento sobre todo una base para los aspectos teóricos en cuanto a los impuestos municipales y la educación tributaria, en función de alcanzar los objetivos de este estudio.

Chirinos, J. (2012), realizo el estudio titulado “Análisis del Plan de Gestión Tributaria que Ejecuta la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del municipio Palavecino periodo 2011”, trabajo especial de grado presentado ante la Universidad Centrooccidental Lisandro Alvarado, para optar al título de Especialista en Tributación; el cual tuvo como objetivo general, evaluar el plan de gestión tributaria que ejecuta la Dirección de Hacienda del municipio Palavecino del Estado Lara, para el período 2011.

Con esta finalidad, la investigadora planteo un diseño de campo para un estudio de tipo descriptivo, para lo cual se utilizaron técnicas de recolección de datos en función de recabar la información necesaria, para mediante su análisis alcanzar los objetivos específicos. Entre estas técnicas que se usaron en la investigación, tenemos; la entrevista, para la cual se diseñó un compendio de veinte (20) preguntas relacionadas con el funcionamiento de la unidad en estudio y le fue aplicada al Director de Hacienda de la Alcaldía del municipio Palavecino.

Complementariamente, se diseñó una guía observacional para la identificación de técnicas de atención, divulgación y fiscalización, que lleva a cabo la Dirección de Hacienda. Posterior a la culminación de todo el análisis de la información recabada, la investigadora concluyo entre otras cosas, que La Dirección de Hacienda del municipio Palavecino no posee una estructura Organizativa definida, es decir, existen deficiencias de tipo administrativo organizacional que ocasionan dificultades de tipo funcional.

Partiendo de las conclusiones, la autora recomendó principalmente aplicar correctamente el plan de gestión tributaria municipal de acuerdo a los planteamientos y objetivos diseñados, en consonancia a los requerimientos del sistema tributario municipal, considerando que la planificación incluye diferentes áreas estratégicas tanto internas como externas, que todas integran el sistema tributario y que son parte importante a considerar en la planificación.

Por lo tanto, se puede aseverar que este trabajo significo un ejemplo a seguir para las investigadoras, dado que mediante su ayuda se pudo direccionar la investigación en función de diagnosticar la situación actual de la gestión tributaria en la dirección de Hacienda de la Alcaldía del municipio Guacara, además de servir como un basamento teórico y práctico muy útil, al tener ambas investigaciones la misma línea de investigación, referente al análisis de la gestión tributaria.

Hernández, B. (2011), presento el trabajo de grado “Lineamientos Estratégicos para Mejorar la Gestión Tributaria en materia de Recaudación de Impuestos Municipales en el municipio Bejuma del Estado Carabobo”; el cual fue elaborado ante la Universidad de Carabobo, para optar al título de Especialista en Gerencia Tributaria. Para su realización se planteó como

objetivo general diseñar lineamientos estratégicos para mejorar la gestión tributaria en materia de recaudación de impuestos municipales en el municipio Bejuma del Estado Carabobo.

El trabajo antes mencionado, se considera una investigación descriptiva en la modalidad de proyecto factible, ya que su principal finalidad fue diseñar una serie de estrategias que deben ser aplicadas para alcanzar una gestión de recaudación de impuestos más eficiente; para tal propósito, se consideró la información directamente del órgano objeto de estudio y de un universo de contribuyentes del que se tomó una muestra de doscientas (200) personas, los datos obtenidos se tabularon y analizaron mediante tablas y gráficos.

De esta manera, una vez finalizada la fase de análisis e interpretación de los resultados se determinó que la Dirección de Hacienda Municipal de la Alcaldía de Bejuma carece de una estructura o apoyo administrativo bien definido; tanto a nivel operativo como a nivel estratégico que le permita darle cumplimiento a lo estipulado en las Ordenanzas tributarias de este municipio. Así mismo, que los contribuyentes tienen poco conocimiento de la ordenanza municipal, que las metas de recaudación no se cumplen, que no hay mecanismos de control y fiscalización.

No obstante, las recomendaciones están orientadas a seguir un fortalecimiento de los procesos administrativos y tributarios y a la vez se plantea lineamientos estratégicos que el órgano administrativo debe seguir. En síntesis, esta investigación tiene una profunda relación con el presente estudio, ya que para la realización de ambos trabajos se realiza el análisis de la gestión tributaria para posteriormente proponer estrategias de mejoramiento de dicho proceso, ante la recaudación de los impuestos,

mediante la estructuración de un proyecto, por lo tanto la primera representa un modelo para llevar a cabo la propuesta.

Arteaga, Y. y Guevara, Z. (2011); en su trabajo Especial de Grado, titulado “Efectividad de las Estrategias aplicadas por la Alcaldía Bolivariana del municipio Puerto Cabello, en la recaudación de la gestión tributaria en el período 2010”. El trabajo fue elaborado para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública en la Universidad Panamericana del Puerto. El objetivo general fue analizar la efectividad de las estrategias aplicadas por la Alcaldía Bolivariana del municipio Puerto Cabello en la Recaudación de Impuesto de la Gestión Tributaria en el periodo 2010, la metodología utilizada se ubica dentro de un diseño de investigación bibliográfico de tipo documental con un nivel descriptivo.

Las principales conclusiones de la investigación fueron de que el Servicio Municipal de Administración Tributaria (SEMAT) de Puerto Cabello, en la Alcaldía del municipio Puerto Cabello no cuenta con una buena plataforma informática que le permita brindar información oportuna a los contribuyentes generando la falta de información sobre los deberes formales que se deben cumplir con el gobierno local, teniendo en cuenta que posiblemente las fallas generadas en la página Web se deba a poco tiempo de haber sido implantado.

También se concluyó que el personal que labora en el SEMAT carece de información importante para la gestión tributaria municipal, tal como la ubicación de dónde se pueden adquirir las Ordenanzas, aunado esto a que muchos de los hipervínculos de la página web no se encuentran en funcionamiento, por otra parte, existe poca publicidad respecto del organismo

de recaudación como de la obligación del pago de los tributos salvo cuando quedan pocos días para la fecha tope de cancelación.

La vinculación existente entre el trabajo referido y la presente investigación es que se refiere a un caso de estudio similar (la Alcaldía del municipio Puerto Cabello) que se propone este trabajo, en un período de tiempo donde el marco jurídico no ha variado sustancialmente en materia de impuestos, por lo que permite a las autoras tener una visión inicial de la situación de recaudación de impuestos para poder acercarse al problema objeto de estudio con una orientación y conocimiento previo necesario para abordarlo.

Álvarez, J. y Robles, M. (2010), en su Trabajo Especial de Grado, titulado “Estrategias para la Recaudación de Tributos para maximizar la obtención de ingresos propios en la Alcaldía del municipio Juan José Mora, Morón - Estado Carabobo”. El trabajo fue elaborado para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública en la Universidad Panamericana del Puerto, el objetivo general fue proponer estrategias para la recaudación de la Alcaldía del municipio Juan José Mora.

La investigación se enmarcó dentro de un proyecto factible, apoyada en la investigación documental y de campo, donde la población objeto de estudio estuvo conformada por 10 empleados que laboran en la dirección de hacienda de la Alcaldía del municipio Juan José Mora, la muestra fue del 100 por ciento de la población, así mismo, la recolección de información se obtuvo a través de la entrevista y se usó como instrumento un cuestionario; conformado por preguntas cerradas de tipo dicotómico.

Los resultados permitieron concluir, entre otros aspectos, que en la Alcaldía del municipio Juan José Mora existen fallas en la formulación de los objetivos de recaudación, la fijación de metas y la asignación de tareas que puedan contribuir con el proceso de fiscalización y recaudación; por lo cual los autores recomiendan una jornada para sensibilizar al personal en la necesidad de estudios de planificación para tener un mejor convencimiento de lo que se espera, con qué medios se va a realizar, como y cuando. La vinculación de este trabajo a la presente investigación radica en la importancia que se le da a recaudación como estrategia esencial para la gestión municipal, siendo la elusión uno de los aspectos que la afecta.

Bases Teóricas

Las bases teóricas son muy importantes para cualquier investigación, ya que permiten enmarcar el problema a estudiar en ciertos conocimientos científicos ya producidos; Balestrini (2006:91) explica que “las fundamentación teórica (...) muestra la voluntad del investigador, de analizar la realidad objeto de estudio a una explicación pautada por los conceptos, categorías y el sistema preposicional, atendiendo a un determinado paradigma teórico”. De acuerdo a lo anterior, se presentan una serie de conceptualizaciones y teorías para dar sustento al presente trabajo.

Estrategias Gerenciales

Las estrategias son un plan amplio, unificado e integrado que relaciona las ventajas estratégicas de una organización con los desafíos del ambiente y se le diseña para alcanzar los objetivos a largo plazo, tal como lo afirma Serna (2002:32), quien establece que las estrategias “son las acciones que deben realizarse para mantener y soportar el logro de los objetivos de la

organización y de cada unidad de trabajo y así hacer realidad los resultados esperados al definir los proyectos estratégicos”.

En este sentido, es la respuesta de la organización a su entorno en el transcurso del tiempo, además es el resultado final de la planificación estratégica; así mismo, para que una estrategia sea útil debe ser consistente con los objetivos organizacionales. De esta manera, la formulación de estrategias incluye el establecimiento de la misión, visión y valores de una propuesta, la fijación de los objetivos, el desarrollo de las estrategias y la decisión de cuales se van a escoger.

Por su parte, la ejecución de estrategias requiere que la organización establezca metas, diseñe políticas, motive a sus empleados y asigne recursos de tal manera que las estrategias formuladas puedan ser llevadas a cabo en forma exitosa. Finalmente, la evaluación de estrategias comprueba los resultados de la ejecución y formulación.

