



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
CARRERA DE CIENCIAS FISCALES
CAMPUS BÁRBULA



**LA MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y TRIBUTARIA
COMO MEDIDA PARA OPTIMIZAR LA EFICIENCIA EN LA
DIRECCIÓN DE HACIENDA MUNICIPAL CASO DIEGO
IBARRA**

Expediente No. _____

**Coordinador de
Trabajo de Grado**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
CARRERA DE CIENCIAS FISCALES
CAMPUS BÁRBULA



**LA MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y TRIBUTARIA
COMO MEDIDA PARA OPTIMIZAR LA EFICIENCIA EN LA
DIRECCIÓN DE HACIENDA MUNICIPAL CASO DIEGO
IBARRA**

Expediente No. _____

**Miembro Principal de
Trabajo de Grado**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
CARRERA DE CIENCIAS FISCALES
CAMPUS BÁRBULA**



**LA MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y TRIBUTARIA COMO MEDIDA
PARA OPTIMIZAR LA EFICIENCIA EN LA DIRECCIÓN DE HACIENDA
MUNICIPAL CASO DIEGO IBARRA.**

**Autores:
Aboud Yohana
León Jimkattynov**

Campus Bárbula, Mayo 2016



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
CARRERA DE CIENCIAS FISCALES
CAMPUS BÁRBULA**



**LA MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y TRIBUTARIA COMO
MEDIDA PARA OPTIMIZAR LA EFICIENCIA EN LA DIRECCIÓN DE
HACIENDA MUNICIPAL CASO DIEGO IBARRA.**

Tutora:
Msc. González Miriam

Autores:
Aboud Yohana
León Jimkattynov

**Trabajo Especial de Grado presentado para optar al Título de Licenciados en
Ciencias Fiscales.**

Campus Bárbula, Mayo 2016



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
CARRERA DE CIENCIAS FISCALES
CAMPUS BÁRBULA**



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**LA MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y TRIBUTARIA COMO
MEDIDA PARA OPTIMIZAR LA EFICIENCIA EN LA DIRECCIÓN DE
HACIENDA MUNICIPAL CASO DIEGO IBARRA.**

Tutora: Msc. Miriam González

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas
Carrera de Ciencias Fiscales
Campus Bárbula.
Por. **Miriam González**
C.I. **7.084.886**

Campus Bárbula, Abril de 2016.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
CARRERA DE CIENCIAS FISCALES
CAMPUS BÁRBULA

CONSTANCIA DE APROBACION TRABAJO DE GRADO

N° Exp _____

Periodo Lectivo: 2015-2016

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **LA MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y TRIBUTARIA COMO MEDIDA PARA OPTIMIZAR LA EFICIENCIA EN LA DIRECCIÓN DE HACIENDA MUNICIPAL CASO DIEGO IBARRA.**

Elaborado y Presentado por:

Aboud, Yohana	25.810.375	CIENCIAS FISCALES
León, Jimkattynov	22.510.552	CIENCIAS FISCALES

Alumno(s) de esta Carrera, reúnen los requisitos exigidos para su aprobación con:

Aprobado
Aprobado Meritorio

Aprobado Distinguido
Rechazado

JURADOS

TUTOR (COORDINADOR)

MIEMBRO PRINCIPAL

MIEMBRO PRINCIPAL

SUPLENTE

En Valencia a los 12 días del mes de Mayo del año 2016

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme fuerza y valor para enfrentar los retos, vencéndolos y lograr las metas propuestas.

A mis padres por toda la colaboración brindada.

A los profesores que de alguna u otra forma prestaron los conocimientos

A nuestro asesor académico el Profesor Leonardo Villalba por la orientación dada por medio de sus conocimientos en la realización y culminación satisfactoria de este trabajo.

A nuestro tutor académico la Profesora Miriam González por la orientación y la ayuda brindada durante la realización y culminación de este trabajo.

A TODOS GRACIAS
Jimkattynov León

AGRADECIMIENTOS

Plasmo y dirijo mis agradecimientos en éste espacio que se presta como medio para recordar y valorar cada circunstancia y personas que se han dispuesto en nuestro camino para enseñarnos, porque al principio y al final, todo se reduce en un aprendizaje, éste espacio que también representa un paso sin precedentes por su elaboración, contenido y todo el esfuerzo que implico llevarlo a cabo a pesar de las incesantes vicisitudes atravesadas.

Agradezco a la Universidad de Carabobo por mantenerse firme en su propósito de universalizar el conocimiento mediante todo el gremio profesoral que nos han orientado académicamente, y también, a ser mejores personas.

A mi madre por soportar tanto, por darme todo lo que estuvo a su alcance y más que eso en éste camino tan intrincado y lleno de retos y en todos los demás.

A mi hermana Linda, porque sin ella y su temple para darme fuerzas y motivación, no habría podido llegar aquí.

A nuestro tutor académico, la Profesora Miriam González por la orientación y la ayuda brindada durante la realización y culminación de este trabajo.

GRACIAS TOTALES.

Yohana Aboud

DEDICATORIA

Cuando se alcanzan metas que se trazan a corto o largo plazo, no se consiguen palabras exactas ni precisas para agradecer a todos los que de una u otra manera colaboran y ayudan a conseguir lo que tanto se anhela, por eso nuestro especial agradecimiento a:

A mis padres por brindarme todo el apoyo y comprensión en todos los momentos.

A nuestro padre celestial por hacerme ver y sentir que aunque no lo vemos sabemos que está presente.

Jimkattynov León

DEDICATORIA

Fue difícil atinar con las palabras pertinentes y sensibles para que la duda no sea obstáculo en la comprensión de lo que quiero expresar.

Siento una enorme gratitud, siendo ésta también pequeña en su significado para lo que quiero expresarle a mi hermana, Linda Aboud, sin duda alguna es ella a quien principalmente quiero dedicarle éstas palabras. A ella, por ser mi fuente de fortaleza y objetividad, mi ejemplo de voluntad y disciplina, es ella quien ha sido la mejor cómplice y compañera de vida. Ella es mi maravilloso apoyo.

A mis padres, quienes han sacrificado todo por el bienestar de sus hijos. Mi madre, quien es la alegoría de la bondad, admiro tanto su capacidad de albergar tanto dolor, y aun así, eso no impide que abandone su hermosa nobleza. Le dedico especialmente a ella mi lucha y mis logros.

A Najwa Huneidie, quien es la hermana que la vida me dio la oportunidad de escoger y qué buen tino hemos tenido. Ella es parte de ésta historia y dedicatoria, fue quien se aseguró de motivarme para continuar con ésta carrera a pesar de compartir juntas tantas luchas entre el deber ser y el querer ser; quien me ha brindado un apoyo incondicional y sobre todo, su inigualable capacidad de comprenderme sin emitir explicaciones.

A José Gregorio Lozada, quien me ha ayudado indiscutiblemente en la consecución de éste objetivo a pesar de los desacuerdos que afortunadamente hemos logrado superar.

A Nelsibeth Guevara Marvéz, por abrirme con tanta confianza las puertas de su hogar y su vida, por ser mi compañera de aventuras y grandes aprendizajes.

Dedico éstas líneas a la naturaleza, porque a pesar de ser golpeada por ésta perniciosa humanidad, continua reverdeciendo con esplendor; también a todos los que me han enseñado a crecer y a no olvidarme de la sabiduría universal.

Yohana Aboud



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
CARRERA DE CIENCIAS FISCALES
CAMPUS BÁRBULA**



**LA MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y TRIBUTARIA COMO
MEDIDA PARA OPTIMIZAR LA EFICIENCIA EN LA DIRECCIÓN DE
HACIENDA MUNICIPAL CASO DIEGO IBARRA**

Autores: Aboud, Yohana y León, Jimkattynov

Tutor: Miriam González

Fecha: Abril, 2016

RESUMEN

El presente trabajo especial de grado tiene como finalidad Presentar La Modernización Administrativa y Tributaria como Medida para Optimizar la Eficiencia en la Dirección de Hacienda Municipal caso Diego Ibarra. El estudio se enmarcó dentro investigación de campo con enfoque cuantitativo y método descriptivo, tomando en consideración una población de 12 trabajadores de la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Diego Ibarra. Se empleó como técnica la observación y la encuesta bajo el instrumento de recolección de datos el cuestionario, validado a través del juicio de expertos, el cual constó de 12 preguntas en una muestra poblacional de 6 personas que laboran en el área. La información recabada a través de estos instrumentos fue procesada por medio de un análisis cuantitativo, que permitió la presentación de los resultados por medio de tablas de frecuencia y gráfico de torta, así como su respectiva interpretación. Luego de haber obtenido los datos se presentaron las conclusiones entre ellas: no existe una cultura organizativa definida de recursos humanos y debilidad en los sistemas de información y de tecnología de la Dirección de Hacienda. Para lo cual se propusieron herramientas que se pueden utilizar para la implementación de la Modernización Administrativa y Tributaria como medida para optimizar la eficiencia en la Dirección de Hacienda Municipal caso Diego Ibarra

Palabras Claves: Modernización Administrativa, Capital Humano, Tecnologías de la información.



