

**LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS ORIENTADOS A  
OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE RECAUDACIÓN DEL  
IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS EN  
EL MUNICIPIO SANTIAGO MARIÑO DEL ESTADO  
ARAGUA.**

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA  
EXTENSIÓN MARACAY**

**LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS ORIENTADOS A OPTIMIZAR  
LA GESTIÓN DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE  
ACTIVIDADES ECONÓMICAS EN EL MUNICIPIO  
SANTIAGO MARÍÑO DEL ESTADO ARAGUA**

*Autora:*  
Rodríguez, Lorena

La Morita, Julio de 2013  
**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

**ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA  
EXTENSIÓN MARACAY**

**LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS ORIENTADOS A OPTIMIZAR  
LA GESTIÓN DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE  
ACTIVIDADES ECONÓMICAS EN EL MUNICIPIO  
SANTIAGO MARÍÑO DEL ESTADO ARAGUA**

Autora:  
Rodríguez, Lorena

Trabajo presentado para optar al Grado de Especialista en Gerencia Tributaria

La Morita, Julio de 2013

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
AREA DE POSTGRADO  
ESPECIALIZACION EN GERENCIA TRIBUTARIA  
CAMPUS LA MORITA**

**CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN**

**LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS ORIENTADOS A OPTIMIZAR LA  
GESTIÓN DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES  
ECONÓMICAS EN EL MUNICIPIO SANTIAGO MARIÑO DEL ESTADO  
ARAGUA.**

Tutora Académica:  
Prof. Luisa de

Sanoja

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Dirección de Postgrado  
Campus La Morita  
Por: Abog. Luisa de Sanoja  
C.I. No. 2.989.709

La Morita, Julio de 2013

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
AREA DE POSTGRADO  
ESPECIALIZACION EN GERENCIA TRIBUTARIA  
CAMPUS LA MORITA**

**CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN**

**LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS ORIENTADOS A OPTIMIZAR LA  
GESTIÓN DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES  
ECONÓMICAS EN EL MUNICIPIO SANTIAGO MARIÑO DEL ESTADO  
ARAGUA.**

Metodológica:

Tutora

Prof. Alba de Meregote

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Dirección de Postgrado  
Campus La Morita  
Por: Prof. Alba de Meregote  
C.I. No. 3.283.074

La Morita, Julio de 2013

## **DEDICATORIA**

A Dios, por ser un ser tan perfecto y maravilloso, capaz de hacer posible con toda su grandeza el cumplimiento de unas de mis metas.

A mis Padres, por guiar mis pasos desde el cielo y darme la fuerza que me hizo llegar a esta meta tan importante en mi vida.

A mi esposo Manuel, que desde que apareció en mi vida, es digno de admiración, ya que me ha transmitido sus conocimientos, me ha brindado el más grande de los apoyos, amor, paciencia, constancia que me llena de fuerzas para seguir adelante, gracias por eso y por todo lo que has hecho por mí.....este triunfo también es tuyo. Te quiero mucho.

A mis hermanas y hermanos, por estar conmigo, por enseñarme que en la vida con dedicación, amor, todo lo que se quiere se puede lograr, Gracias...

...A mi voluntad de seguir creciendo

## ***AGRADECIMIENTO***

A Dios y a la vida, por esta satisfactoria oportunidad.

A mi Tutora Académica Profesora Luisa de Sanoja por su profesionalismo, y colaboración brindada durante la realización de este trabajo.

A mi Tutora Metodológica Profesora Alba de Meregote por la ayuda brindada durante la realización del presente trabajo.

A la Profesora Annelin Díaz, a los Profesores Oswaldo Gómez y Miguel Rodríguez, por su colaboración prestada.

...A todos ustedes mil gracias

## ÍNDICE GENERAL

|                                                    |           |
|----------------------------------------------------|-----------|
|                                                    | <b>P.</b> |
| DEDICATORIA .....                                  | vi        |
| AGRADECIMIENTO .....                               | vii       |
| ÍNDICE GENERAL .....                               | viii      |
| ÍNDICE DE CUADROS .....                            | x         |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS .....                           | xi        |
| ÍNDICE DE FIGURAS .....                            | xii       |
| RESUMEN .....                                      | xiii      |
| INTRODUCCIÓN .....                                 | 1         |
| <b>CAPÍTULO I</b>                                  |           |
| EL PROBLEMA                                        |           |
| Planteamiento del Problema.....                    | 4         |
| Objetivos                                          |           |
| General .....                                      | 9         |
| Específicos .....                                  | 9         |
| Justificación de la Investigación .....            | 9         |
| <b>CAPÍTULO II</b>                                 |           |
| MARCO TEÓRICO REFERENCIAL                          |           |
| Antecedentes de la Investigación .....             | 11        |
| Bases Teóricas .....                               | 18        |
| Bases Legales .....                                | 32        |
| Cuadro de Operacionalización de Variables.....     | 46        |
| <b>CAPÍTULO III</b>                                |           |
| MARCO METODOLÓGICO                                 |           |
| Tipo de Investigación .....                        | 47        |
| Población y Muestra .....                          | 50        |
| Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .. | 52        |
| Validez y Confiabilidad del Instrumento .....      | 53        |
| Técnicas de Análisis de Datos .....                | 56        |
| <b>CAPÍTULO IV</b>                                 |           |
| ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS        |           |
| Análisis de Resultados del Diagnóstico .....       | 59        |
| Conclusiones del Diagnóstico .....                 | 74        |

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Presentación de la Propuesta .....   | 76 |
| Justificación de la Propuesta .....  | 77 |
| Objetivos de la Propuesta            |    |
| General .....                        | 78 |
| Específicos .....                    | 78 |
| Estructura de la Propuesta .....     | 78 |
| Administración de la Propuesta ..... | 85 |
| Factibilidad de la propuesta .....   | 86 |

## **CAPÍTULO VI**

|                       |    |
|-----------------------|----|
| CONCLUSIONES.....     | 88 |
| RECOMENDACIONES ..... | 90 |

|                          |    |
|--------------------------|----|
| <b>REFERENCIAS</b> ..... | 92 |
|--------------------------|----|

## **ANEXOS**

|                                                                                      |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| “A” Instrumento para la Recolección de Datos .....                                   | 97  |
| “B” Carta de Validación del Instrumento de Recolección de<br>Datos .....             | 104 |
| “C” Resultado de la Confiabilidad aplicando el<br>Coeficiente Alfa de Conbrach ..... | 113 |

## ÍNDICE DE CUADROS

| <b>Cuadro</b> | <b>Títulos</b>                                      | <b>P.</b> |
|---------------|-----------------------------------------------------|-----------|
| 01            | Operacionalización de las Variables .....           | 46        |
| 02            | Distribución de la Población y Muestra .....        | 51        |
| 03            | Interpretación Coeficiente de Confiabilidad .....   | 56        |
| 04            | Planifica anualmente las metas de recaudación ..... | 61        |
| 05            | Políticas de cobranzas .....                        | 62        |
| 06            | Alícuotas establecidas .....                        | 63        |
| 07            | Cartas recordatorio a los contribuyentes.....       | 64        |
| 08            | Fiscalizaciones a los comercios .....               | 65        |
| 09            | Planes y programas de adiestramiento.....           | 66        |
| 10            | Personal.....                                       | 67        |
| 11            | Procedimientos para la recaudación .....            | 68        |
| 12            | Portal Web.....                                     | 69        |
| 13            | Plataforma tecnológica .....                        | 70        |
| 14            | Metas de recaudación .....                          | 71        |
| 15            | Planes estratégicos .....                           | 72        |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

| <b>Gráficos</b> | <b>Títulos</b>                                      | <b>P.</b> |
|-----------------|-----------------------------------------------------|-----------|
| 01              | Planifica anualmente las metas de recaudación ..... | 61        |
| 02              | Políticas de cobranzas .....                        | 62        |
| 03              | Alícuotas establecidas .....                        | 63        |
| 04              | Cartas recordatorio a los contribuyentes.....       | 64        |
| 05              | Fiscalizaciones a los comercios .....               | 65        |
| 06              | Planes y programas de adiestramiento.....           | 66        |
| 07              | Personal.....                                       | 67        |
| 08              | Procedimientos para la recaudación .....            | 68        |
| 09              | Portal Web.....                                     | 69        |
| 10              | Plataforma tecnológica .....                        | 70        |
| 11              | Metas de recaudación .....                          | 71        |
| 12              | Planes estratégicos .....                           | 72        |

## ÍNDICE DE FIGURAS

| <b>Figuras</b> | <b>Títulos</b>                              | <b>P.</b> |
|----------------|---------------------------------------------|-----------|
| 01             | Estructura de la Propuesta .....            | 79        |
| 02             | Estructura de la Planificación fase 1 ..... | 80        |
| 03             | Estructura de la Planificación fase 2 ..... | 83        |

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
DIRECCION DE ESTUDIOS DE POSTGRADOS  
ESPECIALIZACION DE GERENCIA TRIBUTARIA  
LA MORITA - VENEZUELA**

**LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS ORIENTADOS A OPTIMIZAR LA  
GESTIÓN DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES  
ECONÓMICAS EN EL MUNICIPIO SANTIAGO MARIÑO DEL ESTADO  
ARAGUA.**

**AUTORA: LCDA. LORENA RODRIGUEZ.  
TUTORA: PROF. LUISA DE SANOJA  
AÑO: 2013**

**RESUMEN**

El presente estudio tuvo como objetivo proponer lineamientos estratégicos orientados a optimizar la gestión de recaudación del impuesto sobre actividades económicas en el Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua. La investigación estuvo apoyada en una investigación de campo, de nivel descriptivo, bajo la modalidad de proyecto factible, la técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. La población seleccionada fue de doce (12) personas que laboran en la Dirección de Hacienda del Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua. La muestra fue de tipo censal, una vez obtenido los resultados fueron analizados e interpretados a través de cuadros de frecuencia y gráficos circulares para su mejor interpretación, la validación del instrumento se realizó a través de juicio de expertos y para la confiabilidad se utilizó el procedimiento de Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos a través del análisis le permitieron a la investigadora detectar la necesidad que tiene la Dirección de Hacienda Municipal de realizar una planificación más eficiente. El alcance de esta investigación llega hasta la formulación de los lineamientos, su implementación y evaluación queda de parte de las autoridades de la Dirección de Hacienda del Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua.