Las estrategias gerenciales, definen el cómo lograr y hacer realidad la determinación de los propósitos fundamentales a largo plazo y de los objetivos de una empresa, tienen un propósito determinado y anteceden a las acciones para las cuales se aplican, al respecto David (1991:176), señala que “es un proceso apasionante que permite a una organización ser proactiva en vez de reactiva en la formulación de su futuro, como también se puede decir que es la formulación, ejecución y evaluación de acciones que permiten que una organización logre sus objetivos”.

Por consiguiente, la gerencia tiene como función principal diseñar una serie de estrategias que vayan enmarcadas en los objetivos de la organización, y que garanticen el correcto desenvolvimiento de las acciones

dentro de la misma. Por esta razón es muy importante que se desarrolle un estilo que se adelante a los cambios y se adapte a éstos; para complementar lo antes mencionado, se cita a Lezama (2007), que define la gerencia estratégica como:

Un proceso donde la organización planifica con claridad lo que desea lograr, y utiliza estrategias para disminuir o anular la incertidumbre, a través de la incorporación de mucha creatividad e innovación, respondiendo rápidamente, con opciones flexibles a los problemas que impactan a la empresa, todo con el fin de tener éxito, crear el futuro y agregar valor. (p. 33).

Respecto a lo anterior, se puede decir que las directrices de una organización deben desarrollarse a partir de una gerencia estratégica, aprovechando las oportunidades claves de su entorno, minimizando el impacto de las amenazas externas, para mediante el uso de sus fortalezas vencer sus debilidades internas. Así mismo, una estrategia implementada correctamente ayuda a asignar y ordenar correctamente los recursos de la organización, con el fin de anticiparse a los cambios en el entorno y a las acciones de los competidores

Para formular estrategias se debe hacer un profundo análisis tanto interno como externo en la organización, para definir un plan de acción que oriente los esfuerzos a mejorar la posición actual de la organización o institución en cuanto a su razón de ser; dado que gerenciar estratégicamente permite mediante una toma de decisiones acertada orientar a la organización hacia el logro de sus metas y objetivos. En relación a lo anterior, David (1991), señala que:

Su importancia radica en la necesidad de determinar el concepto de la empresa y su naturaleza, así como también, el por qué están allí, y a quien le sirven, los principios y los valores bajo los cuales deben funcionar y lo que el futuro de su empresa debe ser. Así como también necesite evaluar la dirección en la que avanza para determinar si esta será la ruta más efectiva para desempeñar la visión y la misión empresarial; permitiendo responder interrogantes como ¿Qué cambio de dirección pueden ser tomados ahora? ¿Cómo y cuándo serán tomadas las decisiones futuras con respecto a la dirección de la empresa? (p. 177)

Es importante que las empresas varíen sus niveles estratégicos adaptándose a los cambios de los posibles factores externos, ya que cuando las estrategias de la gerencia son antiguas, su desarrollo será más difícil debido al impacto de la tecnología, la sociedad y sus acelerados cambios. En consecuencia, para toda organización o institución es de gran importancia decidir y plantear sus estrategias desde la gerencia por medio de unos objetivos sólidos y fundamentados en una visión de lo que se espera, lo que le permitirá:

- Proporcionar una base sólida para tomar decisiones, que mantendrá el enfoque en la dirección adecuada.
- Evitar tendencias que podrían dirigirlo al camino equivocado.
- Reforzar la misión y la visión.
- Acordar conjuntamente con las diferentes divisiones que constituyen a la organización la dirección a seguir.
- Ahorrar tiempo y esfuerzo.
- Incrementar los ingresos.
- Proporcionar un sentido claro de la dirección a todos los componentes de la institución.

Recaudación Tributaria

La recaudación, es el proceso mediante el cual el contribuyente procede a pagar la deuda o declaraciones tributarias; al respecto Arteaga (2005:298), la recaudación tributaria “es un proceso por medio del cual se recolectan los impuestos tanto nacionales, como estatales y municipales”; en otras palabras, es el procedimiento para hacer efectivo el pago de sumas de dinero de liquidaciones tributarias, ya sean provisionales o definitivas.

Dicho de otra manera, es el procedimiento para hacer efectivo el pago de sumas de dinero y otros bienes por concepto de deuda tributaria a favor de un ente público debidamente autorizado por la ley. Se debe aclarar que los tributos son una prestación obligatoria exigida por el estado, así lo considera Villegas (2002:189), quien los define como “las prestaciones en dinero que el estado exige en ejercicio de su poder de imperio, en virtud de una ley y para cubrir gastos que le demanda el cumplimiento de sus fines”.

También se le ha concebido como una prestación pecuniaria que el estado o ente público autorizado al efecto por aquel, en virtud de su soberanía territorial, exige de sus sujetos económicos sometidos a la misma. Por su parte, los principios administrativos de imposición se dieron a conocer en el siglo XVII D.C., por Adam Smith como certeza tributaria, comodidad impositiva, economía en la percepción de impuesto y equidad en la imposición.

En cuanto al principio de certeza tributaria, cabe destacar que no debe existir incertidumbre respecto al pago de tributo, la tasa a pagar no debe ser arbitraria y la cantidad y forma de pago debe darse a conocer de manera clara y precisa. Del mismo modo, el principio de comodidad impositiva, indica

que la administración debe proporcionar a la ciudadanía los mecanismos necesarios para cumplir sus obligaciones de pago del tributo de la manera más sencilla.

Igualmente, el principio de economía en la percepción de impuestos; impone que los gastos del estado para el recaudo de estos, deben ser de forma municipal; ya que así se evitará, que no se reduzcan los ingresos impositivos. Finalmente, el principio de equidad en la imposición dice; que los ciudadanos deben contribuir al mantenimiento de los gastos del estado, dependiendo de sus ingresos económicos.

Como antes se trató, el proceso de recaudación es un dogma que encuentra fundamento en la capacidad contributiva aplicable, aún en ausencia de una norma, por tal motivo, se debe fundamentar en la capacidad jurídica tributaria y política del estado, que no es un organismo económico.

A este respecto, Pérez citado por Moya (2001:486), establece que el proceso de recaudación “más que contribuir una fase autónoma dentro del procedimiento liquidatorio de gestión, posterior a su etapa resolutive, es más bien, una modalidad diferente del procedimiento de gestión”, tomando en consideración lo establecido por el autor; se puede decir que el procedimiento de gestión se basa en ejecutar los actos administrativos producidos por el procedimiento resolutive, que concluye con el acto de liquidación definitiva.

El ente hacedor o recaudador siempre va a ser la administración tributaria (nacional, estatal o municipal), dependiendo del tipo de tributo, no obstante el ente activo suele encargar la percepción del gravamen a terceros, facultándolo mediante un mandato para tal fin y por autorización de la ley; el

sujeto activo sigue siendo la administración tributaria quien no pierde su titular del redito. De esta manera, se puede contratar o designar a terceros como agentes de percepción o recaudación, pero lo que no le es permitido, es la contratación de terceros para fiscalizar a los contribuyentes, ya que esta función es indelegable.

En este sentido, la recaudación y pago del tributo debe estar reglada por la ley, no se puede exigir el pago de un tributo que no esté establecido por ley alguna. Por su parte, la administración tributaria debe tener como funciones, la recaudación de tributos, el cobro de intereses, dictamen de sanciones, entre otras; por tal razón la recaudación puede ser satisfecha por un sujeto pasivo en forma voluntaria o por vía el apremio (ejecución forzosa).

Se debe destacar la evolución que han sufrido los métodos de recaudación con el pasar del tiempo, muchas han sido las modalidades, pero las más reconocidas y diferenciadas; es en un principio, la colecta que se utilizaba primitivamente y se hacía por intermedio de recaudación elegida y bajo su responsabilidad, más adelante la recaudación por agentes concesionarios, que es la que se hace por particulares o compañías recaudadoras, siendo la modalidad de este sistema la de conocer una determinada cantidad correspondiente al ramo tributario; finalmente y aunque no es muy diferente a la anterior por sus responsables, se encuentra la recaudación por la vía web, como lo preveía Silvani (1996):

Los procedimientos para la recaudación están experimentando cambios profundos, primordialmente como consecuencia del impacto de la tecnología, no obstante estos cambios facilitan la tarea al contribuyente, por cuanto que la tecnología induce a la sustitución del registro en papel como constancia de los datos tributarios. (p. 345)

En los últimos años los municipios venezolanos han incrementado su dependencia de las transferencias nacionales, ante la falta de una planificación financiera y de una programación presupuestaria para estimar los ingresos tributarios. Es importante que los municipios cuenten con una autonomía fiscal, donde la generación de recursos económicos les permitan asumir con eficiencia la prestación de los servicios públicos, pero además deben realizar esfuerzos para obtener recursos propios a través de la recaudación de todos los tributos asignados.

Al respecto plantea González (1993), que los municipios venezolanos “aun cuando pareciesen tener una estable y diversificada base de ingreso, en la realidad muestran otra situación”, en relación a lo citado se puede observar que más de las tres cuartas partes de los municipios del país depende de apenas una fuente de recursos, la cual aporta como mínimo, la mitad del ingreso total. En este contexto se identifican tres tipos de comportamientos según la autora:

- Municipios con total dependencia de financiamiento a través de los aportes presupuestarios estatales, financiándose por la vía del situado.
- Municipios cuya principal fuente de financiamiento son ingresos propios generados por la vía tributaria.
- Municipios con una base equilibrada de financiamiento entre recursos de diversas fuentes. En esto casos, ninguna de las fuentes por si sola aporta más de una tercera parte del ingreso.

Con respecto a la obligación tributaria, es la relación de orden jurídico que se establece entre el Estado y los particulares, constituyendo una obligación, de dar sumas de dinero en la generalidad de los casos o dar cantidades de

cosas en las situaciones poco frecuente, en que el tributo es fijado en especies. Según Villegas (2006: 23), “la obligación tributaria puede definirse como el vínculo ex – lege, en virtud de la cual una persona en calidad de sujeto pasivo, está obligada hacia el Estado u otra entidad pública, al pago de una suma de dinero, por concepto de tributos y sus accesorios”, cuando se verifique el presupuesto de hecho previsto por la ley.