UNIVERSITY OF CARABOBO
FACULTY OF LEGAL SCIENCES AND POLITICS
SCIENCE CAREER PROSECUTORS
CAMPUS BÁRBULA



**ADMINISTRATIVE AND TAX MODERNIZATION AS A MEASURE TO
OPTIMIZE EFFICIENCY IN MUNICIPAL FINANCE MANAGEMENT
CASE DIEGO IBARRA**

Authors: Aboud, Yohana and Leon, Jimkattynov

Tutor: Miriam Gonzalez

Date: April, 2016

SUMMARY

This degree thesis aims to present Administrative Modernization and Tax as measures to optimize efficiency in the Municipal Finance Diego Ibarra case. The study was framed within field research and quantitative approach with descriptive method, taking into account a population of 12 workers of the Directorate of Finance of the Mayoralty Diego Ibarra. Technique was used as observation and survey under the data collection instrument the questionnaire, validated through expert judgment, which consisted of 12 questions in a sample population of 8 people working in the area. The information collected through these instruments was processed by a quantitative analysis, which allowed the presentation of the results by frequency tables and pie chart, as well as their respective interpretation. After obtaining the data findings were presented including: there is no defined organizational culture human resources and weaknesses in information systems and technology of the Directorate of Finance. For which tools that can be used for the implementation of the Administrative Modernization and Tributary as a measure to optimize efficiency in the Municipal Finance Diego Ibarra proposed case.

Keywords: Administrative Modernization, Human Capital, Information Technology

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Agradecimiento	viii
Dedicatoria	x
Resumen	xii
Índice de Cuadros	xvi
Índice de Gráficos	xvii
Introducción	18
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	20
Formulación del Problema	25
Objetivos de la Investigación	26
Objetivo General	26
Objetivo Específico	26
Justificación e Importancia de la Investigación	27
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL	
Antecedentes	29
Bases Teóricas	34
Bases Legales	37
Definición de Términos Básicos	38

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Diseño y Tipo de Investigación	39
Unidades de Estudios	40
Técnicas de Recolección de Datos	41
Instrumentos de Recolección de Datos	42

CAPITULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Presentación de los Resultados	44
--------------------------------	----

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones	59
Recomendaciones	61
Referencias Bibliográficas	63

ÍNDICE DE CUADROS

CUADROS N°	Pág.
1. Manual	45
2. Capacitación	46
3. Clima Organizacional	47
4. Problemas	48
5. Formación Académica	49
6 Desempeño	50
7. Infraestructura	51
8. Alcance Tecnológico	52
9. Simplificación de Procesos Administrativos	53
10. Papel	57
11. Recursos	55
12. Inteligencia Fiscal	56

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO No.	Pág.
1. Manual	45
2. Capacitación	46
3. Clima Organizacional	47
4. Problemas	48
5. Formación Académica	49
6 Desempeño	50
7. Infraestructura	51
8. Alcance Tecnológico	52
9. Simplificación de Trámites Administrativos	53
10. Papel	54
11. Recursos	55
12. Inteligencia Fiscal	57

INTRODUCCIÓN

El mundo actual enfrenta inevitablemente un impetuoso proceso de cambio que incide en casi todas las áreas y estructuras de la sociedad. Este proceso llamado por muchos expertos como modernización administrativa es cada vez más acelerado, debido a los cambios constantes en cuanto a los paradigmas de la nueva gestión pública y al creciente, constante, innovador e ininterrumpido avance de las tecnologías.

Este trabajo especial de investigación, busca sugerir la modernización administrativa y tributaria, como un medio de transformación y mejoramiento del concepto y la realidad organizacional de la Dirección de Hacienda del Municipio Diego Ibarra a través de un férreo diagnóstico de la situación actual, busca servir como un peldaño hacia la reflexión individual y conjunta con el fin de alinear las convicciones compartidas y así, replantear los desfasados paradigmas para dar el paso hacia la innovación y mejoría de los procesos administrativos y tributarios.

En Venezuela los procesos de modernización administrativa y tributaria han ido despertando paulatinamente y de forma concreta a partir de los años noventa, y el ejemplo más flagrante se representa en la creación del *Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT)* como órgano ejecutor de la Administración Tributaria en Venezuela el 10 de Agosto de 1994; no obstante, las transformaciones deben ser líquidas y fluidas, también constantes, y más cuando de transformación organizacional se trata. Según María José Zambrano, Asesora de Cotec:

“La innovación es todo cambio que se basa en el conocimiento y genera valor: el valor como su meta, el cambio como su vía y el conocimiento como su base”.

Es por ello que la presente investigación, tiene como finalidad presentar la Modernización Administrativa Tributaria como medida para Optimizar la Eficiencia

en la Dirección de Hacienda Municipal caso Diego Ibarra, con el fin de mostrar las herramientas que se pueden implementar para así alcanzar los objetivos propuestos.

Para el logro de este propósito, la información que contiene esta investigación está estructurada en cinco capítulos. En el primer capítulo se detalla el problema de la investigación, ubicación de la institución donde se realizó el estudio y la justificación del problema.

En el segundo capítulo comprende el desarrollo de la problemática que sustenta la presente investigación, Antecedentes de la Investigación, así como las bases teóricas que donde se detalla de manera breve un compendio de conceptos que darán fuerza a la investigación buscando enfocar al lector en la problemática.

En el tercer capítulo se definen las técnicas o instrumentos a utilizar en la investigación, así como también el tipo de diseño, nivel y modalidad de la misma, resaltando la modalidad de investigación de campo en cuanto a presentar la Modernización Administrativa Tributaria y como medida para Optimizar la Eficiencia en la Dirección de Hacienda Municipal caso Diego Ibarra que permitirá tener las herramientas necesarias para mejorar las actividades que allí se realizan.

En el cuarto capítulo se presenta y analiza la información que se obtuvo de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los cuales se presentan en gráficos y cuadros que permiten visualizar e interpretar los resultados de la investigación

Finalmente en el Capítulo V, se detalla la conclusión y recomendaciones de los resultados arrojados por la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Durante los últimos años, un gran número de países han venido implementando ciertos cambios en lo que a administración pública se refiere a raíz de la globalización, por lo que han comenzado a aplicar programas de modernización administrativa en el sector Público. El fenómeno ha ocurrido en países industrializados, en los llamados de economía en transición y en los que están en vías de desarrollo. Distintas han sido las razones que han impulsado a los políticos y a la alta burocracia de numerosos países, a desatar los procesos de modernización pública. En algunas ocasiones han sido razones externas a la clase gobernante; en otras, un proceso surgido del seno mismo del gobierno y aun de la sociedad pues cada día es mayor la presión de la opinión pública que exige la simplificación de trámites y la terminación de la pesantez burocrática de un Estado percibido como "obeso".

Según Pichardo (2004), la reforma o modernización administrativa es parte integral de una reforma del Estado en sentido amplio. Esto, entre otras razones porque un buen gobierno es condición de supervivencia y fortalecimiento para los dirigentes involucrados, porque un buen gobierno otorga legitimidad y confianza a los ciudadanos y a la opinión pública en relación con sus representantes políticos además de permitir a los conductores de las reformas, detectar las etapas o prioridades siguientes con menores márgenes para la comisión de errores y porque el éxito inicial facilita obtener los consensos indispensables para continuar con el proceso de cambio.

El objetivo central de la modernización administrativa es mejorar la eficiencia y la efectividad para fortalecer los procesos de equidad en el seno de las instituciones, asimismo, incrementar la calidad profesional, la responsabilidad y el sentido de compromiso de los servidores públicos hacia la comunidad. Se trata de un proyecto que busca elevar la confianza de la sociedad hacia sus líderes, mediante cambios estructurales en la maquinaria del gobierno que permitan encontrar solución a los problemas, que use los recursos de manera económica y que provea bienes y servicios cada vez de más alta calidad. La modernización es un proceso permanente y no debe confundirse, o al menos identificarse sólo con la tecnología.

Como reacción a un crecimiento excesivo del aparato estatal, han surgido incontables reformas orientadas a reingeniar el cuerpo administrativo, en donde a nivel micro, estas reformas son dirigidas a transformar principalmente la cultura organizacional de las instituciones con el firme propósito de cambiar el comportamiento de los servidores públicos en pro de que las respuestas y la atención al ciudadano, se logren con la mayor celeridad y eficiencia posible.

Así mismo, Carro y Valmayor (2011) explica que “La modernización, por su propia dinámica, y no sólo por sus intenciones estratégicas, transforma nuestras actitudes y comportamientos y nos permite confluir con las expectativas ciudadanas, fomentando la democracia participativa”. En este sentido, el rápido desarrollo alcanzado por los procesos de globalización, al mismo tiempo que trae importantes avances a los países insertados en este contexto, ha generado nuevos desafíos a las administraciones tributarias referente a como ser más eficientes a la hora de darle respuestas a los contribuyentes. Es por ello que muchos de los países han avanzado en la implementación de estrategias fiscales como lo son el establecimiento de la inteligencia fiscal, la actualización constante de los equipos de tecnología, la desconcentración de los servicios de administración tributaria, utilización de las TIC'S, la constante capacitación que recibe el personal que labora en la institución, implementación de la ecología, la aplicación de nuevos procedimientos

administrativos y su respectiva simplificación y las actualizaciones de acuerdo a las nuevas tendencias en materia de Gerencia Pública.

En Venezuela, al igual que en muchas otras naciones del mundo, se observa una clara tendencia hacia la formalización de distintos instrumentos de Reforma del Estado, con la finalidad de hacer frente al incremento de las demandas sociales, adicionalmente se asientan las bases para la Modernización administrativa y tributaria. Este proceso en el país, viene dándose desde hace décadas, donde no solo el gobierno nacional y regional han tenido avances importantes en esta materia, pues los municipios también se han beneficiado de estos cambios, producto de las reformas realizadas por los gobernantes de la época.

De acuerdo con Gómez, Pérez y Vespasiani (2012), estas transformaciones administrativas que han tenido lugar en el sector público venezolano producto de las transformaciones en el aparato administrativo del Estado, lo cual radicó en, introducir mejoras en su funcionamiento (normativas, organizaciones, y procedimientos), pues la finalidad de esta, es la de establecer a la modernización administrativa como una herramienta para la absorción de cambios.