**Descriptores:** Lineamientos, Estrategias, Optimizar, Gestión, Recaudación Impuestos sobre Actividades Económicas.

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años las Alcaldías del país han visto disminuir el monto de los ingresos que perciben vía Situado Constitucional y Situado Municipal, ello es producto de la crisis económica-financiera que ha causado sus efectos negativos en las Finanzas Públicas de Venezuela.

Lo anteriormente mencionado conduce a las Alcaldías del país a buscar alternativas de fuentes de ingreso o en todo caso a optimizar las existentes. Es por ello, que la Alcaldía del Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua se ha visto en la imperiosa necesidad de optimizar los recursos de que dispone para hacer frente a las necesidades de la comunidad y así mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

La Alcaldía del Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua de acuerdo con el Artículo 137 de la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2009), cuenta entre sus ingresos ordinarios aquellos que son producto de la aplicación de los impuestos y las tasas municipales. Entre estos impuestos municipales puede mencionarse el Impuesto sobre Actividades Económicas.

La recaudación del Impuesto sobre Actividades Económicas de la Alcaldía del Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua ha venido confrontando múltiples problemas producto de la inadecuada gestión de recaudación. Ello motivó a la autora de la presente investigación a seleccionarla como tema sujeto a desarrollo para contribuir a la solución de dicha problemática.

La presente investigación está estructurada acorde con los siguientes capítulos:

En el Capítulo I. El Problema, se abordó la problemática relacionada con la gestión de recaudación del Impuesto sobre Actividades Económicas en la Alcaldía del

Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua; se señalaron las causas y consecuencias del problema y las alternativas de solución al mismo; luego se justificaron las razones que motivaron a la autora a desarrollar la investigación; se formulo el problema, se planteo el objetivo general y los objetivos específicos; posteriormente se menciona la justificación de la investigación.

En el Capítulo II. Marco Teórico Referencial, se reseñaron las investigaciones realizadas por otros autores y que tuvieron alguna relación con la problemática objeto de estudio. Se desarrollaron las bases teóricas que sustentaron la investigación, entre ellas se pueden mencionar: Lineamientos Estratégicos e Impuestos; bases legales que apoyan la investigación cómo la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), el Código Orgánico Tributario (2003), la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2009), la Ordenanza de Impuesto sobre Actividades Económicas Gaceta Municipal Extraordinaria N° 109-1/2009. Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua.

En el Capítulo III. Marco Metodológico, se señala que la investigación se enmarco en la modalidad de proyecto factible, apoyada en una investigación de campo de carácter descriptiva y en una revisión bibliográfica. Luego se presento el área de investigación; la población y muestra objeto de estudio e indagación; las técnicas e instrumentos mediante los cuales se recolectaron los datos e información cualitativa y cuantitativa relacionada con la investigación; la validez del instrumento se realizó mediante el juicio de contenido de expertos y la confiabilidad se determinó mediante la aplicación de una prueba piloto a la población en estudio; técnicas de análisis de datos cualitativos (análisis de las respuestas emitidas por las personas encuestadas) y cuantitativas (utilizando la estadística descriptiva en lo que se refiere a cuadros, frecuencias absolutas y frecuencias relativas).

En el Capítulo IV. Análisis e Interpretación de los Resultados, se graficó, analizó e interpretó la información cualitativa y cuantitativa recolectada, lo cual sirvió de fundamento para la estructura de la propuesta.

En el Capítulo V. La Propuesta, se presentan los aspectos más importantes que tuvieron relación directa con el desarrollo de la misma, a saber: presentación, justificación, fundamentación, objetivos, estructura, administración y factibilidad. Esta propuesta fue realizada con base a las necesidades, requerimientos y expectativas del personal que labora en la alcaldía objeto de estudio, se presenta además las conclusiones del diagnóstico.

En el Capítulo VI. Conclusiones y Recomendaciones, se establecen un conjunto de acciones que debería implementar la Dirección de Hacienda Municipal para optimar la gestión de recaudación del Impuesto sobre Actividades Económicas.

Por último, se presenta las Referencias Bibliográficas consultadas por la autora para desarrollar la investigación y los anexos respectivos.

## **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del Problema**

En los últimos años los estados y específicamente los municipios se han visto afectados por la disminución en términos reales de los recursos financieros que el estado les suministra (vía situado constitucional), para la satisfacción de las necesidades y requerimientos de las comunidades en general, mediante la presentación de adecuados servicios públicos que contribuyan a mejorar la calidad de vida.

Dentro de este orden de ideas se hace necesario una gran afluencia de recursos financieros para poder cumplir a cabalidad con este fin, lo que ha conllevado a los municipios por la vía de los instrumentos jurídicos tributarios (ordenanzas) a la búsqueda de recursos financieros con el propósito de garantizar la autonomía impositiva de los municipios y no depender básicamente de los aportes que reciben por parte del situado constitucional contemplado en el (Art. 167) de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

Cabe destacar por otra parte que el problema de escasez de recursos financieros, que es el común denominador de una gran parte de las instituciones gubernamentales públicas venezolanas, tiene rasgos históricos, ya siempre se ha dependido del petróleo como el gran generador de los recursos, al respecto Favela (1999), sostiene:

Durante los periodos de bonanza petrolera que ha vivido el país y hasta la llegada del “viernes negro” la costumbre por parte de los gobiernos era tener un enorme gasto público, producto de un abultado número

subsidios y regalías y una política de endeudamiento demasiado arriesgada y cómo los ingresos por concepto de exportación petroleras eran suficientes para cubrir el gasto público. Realmente no se desarrolló nunca una política económica y menos una política tributaria eficiente adaptada a la realidad del país. La modernización llegó muy tarde, pues hace apenas unos 15 años los instrumentos fiscales utilizados en las políticas económicas, eran muy pocas mal implantadas y pocas mal implantadas y muy difíciles de controlar obteniéndose una gran pérdida por los altos niveles de evasión fiscal que se presentaban (p.8)

La realidad de la situación antes comentada, abarca con la misma incidencia tanto el ámbito nacional como municipal en donde se está dejando lastimosamente a un lado una gran fuente de ingresos provenientes del impuesto sobre actividades económicas, circunstancia que impone un reto a la administración municipal en la búsqueda de alternativas o mecanismos que logren la mayor eficiencia y eficacia en la gestión de recaudación de los impuestos y que pudieran aumentar significativamente los ingresos propios. En este sentido, González (1993) plantea:

Si se extrae de la legislación vigente una lista de las distintas fuentes de ingreso de ingresos potencial al alcance del municipio, es difícil imaginarse como una institución que tiene acceso a tan diversificada gama de conceptos puedan llegar a confrontar problemas financieros (p.61)

En la actualidad la mayoría de los municipios no están realizando una eficiente gestión pública, por lo que se ven obligados a recurrir constantemente a los recursos provenientes del situado municipal, en este sentido se debe modificar o reformar las finanzas municipales, con el fin de cumplir con sus objetivos, entonces se hace necesario mejorar y fortalecer los instrumentos de control de la administración, si se quiere lograr un eficaz y eficiente comportamiento tributario, obteniendo como beneficio directo una mayor y mejor recaudación. Favela (1999), citado por Guerrero (2001), afirma:

En Venezuela la política fiscal ha sido mal llevada a lo largo de muchos periodos gubernamentales, donde uno y otro gobierno han tratado de implantar paquetes económicos que reactiven la economía venezolana pero lamentablemente fallan al no poder controlar el gasto público y mucho menos se ha creado una cultura tributaria en los ciudadanos y empresas venezolanas (p.7)

La Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2009), en el título V de la Hacienda Pública Municipal establece la normativa tributaria donde se evidencian los principios generales que regulan todo el sistema fiscal local en efecto la legislación nacional sobre hacienda pública no excluye en modo alguno las disposiciones que los concejos municipales como organismos con facultades normativas dicten a través de las ordenanzas y otros instrumentos jurídicos.

Cabe señalar, que en los municipios venezolanos las finanzas municipales dependen básicamente de dos fuentes principales cómo son el situado municipal y los impuestos. En los municipios donde el sistema tributario es la principal fuente de recursos el ingreso presupuestado per cápita es mayor que en aquellos municipios que se financian por vía del situado municipal, es decir la situación financiera del municipio tiende a ser más satisfactoria en la medida en que sus ingresos provengan de fuentes propias.

De este modo, las transferencias que reciben las alcaldías por concepto del situado municipal (una asignación que reciben del estado al cual pertenece), el equivalente al veinte por ciento de sus ingresos ordinarios y se distribuye según la regla siguiente cuarenta y cinco (45%) en partes iguales, cincuenta por ciento (50%) en proporción a la población de los municipios y cinco por ciento (5%) en proporción a su extensión territorial.