Este presupuesto lo constituye el denominado hecho imponible, el cual trata de enfocar lo relativo a los elementos de la obligación tributaria, a fin de alcanzar los objetivos establecidos. Luqui (2005: 19), define la obligación tributaria como “la suma del vínculo jurídico, y las otras obligaciones nacen por causa de ella, o son consecuencia”. Se considera que la relación jurídica tributaria es una obligación de dar (pagar el tributo), de hacer (declarar una renta o impuesto, cumplir con los deberes formales), de soportar (aceptar inspecciones, fiscalizaciones) y por último es una prestación accesoria (pagar las multas, intereses). Según, Moya (2001:54). La obligación tributaria presenta las siguientes características:

- (a) Es un vínculo personal entre el Estado y el sujeto pasivo.
- (b) Es un derecho público.
- (c) No un derecho real.
- (d) Es una obligación de dar (dinero o cosas).
- (e) Tiene su fuente en la ley.
- (f) Nace al producirse el presupuesto de hecho previsto en la ley.
- (g) Es autónoma.

En otras palabras, al existir un vínculo entre el Estado y el sujeto pasivo, nace la obligación tributaria ocurriendo desde el mismo momento en que se produce el hecho generador o hecho imponible, es decir, la realización del presupuesto establecido en la ley, que se vincula al sujeto que lo realiza como deudor del fisco nacional. Visto de esta forma, el primer elemento que interviene en una relación tributaria es el sujeto. Este a su vez, se divide en

sujeto activo y sujeto pasivo. Por su parte, el sujeto activo está representado por la Nación, el Estado y los municipios, los cuales tienen el derecho de exigir el pago de los tributos.

Educación Tributaria

La formación y desarrollo en el ámbito tributario tiene como objetivo; fundamentar una cultura tributaria, en este sentido, responde a una realidad relacionada con el aprendizaje recibido en el sistema educativo, así como, las orientaciones permanentes que se le deben suministrar en materia tributaria a los individuos; lo cual permite, contribuir con el cumplimiento de los deberes formales y facilitar el control ejercido por la administración tributaria.

Existe una gran cantidad de definiciones acerca del termino aprendizaje, sin que ninguna de ellas sea considerada universalmente aceptada, sin embargo entre algunas bastante reconocidas se encuentra la presentada por Domjan y Burhard (1996:32), quienes establecen que “el aprendizaje es un cambio duradero en los mecanismos de conducta, resultado de la experiencia con los acontecimientos ambientales”.

Respecto a lo anterior, el aprendizaje comprende un proceso por el cual se adquiere una nueva conducta, se modifica una antigua conducta o se extingue alguna conducta, como resultado siempre de experiencias o prácticas. Así mismo, el aprendizaje es la adaptación de los seres vivos a las variaciones ambientales para sobrevivir, por lo cual, madurar es necesario para aprender y adaptarse al ambiente de la manera más adecuada.

En referencia a la educación tributaria en búsqueda de la conciencia tributaria, se debe establecer como estrategia, la formación ciudadana, la cual según Álvarez (2003:36), está definida como “una práctica de pedagogía social dirigida al logro de la ciudadanía plena; de un trabajo de intervención sociocultural y educativa dirigido a impulsar un cambio en las representaciones y prácticas de la ciudadanía que una cierta sociedad tiene”; se puede decir entonces, que la formación ciudadana es un campo comprometido con el impulso de la reflexión, la revalorización, la transformación y la construcción de los sentidos, idearios y prácticas de la ciudadanía, para así generar cambios en las personas, en sus contextos y en sus interacciones.

Por lo cual, para ello, busca fortalecer a las personas como actores sociales, de forma que sean capaces de afrontar los retos vitales, sociales, culturales, políticos y económicos que se les presentan. Por su parte, la formación ciudadana, parte del reconocimiento de las problemáticas de la vida individual y de la vida colectiva, dando a la ciudadanía el valor histórico que le corresponde, y enfatizando en su íntima relación con la cultura.

Respecto a la educación tributaria, tiene su importancia en que el cumplimiento permanente de los deberes fiscales dependerá de la idoneidad del conjunto de valores, creencias y actitudes que conforman a la cultura tributaria, es por ello que la formación de esta cultura mediante los mecanismos de la educación tributaria, es fundamental para proveer de los conocimientos sobre el tema y la comprensión de la importancia de las responsabilidades individuales de las personas.

Adicionalmente, uno de los objetivos de la educación fiscal es hacer conciencia de que la tributación no solo es una obligación legal, sino un

deber de cada persona ante la sociedad; convenciendo al ciudadano, de que esta responsabilidad le confiere la autoridad moral necesaria para exigir al estado que haga un uso correcto y transparente de los recursos públicos.

En síntesis los ejes centrales para el establecimiento de una cultura tributaria general, son la información, la formación y la concientización, elementos que pueden ser direccionados mediante la aplicación constante de estrategias de educación tributaria.

Bases Legales

Las bases legales se refieren al sustento jurídico – legal del trabajo de investigación, las cuales deben estar relacionadas directamente con el tema de investigación. La potestad para la creación de los tributos municipales está consagrada en:

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) publicada en Gaceta Oficial N 36.860 de la República Bolivariana de Venezuela el 30 de Diciembre de 1999 en Caracas, se presentan los Artículos:

El numeral 13 del Artículo 156: La legislación para garantizar la coordinación y armonización de las distintas potestades tributarias; para definir principios, parámetros, y limitaciones, especialmente para la determinación de los tipos impositivos o alícuotas de los tributos estatales y municipales; así como para crear fondos específicos que aseguren la solidaridad internacional.

Artículo 169 La organización de los municipios y demás entidades locales se regirá por la constitución, por las normas que para desarrollar los principios

constitucionales establezcan las leyes orgánicas nacionales, y por las disposiciones legales de conformidad con aquellas dicten los Estados.

En el articulado anterior se establecen los principios tributarios básicos a nivel de impuestos municipales, indicando la autonomía que tienen estas entidades acerca en estos, así como las reglamentaciones generales. Más profundamente, la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010) publicada en Gaceta Oficial N° 6.015 Extraordinario del 28 de diciembre de 2010 en Caracas establece que:

Artículo. 162 El municipio a través de Ordenanzas podrá crear, modificar o suprimir tributos que le corresponden por disposición constitucional o que le sean asignados por la ley nacional o estatal. Así mismo los municipios podrán establecer los supuestos de exoneración o rebajas de esos tributos.

Artículo. 165 No podrá exigirse el pago de los impuestos, tasas o contribuciones municipales que no hubieren sido establecidas por el Consejo Municipal o Cabildo mediante la promulgación de una ORDENANZA.

Las Ordenanzas que regulen los tributos municipales deberán contener:

- 1.- La determinación del hecho imponible y de los sujetos pasivos.
- 2.- La base imponible, los tipos o alícuotas de gravamen o las cuotas exigibles, así como los demás elementos que determinan la cuantía de la deuda tributaria.
- 3.- Los plazos y forma de la declaración de ingresos o del hecho imponible.

En los artículos mencionados se establecen las características específicas de los impuestos municipales, resaltando que el medio para su establecimiento es a través de las Ordenanzas, así como los aspectos básicos que deben contener las mismas, como el hecho imponible, es decir,

el origen impositivo para el tributo, los sujetos pasivos, o quienes deben cancelarlo, así como los criterios en los cuales se basa el cobro del mismo (base imponible, alícuota, gravámenes), los plazos para la cancelación, las multas e infracciones y el resto de las características. De acuerdo con el Código Orgánico Tributario (2001) publicado en Gaceta Oficial N° 37.305 de fecha 17 de octubre de 2001 en Caracas. De este último se toman como base legal para la investigación los artículos:

Art. 8 Las leyes tributarias fijarán su lapso de entrada en vigencia. Sin no lo establecieran se aplicarán una vez vencidos los 60 días continuos siguientes a su publicación en la Gaceta Oficial.

El párrafo 4 del mismo artículo establece que: Cuando se trate de tributos que se determinen por períodos las normas referentes a la existencia o a la cuantía de la obligación tributaria regirán desde el primer día del período respectivo.

Lo anterior establece los lapsos de entrada en vigencia de las Ordenanzas municipales; además, de acuerdo con el desarrollo del principio constitucional de territorialidad recogido en el artículo 11 del código orgánico tributario; “las normas tributarias tienen vigencia en el ámbito espacial sometido a la potestad del órgano competente para crearlas”, por tanto se aplican sólo en el territorio municipal, en el caso de estudio seleccionado.

Además de lo anterior, La Ley Orgánica de Régimen Municipal publicada en Gaceta Oficial N° 4.109 de fecha 15 de junio de 1989 en Caracas en su artículo 3 establece que “todo impuesto que pretenda cobrar el municipio deberá previamente ser establecido por el Concejo Municipal y debe constar en una Ordenanza Municipal”. En el Artículo 114 de la misma ley establece que:

No podrá exigirse el pago de impuesto, tasas o contribuciones especiales municipales que no hubieren sido establecidos por el Concejo o Cabildo mediante la promulgación de una Ordenanza. La Ordenanza que lo establezca o modifique deberá determinar la materia o acto gravado, la cuantía del tributo, el modo del termino y la oportunidad en que este se cause y se haga exigible, las demás obligaciones a cargo de los contribuyentes, los recursos administrativos a favor de estos y las penas y sanciones pertinentes...

De acuerdo a lo anterior, se establece que el órgano encargado para establecer las tasas y montos de los impuestos a cancelar son los Concejos Municipales o Cabildos, en este sentido se puede decir que son estos entes quienes tienen la potestad de fijar estos gravámenes.