En estas novedades, se pueden mencionar una serie factores que son fundamentales en cuanto a la aplicación de la Nueva Gerencia pública para la transformación administrativa del sector público, la cual se ha llevado a cabo mediante la descentralización como línea maestra del proceso de reforma del Estado en Venezuela: Creación de nuevas instancias organizacionales, ello ha pasado por la fusión, eliminación, y creación de instancias descentralizadas tales como servicios autónomos y otros, para dar celeridad y colaborar con la eficiencia, la participación ciudadana, propuesta como un mecanismo de modernización y democratización y la flexibilización laboral, presentada como una estrategia destinada por un lado, a contribuir a elevar los niveles de competitividad del sector público, reducir la carga presupuestaria asumida por el Estado a través de las contrataciones colectivas, y el crecimiento anual de la deuda interna proveniente de los pasivos que le generan al Estado su burocracia.

Pero la modernización va más allá, debido a que implica una verdadera reinención de la administración, donde el ritmo del trabajo está determinado por la innovación en la gestión pública, la tecnología, capacitación del personal y la desconcentración de funciones en un mundo de globalización. La gestión tributaria no escapa de esta marea, puesto que se trata de un proceso altamente necesario en estos tiempos de apogeo tributario, en donde debe enfrentarse a un clima intensamente competitivo e innovador, con herramientas potentes, capaces de manejar y responder las constantes variables que presentan la gestión pública y tributaria. Estas herramientas, se desglosan básicamente en tres factores: cultura tecnológica, cultura laboral y cultura descentralizadora, por lo que juntas buscan la simplificación de procedimientos y trámites, la reducción de lapsos y la armonización de estos procedimientos a todos los niveles tributarios es un paso de avanzada hacia un sistema tributario eficiente con el objetivo primordial de satisfacer al ciudadano. Sin embargo, es necesario reconocer que en la actualidad, las Municipalidades en su gran mayoría, tienen un deficiente sistema de administración tributaria, debido principalmente a que no cuentan con los recursos suficientes (financieros, herramientas administrativas, tecnológicas y de capital humano calificado) lo que ha ocasionado a que , presentan ciertas debilidades en cuanto a recaudación tributaria, modernización tributaria y concepción del contribuyente como cliente, ya que se evidencian aspectos como la conformación de una cultura no contributiva, fallas en la administración del recaudo por tener estructuras administrativas arcaicas e ineficientes, inexistencia de penalidades fiscales, obsolescencia de las ordenanzas tributarias y ausencia de conciencia tributaria entre los ciudadanos y entre los propios agentes del gobierno local. Estos aspectos provocan la dependencia económica de los municipios venezolanos, de los recursos transferidos del poder nacional, su bajo desempeño fiscal y debilidad institucional para liderar procesos de desarrollo con alto nivel de endogeneidad, los cuales les ha dificultado mejorar en términos de eficiencia y eficacia.

Es importante destacar que, la legislación venezolana nos ofrece varias herramientas legales que son de suma importancia si se quiere implementar la modernización administrativa y tributaria como medida, para lo cual se toma como referencia: la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010), Ley Orgánica de la Administración Pública (2014), Ley de Infogobierno (2013) y la Ley de Simplificación de Trámites Administrativos (2014), debido a que proporcionan el material de trabajo suficiente para la puesta en marcha del proceso antes mencionado, para que así, cada municipio pueda lograr los ingresos suficientes para estimular el desarrollo económico, urbanístico y social además de mejorar el sistema administrativo dentro de su marco de acción.

El Municipio Diego Ibarra del Estado Carabobo, ubicado al oriente del mismo, cuenta en la actualidad con una población aproximada de 130.000 habitantes, esto lo convierte, sumado a su importante ubicación geográfica y la cercanía con la Ciudad de Valencia, Capital del Estado, en uno de los municipios más importantes y con mayor desarrollo en los últimos años en esta zona del país.

Bajo estas circunstancias, el Gobierno Municipal de Diego Ibarra, a través de la Dirección de Hacienda, por ser la encargada de planificar, controlar, coordinar y ejecutar las actividades inherentes al proceso de liquidación, recaudación y fiscalización de los tributos municipales, tiene la necesidad de mantenerse en un constante proceso de cambio producto de los avances que se han venido originando en esta materia como se mencionó anteriormente. Pero la misma, no ha estado ajena de los problemas antes descritos, pues según opinión de algunos trabajadores de esta Dirección de Hacienda, la deficiencia en los procesos administrativos, talento humano mal utilizado, deficientes habilidades gerenciales por parte de la directiva del departamento, desorden organizacional, el incorrecto manejo de recursos como el gasto desmesurado de papel y los equipos de tecnología obsoletos, han generado errores en las operaciones esenciales del departamento ya sea por la falta de organización o por la falta de toma de decisiones, perjudicando directamente al

contribuyente. Las mismas son algunas de las causas por las cuales ha existido un desempeño muy deficiente en este sector estratégico de la Alcaldía.

Para conseguir la eficiencia operacional y administrativa se debe dar un primer paso hacia la transición, este es un proceso prolongado y doloroso, debido a que se debe cambiar no sólo son las técnicas, métodos y procedimientos con las que se viene trabajando desde hace más de 24 años sino todo un sistema humano y cultural los cuales son fundamentales para el mejoramiento de dicha Dirección.

Es evidente, que la falta de un proceso de Modernización Administrativa y Tributaria como medida para Optimizar la eficiencia en la Dirección de Hacienda Municipal caso Diego Ibarra, está repercutiendo en la función central y más importante del municipio, la función fiscal, siendo éste ente la figura responsable del sustento del municipio mediante todo el proceso tributario, dividido en procesos ya existentes, creados para la obtención de ingresos suficientes orientados a la satisfacción colectiva.

Considerando ello, los investigadores Presentan la Modernización Administrativa y Tributaria como medida para Optimizar la Eficiencia en la Dirección de Hacienda Municipal caso Diego Ibarra.

De lo antes mencionado se originaron las siguientes interrogantes:

- ¿Qué nivel de Instrucción tiene el Capital Humano adscrito a la Dirección de Hacienda de Diego Ibarra?
- ¿Cuál es la importancia del uso de la tecnología en la Modernización Administrativa y Tributaria como medida para optimizar la eficiencia en la Dirección de Hacienda Municipal caso Diego Ibarra?
- ¿Qué herramientas se pueden utilizar para la implementación de la Modernización Administrativa y Tributaria como medida para optimizar la eficiencia en la Dirección de Hacienda Municipal caso Diego Ibarra?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Presentar la Modernización Administrativa y Tributaria como medida para Optimizar la Eficiencia en la Dirección de Hacienda Municipal caso Diego Ibarra.

Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de Instrucción del Capital Humano adscrito a la Dirección de Hacienda de Diego Ibarra.
- Demostrar la importancia del uso de la Tecnología en la Modernización Administrativa y Tributaria como medida para optimizar la eficiencia en la Dirección de Hacienda Municipal caso Diego Ibarra.
- Proponer herramientas organizacionales para implementar para la Modernización Administrativa y Tributaria como medida para optimizar la eficiencia en la Dirección de Hacienda Municipal caso Diego Ibarra.

Justificación e Importancia

Hoy día, Venezuela necesita un proceso de reforma estructural de su aparato administrativo, producto de la búsqueda minuciosa de herramientas que le permita ser más eficiente en esta materia, obteniendo transformaciones sustanciales en la gestión administrativa, tecnológica y del capital humano, que pueden ser aprovechadas por las entidades locales para su adopción inmediata. Por lo antes mencionado, se puede decir que es imperiosa la Modernización Administrativa y Tributaria como medida para optimizar la eficiencia en la Dirección de Hacienda Municipal caso Diego Ibarra, de acuerdo a los progresos que se vienen dando en esta materia en muchos de los municipios venezolanos.

Este trabajo investigativo se justifica, debido a que permitirá dar un aporte a la gerencia de la de Dirección de Hacienda Municipal de Diego Ibarra, para la solución de una problemática que se viene presentando desde hace algún tiempo. Además de ser una alternativa no solo para el municipio en cuestión sino para otros con una problemática similar. Desde el punto de vista práctico, la investigación de acuerdo a los objetivos propuestos, su resultado permitirá encontrar respuestas al Presentar la Modernización Administrativa como medida para Optimizar la Eficiencia en la Dirección de Hacienda Municipal caso Diego Ibarra, considerando para ello: el nivel de instrucción del Capital Humano, la importancia del uso de la tecnología y las herramientas que se pueden implementar para utilizar la Modernización Administrativa y Tributaria como medida.

En ese sentido, los resultados del estudio contribuirán con el mejoramiento de la eficiencia en la Dirección de Hacienda Municipal de Diego Ibarra. Debido a que la gerencia estará en capacidad de reconocer las deficiencias que presenta el capital humano, el no considerar la tecnología como herramienta fundamental y el accionar administrativo, enfocándose en aquellas debilidades que deben ser solventadas oportunamente, las cuales no permiten que el sistema termine de ser realmente eficiente.