Es por ello, que la figura del situado municipal ha contribuido a la ineficiencia administrativa de algunas alcaldías, se puede decir que una gran cantidad de municipios solo viven del situado municipal con lo cual mantienen el aparato burocrático municipal sin que quede nada para realizar inversiones que contribuyan a mejorar los servicios básicos que se encuentren en situación precaria.

En atención a lo anteriormente descrito se tiene que La Dirección de Hacienda Municipal de la Alcaldía del Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua no escapa a esta realidad aunque posee mecanismos para establecer un sistema tributario eficiente mediante el impuesto sobre actividades económicas los recursos financieros que se obtienen por esa vía no cubren sus necesidades y requerimientos.

Esta situación se puede estar presentando porque la Dirección de Hacienda Municipal de la Alcaldía del Municipio Santiago Mariño, no planifica con efectividad y amplitud lo que hay que hacer, quien tiene que hacerlo, y cómo debería hacerlo, esto aunado a que no cuenta con el personal suficiente para realizar la gestión de recaudación de manera eficiente.

Visto de esta forma si la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Santiago Mariño no aplica medidas correctivas para mejorar esta situación, la misma no podrá recaudar los impuestos necesarios que le permitan cubrir las necesidades del colectivo. Además podría generar una situación en la cual se le dificulte en muchos casos cumplir con las obligaciones contraídas con sus proveedores, empleados y con las obras públicas prometidas a las comunidades que hacen vida dentro de la jurisdicción del municipio.

Ante la situación descrita por la cual viene atravesando La Dirección de Hacienda de La Alcaldía del Municipio Santiago Mariño la autora de la presente investigación aspira dar respuesta a las siguientes interrogantes:

- ¿Cuál es la situación actual de la gestión de recaudación del impuesto sobre actividades económicas en el Municipio Santiago Mariño?
- ¿Cómo es el proceso de recaudación que realiza la Dirección de Hacienda para la gestión de recaudación del impuesto sobre actividades económicas en el Municipio Santiago Mariño?
- ¿Cuáles son las debilidades y fortalezas en el proceso de planificación de la recaudación del impuesto sobre actividades económicas en el Municipio Santiago Mariño?

Para dar respuestas a las interrogantes planteadas y en función de la problemática objeto de estudio la autora elaborará unos Lineamientos estratégicos orientados a optimizar la gestión de recaudación del impuesto sobre actividades económicas en Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua.

### **Formulación del Problema**

¿Son los procedimientos establecidos los adecuados para el proceso de recaudación del impuesto sobre actividades económicas en el Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua?

### **Objetivos de la Investigación**

#### **Objetivo General**

Proponer lineamientos estratégicos orientados a optimizar la gestión de recaudación del impuesto sobre actividades económicas en el Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua.

### **Objetivos Específicos**

1. Diagnosticar la situación actual de la gestión de recaudación del impuesto sobre actividades económicas en el Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua.
2. Describir el proceso de recaudación del impuesto sobre actividades económicas en el Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua.
3. Determinar las debilidades y fortalezas en el proceso de planificación de la recaudación del impuesto sobre actividades económicas en el Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua.
4. Diseñar lineamientos estratégicos orientados a optimizar la gestión de recaudación del impuesto sobre actividades económicas en el Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua.

### **Justificación de la Investigación**

El propósito de esta investigación es de proponer lineamientos estratégicos orientados a optimizar la gestión de recaudación del impuesto sobre actividades económicas en el Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua, con el fin de proponer una alternativa de solución ante las dificultades que hoy en día atraviesa la gestión de recaudación de dicho impuesto, que en la actualidad, es el generador de los mayores ingresos percibidos por los municipios, motivo por el cual, se justifica ampliamente la ejecución de este estudio.

De igual forma el hecho de que este trabajo pueda ser utilizado, cómo base documental en los aspectos relacionados con el proceso de recaudación del impuesto sobre actividades económicas, también se otorga importancia, debido a que en su contenido incluirá una identificación de las características generales y los procedimientos utilizados por el municipio para el proceso de recaudación, además de un diseño de lineamientos estratégicos requerido por la alcaldía del Municipio, para mejorar la gestión de recaudación del impuesto objeto de estudio.

Por ello, que la propuesta de lineamientos estratégicos persigue mejorar de recaudación del impuesto sobre actividades económicas, así cómo cualquier otro impuesto establecido por el ordenamiento jurídico venezolano, resulta de suma importancia y le imprime a la vez pertinencia a este estudio, ya que a través de su futura aplicación, se pudiera mejorar la recaudación y, por ende, las condiciones socioeconómicas del municipio objeto de investigación o de cualquier municipio venezolano que desee aplicar el contenido de esta propuesta.

Desde el punto de vista, académico, el presente trabajo reviste importancia puesto que podrá constituirse cómo un antecedente para futuras investigaciones relacionadas con la gestión de recaudación de los impuestos municipales, es decir sobre la base de los resultados obtenidos de su ejecución se podrá contar con la plataforma necesaria para construir un nuevo conocimiento que le permita fundamentar nuevas propuestas o investigaciones de campo relacionadas con la temática objeto de estudio.

Por último, agregara valor y logrará incrementar los conocimientos en los aspectos vinculados a la gestión de recaudación aplicado a tan importante impuesto.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

El Marco Teórico se refiere a la fundamentación teórica dentro de la cual se enmarca una investigación. En atención a lo comentado, el marco teórico de la presente investigación está orientado a presentar los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, bases legales, y la tabla de operacionalización de las variables.

### **Antecedentes de la Investigación**

De acuerdo con Arias (1999), los Antecedentes de la Investigación:

Se refiere a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio... En este punto se deben señalar, además de los autores y el año en que se realizaron los estudios, los objetivos y principales hallazgos de los mismos. (pp. 38-39).

Entre los investigadores que sustentan el estudio abordado se tienen:

Alvarado (2007). En su trabajo para optar al grado de Especialista en Gerencia Tributaria titulado, **Diseño de un modelo alternativo para reorientar el sistema de recaudación de ingresos tributarios con participación de la sociedad civil organizada en el Municipio Palavecino del Estado Lara**. Presentado ante la Universidad Católica del Táchira - Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" Trabajo de Grado desarrollado mediante la modalidad de proyecto factible, con apoyo en una investigación de campo de carácter descriptiva y en una revisión bibliográfica.

El objetivo general de la investigación consistió en: Diseñar un modelo alternativo para reorientar el sistema de recaudación de ingresos tributarios con participación de la sociedad civil organizada en el Municipio Palavecino del Estado Lara. Los objetivos específicos fueron: a) Diagnosticar la necesidad de modernizar el sistema de recaudación de ingresos tributarios en el Municipio Palavecino; b) Diseñar un

cuerpo de criterios que sirvan de base para la implementación del modelo de recaudación de ingresos tributarios en dicho municipio; c) Diseñar estrategias que permitan la operatividad y permanencia del sistema de recaudación de ingresos tributarios en el municipio.

Las principales conclusiones a las cuales llegó el autor fueron: a) El gobierno local necesita de un modelo alternativo que permita la participación de la sociedad civil en la recaudación del impuesto; b) Se necesita un modelo alternativo que permita mejorar el sistema de recaudación de impuesto en el Municipio Palavecino; c) En la Dirección de Catastro no existe información confiable, ni dispone de recursos humanos, físicos y financieros para llevar el registro y control de los inmuebles; d) La sociedad civil organizada no participa en las actividades político-administrativas de la alcaldía; e) Existe la necesidad de incorporar cambios en el sistema de recaudación de tributos; f) La Alcaldía establece convenios con otras instituciones para la recaudación de impuestos municipales; g) Existe la necesidad de proponer criterios y herramientas que viabilicen el establecimiento de un sistema de recaudación más eficiente; h) La sociedad civil es fundamental en la recaudación de impuestos, por lo que se sugiere al gobierno local generar mecanismos de apertura que incentiven la participación de la sociedad civil, como fuente de recursos.

En tal sentido Alvarado, aporta a este estudio un modelo alternativo para reorientar el sistema de recaudación de ingresos tributarios con participación de la sociedad civil organizada, dicho modelo será estudiado con el fin de diseñar las estrategias necesarias para optimizar la gestión de recaudación del impuesto sobre actividades económicas en el municipio Santiago Mariño del Estado Aragua.

Aguilar (2008). En su trabajo para optar al grado de Especialista en Gerencia Tributaria titulado. **Propuesta de un Plan Estratégico que permita incrementar la Recaudación de Impuesto sobre Patente de Industria y Comercio en la Alcaldía**

**del Municipio Girardot del Estado Aragua.** Presentado ante la Universidad de Carabobo. Trabajo de Grado desarrollado mediante la modalidad de proyecto factible, con apoyo en una investigación de campo de carácter descriptiva y una revisión bibliográfica. La población objeto de estudio estuvo conformada por 20.000 fondos de comercio ubicados en el Municipio Girardot del Estado Aragua, tomándose una muestra probabilística de setenta (70) comercios.