Definición de Términos Básicos

Administración Tributaria Municipal: Es aquella que tiene bajo su cargo la interpretación del complicado lenguaje de la legislación impositiva municipal, y uniformar los criterios de los funcionarios a través de ordenes e instrucciones que permitan la ejecución concordante de las normas en todas sus áreas de acción evitando la aplicación de criterios contradictorios dentro de sus propias estructuras, y de la discrecionalidad del funcionario en los casos que se asigne.

Contribuyente: Es el sujeto pasivo sobre el cual recae el cumplimiento de la obligación tributaria.

Cuota o Alícuota Impositiva: La cuota o alícuota impositiva del Impuesto Inmobiliario Urbano es el porcentaje que se aplica sobre el valor del inmueble para establecer o calcular el impuesto a pagar.

Fiscalización: La determinación tributaria implica un lógico control posterior por parte del fisco, cuyo objetivo es establecer si los sujetos pasivos cumplieron en forma debida los deberes formales emanados de la determinación. Tal tarea de control se denomina fiscalización de la determinación tributaria.

Impuesto: Es un tributo que se paga para la satisfacción de necesidades públicas o servicios públicos, cuyo costo no es posible individualizar.

Ordenanza: Constituye el instrumento legal, el cual establece normas sobre asuntos específicos para un municipio determinado.

Potestad Tributaria: Es la facultad que tiene el estado de crear unilateralmente tributos y hacer posible su cobro o recaudación, cuyo pago serán exigidos a las personas sometidas a su competencia tributaria especial.

Recaudación: Consiste en el ejercicio de la función administrativa conducente a la realización de los créditos tributarios a favor de cualquiera de las entidades públicas territoriales acreedoras del tributo, dotadas de poder y potestad tributaria.

Registro de Contribuyentes: Son todos los contribuyentes inscritos en el municipio.

Tributos: Ingresos públicos de Derecho público que consisten en prestaciones pecuniarias obligatorias, impuestas unilateralmente, exigidas por una administración pública como consecuencia de la realización del hecho imponible al que la ley vincule en el deber de contribuir

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este Capítulo, se presentan los métodos mediante los cuales se realizó la presente investigación. En este sentido, Palella y Martins (2010:80) establecen que el marco metodológico “es el conjunto de procedimientos que se sigue en las ciencias para alcanzar el conocimiento”. Para tal fin se indican a continuación aspectos como la clasificación de la investigación; según el tipo y diseño de la misma, las unidades estudiadas, las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados, así como los aspectos administrativos para la ejecución del proyecto.

Tipo de Investigación

Se define esta investigación como un trabajo descriptivo, acerca del cual Arias (2006:26), menciona que “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento”; De acuerdo a lo anterior; en la investigación se tuvo como finalidad la determinación de las principales características de los elementos de la recaudación de impuestos en el municipio de Guacara.

Asimismo este trabajo se enmarca en la modalidad de proyecto factible, ya que, el mismo va dirigido a encontrar soluciones a la problemática existente en el ente objeto de estudio, para satisfacer las necesidades observadas sobre la problemática. A este respecto, Hurtado (2007:117), define al proyecto factible de la siguiente manera, “este tipo de investigación intenta proponer soluciones a una situación determinada a partir de un proceso previo de indagación. Implica explorar, describir, explicar y proponer alternativas de cambio, mas no necesariamente ejecutar la propuesta”.

Diseño de la Investigación

En cuanto al diseño de la investigación, este trabajo se tipifica como no experimental, al respecto, Corral y Otros (2011:18) indican que este tipo de estudios “son aquellos en los que no se manipulan variables”, en este sentido, las investigadoras no tienen la posibilidad ni la intención de manipular las variables de la investigación por tanto se enmarco dentro de esta clasificación.

Este trabajo se clasifica dentro de las características de una investigación de campo, definida por Palella y Martins (2010:88) como aquella que “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables”, por lo tanto, la investigación dirigida al estudio de la recaudación de impuestos en el caso de estudio que se plantea, se desarrolla en su ambiente natural del cual las investigadoras alcanzaron la recolección de datos por medio de una técnica estructurada para tal fin.

El apoyo en las teorías e investigaciones referentes al caso de estudio del cual se sustentó este trabajo, hace que también este clasificado como un estudio documental, al que Arias (2006:25), define como “un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas”, en referencia a lo antes expuesto, para la realización del proceso investigativo se examinaron documentos como leyes y ordenanzas, que permitieron corroborar si la gestión tributaria de la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del municipio Guacara, cumple con las normativas previstas para tal fin

Población y Muestra

Es importante indicar los sujetos que aportaron datos relevantes para este estudio, a los cuales se denomina población. Arias (2006:81) indica que la población es “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para ser estudiadas”; por lo tanto, la característica principal necesaria para considerar los miembros de la población; es el conocimiento administrativo de los procesos de recaudación de impuestos municipales en la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del municipio Guacara. De acuerdo con este criterio, existen cinco (5) empleados administrativos en dicha Institución que reúnen este atributo.

Cuadro N° 1. Cargos de la Organización que forman parte de la Población

Cargos	Cantidad
Gerente de Recaudación	1
Analistas de Recaudación	2
Supervisor de Recaudación	1
Fiscal de Recaudación	1

Fuente: Contreras, Estrada y Guzmán (2015)

Por lo reducido de la población, no fue necesaria la determinación de una muestra o subconjunto para su estudio, tal como lo menciona Arias (2006:82) “si la población, por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra”, en este sentido, como se pudo abarcar la población por completo en el tiempo establecido para la investigación y con los recursos que disponían las investigadoras, no se determinó una muestra.

Unidades de Estudio

Las unidades de estudio se refieren a aquellos sujetos, grupos de personas, objetos, documentos o cualquier otro elemento que permita obtener los datos en los cuales se sustenta la investigación; existen en esta investigación como unidades de estudio, algunos documentos examinados, que son aquellos que contienen la información desde el punto de vista jurídico – normativo de los impuestos municipales del caso de estudio, y los registros llevados en la Dirección de Hacienda de la Alcaldía de Guacara, acerca de los tales impuestos, estos son:

Documentos Jurídicos:

- Ley Orgánica de Impuestos Municipales.
- Ordenanza de Impuesto sobre las Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para el desarrollo de esta investigación, se hizo pertinente recabar datos de la realidad objeto de estudio, para tal fin, se seleccionó una técnica y un instrumento, que permitieron desarrollar este proceso. Es conveniente aclarar, que las técnicas de recolección de datos, se refieren a la forma como fue recogida la información, mientras que los instrumentos representan los mecanismos de registro de los datos durante la aplicación de la técnica, al respecto, Arias (2006:67), aclara que “se entiende por técnica, el procedimiento particular de obtener datos o información”.

La técnica seleccionada para llevar a cabo la recolección de la información fue la entrevista semi estructurada, que es contextualizada por Hernández, Fernández y Batista (2010:428), como la técnica que se “basa en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados”. De esta manera, se abordó al colectivo investigado, los cinco (5) trabajadores de la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del municipio Guacara.

Por su parte para llevar a cabo la entrevista semi estructurada, se utiliza como instrumento de recolección de datos una guía de entrevista, la cual está definida por Hurtado (2007:161), aquel “instrumento propio de la técnica de la entrevista. En ella el investigador señala los temas o aspectos en torno a los cuales va a preguntar”; cabe resaltar, la idoneidad de esta técnica e instrumento, ya que se buscó obtener información detallada en este caso y opiniones de personas con conocimientos técnicos en materia

Cuadro N° 2
Cuadro Técnico Metodológico

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUM.	FUENTE
Diagnosticar la situación actual del proceso de recaudación del Impuesto sobre actividades económicas de Industria, Comercio, Servicios o de índole similar en la Alcaldía del municipio Guacara, Estado Carabobo	Proceso de Recaudación	Mecanismos que permiten la recaudación de los impuestos	1. Registro de información del contribuyente 2. Proceso de cobro del impuesto 3. Acción fiscalizadora	1.1. Bases de datos 1.2. Sistemas de información 2.1 Proceso automatizado 3.1 incumplimiento de obligaciones 3.2 Omisiones o falsedades	Entrevista (Guía de Entrevista)	5 Trabajadores Administrativos de la Dirección de Hacienda
Identificar oportunidades de mejora a nivel gerencial en el proceso de recaudación del Impuesto sobre actividades económicas de Industria, Comercio, Servicios o de índole similar en la Alcaldía del municipio Guacara, Estado Carabobo	Recaudación del Impuesto	Oportunidades de mejoras a nivel gerencial, respecto al proceso de recaudación de impuestos para las actividades económicas de industria, comercio, servicios o de índole similar	4. Proceso de recaudación tributaria 5. Educación tributaria	4.3 Fiscalización 4.4 Exoneraciones, exenciones y rebajas 4.5 Sanciones 5.1 Formación básica 5.2 Formación Avanzada 5.3 Información 5.4 Concientización	Entrevista (Guía de Entrevista)	5 Trabajadores Administrativos de la Dirección de Hacienda
Diseñar estrategias de optimización y fortalecimiento a nivel gerencial para la recaudación del Impuesto sobre actividades económicas de Industria, Comercio, Servicios o de índole similar en la Alcaldía del municipio Guacara, Estado Carabobo	<p align="center">NO ES OPERACIONALIZABLE</p> <p align="center">Es necesario realizar la recogida de datos en los objetivos anteriores para poder descomponer este objetivo a partir de la información recabada</p>					

Fuente: Contreras, Estrada y Guzmán (2015)

CAPITULO IV

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

En este capítulo se llevó a cabo todo el análisis de los datos aportados por los trabajadores administrativos de la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del municipio Guacara en el Estado Carabobo; con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados y poder diseñar las estrategias gerenciales que se deben implementar, en función optimizar la recaudación del impuesto sobre actividades económicas de industria, comercio, servicios o de índole similar en el municipio.