Por otra parte, este estudio beneficiará a los estudiantes de la carrera de Ciencias Fiscales en el enriquecimiento de su emporio intelectual, a su vez viene a constituir una fuente de información y antecedente para futuras investigaciones relacionadas con el tema. Y por último, este trabajo se inscribe en la línea de Investigación de Derechos del ciudadano en sus relaciones con la Administración, de acuerdo a lo establecido en las líneas de investigación sugeridas por la Coordinación de la carrera de Ciencias Fiscales.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

El marco teórico es la etapa en que se reúne la información documental y bibliográfica sobre las variables e indicadores que se someterán a indagación en un proceso investigativo. Para Hurtado de Barrera (2008), simultáneamente, la información recogida en un marco teórico proporcionará un conocimiento profundo de los constructos y teorías que le dan significado a la investigación. Es a partir de las teorías existentes sobre el objeto de estudio, que pueden generarse nuevos conocimientos. En el caso de esta investigación se desarrollarán los antecedentes de la investigación y bases teóricas:

Antecedentes De La Investigación

Se refiere a estudios previos relacionados con el problema de estudio. Es decir según Chávez (2008), investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el estudio. Aunque Los antecedentes constituyen elementos teóricos, estos pueden preceder a los objetivos de la investigación, ya que su búsqueda es una de las primeras actividades que debe realizar el investigador, lo que permitirá precisar y delimitar el objeto de estudio y por consiguiente el propósito de la investigación.

Hernández y Pérez (2012) realizaron un estudio titulado **La Gestión del Conocimiento como Estrategia para la Mejora Continua en la Administración Pública Municipal** en el cual se centraron sobre la estrategia, los objetivos, las personas y el futuro de la gestión municipal. La información se obtuvo mediante una encuesta estructurada, aplicada a 181 individuos. Para el análisis de los datos se utilizó el programa de tratamiento de datos estadísticos SPSS versión 12 para Windows. Y los resultados que la misma arrojó dieron lugar la conclusión de que, las administraciones públicas no son ajenas a la sociedad del conocimiento, se están acomodando a estas nuevas exigencias, mejorando sus procesos para satisfacer las nuevas necesidades de los ciudadanos.

Esta investigación se relaciona ampliamente con la desarrollada, pues la misma resalta la importancia que tiene, gozar dentro de la administración pública de un personal altamente calificado y capacitado además de recalcar el valor que tiene el uso de las Tecnologías. Esto motivado a que ambas herramientas son fundamentales para la transformación de las organizaciones públicas a las nuevas tendencias de gestión pública.

Por otro lado, Galvan, Pizano y Herrera (2013) en su trabajo titulado **Los Servicios Públicos Municipales a Través de las TIC**, tuvieron como objetivo análisis del uso de las TIC en la Administración Pública Municipal con el fin de ofrecer un servicio de calidad, procurando el beneficio colectivo, eliminando los procesos manuales y largas filas para gestionar dichos servicios. Como producto de esta investigación se aporta y propone alternativas de solución para que se agilicen las gestiones que aquejan a la población ante el municipio, entre ellas está, la incorporación de las TIC, como una herramienta alterna para servir de apoyo a la atención y seguimiento de las gestiones de los servicios públicos municipales y los ciudadanos. Derivado de lo anterior, la administración pública municipal, y los servicios que ofrece, con eficiencia y eficacia dependen del desempeño, de la estructura y coordinación de cada una de las áreas que la integran, con el fin de que realicen todas y cada una de sus funciones según les corresponda, evitando tener pérdidas de tiempo y de recursos pero sobre todo evitar el caos entre los servidores públicos y los ciudadanos.

Esta investigación coincide con la aquí planteada en varios puntos importantes, primeramente está enfocada en el ámbito municipal, específicamente en una Alcaldía, segundo considera el conocimiento, la preparación del personal y el uso de la tecnología como factores principales para hacer más eficiente cualquier dependencia de la administración pública local.

Las autoras Primera y Belloso (2012) en su Trabajo titulado **Políticas de capacitación tecnológica en el ambiente municipal venezolano**, establecieron como finalidad principal describir las políticas de capacitación tecnológica en el

ambiente antes mencionado. La investigación fue de tipo documental, incluyó la revisión de sitios web de ministerios vinculados a las tecnologías y de 26 alcaldías. Los resultados reflejaron la existencia de diversos documentos normativos y de gestión, que permiten desarrollar talento humano con las competencias tecnológicas necesarias y exigidas para la modernización de la administración pública. Se concluyó, que en el ambiente municipal son responsabilidad de las alcaldías las políticas estudiadas, las cuales se materializan a través de la creación de infraestructuras compuestas por instituciones, instructores, planes, programas y proyectos.

También la referida investigación está relacionada con la aquí desarrollada, al igual que los anteriores, este trabajo estuvo enfocado en la necesidad de desarrollar el talento humano con competencias en el área tecnológica, esto exigido en el marco de la modernización de la administración pública municipal.

Por su parte, Galué (2012) elaboró un trabajo investigativo titulado: **Nuevas Tecnologías al Servicio de la Tributación en Venezuela**. Esta investigación se enfocó fundamentalmente en analizar el uso de las nuevas tecnologías al servicio de la tributación en Venezuela. Su basamento teórico estuvo apoyado en la normativa constitucional, Ley de Impuesto sobre la Renta y la Ley del Poder Público Municipal, así como también, en la investigaciones de Armas y Colmenares (2007), Issa (2009), entre otros. Su marco metodológico se tipificó como un estudio de campo, descriptivo, con un diseño no experimental. La recolección de datos se realizó mediante un cuestionario de preguntas dicotómicas validado por siete expertos. Se concluye que las nuevas tecnologías han significado un avance tecnológico con la implantación de la Plataforma Tecnológica para la declaración y pago de los tributos por este concepto. En lo que respecta al talento humano, este ha sido capacitado y se ha adaptado a las nuevas tecnologías de información y comunicación, sin embargo, lo referente a los convenios de armonización, el personal tanto del SAMAT como de la Dirección de Hacienda del Municipio Cabimas, no se encuentran totalmente involucrados en el proceso. Se

recomendó la aplicación de herramientas para adecuar las nuevas tecnologías y vincular toda la actividad tributaria de estos municipios.

Este trabajo se vincula con la presente investigación en que tiene como fin, analizar el uso de las nuevas tecnologías en los sistemas de tributación incluyendo la capacitación del capital humano, esencial en el proceso de modernización que se está materializando actualmente en Venezuela.

Los autores Caraballo, Toledo y Salazar (2011), en su Trabajo Especial de Grado titulado **Factibilidad de la Aplicación de la Tributación Electrónica para los Impuestos Municipales en la Gerencia de Hacienda de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Cajigal, del Estado Sucre**, establecieron como finalidad principal Analizar la Factibilidad de la Aplicación de la Tributación Electrónica para los Impuestos Municipales en la Gerencia de Hacienda. El estudio se centró en el Departamento de Hacienda, eje fundamental donde se aplicaron los distintos objetivos previstos, lo que posibilitó establecer una investigación de campo que mediante la observación directa del procedimiento actual para la recaudación, donde se evidenció que este no escapa fallas. El nivel de investigación que se aplicó fue la descriptiva ya que se busca precisar la situación actual de la recaudación tributaria. La presente investigación se basa en una propuesta factible, para la implantación de la Tributación Electrónica, resultado que se obtuvo después de estudiar la factibilidad técnica, legal, operacional, socio – político, económico – financiero y psicológico dentro de la institución que determinó la importancia que tiene desarrollar este proyecto, debido a que la Tributación Electrónica es un medio de gestión, recaudación y fiscalización tributaria, que junto a herramientas tecnológicas, telemáticas y de comunicación, agiliza el manejo de información y el cumplimiento de responsabilidad fiscal por parte de toda aquella figura obligada fiscalmente.

Igualmente, la referida investigación guarda una estrecha relación con la aquí desarrollada, de que el presente trabajo estuvo enfocado en la necesidad de implementar la tecnología como medida para mejorar la eficiencia de la Dirección

de Hacienda Municipal de la localidad antes descrita, esto como resultado del proceso de modernización que se viene llevando a cabo en Venezuela desde hace varios años con la finalidad de ser eficaces a la hora de suministrar soluciones a los contribuyentes.

Bases Teóricas

Capital Humano

Según Aguilar (2013), el capital humano se refiere al aumento de capacidad de la producción del trabajo alcanzada a través de la mejora en las capacidades de los trabajadores y nace ante la necesidad de las empresas de contar con una herramienta de alta tecnología que dé soporte en la producción, ya que ni con la tecnología más avanzada podemos alcanzar las metas deseadas si no la operamos con un recurso altamente calificado, que cuente con los conocimientos para aportar valor en la organización.

Para complementar lo anterior, Conde (1996) señala que, el Capital humano a través de sus ideas, pensamientos, innovaciones y su creatividad es capaz de influir en los resultados positivos de las organizaciones, debido a que, esta es la base fundamental de éstas para generar utilidades y alcanzar objetivos por tal motivo se debe de considerar como el recurso más valioso de toda organización.

Sin duda, el capital humano es un factor fundamental a la hora de iniciar un proceso de modernización dentro de cualquier departamento. Tener un personal capacitado contribuye enormemente a que la organización avance en términos de eficiencia, siendo este un elemento clave a la hora de mejorar la operatividad de la misma. Para ello, es necesario que la gerencia del departamento mantenga al personal motivado, preparándolos profesionalmente para que sean más hábiles al realizar sus labores diarias, dando lo mejor de cada uno al ejecutar sus asignaciones.

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

Como indican Primera y Beloso (2012), las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) son agentes de cambios en nuestra sociedad actual y forman parte de la nueva cultura tecnológica que nos rodea y con la que debemos convivir, ampliando nuestras capacidades físicas, mentales y las posibilidades de desarrollo social. En vista de los continuos avances positivos y en un marco de globalización se hace necesario el uso de ellas.