El objetivo general de la investigación consistió en proponer un plan estratégico que permita incrementar la recaudación del impuesto sobre Patente de Industria y Comercio en la Alcaldía del Municipio Girardot del Estado Aragua. Los objetivos específicos fueron: a) Efectuar un diagnóstico de la situación de la recaudación de la Alcaldía de Girardot; b) Describir el proceso de recaudación del impuesto sobre Patente de Industria y Comercio; c) Determinar los factores que inciden en el déficit de la recaudación del impuesto sobre Patente de Industria y Comercio en la Alcaldía del Municipio Girardot del Estado Aragua; d) Diseñar el plan estratégico propuesto que permita incrementar la recaudación del impuesto sobre Patente de Industria y Comercio en la Alcaldía del Municipio Girardot del Estado Aragua.

La investigación antes señalada sirvió como aporte para el presente estudio por cuanto está referido a planes lineamientos estratégicos para incrementar la recaudación del impuesto sobre Patente de Industria y Comercio. Los aportes a la investigación radicaron en la estructura de la propuesta para incrementar la recaudación del impuesto antes mencionado.

Pérez (2008). En su trabajo para optar al grado de Especialista en Gerencia tributaria titulado. **Plan estratégico para la recaudación de los ingresos fiscales de la Alcaldía del Municipio José Félix Ribas del Estado Aragua.** Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Carabobo. Desarrollado mediante la modalidad de proyecto factible, con apoyo en una investigación de campo de carácter descriptiva la

población en este estudio estuvo conformada por todo el personal que labora en la coordinación de Hacienda Municipal, constituida por quince (15) personas.

El objetivo general de la investigación consistió en: Diseñar un plan estratégico para la recaudación de los ingresos fiscales de la Alcaldía del Municipio José Félix Ribas del Estado Aragua. Orientados hacia el mejoramiento de la actitud del contribuyente como instrumento dentro de la participación ciudadana. Los objetivos específicos fueron: a) Diagnosticar con la opinión del personal que labora en la Alcaldía (funcionarios y autoridades), así como de los contribuyentes la misión, actitud, objetivos y las estrategias que se utilizan en el proceso de planificación para recaudación de ingresos fiscales; b) Analizar la incidencia de los efectos jurídicos, administrativos, económico y social en el proceso de recaudación, para identificar las amenazas, oportunidades, debilidades y fortalezas de la gestión pública de la Alcaldía; c) Determinar las vías de solución operables para el logro de la autogestión de la Alcaldía, con estrategias y criterios de participación ciudadana que oriente los procesos de planificación para la recaudación de los ingresos fiscales; d) Determinar los componentes del plan de recaudación de ingresos de la Alcaldía de José Félix Ribas del Estado Aragua. Para mejorar la actitud del contribuyente como instrumento dentro de la participación ciudadana.

Las principales conclusiones a las cuales llegó la autora fueron: a) Se puede concluir que tanto los funcionarios, autoridades y contribuyentes consideran que existe en el Municipio José Félix Ribas del Estado Aragua. una brecha entre la situación real y el área de planificación, que es donde se observa el vacío, debido fundamentalmente a la superficialidad y ambigüedad con que se aborda el proceso de recaudación; b) Las autoridades municipales deben buscar una serie de alternativas económicas y productivas enmarcadas dentro de la planificación y la gerencia estratégica para procurar las vías alternas financieras para la optimización de sus recursos; c) La Alcaldía de Ribas presenta una serie de debilidades en su

funcionamiento general, uno de ellos es la negativa de incentivar las acciones para la procura de recursos económicos directos que le permita operar una serie de proyectos en beneficio de la comunidad, que las viabilidades operables de los diversos sectores productivos para la creación de fuentes financieras suficientes, deben orientarse en mejorar los mecanismos de recaudación con la atención y operativos dirigidos a los contribuyentes potenciales reales y hacia nuevos contribuyentes, también a la preparación de proyectos y programas, ya sea directamente a las instituciones del estado, de los fondos públicos, organismos internacionales, basados en el fomento de la seguridad, educación, vivienda, transporte, el ambiente, entre otros.

El aporte a la investigación radicó en los elementos básicos que debe contener el plan estratégico para la recaudación de los ingresos fiscales. Los mismos serán estudiados con la finalidad de buscar una serie de alternativas económicas y productivas enmarcadas dentro de la planificación y la gerencia estratégica para optimizar la gestión de recaudación del impuesto sobre actividades económicas.

Rojas (2008). En su trabajo para optar al grado de Especialista en Gerencia Tributaria titulado, **Propuesta de modernización de la Administración Tributaria en el Municipio Bolívar del Estado Aragua**. Presentado ante la Universidad de Carabobo. Trabajo de Grado desarrollado mediante la modalidad de proyecto factible, con apoyo en una investigación de campo de carácter descriptiva y una revisión bibliográfica.

El objetivo general de la investigación consistió en: Proponer un programa para modernizar la administración tributaria en el Municipio Bolívar del Estado Aragua. Los objetivos específicos fueron: a) Diagnosticar los sistemas de las finanzas municipales a fin de optimizar e incrementar los ingresos en el Municipio Bolívar del Estado Aragua b) Realizar un estudio acerca de los procedimientos financieros que actualmente utiliza la Municipalidad de Bolívar ; c) Evaluar las fuentes de ingresos

actuales del Municipio; d) Analizar los procedimientos de recaudación existentes en el Municipio; e) Determinar los tipos de controles para la recaudación; f) Identificar nuevas fuentes de ingresos; g) Medir la potencialidad de la recaudación como factor fundamental para fortalecer las finanzas autogeneradas; h) Elaborar y presentar la propuesta; i) Elaborar un cuerpo de conclusiones y recomendaciones inherentes a esta propuesta.

Las principales conclusiones a las cuales llegó el autor fueron: a) El Municipio tiene un déficit acumulado en recaudación en los últimos cinco años, por consiguiente las deficiencias financieras denotan los alcances de la gestión administrativa que el organismo en el ámbito de la tributación ha desplegado; b) La competencia del municipio para imponer tributos ha involucionado; c) La administración tributaria fundamenta la determinación o liquidación de los tributos sobre bases imponibles irreales; d) Los registros existentes presentan un alto grado de infuncionabilidad, es decir, los registros están desactualizados; e) El municipio ha descuidado deliberadamente el ejercicio de su potestad tributaria para crear y modificar los elementos constitutivos del tributo conocido como Patente de Industria y Comercio.

Urrieta (2009). En su trabajo para optar al grado de Especialista en Gerencia Tributaria titulado, **Propuesta para optimizar el Sistema de Recaudación del Impuesto de Patente de Industria y Comercio en la Alcaldía del Municipio Raúl Leoni ubicada en Ciudad Piar, Estado Bolívar**. Presentado ante la Universidad Católica del Táchira - Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado". Trabajo de Grado desarrollado mediante la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo de tipo descriptiva. La población en estudio estuvo conformada por todo el personal que labora en la Coordinación de Hacienda Municipal, constituido por veinte (20) personas.

El objetivo general de la investigación consistió en proponer un sistema para optimizar la recaudación del Impuesto sobre Patente de Industria y Comercio en la Alcaldía del Municipio Raúl Leoni del Estado Bolívar. Los objetivos específicos fueron : a) Identificar las características generales de la institución; b) Diagnosticar los mecanismos de aplicación y recaudación del Impuesto sobre Patente de Industria y Comercio en la Alcaldía del Municipio Raúl Leoni del Estado Bolívar; c) Analizar las principales causas que influyen en el buen funcionamiento del sistema de recaudación en el Impuesto sobre Patente de Industria y Comercio en la Alcaldía; d) Determinar la factibilidad de la investigación propuesta; e) Proponer un conjunto de estrategias que permitan optimizar el sistema de recaudación en el impuesto antes referido.

La autora llegó a las siguientes conclusiones: a) No existe dentro de la Coordinación de Hacienda Municipal un mecanismo apropiado de recaudación según lo contemplado en la ordenanza del ISPIC, originando esto un deficiente proceso de recaudación; b) La declaración con fines fiscales no son presentadas por los contribuyentes según los requisitos exigidos en la ordenanza; c) En la Alcaldía del Municipio Raúl Leoni deben mejorarse los mecanismos de recaudación, fiscalización y cobranza que se utilizan para así obtener una mejor tributación; d) El control para registrar a los contribuyentes no está regulado ni muestra los registros totales que cubra a toda la cantidad de contribuyentes; e) Las sanciones aplicadas no se ajustan a la realidad económica de la jurisdicción; f) El proceso de fiscalización no cubre las expectativas requeridas para asegurar un efectivo proceso de recaudación; g) La reincidencia a la evasión por parte de los contribuyentes es muy consecutiva, lo que evidencia que no existe la cultura tributaria de pagar impuesto y a su vez el desconocimiento de las normativas de la ordenanza.

La presente investigación sirvió como referencia para este estudio sobre La Optimización del Sistema de Recaudación del Impuesto sobre Patente de Industria y

Comercio. Los aportes a la investigación consistieron en el conjunto de estrategias que permitirán optimizar el sistema de recaudación del impuesto.

En general las investigaciones realizadas por Alvarado (2007), Aguilar (2008), Pérez (2008), Rojas (2008), Urrieta (2009), Sirvieron como aporte al presente trabajo de grado por cuanto están referidas básicamente a la gestión de recaudación del impuesto sobre actividades económicas en diferentes municipios. En su mayor parte los aportes a la investigación consistieron en los aspectos básicos que se deben tomar en cuenta para optimizar la gestión de recaudación.

### **Bases Teóricas**

Arias (1999), afirma que las Bases Teóricas:

Comprenden un “conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado. Esta sección puede dividirse en función de los tópicos que integran la temática tratada o de las variables, que serán analizadas”. (p.39).