Análisis de la Entrevista

Cuadro N° 3

Almacenamiento de la Información

Cargo	¿De qué manera se almacena toda la información acerca de los contribuyentes?
Gerente de Recaudación	Sistematizada y en archivos físicos.
Analista de Recaudación	Existen dos maneras de procesar la información de los contribuyentes: - Mediante el expediente físico (toda la información requerida por ATC al momento de procesar una licencia). - Mediante el sistema interno de la dirección (en base al soporte físico que presentan los contribuyentes al inscribirse en dicha institución).
Analista de Recaudación	A través del sistema
Supervisor de Recaudación	Electrónica y Manual.
Fiscal de Recaudación	Se almacena a través del sistema.

Fuente: Contreras, Estrada y Guzmán (2015)

Los trabajadores establecen que el almacenamiento de la información acerca de los contribuyentes, en la Dirección de Hacienda del municipio Guacara en el Estado Carabobo, se lleva a cabo por medio de registros físicos y mediante un sistema electrónico; lo que indica que los fiscales y cualquier empleado de la dirección de hacienda que lo requiera, puede acceder de manera rápida a la información utilizando el sistema y en el caso de que este presente fallas, tienen un registro escrito como base de datos segura.

Cuadro N° 4

Acceso de los Fiscales al Sistema de la Dirección de Hacienda

Cargo	¿La dirección de hacienda cuenta con un sistema automatizado que le permita acceder a los fiscales a la información de los contribuyentes desde cualquier lugar y en cualquier momento?
Gerente de Recaudación	No.
Analista de Recaudación	En primer término hablamos que toda la información de los contribuyentes que se tiene en nuestro sistema interno es suministrada por los fiscales inspectores IV, por tanto ellos tienen acceso a conocer los expedientes de todas las razones sociales que existen en el municipio.
Analista de Recaudación	No.
Supervisor de Recaudación	No, solo en las oficinas de Hacienda.
Fiscal de Recaudación	No.

Fuente: Contreras, Estrada y Guzmán (2015)

Aunque la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del municipio Guacara, mantiene registros en una base sistematizada de datos, esta es de carácter interno exclusivamente, por lo cual solo pueden tener acceso los trabajadores desde las propias instalaciones u oficinas de la dirección. Esto

quiere decir que los fiscales no tienen acceso desde cualquier lugar a información que podría ser de su utilidad, en el caso de las visitas que se realizan a los diferentes locales para fiscalizar a los contribuyentes.

Cuadro N° 5
Procedimiento para el Pago de los Impuestos Municipales

Cargo	¿El pago de los impuestos municipales por parte de los contribuyentes se realiza por medio de algún procedimiento automatizado?
Gerente de Recaudación	No. De manera manual a través del llenado de planillas.
Analista de Recaudación	Si, tienen diversos medios para cancelar los impuestos como lo son: - Efectivo - Cheque de Gerencia - Transferencias - Punto de Venta Luego de presentarse el pago formal por la jefatura de caja y recaudación es cuando se hace el conocimiento a la Administración Tributaria que dicho pago fue realizado.
Analista de Recaudación	No.
Supervisor de Recaudación	No, el contribuyente va a la dirección y allí realiza el procedimiento de pago.
Fiscal de Recaudación	No.

Fuente: Contreras, Estrada y Guzmán (2015)

La Dirección de Hacienda del municipio Guacara no cuenta con algún procedimiento automatizado que agilice el proceso de pago de los impuestos por parte de los contribuyentes, en cambio el pago se realiza de manera asistencial en la sede de la dirección, por medio del llenado manual de planillas, dirigiéndose a la taquilla de pago y luego de ahí se transfiere a la

administración tributaria para dar conocimiento que dicho pago ha sido realizado.

Lo que hace suponer, que la instalación de un procedimiento sistematizado que agilice el trámite de cancelación de tributos por parte de los contribuyentes, le aportaría grandes beneficios tanto a la Dirección de Hacienda como a los habitantes del municipio de Guacara, en cuanto a la rapidez de las operaciones, el manejo de la información, la ejecución de otras tareas en el tiempo; que ya no dedicaran a la tramitación manual por parte de los diferentes integrantes de la dirección, además, de aumentar la disposición de los contribuyentes para ir a cancelar.

Cuadro Nº 6

Control del Incumplimiento de las Obligaciones Fiscales

Cargo	¿Cómo se controla el incumplimiento de las obligaciones fiscales?
Gerente de Recaudación	Mediante la fiscalización a través de visitas programada a los contribuyentes, aprobadas por la providencia administrativa
Analista de Recaudación	La providencia administrativa autoriza la realización de fiscalizaciones al contribuyente.
Analista de Recaudación	A través de una revisión interna en la dirección.
Supervisor de Recaudación	A través de visitas al contribuyente, verificación de expedientes y monitoreo en el sistema.
Fiscal de Recaudación	A través de una revisión interna.

Fuente: Contreras, Estrada y Guzmán (2015)

El control del incumplimiento de las obligaciones fiscales puede ser realizado como lo indican los informantes claves, mediante la revisión interna en la Dirección de Hacienda, que a través de la revisión de los expedientes y el monitoreo del sistema da cuenta de los contribuyentes que han incumplido con sus obligaciones; así como también, por medio de la fiscalización aprobadas por la providencia administrativa, para posteriormente hacer la cancelación respectiva, mientras son bloqueados a nivel de sistema para que se vean obligados a cancelar sus morosidades o a consignar documentos solicitados.

A este respecto, la Ordenanza de Impuesto Sobre las Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar, establece en el Título IV Capítulo II, acerca de los procedimientos:

Artículo 59.- La Dirección de Hacienda Municipal o el organismo creado con competencias tributarias tendrá amplias facultades de fiscalización, investigación y determinación para comprobar y exigir el cumplimiento de las obligaciones tributarias, e incluso de la aplicación de los beneficios fiscales previstos en la presente ordenanza. En ejercicio de estas facultades, los organismos competentes podrán:

1.- Verificar en cualquier momento el cumplimiento de lo previsto en presente ordenanza y especialmente, el contenido de las declaraciones juradas del sujeto pasivo e investigar las actividades de quienes las hubiesen presentado.

2.- Practicar fiscalizaciones las cuales se iniciarán y autorizarán a través de providencia administrativa. Estas fiscalizaciones podrán efectuarse de manera general sobre uno o varios períodos fiscales, o de manera selectiva sobre uno o varios elementos de la base imponible.

3.- Realizar fiscalizaciones en sus propias oficinas, a través del control de las declaraciones presentadas por los contribuyentes y responsables, conforme al

procedimiento previsto en el Código Orgánico Tributario, tomando en consideración la información suministrada por proveedores o compradores, prestadores o receptores de servicios, y en general por cualquier tercero cuya actividad se relacione con la del contribuyente o responsable sujeto a fiscalización. (p. 22)

En los casos que corresponda, la dirección de hacienda cuenta con la figura de las sanciones, como lo establece la Ordenanza de Impuesto Sobre las Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar, como se muestra más adelante.

Cuadro Nº 7
Control de las Omisiones o Falsedades

Cargo	¿Cómo se controla las omisiones o falsedades respecto a las obligaciones fiscales?
Gerente de Recaudación	Luego de procesos de auditorías mediante aplicación de multas y sanciones en los casos que corresponda.
Analista de Recaudación	Con la verificación de los documentos consignados para la formalización del expediente.
Analista de Recaudación	En el Departamento de Auditoría.
Supervisor de Recaudación	A través de auditorías y revisiones de declaraciones definitivas anuales.
Fiscal de Recaudación	En auditoría fiscal

Fuente: Contreras, Estrada y Guzmán (2015)

En función de controlar las omisiones o falsedades respecto a las obligaciones fiscales, la Dirección de Hacienda del municipio de Guacara ejecuta una verificación llevada a cabo por el Departamento de Auditoría Fiscal, en donde se realiza la revisión de documentos tales como las declaraciones definitivas anuales; en los casos que corresponda la Dirección de Hacienda; cuenta con la figura de las sanciones, como lo establece la Ordenanza de Impuesto Sobre las Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar.

Partiendo de los datos aportados por los informantes claves, respecto a la situación actual del proceso de recaudación del Impuesto sobre actividades económicas de Industria, Comercio, Servicios o de índole similar en la Alcaldía del municipio Guacara, Estado Carabobo, se puede decir que aunque el almacenamiento de la información correspondiente a los contribuyentes, se lleva a cabo por medio de un sistema que permite la revisión rápida de los datos, al ser solo de uso interno, los fiscales no tienen la oportunidad de acceder en el momento de realizar las visitas de fiscalización, lo que en el caso contrario le sería de gran utilidad y facilitaría sus labores, permitiendo aumentar el número de fiscalizaciones por jornada.

Así mismo, el proceso de pago por parte de los contribuyentes es obsoleto y tedioso, ya que se realiza de manera asistencial y manual en la sede de la Dirección de Hacienda directamente, lo que disminuye la disposición de los contribuyentes de cancelar, ocupa tiempo en los trabajadores, crea retardos originados por la comprobaciones de pago y requiere de más personal desempeñándose en el área.

Finalmente, se puede establecer que el control del incumplimiento de las obligaciones fiscales, se lleva a cabo por la acción fiscalizadora, que puede

ser realizada por medio de visitas aprobadas por la providencia administrativa, por la revisión interna en la dirección de hacienda o ambas inclusive; mientras que, el control de las omisiones y de las falsedades respecto a las obligaciones fiscales, es realizada por el departamento de auditorías.

Cuadro Nº 8
Proceso de Fiscalización

Cargo	¿De qué manera se lleva a cabo el proceso de fiscalización?
Gerente de Recaudación	Mediante verificación inmediata en visitas planificadas a los contribuyentes, cada tres meses.
Analista de Recaudación	Con órdenes y procedimientos estipulados por el Director de Hacienda y los jefes del Departamento, acompañados por la ejecución de dicha acción por los fiscales en la circunscripción respectiva.
Analista de Recaudación	Haciendo recorridos en los establecimientos, cada tres meses.
Supervisor de Recaudación	De forma presencial cada tres meses, mediante diferentes métodos como verificación inmediatas, rutas etc.
Fiscal de Recaudación	Realizando recorridos estipulados cada tres meses, en los diferentes sitios de la Ciudad.