Las TIC ofrecen un fácil acceso a una inmensa fuente de información de forma rápida y fiable contribuyendo a la realización eficiente del trabajo. De todos los elementos que integran las TIC, sin duda el más poderoso y revolucionario es Internet, que nos abre las puertas de una nueva era, la Era Internet, en la que se ubica la actual Sociedad de la Información nos proporciona un tercer mundo en el que se puede hacer casi todo lo que quiere en el mundo real y además, permite desarrollar nuevas actividades.

Así mismo, las TIC de acuerdo a lo expuesto por Gil (2002), constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real.

Las TIC, hoy en día son una herramienta necesaria para optimizar la eficiencia en la administración pública municipal, debido a que la tecnología está arrojando al sistema. Las mismas, deben ser tomadas en cuenta como uno de los instrumentos principales para modernizar la gestión administrativa dentro de la organización. Se debe de capacitar al personal para que puedan utilizar de la manera más eficiente dichos elementos puesto que la tecnología por sí sola no tiene ningún efecto.

Modernización Administrativa

Según Carro y Valmayor (2011) la idea de modernización administrativa solo puede describirse, en un plano general, como el esfuerzo de permanente adaptación, estructural y funcional, de las Administraciones públicas a las actuales circunstancias socioeconómicas, culturales y tecnológicas con la finalidad de una eficaz y eficiente prestación de los servicios públicos y de una mejor satisfacción de las demandas, cada vez más exigentes, de los ciudadanos.

La modernización administrativa, en un proceso constante y de evolución abierto permanentemente a futuros desarrollos. Por todo, ello es fundamental la realización previa de un correcto análisis de las circunstancias actuales para detectar con seguridad aquellos aspectos de la Administración, de su organización y de su actividad, que deben ser

modernizados o, si se quiere, adaptados a los profundos y acelerados cambios que se vienen produciendo en la sociedad de nuestros días.

En concordancia con lo antes expuesto, Maturano (2008) explica que, los procesos de Modernización se identifican con transformaciones, en diversos campos como la urbanización, la industrialización, la democratización y la participación ciudadana entre otros. Relacionada con la necesidad de tener una organización económica, política y social, mejor estructurada y con más capacidad de adaptación. Debido a que, ante la impostergable globalización y sin importar las condiciones particulares de cada país, estado y/o municipio se requiere que de manera paralela, se realicen cambios en su Administración Pública para enfrentar los retos u oportunidades que demanda un entorno altamente exigente. Aunado a la incapacidad de sus funcionarios en responder con eficacia y eficiencia los reclamos de una sociedad cada vez más informada y participativa.

Es por ello que la propuesta de modernización que se plantea en este trabajo de investigación se hace fundamental, esto motivado a que se le pueda dar una respuesta a los ciudadanos de forma rápida, producto de una administración pública eficiente, que permita tener un amplio campo visual para distinguir las necesidades que posee la ciudadanía y que logre reforzar la capacidad de decisión a través de un personal mayor capacitado y profesional, involucrando con ello a través de la propuesta la innovación de prácticas administrativas que pueda hacer más rentables la utilización de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y/o financieros; con el único fin de brindar un servicio eficiente y de calidad.

Bases Legales

Las leyes rigen la conducta social de toda persona, lo que también aplica en el ámbito de la modernización a nivel municipal; esto debido a que, se debe basar la aplicación de esta medida en las normas del país. En Venezuela existen una gran variedad de disposiciones legales que regulan este aspecto así como diferentes organismos abocados a tal fin.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453 de la República Bolivariana de Venezuela. Caracas, 24 de marzo de 2000) en su Capítulo IV enmarca todo lo referente al Poder Público Municipal, haciendo referencia a la creación de los municipios, su organización política administrativa, recaudación de sus ingresos, entre otras. Específicamente el Artículo 180, contemplan la facultad de los municipios para ejercer funciones de forma autónoma, sin contravenir otros principios constitucionales y legales del ordenamiento jurídico venezolano.

Ley de Orgánica del Poder Público Municipal.

Tal cual como se evidencia en su artículo 1 esta ley tiene por objeto: “Desarrollar los principios constitucionales referentes a la organización, gobierno, administración, funcionamiento y control de los Municipios y demás entidades locales” En lo referente a la obligación tributaria en su artículo 13 establece que: La obligación tributaria surge entre el Estado en las diferentes expresiones de Poder Público , siendo por supuesto el Poder Público Municipal uno de ellos, ya que en los municipios específicamente las alcaldías son entes recaudadores de tributos.

Definición De Términos Básicos

Administración: Ciencia social que tiene por objeto el estudio de las organizaciones, y la técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible.

Capacitación: Es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

Eficacia: Capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado.

Eficiencia: Uso racional de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado; es el requisito para evitar o cancelar dispendios y errores. Capacidad de alcanzar los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando su optimización.

Gerencia: Es el proceso que implica la coordinación de todos los recursos disponibles en una organización (Humano, físico, tecnológico, financiero), para que a través de los distintos procesos de: Planificación, Organización, Dirección y control se logren los objetivos trazados previamente.

Modernización: se refiere a la necesidad de actualización con los últimos adelantos tecnológicos en el ámbito de determinadas disciplinas.

Tecnología: conjunto de conocimientos técnicos, científicamente ordenados, que permiten diseñar y crear bienes y servicios que facilitan la adaptación al medio ambiente y satisfacer tanto las necesidades esenciales como los deseos de la humanidad.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

La definición de la metodología es sumamente importante para desarrollar la investigación, debido a que permite establecer lo significativo de los hechos hacia los cuales está encaminado el interés de la misma. Dentro de este orden de ideas Tamayo y Tamayo (2012) señala que “constituye la médula del plan; se refiere a la descripción de los individuos de análisis, o de investigación, las técnicas de observación y recolección de datos, los instrumentos, los procedimientos y las técnicas de análisis”. (p. 114). De allí que la metodología está comprendida en una serie de pasos que rigen la actuación del investigador, con el fin de lograr los objetivos de la investigación, a través de la obtención de los resultados.

Para realizar investigaciones de carácter social es necesario que la problemática a estudiar, al igual que los resultados que se obtengan reúnan las condiciones de fiabilidad, objetividad y validez interna.

Aquí se resalta la importancia que tiene esta etapa de la investigación, englobando una serie de actividades y procedimientos que les dan respuesta a las interrogantes del estudio a realizar. Además es necesario señalar que en este apartado se presenta la estructura metodológica que envuelve dicho estudio en el caso Optimizar la Eficiencia en la Dirección de Hacienda Municipal caso Diego Ibarra en la cual se introducirán los procedimientos técnicos y los métodos operacionales necesarios para recopilar, presentar y analizar los datos que generen la investigación.

Diseño y Tipo de Investigación

La investigación se sustentó en un trabajo de campo, con enfoque cuantitativo y método descriptivo.

En tal sentido la Universidad Pedagógica Experimental Libertador UPEL (2003) al referirse a investigación de campo señala que “es el análisis sistemático de los problemas de la realidad, con el propósito de descubrirlo o interpretarlos”. (p.14)

El propósito de este tipo de investigación es encontrar respuesta a los problemas existentes en un marco de trabajo. Insertándose en el lugar donde suceden los hechos.

Unidades de Estudio

Población

Para realizar estudios de investigación de campo se hace necesario seleccionar una población con características homogéneas cuyos elementos son propicios para la investigación que se va a plantear. En este sentido Balestrini (2006), define población como “cualquier conjunto de elementos de los que se quiere conocer o investigar alguna o algunas de sus características comunes” (pág. 140).

En la presente investigación la población está conformada por doce (12) trabajadores, los cuales representan el cien por ciento de la población a estudio, específicamente en la Dirección de Hacienda Municipal de la Alcaldía del Municipio Diego Ibarra ubicada en Mariara Estado Carabobo.

Muestra

En este mismo marco, los investigadores se vieron en la necesidad de escoger una cantidad de individuos, que fueron representativos en su totalidad de la población y que estuvieron directamente relacionados con la Dirección en estudio. La muestra es la parte o fracción representativa de un conjunto de una población la cual ha sido obtenida con el fin de investigar ciertas características del mismo.

Según Tamayo y Tamayo (2003) la muestra: “Es cuando seleccionamos algunos de los elementos de la población con la intención de averiguar algo sobre la población de la cual se están tomando”. (p.15). La muestra de la presente investigación estuvo conformada por seis (6) trabajadores que representan el cincuenta por ciento (50%) de la población, conformada por 12 personas que fungen como servidores públicos de la Dirección de Hacienda del Municipio Diego Ibarra.

Técnicas de Recolección de Datos

En los trabajos investigativos, la recolección de datos es imprescindible, es por ello que las técnicas que sirven para tal recolección deben ser acordes a los objetivos de la investigación. En este sentido Balestrini (2006), indica que a partir de una muestra de individuos representativa de un colectivo mucho más grande, empleando procedimientos estandarizados, se interroga a las personas por medio de entrevistas o con el uso de encuestas, cuestionarios por lo tanto, la técnica es indispensable en el proceso de la investigación científica, ya que integra la estructura por medio de la cual se organiza la investigación.

La Encuesta

Burgos (2003) la define como una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado. En la encuesta a diferencia de la entrevista, el encuestado lee previamente el cuestionario y lo responde por escrito, sin la intervención directa de persona alguna de los que colaboran en la investigación, una vez confeccionado el cuestionario no requiere de personal calificado a la hora de hacerla llegar al encuestado, a diferencia de la entrevista la encuesta cuenta con una estructura lógica, rígida, que permanece inalterada a lo largo de todo el proceso investigativo. Las respuestas se escogen de modo especial y se determinan de igual manera las posibles variantes de respuestas estándar, lo que facilita la evaluación de los resultados por métodos estadísticos. Para ello se necesita de la observación.