Para la realización de esta investigación se estableció un fundamento teórico que sirvió de sustentación para la propuesta. En este sentido las bases teóricas relacionadas con la investigación son: Lineamientos Estratégicos Optimizar u Optimizar, Gestión, Recaudación, Impuestos sobre Actividades Económicas.

### **Lineamientos**

El Diccionario Pequeño Larousse Ilustrado (1989), define lineamientos como “Orientación, directriz”. (p.630). En el mismo orden de ideas, García (1991), define lineamientos como la “Forma de orientar la directriz. Delinear los procedimientos a

seguir para la realización de un acto o evento”. (p.630). La Organización Diego Cisneros (ODC,1998), plantea que “Son las directrices que determinan el desenvolvimiento de la gestión de la empresa”. (p.84). Hernández y Navarrete (2001), señalan que “Se acepta con el sentido figurado de líneas generales de una política.” (p.191).

## **Lineamientos Estratégicos**

De acuerdo con Rodríguez (1997), los lineamientos estratégicos son directrices generales que se desprenden de las estrategias corporativas y son específicos para cada área funcional sea o no estratégica, con la finalidad de facilitar la elaboración de los planes de las funciones y así propiciar la contribución de cada una de ellas al logro de la situación deseada y de los objetivos corporativos. Los lineamientos estratégicos se reflejan tanto en el plan estratégico como en los planes funcionales de cada área, tienen alcance temporal a largo plazo y son diseñados por cada uno de los gerentes responsables de las respectivas áreas.

**En el mismo orden de ideas, Francés (2001), plantea que los lineamientos estratégicos son postulados fundamentales que plasman los principales aspectos de la estrategia de una empresa u organización, de acuerdo con las prácticas generalmente establecidas. Normalmente su definición es realizada durante el proceso formal de planificación estratégica. No tiene un carácter inmutable y requieren revisiones conforme ocurren cambios en el entorno. Podemos clasificarlos de acuerdo con su horizonte de tiempo, o período de validez.**

| Permanentes                            | Semipermanentes          | Temporales                                  |
|----------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------|
| (Pueden cambiar al cabo de 10-20 años) | (Cambian cada 5-10 años) | De corto, mediano y Largo plazo (Revisados) |

|             |           |             |
|-------------|-----------|-------------|
| anualmente) |           |             |
| Fines       | Visión    | Objetivos   |
| Misión      | Políticas | Metas       |
| Valores     |           | Estrategias |

De acuerdo con el Diccionario Pequeño Larousse Ilustrado (1989), García (1991), Rodríguez (1997), la Organización Diego Cisneros (1998), Hernández y Navarrete (2001) y Francés (2001), se considera a los lineamientos estratégicos como las directrices generales o postulados fundamentales a ejecutar para el mejor desenvolvimiento de la gestión empresarial.

Se seleccionó la base teórica Lineamientos Estratégicos por cuanto la presente investigación estuvo orientada básicamente a proponer directrices generales que conlleven a la optimizar de la gestión de recaudación del Impuesto sobre Actividades Económicas de la Alcaldía del Municipio Santiago Mariño.

## **Estrategia**

Chandler (1962), citado por Loyola y Schettino (1994), afirma que la estrategia es la determinación de los objetivos básicos de largo plazo de una empresa, y la adopción de cursos de acción y la asignación de recursos necesarios para el logro de esos objetivos.

Steiner (1986), afirma que la palabra estrategia ingreso a la literatura de la dirección de empresas para significar aquellas acciones que toda empresa realiza cómo respuesta a la acción o posible acción de un competidor. Esta terminología fue la misma que se usaba en el campo de la milicia y es, por supuesto, una copia de dicho uso. En la actualidad, el concepto es mucho más amplio. En el campo

académico se utiliza más el origen etimológico de la palabra que viene del griego *strategos*, que quiere decir general. Literalmente la palabra estrategia significa el arte de los generales. O, en su significado actual, estrategia es aquella acción que la alta dirección de una empresa realiza y que es fundamentalmente para la empresa. Este es un concepto muy amplio que incluye propósitos, misiones, objetivos, programas y métodos claves para llevar a cabo o implantar dichas estrategias.

No existe un consenso acerca de esto. Algunos autores aún definen la estrategia empresarial en su sentido estrecho y relacionado con el aspecto meramente militar ya mencionado. Algunos hablan de estrategia en términos de decisiones básicas a nivel directivo, esto es, propósitos y misiones.

Algunos se refieren a acciones importantes para alcanzar estas decisiones como estrategias. Algunos utilizan la palabra estrategia como la respuesta a la siguiente pregunta: ¿Qué es lo que la organización debería estar haciendo? Otros utilizan la palabra estrategia como la respuesta a la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los objetivos finales que deseamos y cómo los vamos a alcanzar?

En cierto sentido, la estrategia es un término utilizado para definir hoy lo que antiguamente se llamaban políticas.

Naím (1989), plantea que la estrategia es la definición de los objetivos básicos de una organización de los cursos de acción escogidos para alcanzar dichos objetivos y de la manera como se distribuyen dentro de la organización los recursos disponibles para llevar a cabo las decisiones que presumiblemente permitan alcanzar los objetivos. Toda organización tiene una estrategia, aunque algunos la elaboran y la expresan de manera sistemática, explícita y formal, mientras que en otras se da más informalmente.

Blank (1990), sostiene que las estrategias indican que tipo de acciones es necesario realizar para obtener los resultados deseados. Por lo tanto, el propósito de

las estrategias es determinar y transmitir, a través de un sistema de objetivos y políticas básicos, una imagen acerca de qué tipo de empresa se desea proyectar. Las estrategias no pretenden describir con exactitud cómo ha de lograr la empresa sus objetivos, ya que está es la tarea de incontables programas de apoyo mayores y menores. Pero las estrategias ofrecen una estructura para orientar el pensamiento y la acción.

### **Componentes de una Estrategia Empresarial**

- Los objetivos de la acción empresarial claramente definidos (atributos, escalas de medida, normas, horizonte temporal).
- El plan de acción a nivel de la empresa total y a nivel de las divisiones.
- Los programas funcionales que describen y miden las consecuencias del plan para cada una de las funciones (finanzas, mercadeo, personal, etc) de la empresa.
- Los recursos requeridos para llevar a cabo los programas.

David (1997), plantea que las estrategias son un medio para alcanzar los objetivos a largo plazo.

Wellington (1997), sostiene que una estrategia es una descripción sobre cómo piensa alcanzar una compañía sus objetivos y metas formales. Traduce la visión en acciones y, a través de un proceso de planeación y análisis regulares, determina cómo se van a utilizar los recursos de la organización para obtener y mantener una ventaja competitiva y producir beneficios para todos los involucrados.

Harrington (1997), afirma que una vez que se identifican objetivos claros, debe decidirse un conjunto de estrategias para apoyar los esfuerzos de la organización. Las

estrategias en este caso se definen como programas, iniciativas y decisiones específicas que exigirán asignación de recursos para cada uno.

Las estrategias documentan el enfoque que se utilizará para cumplir las metas de desempeño. Estas son generadas por la gerencia de nivel medio y aprobadas por la alta gerencia. Todos los esfuerzos deben mantener actualizadas las estrategias sin hacer mayores cambios. Los cambios drásticos en las estrategias trastornan la organización y exigen mayores gastos de recursos para reaccionar ante estas transformaciones. Cambios importantes también pueden generar la terminación de proyectos que se hayan llevado a cabo parcialmente y/o que no hayan sido del todo efectivos. Puede parecer que muchas estrategias sean generadas por muchas funciones diferentes, que apoyan los objetivos de negocios.

De acuerdo con Chandler (1962), Steiner (1986), Naím (1989), Blank (1990), David (1997), Wellington (1997), Harrington (1997), las estrategias son los cursos de acción que deben seguirse para lograr los objetivos y metas de la organización, previa asignación de los recursos necesarios.

Se seleccionó la base teórica Estrategias motivado a que en la investigación se formulo un conjunto de acciones que deben conllevar al logro del objetivo de optimizar la gestión de recaudación del Impuesto sobre Actividades Económicas de la Alcaldía del Municipio Santiago Mariño.

#### Optimar u Optimizar

Se presenta a continuación varios conceptos sobre el término Optimar u Optimizar:

De acuerdo con la Enciclopedia Salvat Diccionario (1999), consiste en “Buscar la mejor manera de realizar una actividad”. (p.2462).

En el mismo orden de ideas, para el Pequeño Larousse Interactivo (2000), optimizar es “Lograr el mejor resultado posible de una actividad o proceso mediante el aprovechamiento al máximo de sus potencialidades”.

De igual manera, según la Enciclopedia Salvat Diccionario (1999), se entiende por optimación la “Acción y efecto de optimar. Método para determinar los valores de las variables que hacen máximo el rendimiento de un proceso o un sistema”. (p.2462).

El Pequeño Larousse Interactivo (2000), define optimación cómo la “Acción y efecto de optimar. Sinónimo de Optimización”.

De acuerdo con la Enciclopedia Salvat Diccionario (1999) y el Pequeño Larousse Interactivo (2000), se define Optimar u optimizar al mejor resultado que se obtiene de realizar una actividad o proceso.

Se seleccionó la base teórica Optimar u Optimizar debido a que en la investigación se propondrán estrategias que conllevarán a la mejor manera de realizar la gestión de recaudación del impuesto sobre actividades económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar de la Alcaldía del Municipio Iribarren.