Fuente: Contreras, Estrada y Guzmán (2015)

El proceso de fiscalización se lleva a cabo mediante la implementación de visitas planificadas cada tres meses, especificadas mediante la expedición de órdenes y procedimientos estipulados por el Director de Hacienda y los jefes del Departamento, para lo cual se realiza la selección de sitios estratégicos para realizar los diferentes recorridos por los establecimientos, además de las rutas y los métodos de verificación a implementar.

Cuadro N° 9

Rapidez y Fluidez de los Procesos de Exoneraciones, Exenciones y Rebajas

Cargo	¿Los procesos de exoneraciones y exenciones se aplican de manera rápida y fluida?
Gerente de Recaudación	No existen las figuras de exenciones; las exoneraciones se hacen a través de ordenanzas.
Analista de Recaudación	En algunos casos proceden de manera rápida, cuando el contribuyente consigne los recaudos solicitados
Analista de Recaudación	No, porque primero deben pasar por ciertas normas y procedimientos.
Supervisor de Recaudación	No.
Fiscal de Recaudación	No, porque deben cumplir pasos

Fuente: Contreras, Estrada y Guzmán (2015)

Según el gerente de recaudación, en el caso de las exenciones no se aplica esta figura de beneficio en el municipio Guacara del Estado Carabobo, sin embargo, no se percata de que la Ordenanza de Impuesto Sobre las Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar, establece en el Título V de los Beneficios e Incentivos Tributarios, Capítulo I de las Exenciones:

Artículo 69.- Quedan exentos del pago del impuesto establecido en la presente ordenanza:

- 1.- Los vendedores ambulantes de periódicos, revistas, libros educativos y los minusválidos que ejerzan eventualmente el comercio, y fueren venezolanos y/o residentes en el municipio Guacara.
- 2.- Quienes exploten pensiones familiares o residencias estudiantiles.
- 3.- Quienes ejerzan por sí mismos actividades artesanales en su residencia o domicilio sin la intervención de terceros.
- 4.- Las cooperativas creadas, sin fines de lucro.

- 5.- Los Institutos Autónomos creados por la república, las entidades federales y los municipios.
- 6.- Las mancomunidades en las cuales participe el municipio Guacara.
- 7.- Las fundaciones, sociedades civiles, asociaciones civiles y demás entes creados por la República, las entidades federales, los municipios e institutos autónomos.
- 8.- Las entidades y organismos municipales.
- 9.- Las fundaciones, sociedades civiles y asociaciones civiles creadas por personas naturales y jurídicas no estatales, que estuvieren exentas del Impuesto sobre la Renta.
- 10.- La actividad primaria de agricultura, cría, pesca y actividad forestal.
- 11.- Las demás personas que se determinen por Ordenanza especial. (p. 26)

Por lo cual, podrán solicitar el beneficio de la exención los sujetos que se dediquen a las actividades antes señaladas; por su parte, las rebajas y exoneraciones no se llevan a cabo de manera rápida ni fluida, por el conjunto de normas, procedimientos y pasos que deben cumplir los contribuyentes con la finalidad de alcanzar este beneficio, directamente en la sede de la Dirección de Hacienda. Así lo especifica, la Ordenanza de Impuesto Sobre las Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de índole Similar, que establece en el Título V de los Beneficios e Incentivos Tributarios, Capítulo II de las Exoneraciones:

Artículo 73.-El interesado en obtener una exoneración deberá presentar la correspondiente solicitud por ante la Dirección de Hacienda Municipal o ante el órgano desconcentrado creado con competencias tributarias, la cual deberá contener la siguiente información mínima:
a.- Nombre o razón social del contribuyente, Registro de información del Contribuyente y Registro de Información Fiscal Nacional (RIF).

- b.- Nombre e identificación completa del representante legal responsable del pago, en caso de personas jurídicas.
- c.- Pruebas que acrediten el cumplimiento o sujeción al supuesto de hecho correspondiente que fundamenta la exoneración.
- d.- Cualquier otro documento o información que fuere requerido por el órgano competente adscrito a la Alcaldía, mediante decreto dictado al efecto o conforme a las disposiciones de la presente Ordenanza. (p. 28)

Presentada la solicitud y las respectivas pruebas, la solicitud se le debe hacer llegar al alcalde o alcaldesa, quien procederá previa autorización del Concejo Municipal del municipio Guacara, a otorgar el beneficio mediante la correspondiente resolución motivada, en un lapso que no excederá de quince (15) días hábiles.

Cuadro N° 10

Funcionamiento del Mecanismo de Sanciones

Cargo	¿Cómo funciona el mecanismo de sanciones?
Gerente de Recaudación	Para la imposición de las multas se tendrá en cuenta: 1.- La mayor o menor gravedad de la infracción. 2.- Las circunstancias atenuantes o agravantes, conforme a lo previsto en el Código Orgánico Tributario, respecto a las infracciones relacionadas con la obligación tributaria y los deberes formales del contribuyente. 3.- Los antecedentes del infractor. 4.- La magnitud del impuesto que resultare evadido como consecuencia de la infracción, si tal fuese el caso.
Analista de Recaudación	Las sanciones se colocan en base a las faltas del contribuyente, respecto a C.R.B.V, C.O.T. y O.I.S.A.E.I.C.S.I
Analista de Recaudación	A través de la imposición de multas.
Supervisor de Recaudación	Depende del deber que incumpla el contribuyente.
Fiscal de Recaudación	Por la imposición de multas.

Fuente: Contreras, Estrada y Guzmán (2015)

El mecanismo de sanciones en la dirección de hacienda de la Alcaldía del municipio Guacara, se ejecuta mediante la imposición de multas, las cuales se llevan a cabo de acuerdo a los siguientes parámetros, contenidos en la Ordenanza de Impuesto Sobre las Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar, establecido en el Título VI, acerca de las sanciones:

Artículo 83.- Sin perjuicio de lo establecido en otras disposiciones, las contravenciones a la presente ordenanza serán sancionadas con:

- 1.- Multas.
- 2.- Suspensión de la licencia de funcionamiento con cierre temporal del establecimiento.
- 3.- Cancelación de la licencia de funcionamiento y clausura del establecimiento.
- 4.- Clausura del establecimiento.

La aplicación de estas sanciones y su cumplimiento, en ningún caso dispensan al sujeto pasivo del pago de los impuestos adeudados y de los intereses moratorios y recargos a que hubiese lugar.

Artículo 84.- Para la imposición de las multas se tendrá en cuenta:

- 1.- La mayor o menor gravedad de la infracción.
- 2.- Las circunstancias atenuantes o agravantes, conforme a lo previsto en el Código Orgánico Tributario, respecto a las infracciones relacionadas con la obligación tributaria y los deberes formales del contribuyente.
- 3.- Los antecedentes del infractor con relación a las disposiciones de la presente ordenanza.
- 4.- La magnitud del impuesto que resultare evadido como consecuencia de la infracción, si tal fuese el caso. (p. 29)

Por lo cual, se puede establecer que las sanciones se impondrán de acuerdo a la mayor o menor gravedad de la infracción, las circunstancias atenuantes o agravantes, respecto a las infracciones relacionadas con la

obligación tributaria y los deberes formales del contribuyente, los antecedentes del infractor con relación a las disposiciones de la ordenanza, la magnitud del impuesto que resultare evadido como consecuencia de la infracción, si tal fuese el caso.

Cuadro N° 11

Programas de Educación Tributaria para Primaria y Secundaria

Cargo	¿Existen programas dirigidos a la educación tributaria para la educación primaria y secundaria? ¿Cuáles?
Gerente de Recaudación	No.
Analista de Recaudación	No.
Analista de Recaudación	No existen.
Supervisor de Recaudación	No.
Fiscal de Recaudación	No existen.

Fuente: Contreras, Estrada y Guzmán (2015)

En el municipio Guacara no se llevan a cabo programas dirigidos a la educación tributaria para los niveles de educación primaria y secundaria, los cuales representan un mecanismo de orientación y concientización acerca del cumplimiento de las obligaciones tributarias importantes, que debe estar integrado con las campañas de concientización y otros programas dirigidos a los niveles de educación universitarios

Cuadro N° 12

Programas de Educación Tributaria para la Comunidad Universitaria

Cargo	Existen programas dirigidos a la educación tributaria para la comunidad universitaria y el público en general? ¿Cuáles?
Gerente de Recaudación	No.
Analista de Recaudación	Si, Jornadas de actualización tributaria que se concretan en la Dirección dirigidos a todo público.
Analista de Recaudación	Si existen, son dados a través de talleres para tal fin.
Supervisor de Recaudación	De la Dirección de Hacienda Municipal
Fiscal de Recaudación	Si, foros que han realizado en el municipio

Fuente: Contreras, Estrada y Guzmán (2015)

En cuanto a los programas de educación tributaria orientados y dirigidos a la comunidad universitaria, se llevan a cabo jornadas de actualización tributaria, talleres o foros en las que además pueden acudir el público en general; sin embargo la dirección de hacienda en el municipio Guacara, no promueve programas dirigidos directamente a la comunidad universitaria por medio de convenios con las casas de estudio, que además de promover la concientización tributaria, refuerce los conocimientos de los estudiantes en la materia, para que puedan constituir una fuente de candidatos para ocupar vacantes en los puestos de trabajo de la dirección de hacienda.

Cuadro N° 13

Métodos Suficientes de Información al Contribuyente

Cargo	¿Existen suficientes métodos de información al contribuyente?
Gerente de Recaudación	Sí.
Analista de Recaudación	Sí.
Analista de Recaudación	Sí. Por medio de correos publicidad y prensa.
Supervisor de Recaudación	Sí.
Fiscal de Recaudación	Sí. A través de correos, publicidad y prensa.