La Observación

Según Heineman (2003) explica que es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su

posterior análisis. Este es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte de la acumulación de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación.

Existen dos clases de observación: la Observación no científica y la observación científica. La diferencia básica entre una y otra está en la intencionalidad: observar científicamente significa observar con un objetivo claro, definido y preciso: el investigador sabe qué es lo que desea observar y para qué quiere hacerlo, lo cual implica que debe preparar cuidadosamente la observación. Observar no científicamente significa observar sin intención, sin objetivo definido y por tanto, sin preparación previa. Para ello se puede aplicar la técnica del test.

Instrumentos de Recolección de Datos

El Cuestionario

Tamayo y Tamayo (2003) las define como un instrumento básico de la observación en la encuesta y en la entrevista. En el cuestionario se formula una serie de preguntas que permiten medir una o más variables. Posibilita observar los hechos a través de la valoración que hace de los mismos el encuestado o entrevistado, limitándose la investigación a las valoraciones subjetivas de éste, es una técnica derivada de la entrevista y la encuesta que tiene como objeto lograr información sobre rasgos definidos de la personalidad, la conducta o determinados comportamientos y características individuales o colectivas de la persona (inteligencia, interés, actitudes, aptitudes, rendimiento, memoria, manipulación, entre otros), que son observadas y evaluadas por el investigador. La realización de cualquier investigación conlleva riesgos en la aplicación de cuestionarios.

Riesgos que conlleva la aplicación de Cuestionarios

1. La falta de sinceridad en las respuestas (deseo de causar una buena impresión o de disfrazar la realidad).

2. La tendencia a decir "si" a todo.
3. La sospecha de que la información puede revertirse en contra del encuestado, de alguna manera.
4. La falta de comprensión de las preguntas o de algunas palabras.

CAPITULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

En el análisis y presentación de los resultados, se hace referencia a la interpretación que le da el autor a los datos recopilados, valiéndose de instrumentos que le permiten representar dicha información de manera sistemática, mediante el uso de cuadros, tablas y gráficos, es por ello que Palella y Martins, (2003) señalan lo siguiente: “Consiste sobre todo en la presentación de datos en forma de tablas y gráficos y está diseñada para resumirla o descubrirlo sin factores pertinentes adicionales es sin intentar de inferir nada que vaya más allá de los datos vistos como tales, se plantea que cuando se trabaja con toda la población se trabaja una estadística descriptiva”.(pág. 180)

De acuerdo a la naturaleza de la investigación, las características de las variables y el instrumento aplicado a la población seleccionada para el estudio, se dan a conocer los resultados obtenidos en cada ítem, los cuales se agruparon en frecuencias y porcentajes, luego de ser analizados para luego proceder a realizar el análisis cuantitativo mediante la estadística descriptiva según se presenta a continuación.

ITEM 1.- ¿Existe un manual que describa los lineamientos e importancia del cargo que usted ocupa dentro de ésta dirección?

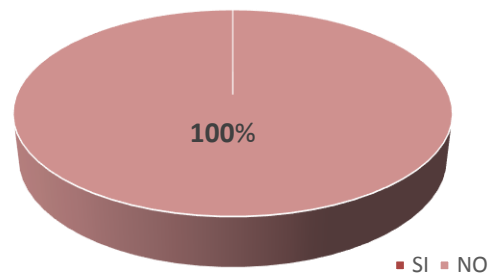
Cuadro 1

Manual

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	6	100%
Total	6	100%

Fuente: Datos tomados de la encuesta 2016.

Gráfico 1



Manual

Fuente: Datos obtenidos en el cuadro 1.

Análisis e Interpretación: El total de la muestra encuestada niega contar con un manual de lineamientos, que a su vez, también describa la importancia de sus cargos, lo que se traduce como un vacío en el respaldo normativo y motivacional para el servidor público que labora en ésta Dirección.

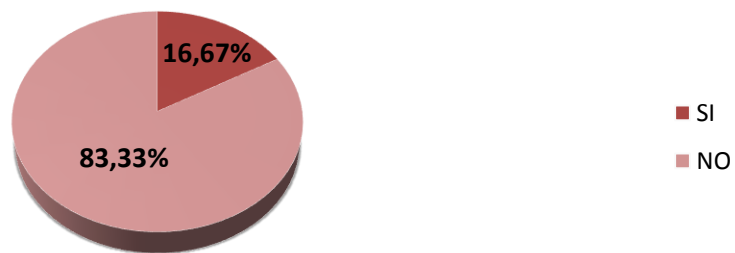
ITEM 2.- ¿Ha participado usted en programas de capacitación y motivación laboral a lo largo de su cargo en ésta Dirección?

Cuadro 2
Capacitación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	16.67%
No	5	83.33%
Total	6	100%

Fuente: Datos tomados de la encuesta 2016.

Grafico 2
Capacitación



Fuente: Datos obtenidos en el cuadro 2.

Análisis e Interpretación: La mayoría de los encuestados no han participado en programas de motivación y capacitación laboral, lo que paulatinamente va deteriorando la salud laboral de los miembros de ésta Dirección; generando factores negativos como la abulia, la falta de creatividad, productividad y una crisis general de ideas.

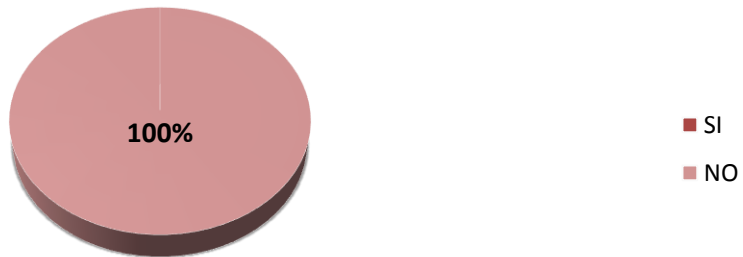
ITEM 3.- ¿Cuenta usted con un clima organizacional óptimo, asertivo y flexible capaz de soportar imprevistos laborales?

Cuadro 3
Clima Organizacional

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	6	100%
Total	6	100%

Fuente: Datos tomados de la encuesta 2016.

Grafico 3
Clima Organizacional



Fuente: Datos obtenidos en el cuadro 3.

Análisis e Interpretación: El total de la muestra encuestada niega contar con un clima organizacional capaz de asumir con asertividad los imprevistos, que naturalmente, surgen en cualquier organización, interpretando así, que la organización de la Dirección de Hacienda puede mostrarse vulnerable y abrumada en términos de comunicación, colaboración y trabajo en equipo ante la presencia de irregularidades externas o internas.

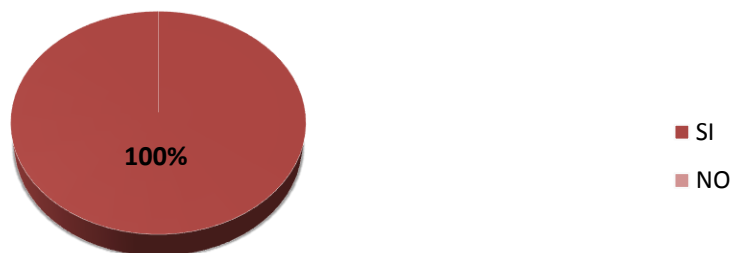
ITEM 4.- ¿Cree usted que los problemas laborales son una oportunidad para incrementar su potencial y colaborar en su auto-superación?

Cuadro 4
Problemas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Datos tomados de la encuesta 2016.

Grafico 4
Problemas



Fuente: Datos obtenidos en el cuadro 4.

Análisis e Interpretación: El 100% de la muestra encuestada responden positivamente ante los problemas que se les puedan presentar como una oportunidad de aprendizaje; esto indica que la mayoría de los servidores públicos que laboran en la Dirección de Hacienda de la Alcaldía Diego Ibarra proyectan una actitud motivadora y de auto-crecimiento ante los percances laborales.

ITEM 5.- ¿Su formación académica y profesional coincide con el campo laboral en el que se está desarrollando?

Cuadro 5
Formación Académica

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	66.67%
No	2	33.33%
Total	6	100%

Fuente: Datos tomados de la encuesta 2016.

Grafico 5
Formación Académica



Fuente: Datos obtenidos en el cuadro 5.

Análisis e Interpretación: La mayoría de la muestra encuestada, posee estudios de formación académica relacionada con el cargo que actualmente ejercen, pero el 33.33% de ésta, no poseen; lo que significa que el ingreso de éstas personas a la Dirección de Hacienda no fue evaluada por su capacidad y competencia respecto al cargo que debían ejercer.

ITEM 6.- ¿Es evaluado su desempeño laboral dentro de ésta dirección, ayudándole a resaltar sus fortalezas y mejorar sus debilidades?

Cuadro 6
Desempeño

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	6	100%
Total	6	100%

Fuente: Datos tomados de la encuesta 2016.

Grafico 6
Desempeño



Fuente: Datos obtenidos en el cuadro 6.

Análisis e Interpretación: No existe evaluación de desempeño al personal de ésta Dirección, lo que se traduce como una total ausencia de preocupación por parte de la autoridad de éste ayuntamiento, al no velar por las fortalezas y debilidades de sus integrantes.