## **Gestión**

El Diccionario Enciclopédico Sopena (1974), citado por Alonso (1998), afirma que el vocablo “Gestión” es utilizado en su acepción restringida de “diligencias conducentes al logro de un negocio o asunto”. (p.37).

Sabino (1991), define gestión como el “Conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa”. (p.122).

De acuerdo con la Enciclopedia Salvat Diccionario (1999), se entiende por gestión la “Acción y efecto de gestionar. Acción y efecto de administrar. Dirección y administración de una sociedad industrial y mercantil, o el mandato o poder otorgado al gerente para regirla”. (p. 1538).

En el mismo orden de ideas, Ivancevich, Lorenzi y Skinner (1999), plantean que los gestores y directivos fueron elementos imprescindibles para planear, dirigir y controlar las organizaciones que dieron lugar a la economía industrial urbana. Hoy en día, son ellos los que dirigen y supervisan el trabajo y el rendimiento de los demás empleados que no están en el área de gestión.

La gestión como proceso: ¿Ha dicho usted alguna vez: “Esta organización está mal gestionada”, “La dirección es totalmente incompetente” o “La dirección está logrando éxito en todos los aspectos?”. Si es así, ¿Qué significaban estas expresiones? Éstas implicaban que: (1) La gestión es un determinado tipo de trabajo y (2) Algunas veces las actividades se llevan a cabo adecuadamente, pero otras no.

La gestión es un proceso que comprende determinadas funciones y actividades laborales que los gestores deben llevar a cabo a fin de lograr los objetivos de la institución. En la gestión, los directivos utilizan ciertos principios que les sirven de guía en este proceso.

La gestión como disciplina: Clasificar la gestión como una disciplina implica que se trata de un cuerpo acumulado de conocimientos susceptibles de aprendizaje mediante el estudio. Así pues, la gestión es una asignatura con principios, conceptos y teorías. Estudiamos la gestión para entender esos principios, conceptos y teorías y para aprender la manera de aplicarlos en el proceso de la gestión empresarial.

La gestión y las personas: Si usted dice: “Esta Institución tiene un equipo de gestión totalmente nuevo” o “Éste es el mejor gestor con el que he tenido que trabajar hasta ahora”, usted se está refiriendo a los individuos que guían, dirigen y, de este modo, gestionan organizaciones. La palabra gestión, usada en este sentido, se refiere a las personas (gestores) que tienen a su cargo el proceso de gestión. Los gestores son las personas que asumen la responsabilidad principal por la realización del trabajo en una organización.

La perspectiva de la gestión desde el punto de vista de las personas tiene otro significado adicional. Se refiere a la importancia de los empleados con los que el gestor trabaja y a los que dirige en el cumplimiento de los objetivos de la organización. Las personas son la sangre que da vida a la Institución. Sin ellos no se podría hablar de una empresa rentable o del lanzamiento con éxito de un nuevo producto.

La gestión como carrera: “José Cárdenas está ascendiendo rápidamente en nuestra división de mejoramiento de la calidad. Ha desempeñado ya tres cargos de dirección y ahora, tras diez años de trabajo, va a ser ascendido a Vicepresidente”. Tiene una carrera de gestión.

Los diferentes significados e interpretaciones del término gestión pueden interrelacionarse de este modo: las personas que quieren tener una carrera como gestores deberán estudiar la disciplina de gestión como medio para poner en práctica el proceso de gestión. Así, pues, definimos la gestión como el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquier otra persona, trabajando sola, no podría alcanzar.

El Diccionario Enciclopédico Sopena (1974), Sabino (1991), la Enciclopedia Salvat Diccionario (1999) e Ivancevich, Lorenzi y Skinner (1999), afirman que se entienden por gestión el conjunto de funciones y actividades laborales que se ejecutan para lograr los objetivos planificados por la empresa.

Se seleccionó la base teórica Gestión motivado a que en el desarrollo de la investigación se utiliza el término relacionado directamente con las funciones y actividades que se llevan a cabo en la Alcaldía del Municipio Santiago Mariño, específicamente en la Dirección de Hacienda para realizar una óptima gestión de recaudación de los impuestos municipales.

### **Recaudación**

Moya (2001), define la recaudación como 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. (p.485).

En el mismo orden de ideas, la recaudación y pago del tributo tiene que estar reglada por la ley. No se puede exigir el pago de un tributo que no esté establecido por ley alguna.

Pérez de Ayala, citado por Moya (2003), considera, que el procedimiento de recaudación, más que constituir una fase autónoma dentro del procedimiento liquidatorio de gestión, posterior a su etapa resolutoria, es, más bien, una modalidad diferente del procedimiento de gestión: la realiza para ejecutar actos administrativos producidos por el procedimiento resolutorio o liquidatorio que concluye con el acto de liquidación definitiva (p.486).

El Código Orgánico Tributario en su artículo 109, dispone “La Administración Tributaria tendrá las siguientes funciones: Recaudación de los tributos, intereses, sanciones y otros accesorios de estos.”. La recaudación puede ser satisfecha por el sujeto pasivo en forma voluntaria o por vía de apremio. (Ejecución Forzosa).

El ente acreedor 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 condición de titular del rédito. El ente activo 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. Esta función es indelegable.

Las normas legales que regulan la recaudación son el Código Orgánico Tributario, Leyes, Reglamentos y las respectivas Ordenanzas Municipales (dependiendo del tipo de gravamen).

## **Impuestos**

La Enciclopedia Salvat Diccionario (1999), define impuesto: tributo, carga. Exacción pecuniaria que el Estado realiza por vía de coacción sobre los recursos de los particulares, a fin de subvenir a las necesidades públicas, en función de las facultades contributivas de los individuos y sin proporcionarles a cambio ninguna contraprestación determinada. A causa de la amplitud conceptual es necesario considerar las principales categorías, estableciendo las siguientes clasificaciones: 1) Impuestos reales y personales. El impuesto real es el que grava la materia imponible sin tener en cuenta la persona del contribuyente ni su situación; el impuesto personal será el que grava los bienes considerando el grado de bienestar que los mismos

proporcionan al contribuyente. 2) Impuestos directos e indirectos. El impuesto directo afecta a la riqueza de los contribuyentes, gravando directamente sus capitales o rentas. El indirecto se establece en función de los actos de producción, consumo e intercambio. Finalmente la última clasificación básica: 3) Impuestos progresivo, regresivo y proporcional. El impuesto progresivo aumenta en mayor proporción que el valor gravado; en el regresivo las rentas bajas son gravadas menos que proporcionalmente, y el proporcional es el que aumenta en la misma proporción al valor gravado.

En este orden de ideas, González (1993), plantea que existen notables diferencias entre municipalidades en lo que respecta a su capacidad real de generar recursos propios por esta vía. En algunos municipios, las características de población, grado de urbanización y nivel de actividad económica simplemente invalidan toda posibilidad de establecer un sistema impositivo eficiente, ya que los costos de administrarlo superarían ampliamente el nivel de recaudación probable; en estos casos, la dependencia de las transferencias del gobierno nacional es inevitable, por ser la única fuente de ingresos verdaderamente accesible.

Por otro lado, hay un conjunto de municipios que si están o estarían en capacidad de generar una proporción importante de sus recursos a través de los impuestos. El problema en estos casos es la presencia de una serie de factores que inciden negativamente en la eficiencia de los sistemas impositivos, conduciendo a un nivel de recaudación mucho menor que el potencialmente alcanzable. Tales factores pueden agruparse en tres categorías: problemas intrínsecos del sistema impositivo, fallas en el proceso de recaudación y problemas de corrupción.

### **Impuesto sobre Actividades Industriales, Comerciales de Servicios o de Índole Similar**

Moya (2001), define el impuesto sobre actividad económica como aquel que grava los ingresos brutos que se originan de toda actividad económica de industria, comercio, servicios o de índole similar, realizada en forma habitual en la jurisdicción de un determinado municipio y sometido a un establecimiento comercial, local, oficina o lugar físico y cuyo fin sea el lucro (p.337).

A los efectos de este tributo se considera:

**Actividad Industrial:** Toda actividad dirigida a producir, obtener, transformar, ensamblar o perfeccionar uno o varios productos naturales o sometidos previamente a otro proceso industrial preparatorio.

**Actividad Comercial:** Toda actividad que tenga por objeto la circulación y distribución de productos y bienes, para la obtención de ganancia o lucro y cualesquiera otras derivadas de actos de comercio, distintos a servicios.

**Actividad de Servicios:** Toda aquella que comparte, principalmente, prestaciones de hacer, sea que predomine la labor física o la intelectual. Quedan incluidos en este renglón los suministros de agua, electricidad, gas, telecomunicaciones y aseo urbano, entre otros, así como la distribución de billetes de lotería, los bingos, casinos y demás juegos de azar. A los fines del gravamen sobre actividades económicas no se consideraran servicios, los prestados bajo relación de dependencia.

Dentro de las características más importantes del impuesto sobre actividades industriales, comerciales de servicios o de índole similar tenemos las siguientes:

1. Es un impuesto municipal, aplicable en el ámbito espacial de un municipio determinado. Es aplicable en y desde la jurisdicción de un municipio.

2. Impuesto que grava la actividad lucrativa que produce el ejercicio de la industria, servicio, comercio o de índole similar. Grava actividad onerosa.
3. No es un impuesto a las ventas o al consumo aun cuando grava los ingresos brutos producto de las ventas. Tampoco es un impuesto al capital, ya que estos impuestos son competencias del poder Nacional, entre otras.