Fuente: Contreras, Estrada y Guzmán (2015)

La dirección de hacienda implementa diferentes métodos para la información del contribuyente, entre los que se encuentra, el envío de variada información vía el correo electrónico, publicidad realizada por medio de vayas, anuncios y pancartas, así como también diferentes comunicados expuestos en la prensa regional.

Cuadro N° 14

Concientización de Parte del Contribuyente

Cargo	¿Existe una concientización general de parte del contribuyente en el municipio?
Gerente de Recaudación	No.
Analista de Recaudación	No. Muchos contribuyentes omiten informarse al momento de poseer una razón social en el municipio, hasta el momento de una sanción que leen alguna ley u ordenanza municipal.
Analista de Recaudación	No.
Supervisor de Recaudación	No.
Fiscal de Recaudación	No.

Fuente: Contreras, Estrada y Guzmán (2015)

Entre los contribuyentes del municipio Guacara, no existe una concientización generalizada en el pago de los tributos, por el contrario se observa que muchos de ellos omiten informarse, mas alla de poseer alguna razón social, haciendo espera de las sanciones o que se dicte alguna ley u ordenanza que consideren como amenaza para sus intereses.

En cuanto al proceso de recaudación en el municipio Guacara del Estado Carabobo, existe la acción fiscalizadora que se lleva a cabo cada tres meses; por otra parte no se aplica la figura de las exenciones y el proceso para alcanzar los beneficios de las exoneraciones y las rebajas se lleva cabo de manera lenta y poco fluida; las sanciones se ejecutan por medio de la figura de las multas, las cuales poseen un guía para su determinación y aplicación.

En el caso de la educación tributaria, la Dirección de Hacienda del municipio Guacara, no ejecuta ningún programa dirigido a los niveles de educación primaria y secundaria; con respecto a la comunidad universitaria, se llevan a cabo jornadas de actualización tributaria, foros y talleres, aunque no se implementa ningún programa de convenio con las casas de estudio para la implementación efectiva de la educación tributaria; así mismo, la información tributaria dirigida a los contribuyentes se le hace llegar vía correo, por medio de publicidad ambulante, por radio y televisión regional, así como también por la prensa regional; finalmente se observa que no existe una concientización de parte de los contribuyentes en el municipio Guacara.

Cuadro N° 15
Análisis FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> - Almacenamiento sistematizado de la información acerca de los contribuyentes, además del registro físico. - Planificación estratégica de la acción fiscalizadora, dirigida a control del incumplimiento de las obligaciones tributarias. - Se realizan jornadas de actualización, foros y talleres en materia tributaria dirigidos al público en general. - Implementación del correo electrónico, la publicidad ambulante, cuñas radiales y televisivas, además de los anuncios en prensa, para hacer llegar la información de interés al contribuyente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Asesoramiento y capacitación del personal por parte del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), en cuanto al desarrollo e implementación de software, para la automatización del pago por parte del contribuyente y/o el acceso remoto de los fiscales a la información de los contribuyentes. - Estudiantes en la carrera de informática para la implementación del software. - Existencia de centros universitarios en el municipio. - Experiencia en la implementación de los medios informativos tales como el correo, la radio, la televisión y la prensa.

Fuente: Contreras, Estrada y Guzmán (2015)

Cuadro N° 15
Análisis FODA (cont.)

Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> - El procedimiento de pago por parte de los contribuyentes se realiza de manera asistencial y manual directamente en la dirección de hacienda. - Inexistencia de un sistema automatizado que permita el acceso de los fiscales, a la información de los contribuyentes en cualquier lugar y momento. - No se aplica la figura de las exenciones como beneficio a los contribuyentes, aun cuando están contempladas en la Ordenanza de Impuesto Sobre las Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar. - El proceso para alcanzar las exoneraciones y rebajas, se realiza de manera lenta y poco fluida. - No se aplica ningún programa de educación tributaria para los niveles de educación primaria y secundaria. - No se aplica un programa de educación tributaria dirigido específicamente a la comunidad universitaria, que contenga convenios con las casas de estudios. 	<ul style="list-style-type: none"> - No existe una concientización generalizada con respecto a las obligaciones tributarias en los habitantes del municipio Guacara. - Algunos contribuyentes eligen ignorar las informaciones enviadas por la dirección de hacienda que es de su incumbencia. - La educación tributaria en el municipio es precaria para todos los niveles.

Fuente: Contreras, Estrada y Guzmán (2015)

CAPITULO V

LA PROPUESTA

ESTRATEGIAS GERENCIALES DE OPTIMIZACIÓN PARA LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS DE INDUSTRIA, COMERCIO, SERVICIOS O DE ÍNDOLE SIMILAR EN LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO GUACARA, ESTADO CARABOBO

Presentación:

Esta propuesta se presenta como una alternativa dirigida a analizar los factores que intervienen en el proceso de recaudación del Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar, proponiendo estrategias gerenciales que permitan optimizarlo, partiendo del análisis de las oportunidades de mejora a nivel gerencial, establecido por medio de la Matriz FODA.

Por lo cual, las estrategias gerenciales que se presentan mediante esta propuesta, estarán dirigidas a aportar soluciones a las debilidades en el proceso de recaudación de impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar, permitiéndoles alcanzar mejoras necesarias en el ámbito de los procedimientos para la recaudación, el acceso de los fiscales a la información de los contribuyentes, la aplicación de las exenciones como beneficio a los contribuyentes, agilización del proceso para alcanzar las exoneraciones y mejoramiento de la educación tributaria para los niveles de educación primaria, secundaria y la comunidad universitaria.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Establecer estrategias gerenciales que permitan optimizar el proceso de recaudación del Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar.

Objetivos Específicos

- Proponer la agilización del procedimiento de recaudación de impuestos en la dirección de hacienda.

- Mejorar el acceso remoto de los fiscales a la información de los contribuyentes.

- Promover el cumplimiento de la Ordenanza de Impuesto Sobre las Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar, respecto a la aplicación de las exenciones como beneficio para los contribuyentes.

- Aumentar la velocidad y fluidez del proceso para alcanzar las exoneraciones.

- Indicar recomendaciones con respecto al mejoramiento de la educación tributaria en los tres niveles académicos.

Justificación de la Propuesta

La propuesta del presente estudio surge de la necesidad de generar soluciones a la problemática existente en el proceso de recaudación del Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar, en la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del municipio Guacara; la cual permitirá optimizar dicho proceso, así como el fortalecimiento de los procedimientos administrativos, la creación de una sólida cultura tributaria en el contribuyente, por medio de la educación dirigida a la concientización de los habitantes del municipio.

Fundamentos de la Propuesta:

La propuesta se fundamenta en el diagnóstico que se obtuvo al analizar los resultados de los instrumentos aplicados así como los antecedentes y las bases teóricas planteadas por los diferentes autores mencionados y desarrolladas, en el Capítulo II, así mismo es fundamentalmente legal, por cuanto se apoya en la Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999), así como en la Ley Orgánica de Impuestos Municipales y la Ordenanza de Impuesto sobre las Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar para el municipio Guacara.

Factibilidad de la Propuesta

La propuesta se considera factible a través de los siguientes aspectos:

1. Existe interés por parte de los funcionarios de la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del municipio Guacara en relación a mejorar el proceso de

recaudación del Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar.

2. La propuesta se adapta a los requerimientos de la Dirección de Hacienda, en función del espacio físico y objetivos propuestos por la gerencia en materia de concientización tributaria, además de estar acorde con las disposiciones en materia de automatización de los procesos, propuesta por el SENIAT para la recaudación tributaria municipal.

3. La propuesta se considera de fácil aplicación, dada la capacitación y asesoramiento que ofrece el SENIAT, en materia de instalación y manejo de sistemas de automatización y acceso remoto a la información del contribuyente, adicionalmente, la relación existente entre Costo - Beneficio de la implementación de convenios de educación, así como campañas de información y concientización de la comunidad. Se puede decir que es favorable; cuando la misma se ponga en marcha, como se ha demostrado en otros municipios del Estado Carabobo.

4. Todo el personal de la Dirección de Hacienda está de acuerdo con la aplicación de estrategias que permitan mejorar el proceso de recaudación en general.

Estrategias

- Implementar un sistema automatizado, para la recaudación de los impuestos sobre actividades económicas de industria, comercio, servicios o de índole similar, en la sede de la Dirección de Hacienda en la Alcaldía del municipio Guacara; por medio del asesoramiento y capacitación de los empleados, ofrecido por el (SENIAT) y mediante la ayuda de estudiantes de informática en calidad de pasantes para su instalación.

- Implementación de mejoras a la base de datos sistematizada de la información de los contribuyentes, que permita el acceso remoto de los fiscales, para agilizar los procesos de fiscalización, mediante el asesoramiento y capacitación de los empleados, ofrecido por el (SENIAT) y con la ayuda de estudiantes de informática en calidad de pasantes para su instalación y manejo.
- Estructuración de un programa para la educación tributaria a nivel universitario, que oriente acerca del pago de los tributos a los nuevos profesionales concientizándolos al respecto; que permita la capacitación de profesionales para desempeñarse dentro de la Dirección de Hacienda del municipio Guacara, conjuntamente con las casas de estudio universitario de la región.
- Implementación de los medios de comunicación utilizados para hacer llegar la comunicación de interés a los contribuyentes, con la finalidad además de esparcir una campaña de concientización tributaria.
- Estructurar un programa de educación tributaria, mediante la utilización de juegos didácticos, dirigido al nivel de primaria conjuntamente con el ente regional encargado de la educación.
- Estructurar un programa de educación tributaria, con la determinación de los primeros pasos del contribuyente, de manera de crear conciencia tributaria y educar acerca de la necesidad del pago de los tributos para la región, dirigido a la educación secundaria, conjuntamente con el ente regional encargado de la educación.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- El proceso para la recaudación de tributos es engorroso, al realizarse de forma manual directamente en la sede de la Dirección de Hacienda; por lo cual requiere de una sistematización que permita a los contribuyentes realizar la cancelación de manera rápida y fluida.
- Existe muy poca concientización con respecto a las obligaciones tributarias en el municipio Guacara del Estado Carabobo.
- El almacenamiento de la información acerca de los contribuyentes se realiza de manera física y por medio de una base de datos sistematizada, lo que reduce los tiempos de búsqueda y permite además tener un respaldo de la información informática.
- El acceso a la información de los contribuyentes por parte de los fiscales solo es posible, en las oficinas de la dirección de hacienda, por lo cual podría mejorarse el proceso de fiscalización si se implementa alguna herramienta que le permita el acceso remoto a la información.
- La acción fiscalizadora se realiza cada tres meses mediante un programa de visitas planificado para localidades específicas.
- El control sobre el incumplimiento de las obligaciones fiscales, se lleva a cabo por medio de la gestión de revisión interna, con la verificación de expedientes y monitoreo en el sistema, adicionalmente de la acción fiscalizadora.
- El control sobre las omisiones o falsedades respecto a las obligaciones fiscales, es llevado a cabo por el departamento de auditoría, por medio de la verificación de los documentos consignados, revisiones de

declaraciones y auditorías; para la posterior aplicación de multas en los casos que procede.