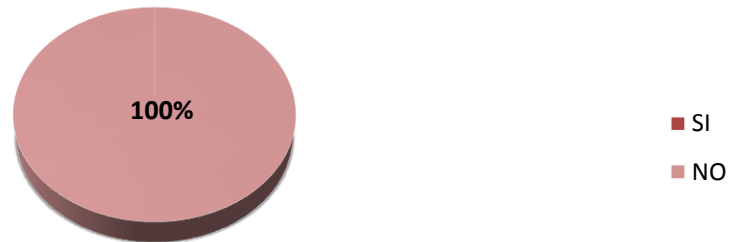
ITEM 7.- ¿La infraestructura de ésta Dirección, se encuentra en las condiciones adecuadas sin que afecte su rendimiento y productividad laboral?

Cuadro 7
Infraestructura

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	6	100%
Total	0	100%

Fuente: Datos tomados de la encuesta 2016.

Grafico 7
Infraestructura



Fuente: Datos obtenidos en el cuadro 7.

Análisis e Interpretación: El 100% de la muestra encuestada admite que las instalaciones de la Dirección, no son adecuadas para laborar. Es necesario acondicionar las instalaciones de las instituciones públicas debido a que éstas, es donde se asientan los funcionarios públicos para ejercer sus labores diarias.

ITEM 8.- ¿Se ha enfrentado con problemas de alcance tecnológico, debido al desfasado equipo de hardware y software que impiden proveer respuestas rápidas y automáticas en los procesos operacionales?

Cuadro 8
Alcance Tecnológico

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	6	100%
Total	6	100%

Fuente: Datos tomados de la encuesta 2016.

Grafico 8
Alcance Tecnológico



Fuente: Datos obtenidos en el cuadro 8.

Análisis e Interpretación: Aunque el total de la muestra encuestada, haya respondido de forma negativa, es entre tanto desajuste una señal positiva. Aunque no se debe desestimar el hecho de actualizar constantemente el software del cuerpo tecnológico de la Dirección para que coadyuven con los procesos fiscales, y así evitar la lentitud de las respuestas para con los contribuyentes.

ITEM 9.- ¿Cree que son necesarios programas de simplificación operacional que coadyuven con la agilización de los procesos, como lo es automatizar toda la información de los contribuyentes y así evitar situaciones como extravíos de información?

Cuadro 9
Simplificación de Procesos Administrativos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Datos tomados de la encuesta 2016.

Grafico 9
Simplificación de Procesos Administrativos



Fuente: Datos obtenidos en el cuadro 9.

Análisis e Interpretación: La afirmación total de la muestra encuestada, representa la imperiosa necesidad de simplificar los procesos administrativo, no sólo para facilitar la labor de los funcionarios públicos, también para garantizarle al contribuyente el responsable resguardo de su información fiscal al mismo tiempo que será automáticamente actualizada sin tener que someterse al complejo aparato burocrático de los papeles.

ITEM 10.- ¿Le resulta dificultoso manejar grandes cantidades de papel que han sido acumulados a través de sus gestiones en la Dirección?

Cuadro 10
Papel

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Datos tomados de la encuesta 2016.

Grafico 10
Papel



Fuente: Datos obtenidos en el cuadro 10.

Análisis e Interpretación: El 100% de la muestra encuestada confirmaron que el trabajo excesivo con papel resulta muy complicado para las labores diarias. No obstante, es necesario destacar que, ésta acumulación desmesurada de papel es consecuencia de una falta de previsión sistemática y automatizada de todo el cuerpo tributario en general que se maneja en ésta Dirección.

ITEM 11- ¿Ha considerado o propuesto alguna vez sistematizar la mayoría de los procedimientos involucrados en la gestión administrativa y tributaria de ésta Dirección, con la finalidad de ahorrar recursos como el papel y de ésta forma hacer un aporte ecológico dentro de la organización?

Cuadro 11
Recursos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Datos tomados de la encuesta 2016.

Gráfico 11
Recursos



Fuente: Datos obtenidos en el cuadro 11.

Análisis e interpretación: El total de la muestra encuestada afirma haber considerado que, sistematizar la mayoría de las gestiones que realizan es una opción acertada. Es evidente que actualmente el planeta sufre un desgaste energético por el abuso desmesurado de los recursos que ésta nos proporciona, por ello es menester considerar que, mediante las organizaciones que impulsan las labores institucionales y sus directivas de capital humano, se debe crear una cultura de ahorro y ecoeficiencia respecto a los recursos naturales con los que se cuenta y a su vez,

procurar la disminución del impacto negativo que sufre el ambiente. Los resultados paulatinamente se irán concretando, ya que adoptando éste método de ahorro, (que en éste caso mencionamos al papel), se acelerarían las gestiones administrativas producto del tiempo ahorrado en impresiones y las búsquedas de cualquier información mal archivadas o extraviadas; el tiempo de respuestas sería más corto porque la mayoría de la información requerida para gestionar cualquier proceso fiscal o administrativo, estaría automatizada; el gasto destinado a la compra de papel serviría para potenciar el cuerpo tecnológico de la Dirección de Hacienda del Municipio Diego Ibarra y la mejora de su infraestructura. Es evidente que los beneficios son múltiples tanto para el ambiente como para la Dirección de Hacienda del Municipio Diego Ibarra y su capital humano.

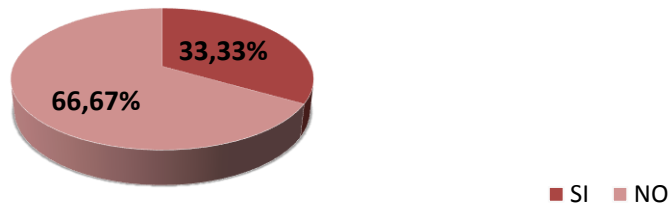
ITEM 12- ¿Conoce usted acerca de la inteligencia fiscal, como parte de una cultura tributaria que a nivel organizacional y operacional es imperioso considerar en estos tiempos de continua modernización y globalización?

Cuadro 12
Inteligencia Fiscal

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	33.33%
No	4	66.67%
Total	6	100%

Fuente: Datos tomados de la encuesta 2016.

Gráfico 12
Inteligencia Fiscal



Fuente: Datos obtenidos en el cuadro 12.

Análisis e interpretación: El 66.67% de la muestra encuestada, no conoce sobre la inteligencia fiscal. El escenario es complejo, se traduce como una falta de actualización en la evolución del aparato fiscal por parte del capital humano que labora en la Dirección de Hacienda del Municipio Diego Ibarra; ésta situación es producto y reflejo de la escasa capacitación que recibe éste personal por parte de la directiva de Recursos Humanos. La inteligencia fiscal es un paso hacia la innovación

tributaria y administrativa, con un enfoque para el seguimiento de las actividades económicas y la orientación y fiscalización a un número significativo de contribuyentes, basado en un modelo de gestión para riesgos tributarios. Es fundamental que las organizaciones que ejercen funciones fiscales y tributarias en general, estén al día con éstos avances y con el desarrollo de la capacidad técnica en el área de Inteligencia Fiscal, ya que los cuerpos tributarios se están acrecentando diariamente al ritmo de una acelerada globalización que no escatima en la competencia intelectual e innovación tecnológica; para la administración tributaria es obligatorio una relación incansable con la información y con las herramientas que éstas nos ofrece, y así, fortalecer el aparato tributario y fiscal garantizando la menor evasión y elusión de impuestos con la utilización de sistemas inteligentes especializados para la rápida prevención de riesgos tributarios y problemas de ésta índole.

CAPÍTULO V

CONCLUSION Y RECOMENDACIONES

Mediante el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la muestra poblacional de la Dirección de Hacienda del Municipio Diego Ibarra, se determinó que los trabajadores reconocen que existen factores externos e internos de impacto organizacional y que los resultados de su productividad laboral se limitan al mero cumplimiento de sus funciones sin considerar las expectativas de la ciudadanía. Es una especie de estancamiento en la estructura administrativa, las políticas comunicacionales que se manejan carecen de fluidez para enfrentar debilidades organizacionales.

Que exista el reconocimiento por parte de los trabajadores acerca de ésta desaceleración en la gestión pública, no significa que exista un diagnóstico capaz de impulsar cada motor laboral que funge como capital humano para dar un salto hacia la expansión y la innovación administrativa. Es un reconocimiento del concepto de la falta de Modernización Administrativa y Tributaria, más no una realidad asumida por la organización, y si no es una realidad asumida internamente más complicado será el acercamiento con la ciudadanía y con la necesidad imperante del cambio; un cambio que no se remite solo a un ámbito infraestructural o tecnológico, es más bien una reivindicación en la actitud y en el comportamiento individual y grupal respecto a una visión comprometida con la excelencia, sin resistencias al cambio y la información, y también, la satisfacción del ciudadano. No obstante, si bien la tecnología no representa por sí misma la Modernización Administrativa y Tributaria, es imposible concebir la Modernización sin tecnología, ya que la Administración es Públicas manejan un abundante volumen de información que sería impensable manejarlo sin medios electrónicos, además del protagonismo que ha tomado la web como medio de interacción social por su inmediatez en las respuestas. Otro indicador que titila con intensidad en éste estudio acerca de la Modernización Administrativa y Tributaria como medida para Optimizar la Eficiencia en la Dirección de Hacienda Municipal caso Diego Ibarra, es el trabajo inerte que existe por parte de la Directiva

de Recursos Humanos en la estructura de la organización, no sólo en la Dirección de Hacienda que ha sido nuestra población de estudio, sino en todo el Ayuntamiento; los resultados que arrojaron las encuestas evidencian la debilidad que existe en la estructura organizacional, y es ésta básicamente el epicentro funcional de cualquier institución puesto que la organización es el elemento determinante, porque sólo a partir de ella podremos definir qué somos, lo que queremos ser y cómo conseguirlo. En la organización está el potencial para canalizar cualquier cambio y no hay otro medio capaz de asumirlo, pero no obstante hay indicadores que no han sido interiorizados por la organización de la Dirección de Hacienda del Municipio Diego Ibarra y que tampoco se han dispuesto de los recursos y alcances para que así sea, bien podría traducirse esto como: ausencia de motivación y continua capacitación al capital humano en materia de actualización informática principalmente de los abundantes programas de inteligencia fiscal que han nacido en ésta era de la globalización, ausencia de diagnósticos acerca de las fortalezas y debilidades del grupo de trabajo para enfrentar y también potenciar la competencia administrativa y tributaria, ineficacia en las respuestas al ciudadano porque no es éste considerado el protagonista de la gestión pública, inercia administrativa que responde a un consumo innecesario de tiempo y papel. La necesidad de cuestionar lo que hacemos, cómo lo hacemos y para qué lo hacemos es ineludible y si intentamos conocer lo que nos demanda la ciudadanía y adecuamos nuestra producción administrativa a esa demanda, estaremos en el camino real de la modernización administrativa.