Cabe destacar que la base imponible aplicable al ejercicio de toda actividad industrial, comercial, de servicios o de índole similar es el monto de las ventas o ingresos brutos obtenidos por el contribuyente durante el periodo que abarca la correspondiente declaración.

Por otro lado el hecho imponible del impuesto se causa anualmente y el nacimiento de la obligación tributaria es el ejercicio de una actividad industrial, comercial de servicios o de índole similar.

Cabe señalar que el sujeto activo o ente acreedor del impuesto es la administración tributaria municipal, mientras que el sujeto pasivo es el contribuyente y/o el responsable del pago del impuesto, en calidad de industrial o comerciante, siempre y cuando realice una actividad comercial, industrial, de servicios o de índole similar con fines de lucro en el municipio, de manera habitual en una industria, comercio, local u oficina.

En este orden de ideas la determinación y liquidación, los contribuyentes o responsables están obligados a presentar la declaración jurada mensualmente correspondiente al monto de los ingresos obtenidos el mes anterior, dentro de los

treinta (30) días continuos o el día hábil siguiente inmediato, determinando, autoliquidando y pagando el impuesto por ante la administración tributaria municipal.

Existen municipios que exigen el pago del impuesto en forma trimestral otros de forma mensual, esto va depender de lo que establezca la ordenanza respectiva.

La alícuota o tarifa aplicable a los ingresos brutos obtenidos, se encuentra establecida en el clasificador de actividades económicas, que va a variar, dependiendo de la actividad o actividades desarrolladas. Es proporcional.

### **Bases Legales**

Las bases legales que fundamentan la presente investigación son las relacionadas con:

#### **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela:**

Se reseñan seguidamente algunos artículos de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999):

Artículo 133: Toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones que establezca la ley de la Administración Nacional o de los Estados.

Artículo 316: El sistema tributario procurará la justa distribución de las cargas públicas según la capacidad económica del o la contribuyente, atendiendo al principio de progresividad, así como la protección de la economía nacional y la elevación del nivel de vida de la población, y se

sustentará para ello en un sistema eficiente para la recaudación de los tributos.

Artículo 317: No podrá cobrarse impuesto, tasa, ni contribución alguna que no estén establecidas en la ley, ni concederse exenciones y rebajas, ni otras formas de incentivos fiscales, sino en los casos previstos por las leyes. Ningún tributo puede tener efecto confiscatorio. No podrán establecerse obligaciones tributarias pagaderas en servicios personales. La evasión fiscal, sin perjuicio de otras sanciones establecidas por la ley, podrá ser castigada penalmente.

En el caso de los funcionarios públicos o funcionarias públicas se establecerá el doble de la pena.

Toda ley tributaria fijará su lapso de entrada en vigencia. En ausencia del mismo se entenderá fijado en sesenta días continuos. Esta disposición no limita las facultades extraordinarias que acuerde el Ejecutivo Nacional en los casos previstos por esta Constitución.

La administración tributaria nacional gozará de autonomía técnica, funcional y financiera de acuerdo con lo aprobado por la Asamblea Nacional y su máxima autoridad será designada por el Presidente o Presidenta de la República, de conformidad con las normas previstas en la ley.

### **Código Orgánico Tributario:**

Los artículos del Código Orgánico Tributario (2003), aplicables a la tributación municipal son:

Artículo 1: Las disposiciones de este Código Orgánico son aplicables a los tributos nacionales y a las relaciones jurídicas derivadas de estos tributos.

Para los tributos aduaneros el Código Orgánico Tributario se aplicará en lo atinente a los medios de extinción de las obligaciones, a los recursos administrativos y judiciales, a la determinación de intereses y en lo relativo a las normas para la administración de tales tributos que se indican en este Código; para los demás efectos se aplicará con carácter supletorio. Las normas de este Código se aplicarán en forma supletoria a los tributos de los Estados, Municipios y demás entes de la división político territorial. El poder tributario de los Estados y Municipios para la creación, modificación, supresión o recaudación de los tributos que la Constitución y las leyes le atribuyan, incluyendo el establecimiento de exenciones, exoneraciones, beneficios y demás incentivos fiscales, será ejercido por dichos entes dentro del marco de la competencia y autonomía que le son otorgadas, de conformidad con la Constitución y las leyes dictadas en su ejecución. Para los tributos y sus accesorios determinados por Administraciones Tributarias extranjeras, cuya recaudación sea solicitada a la República de conformidad con los respectivos tratados internacionales, este Código se aplicará en lo referente a las normas sobre el juicio ejecutivo.

Parágrafo Único: Los procedimientos amistosos previstos en los tratados para evitar la doble tributación, son optativos y podrán ser solicitados por el interesado son independencia de los recursos administrativos y judiciales previstos en este Código.

Artículo 2: Constituyen fuentes del derecho tributario:

1. Las disposiciones constitucionales.
2. Los tratados, convenios o acuerdos internacionales celebrados por la República.
3. Las leyes y los actos con fuerza de ley.
4. Los contratos relativos a la estabilidad jurídica de regímenes de tributos nacionales, estatales y municipales.
5. Las reglamentaciones y demás disposiciones de carácter general establecidas por los órganos administrativos facultados al efecto.

Parágrafo Primero: Los contratos de estabilidad jurídica a los que se refiere el numeral 4 de este artículo deberán contar con la opinión favorable de la Administración Tributaria respectiva, y entrarán en vigencia una vez aprobados por el órgano legislativo correspondiente.

Parágrafo Segundo: A los efectos de este Código se entenderán por leyes los actos sancionados por las autoridades nacionales, estatales y municipalidades actuando como cuerpos legisladores.

Artículo 3: Sólo a las leyes corresponde regular con sujeción a las normas generales de este Código, las siguientes materias:

1. Crear, modificar o suprimir tributos, definir el hecho imponible, fijar la alícuota del tributo, la base de su cálculo e indicar los sujetos pasivos del mismo.
2. Otorgar exenciones y rebajas de impuesto.
3. Autorizar al Poder Ejecutivo para conceder exoneraciones y otros beneficios o incentivos fiscales.
4. Las demás materias que les sean remitidas por este Código.

Parágrafo Primero: Los Órganos Legislativos Nacional, estatales y municipalidades, al sancionar las leyes que establezcan exenciones, beneficios, rebajas y demás incentivos fiscales o autoricen al poder Ejecutivo para conceder exoneraciones, requerirán la previa opinión de la Administración Tributaria respectiva, la cual evaluará el impacto económico y señalará las medidas necesarias para su efectivo control fiscal. Asimismo, los órganos legislativos correspondientes requerirán las opiniones de las oficinas de asesoría con las que cuenten.

Parágrafo Segundo: En ningún caso se podrá delegar la definición y fijación de los elementos integradores del tributo así como las demás materias señaladas como de reserva legal por este artículo, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en el Parágrafo Tercero de este artículo. No obstante, cuando se trate de impuestos generales o específicos al consumo, a la producción, a las ventas o al valor agregado, así como cuando se trate de tasas o de contribuciones especiales, la ley creadora del tributo

correspondiente podrá autorizar para que anualmente en la Ley de Presupuesto, se proceda a fijar la alícuota del impuesto entre el límite inferior y el máximo que en ella se establezca.

Parágrafo Tercero: Por su carácter de determinación objetiva y de simple aplicación aritmética, la Administración Tributaria Nacional reajustará el valor de la Unidad Tributaria de acuerdo con lo dispuesto en este Código. En los casos de tributos que se liquiden por periodos anuales, la unidad tributaria aplicable será la que este vigente durante por lo menos ciento ochenta y tres (183) días del período respectivo. Para los tributos que se liquiden por períodos distintos al anual, la unidad tributaria aplicable será la que esté vigente para el inicio del período.

Artículo 6: La analogía es admisible para colmar los vacíos legales, pero en virtud de ella no pueden crearse tributos, exenciones, exoneraciones ni otros beneficios, tampoco tipificar ilícitos ni establecer sanciones.

Artículo 7: En las situaciones que no pueden resolverse por las disposiciones de este Código o de las leyes, se aplicarán supletoriamente y en orden de prelación, las normas tributarias análogas, los principios generales del derecho tributario y los de otras ramas jurídicas que más se avengan a su naturaleza y fines, salvo disposición especial de este Código.

Artículo 12: Están sometidos al imperio de este Código, los impuestos, las tasas, las contribuciones de mejoras, de seguridad social y las demás contribuciones especiales, salvo lo dispuesto en el Artículo 1.

Artículo 39: La obligación tributaria se extingue por los siguientes medios comunes:

1. Pago.
2. Compensación.
3. Confusión.
4. Remisión y
5. Declaratoria de incobrabilidad.

Parágrafo Primero: La obligación tributaria se extingue igualmente por prescripción, en los términos previstos en el Capítulo VI de este Título.

Parágrafo Segundo: Las leyes pueden establecer otros medios de extinción de la obligación tributaria que ellas regulen.

### **Ley Orgánica del Poder Público Municipal**

Se presentan a continuación algunos artículos de la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2009), los cuales se relacionan directamente con la investigación:

Artículo 1: La presente Ley Orgánica tiene por objeto desarrollar los principios constitucionales relativos al Poder Público Municipal, su autonomía, organización y funcionamiento, gobierno, administración y control, para el efectivo ejercicio de la participación protagónica del pueblo en los asuntos propios de la vida local, conforme a los valores de la democracia participativa, la corresponsabilidad social, la planificación, la descentralización, y la transferencia a las comunidades y grupos sociales organizados.