- La Dirección de Hacienda de la Alcaldía del municipio Guacara no contempla la figura de las exenciones en contraposición a lo establecido en la Ordenanza de Impuesto Sobre las Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar, adicionalmente el proceso para obtener los beneficios de las exoneraciones y rebajas, es lento y poco fluido, dada la cantidad de documentación que amerita.
- Cuenta con una guía para la determinación de las multas, que estipula de manera ordenada los criterios que se toman en cuenta para la determinación de las mismas y que deriva de la Ordenanza de Impuesto Sobre las Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar.
- No existe un programa de educación tributaria dirigido a la educación primaria y secundaria en el municipio Guacara.
- No se aplica un programa de educación dirigido a la comunidad universitaria, que promueva la concientización tributaria y capacite a los profesionales en el municipio Guacara.
- La Dirección de Hacienda, lleva a cabo jornadas de actualización tributaria, foros y talleres para la comunidad universitaria y el público en general.
- La Dirección de Hacienda Hace llegar la información de interés para los contribuyentes mediante diferentes medios, entre los que se encuentran el correo electrónico, las cuñas radiales, los comerciales televisivos en los canales regionales y los anuncios de prensa.

Recomendaciones

- Implementar un sistema automatizado para la recaudación de los tributos en las instalaciones de la dirección de hacienda del municipio Guacara, así como también implementar las taquillas móviles para tal fin, con el objetivo de agilizar el proceso de pago por parte del contribuyente.
- Dotar de equipos móviles que le permitan el acceso a los fiscales de manera remota a el sistema con la información de los contribuyentes
- Estudiar la implementación de las exenciones como beneficios para los sujetos que se dediquen a las actividades especificadas en la Ordenanza de Impuesto Sobre las Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar el municipio de Guacara, en función de generar incentivos para las actividades que le pueden reportar beneficios a los habitantes del municipio.
- Establecer una campaña de concientización que abarque todos los niveles de la educación, así como también al público en general, mediante convenios y ayudas de las instituciones pertinentes, donde se empleen diferentes medios como los comunicacionales, los informacionales y los educativos.

LISTA DE REFERENCIAS

(LIBROS)

Álvarez, Didier (2003). **Exploración de las relaciones entre la lectura, formación ciudadana y cultura política: una aplicación a las propuestas de formación ciudadana de la escuela de animación juvenil.** Tesis de Maestría en Ciencia Política. Universidad de Antioquia, Instituto de Estudios político Medellín. Colombia

Álvarez, Javier; y Robles, María (2010). **Estrategias para la recaudación de tributos para maximizar la obtención de ingresos propios en la Alcaldía del Municipio Juan José Mora, Morón - Estado Carabobo.** Trabajo de Grado no publicado. Universidad Panamericana del Puerto. Puerto Cabello. Venezuela.

Arias, Fidias (2006). **El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica.** Sexta Edición. Editorial Episteme. Caracas. Venezuela.

Arteaga, José (2005). **Nociones Fundamentales de Derecho Tributario.** Editorial Planeta. Caracas. Venezuela.

Arteaga, Yornys; y Guevara, Zuleika. (2010). **Efectividad de las Estrategias aplicadas por la Alcaldía Bolivariana Del Municipio Puerto Cabello, en la recaudación de la Gestión Tributaria En El Periodo 2010.** Trabajo de Grado no publicado. Universidad Panamericana del Puerto. Puerto Cabello. Venezuela.

Balestrini, Mirian (2006). **Como se elabora el Proyecto de Investigación.** Séptima Edición. Servicio Editorial BL Consultores Asociados. Caracas. Venezuela.

Código Orgánico Tributario. **Gaceta Oficial N° 37.305 de fecha 17 de octubre de 2001.** Caracas. Venezuela

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). **Gaceta Oficial N 36.860 de la República Bolivariana de Venezuela.** 30 de Diciembre de 1999. Caracas.

Corral, Marcos; Martín, Julio; Gutiérrez, Daniel y Reyes, Maritza (2011). **Metodología y trabajos científicos**. Editorial FEDUPEL. Caracas. Venezuela.

Domjan, Michael y Burhard, Barbara (1996). **Principios de Aprendizaje y Conducta**. Editorial Debate. Madrid. España.

González, Rosa (1993). **En Gerencia Municipal**. Ediciones IESA. Caracas. Venezuela.

Hernández, Benito (2011). **Lineamientos Estratégicos para Mejorar la Gestión Tributaria en materia de Recaudación de Impuestos Municipales en el Municipio Bejuma del Estado Carabobo**. Trabajo de Grado para Especialización no publicado. Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela.

Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2010). **Metodología de la Investigación**. Quinta Edición. Editorial Mc Graw - Hill. México.

Hurtado, Jacqueline (2007). **El proyecto de Investigación. Comprensión holística de la metodología y la investigación**. Sexta Edición. Ediciones Quirón. Caracas. Venezuela.

Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010). **Gaceta Oficial N° 6.015 Extraordinario del 28 de diciembre de 2010**. Caracas. Venezuela.

Ley del Régimen Municipal. **Gaceta Oficial N° 4.109 de fecha 15 de junio de 1989**. Caracas. Venezuela.

Luqui, Pedro (2005). **Elementos del Tributo**. Editorial Corpuslite. Bogotá. Colombia.

Moya, Edgar (2001). **Elementos de Finanzas Públicas y Derecho Tributario**. Editorial Mobil – Libros. Caracas. Venezuela.

Parella, Santa; Martins Feliberto (2010). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. Tercera Edición. Editorial FEDUPEL. Caracas. Venezuela.

Ramos, Marcos (2014). **La Alcaldía de Guacara buscará fortalecer la recaudación de impuestos municipales en el segundo trimestre del año**. Artículo de prensa. Diario Notitarde. Pág. 18. Fecha: 12-03-2014.

Rosas, Roberto (2008). **Teoría General de las Finanzas Públicas**. Tercera Edición. Editado por la Escuela Nacional de Economía. México D.F. México.

Serna, Humberto (2002). **Gerencia Estratégica**. Segunda Edición. 3R Editores LTDA. Colombia

Silvani, Pedro (1996). **La Recaudación Tributaria**. Editorial Romor. Venezuela.

Tamayo y Tamayo, Mario (2003). **El Proceso de la Investigación Científica**. Cuarta Edición. Limusa / Noriega Editores. México.

Villegas, Douglas (2006). **Tributos Nacionales**. Editorial Romor. Caracas. Venezuela.

Villegas, Héctor (2002). **Curso de Finanzas y Derecho Tributario Penal**. Ediciones Desalma. Buenos Aires. Argentina

.

LISTA DE REFERENCIAS
(DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS)

Puga, Melissa (2007). **Impuestos Municipales. Consejo Nacional de Promoción de Inversiones de Venezuela.** Documento en Línea. Disponible en: <http://www.conapri.org/ArticleDetailV.asp?articleid=301547&CategoryId2=14541>. Consulta: 2014, Noviembre 04.

Instituto Nacional de Estadística (2014). **Informe de Indicadores Económicos Censo 2014.** Documento en línea. Disponible en: http://www.ine.gov.ve/index.php?option=com_content&view=category&id=136&Itemid=17. Consulta: 2014, Noviembre 12.

Lezama, Cruz (2007). **Gerencia y Planificación Estratégica.** Documento en Línea. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajosss/gerenciaestrategica/gerenciaestrategica.shtml>. Consulta: 2015, Mayo 10.

ANEXOS

ANEXO A

UNIVERSIDAD DE CARABOBO FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

GUÍA DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA

- 1._ ¿De qué manera se almacena toda la información acerca de los contribuyentes?
- 2._ ¿la dirección de hacienda cuenta con un sistema sistematizado que le permita acceder a los fiscales a la información de los contribuyentes desde cualquier lugar y en cualquier momento?
- 3._ ¿El pago de los impuestos municipales por parte de los contribuyentes se realiza por medio de algún procedimiento automatizado?
- 4._ ¿Cómo se controla el incumplimiento de las obligaciones fiscales?
- 5._ ¿Cómo se controla las omisiones o falsedades respecto a las obligaciones fiscales?
- 6._ ¿De qué manera se lleva a cabo el proceso de fiscalización?
- 7._ ¿Los procesos de exoneraciones, exenciones y rebajas se aplican de manera rápida y fluida?
- 8._ ¿Cómo funciona el mecanismo de sanciones?
- 9._ ¿Existen programas dirigidos a la educación tributaria para la educación primaria y secundaria? ¿Cuáles?
- 10._ ¿Existen programas dirigidos a la educación tributaria para la comunidad universitaria y el público en general? ¿Cuáles?
- 11._ ¿Existen suficientes métodos de información al contribuyente?
- 12._ ¿Existe una concientización general de parte del contribuyente en el municipio?