Recomendaciones

Una vez finalizada la presente investigación y formulada la conclusión del mismo, se señalan a continuación una serie de recomendaciones que permitirá considerar la Modernización Administrativa y Tributaria como medida para Optimizar la Eficiencia en la Dirección de Hacienda Municipal caso Diego Ibarra las cuales se detallan a continuación:

- Seleccionar y ubicar personal de acuerdo con sus capacidades y profesión, y que éstas sean competentes con los lineamientos requeridos por la Dirección de Hacienda.
- Realizar continuas jornadas de capacitación para el personal adscrito a la Dirección en el área de Tributos Municipales, Clima Organizacional, Inteligencia Fiscal y Políticas Socio – Ambientales (es fundamental difundir e interiorizar la cultura de la ecoeficiencia).
- Sistematización y automatización de los procesos administrativos y tributarios mediante la incorporación de innovadores y sofisticados programas tecnológicos especializados en estructuras tributarias y contables y a su vez, diseñados para el análisis de riesgos tributarios con la finalidad de detectar señales de evasión y elusión tributaria; el seguimiento y almacenamiento de la información del contribuyente, y también, asegurar un mayor alcance y eficiencia en la recaudación tributaria.
- Solicitar asesoría con expertos en el área Modernización Administrativa y Tributaria; **OCTOMIND** es una empresa especializada en ofrecer servicios personalizados de planes y asesoría en materia de Inteligencia Informática y Fiscal, Reingeniería Tributaria, Financiera y Administrativa. Tienen un alcance internacional y pueden ser localizados en Caracas-Venezuela.
- Potenciar y actualizar la plataforma de la página web de la Alcaldía, especialmente de la Dirección de Hacienda del Municipio Diego Ibarra, como

un espacio personalizado y completo capaz de responder de forma rápida y automática las dudas de la ciudadanía, y asimismo, reducir la distancia digital entre la organización y los ciudadanos.

- Desconcentración del Servicio de Recaudación Tributaria con la finalidad de convertirlo en un cuerpo autónomo, pero sin sustraerlo de su interdependencia con otras Direcciones, y además, no gozará de autonomía financiera. De ésta forma, se podrían canalizar de manera más eficaz y eficiente los programas de recaudación tributaria, garantizando su total alcance sobre la población contribuyente.
- Diseño de un Manual de Cargos, en donde se establezcan claramente las facultades y competencias de cada cargo, siendo de obligatorio alcance para cada uno de los servidores públicos que laboren en la Dirección de Hacienda del Municipio Diego Ibarra y para los que en un futuro ingresarán a laborar en dicha Dirección. También éste manual debe ser el respaldo normativo de cada servidor público, en donde se refleje la importancia del cargo a ejercer, el concepto ético y social que representa, y los límites a los que deberán regirse cada integrante del capital humano como garantes de un servicio público tallado por la excelencia.
- Acreditar mediante un certificado meritorio en períodos previamente determinados, al servidor público que haya tenido un óptimo desempeño laboral, como medida de reconocimiento y motivación para éste.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Balestrini, M. (2000). Como se elabora un proyecto de investigación. Editorial B.L Consultores Asociados, Caracas, Venezuela.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. (1999). Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5.453. (Extraordinaria), Caracas, Venezuela

Heineman, K. (2003). Introducción a la metodología. Editorial Paidotribo. Barcelona, España.

Kerlinger, F (2008). Investigación sobre la metodología y la recolección de datos., nueva Editorial Interamericana. México.

Ley Orgánica del Poder Público Municipal. (2010). Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela Gaceta Oficial de la República Bolivariana De Venezuela (1999). N° 39.163, Del 22 De Abril De 2010. Imprenta Nacional. Caracas, Venezuela.

Maturano I. (2008). Propuesta para un plan de desarrollo municipal para la obtención de una mejor Modernización Administrativa en Tlaxcoapan, Estado de Hidalgo, México.

Palella y Martins (2006). Técnicas y Metodologías de la Investigación. Editorial Panapo. Caracas- Venezuela.

Pichardo, I. (2004). La Modernización Administrativa. Zinacantepec, Estado de México. Editorial El Colegio Mexiquense. UNAM, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales.

Primera y Belloso (2012). Políticas de Capacitación tecnológica en el ambiente municipal venezolano. Revista de Ciencias Sociales, Vol. XVIII, No. 2, Abril - Junio 2012, pp. 266 – 279. FACES – LUZ. Maracaibo- Venezuela.

Tamayo y Tamayo (2003). Metodología de la Investigación. Segunda Edición. Editorial Limusa. México.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2003). Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales (FEDUPEL). Venezuela.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS WEB

Captac-Dr. (2009). Centro Regional de Asistencia Técnica de Centroamérica, Panamá y República Dominicana. Guatemala, Ciudad de Guatemala. Recuperado de <http://www.captac-dr.org/web/guest/quienes> (23-04-2016, 16:53).

Una Introducción a la Idea de Modernización Administrativa. (2011). Universidad de Santiago de Compostela. Galicia, España. Recuperado de <http://dspace.usc.es/handle/10347/9948> (16-02-2016, 13:15).

La Administración Tributaria Municipal Venezolana y la Función de Asistencia Ciudadana en Materia Fiscal (2008). Venezuela. Recuperado de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ve/2008/ccdg2.htm>. (08-03-2016, 15:20).

La descentralización en Venezuela. (2012). Diario el Universal. Caracas –Venezuela. Recuperado de <http://www.ELUNIVERSAL.com>. (08-05-2016, 20:40).

La gestión del Conocimiento como Estrategia para la mejora continua en la administración pública municipal. (2013). Ayuntamiento de Navolato- Mexico. Recuperado de [http://www.spentamexico.org/v7-n3/7\(3\)1-14](http://www.spentamexico.org/v7-n3/7(3)1-14). (11-02-2016, 18:45).

Ley de INFOGOBIERNO. (2014). Caracas- Venezuela. Recuperado de www.conatel.gob.ve/files/levinfog. (13-04-2016, 8:45).

Ley de Trámites Administrativos. (2014). Caracas, Venezuela. Recuperado de http://www.sacs.gob.ve/normativa/gaceta/Decreto_1423_Ley_de_Simplificacion_de_Tramites_Administrativos_Reimpresa_26_11_14. (16-04-2016, 10:45).

Los servicios públicos Municipales a través de las TIC'S en el municipio de Coacalco, México. (2013). Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/ccss/23/tecnologias-informacion-comunicacion-mexico.html>. (11-04-2016, 12:45).

Nuevas Tecnologías al servicio de la Tributación en Venezuela. (2012). COMERCIIUM ET TRIBUTUM, VOLUMEN VIII - FEBRERO 2012 - JULIO 2012. Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín, Venezuela. Recuperado de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/comercium/article/viewArticle/1159/3197>. (16-04-2016, 9:45).

Octomind. Ciudad de la Paz, Argentina. Recuperado de <http://www.octomind.com/soluciones.asp?sl=5> (12-02-2016, 19:40).

Plan de Mejora. (2013-2015). Modernización Administrativa en el Ayuntamiento de Arganda del Rey. Arganda del Rey, Madrid. Recuperado de http://www.ayto-arganda.es/portalArganda/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_11055_1.pdf (29-02-2016, 20:23)

Que es la Descentralización. (2012). Caracas Venezuela. Recuperado de <http://www.laparticipacionblogspot.com>. (20-04-2016, 22:10).

Que es el Municipio. (2012). Caracas- Venezuela. Recuperado de <http://www.jorgemachiadoblogspot.com>. (08-05-2016, 21:15).

Reforma de la Administración Pública. (2012).UNSR. Barquisimeto- Venezuela. Recuperado de <http://bqto.unesr.edu.ve/foro/>. (15-04-2016, 15:30).

Una manera inteligente de cumplir con las Obligaciones Fiscales. (2013). ENDEAVOR México. Recuperado de <http://www.endeavor.org.mx/noticias-y-eventos/boletines-de-prensa/inteligencia-fiscal>. (15-03-2016, 20:25).

Una Propuesta Tributaria para Venezuela. (2012). CEDICE. Caracas –Venezuela. Recuperado de <http://cedice.org.ve/wp-content/uploads/2012/12/Una-propuesta-tributariapara-Venezuela.pdf>. (02-02-2016, 11:50).

Uso de la Tecnología en la función del área fiscal. (2012). PWC. México.
Recuperado de <https://www.pwc.com/mx/es/publicaciones/archivo/2012-09-tecnologia-area-fiscal.pdf>. (02-04-2016, 11:56).