Artículo 2: El Municipio constituye la unidad política primaria de la organización nacional de la República, goza de personalidad jurídica y ejerce sus competencias de manera autónoma, conforme a la constitución de la República Bolivariana de Venezuela y la ley. Sus actuaciones incorporan la participación ciudadana, de manera efectiva, suficiente y oportuna, en la definición y ejecución de la gestión pública y en el control y evaluación de sus resultados.

Artículo 3: La autonomía es la facultad que tiene el municipio para elegir sus autoridades, gestionar las materias de su competencia, crear, recaudar e invertir sus ingresos, dictar el ordenamiento jurídico municipal, así como organizarse con la finalidad de impulsar el desarrollo social, cultural y económico sustentable de las comunidades locales, y los fines del Estado.

Artículo 4: En el ejercicio de su autonomía corresponde al Municipio:

1. Elegir sus autoridades.
2. Crear parroquias y otras entidades locales.
3. Crear instancias, mecanismos y sujetos de descentralización, conforme a la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y la ley.
4. Asociarse en comunidades y demás formas asociativas. intergubernamentales para fines de interés público determinados.
5. Legislar en materia de su competencia, y sobre la organización y funcionamiento de los distintos órganos del Municipio.
6. Gestionar las materias de su competencia.
7. Crear, recaudar e invertir sus ingresos.
8. Controlar, vigilar y fiscalizar los ingresos, gastos y bienes municipales, así como las operaciones relativas a los mismos.
9. Impulsar y promover la participación ciudadana, en el ejercicio de sus actuaciones.
10. Las demás actuaciones relativas a los asuntos propios de la vida local conforme a su naturaleza.

Los actos del Municipio sólo podrán ser impugnados por ante los tribunales competentes.

Artículo 5: Los municipios y las demás entidades locales se regirán por las normas constitucionales, las disposiciones de la presente Ley, la legislación aplicable, las leyes estatales y lo establecido en las ordenanzas y demás instrumentos jurídicos municipales.

Las ordenanzas municipales determinaran el régimen operativo y funcional de los poderes municipales según la distribución de competencias establecidas en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en esta Ley y en las leyes estatales.

Artículo 6: Los procesos de formación de las leyes estatales relativos al régimen y la organización de los municipios, y demás entidades locales, entenderán a las condiciones peculiares de población: desarrollo

económico, capacidad fiscal, situación geográfica, de historia, cultura y otros factores relevantes.

El Consejo Legislativo, o sus comisiones, oirán la opinión de los alcaldes y alcaldesas, de los concejos municipales, de las juntas parroquiales y de los ciudadanos y ciudadanas, y de sus organizaciones, en la correspondiente jurisdicción. Para tales fines, deberán aplicar los mecanismos apropiados de acuerdo con la ley. El concejo Legislativo reglamentará la participación de los alcaldes o alcaldesas.

Artículo 7: El Municipio y las demás entidades locales conforman espacios primarios para la participación ciudadana en la planificación, diseño, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Los órganos del Municipio y las demás entidades locales conforman espacios primarios para la participación de las comunidades y grupos sociales organizados en su ejercicio, de acuerdo a la ley.

Artículo 8: Las autoridades del Municipio. De sus entes descentralizados y de las entidades locales deberán presentar informe sobre su gestión y rendir cuentas públicas, transparentes, periódicas y oportunas ante las comunidades de su jurisdicción.

A tales fines, garantizarán la información y convocatoria oportuna y los mecanismos de evaluación pertinentes, acerca de los recursos asignados, y los efectivamente dispuestos, con los resultados obtenidos.

Artículo 124: La Hacienda Pública Municipal está constituida por los bienes, ingresos y obligaciones que conforman su Activo y Pasivo, así como los demás bienes y rentas cuya administración corresponda al ente municipal.

El Tesoro Municipal está conformado por el dinero y los valores de entidad municipal así como por las obligaciones a su cargo.

Artículo 125: La administración financiera de la Hacienda Pública Municipal está conformada por los sistemas de bienes, planificación, presupuesto, tesorería, contabilidad y tributario regulados en esta ley.

Artículo 137: Son ingresos ordinarios del Municipio.

1. Los procedentes de la administración de su patrimonio, incluido el producto de sus ejidos bienes.
2. Las tasas por el uso de sus bienes o servicios, las tasas administrativas por licencias o autorizaciones, los impuestos sobre actividades económicas de industria , comercio, servicios o de índole similar, con las limitaciones establecidas en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela , los impuestos sobre inmuebles urbanos, vehículos , espectáculos públicos , juegos y apuestas lícitas, propaganda y publicidad comercial , las contribuciones especiales por moras sobre plusvalía de las propiedades generadas por cambio de uso o de intensidad de aprovechamiento con que se vean favorecidas por los planes de ordenación urbanística y cualesquiera otros que le sean asignados por ley.
3. El impuesto territorial rural o sobre predios rurales y otros ramos tributarios nacionales o estatales, conforme a las leyes de creación de estos tributos.
4. Los derivados del Situado Constitucional y otras transferencias o subvenciones nacionales o estatales.
5. El producto de las multas y sanciones en el ámbito de sus competencias y las demás que le sean atribuidas.
6. Los dividendos o intereses por suscripción de capital.
7. Los provenientes del Fondo de Compensación interterritorial.
8. Los demás que determine la ley.

Artículo 139: Son ingresos públicos extraordinarios del Municipio:

1. El precio de venta de los ejidos demás bienes inmuebles municipales.
2. Los bienes que se donaren o legaren a su favor.
3. Las contribuciones especiales.
4. Los aportes especiales que le acuerden organismos gubernamentales nacionales o estatales.

5. El producto de los empréstitos y demás operaciones de crédito público contratados, de conformidad con la ley.

Artículo 162: No podrá exigirse el pago de impuestos, tasas o contribución municipal alguna que no este establecido en la 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, 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.
4. El régimen de infracciones y sanciones. las multas por infracciones tributarias no podrán exceder en cuantía a aquellas que contemple el Código Orgánico Tributario.
5. Las fechas de su aprobación y el comienzo de su vigencia.
6. Las demás particularidades que señalen las leyes nacionales y estatales que transfieran tributos. Los impuestos, tasa y contribuciones especiales no podrán tener como base imponible el monto a pagar por concepto de otro tributo.

Artículo 167: El Municipio no podrá acordar exenciones, exoneraciones o rebajas de impuestos o contribuciones municipales especiales, sino en los casos y con las formalidades previstas en las ordenanzas. Las ordenanzas que autorice al alcalde o alcaldesa para conceder exoneraciones especificará los tributos que comprende, los presupuestos necesarios para que proceda, las condiciones a las cuales está sometido el beneficio y el plazo máximo de duración de aquél. En todos los casos , el plazo máximo de duración de las exoneraciones rebajas será de cuatro años , vencido el término de la exoneración o rebaja, el alcalde o alcaldesa podrá renovarla hasta por el plazo máximo fijado en la ordenanza o, en su defecto, el previsto como máximo en este artículo.

Artículo 172: Es competencia de los municipios la fiscalización, gestión y recaudación de sus tributos propios, sin perjuicio de las delegaciones que puedan otorgar a favor de otras entidades locales, de los estados o de la República. Estas facultades no podrán ser delgadas a particulares.

**Ordenanza de Impuesto sobre Actividades Económicas Gaceta Municipal Extraordinaria N° 109-1/2009, Municipio Santiago Mariño, Turmero, Catorce (14) de Noviembre del Año Dos Mil Nueve (2009)**

Se reseñan a continuación algunos artículos de la Ordenanza relacionadas directamente con la presente investigación:

**Artículo 1:** El objeto de la presente Ordenanza, sobre Actividades Económicas, es el de regular el impuesto sobre actividades económicas de industria, comercio, servicios o de índole similar que se realicen en o desde la jurisdicción de municipio Santiago Mariño del Estado Aragua, así como lo relativo a la licencia para ejercer dichas actividades. Igualmente esta Ordenanza tiene por objeto coordinar y armonizar el ejercicio del poder tributario constitucionalmente atribuido a este municipio en lo que corresponde a la creación, organización administración y recaudación del referido impuesto, tanto con las disposiciones de la Ley Orgánica del Poder Público Municipal consagratorias de los principios, parámetros y limitaciones para la determinación de sus alícuotas o tipos impositivos, como con las demás disposiciones legales aplicables, en aras de procurar un sistema tributario racional en este municipio, susceptible de lograr la justa distribución de las cargas públicas, la protección y desarrollo de la economía nacional y la conformación de las herramientas necesarias para sustentar una eficiente recaudación tributaria.

**Artículo 2:** El hecho imponible del impuesto sobre actividades económicas es el ejercicio habitual en la jurisdicción de este Municipio, de cualquier actividad lucrativa de carácter independiente, aún cuando dicha actividad se realice sin previa obtención de licencia, sin menoscabo de las sanciones que por esa razón sean aplicables, conforme a lo señalado en el Clasificador de Actividades Económicas anexo a la presente Ordenanza.

Parágrafo Primero: A los efectos de esta Ordenanza se considera:

1. **Impuesto:** El tributo que grava el ejercicio de las actividades económica previstas en la presente ordenanzas
2. **Actividad Económica:** Toda actividad que suponga la ordenación por cuenta propia de medios de producción y de recursos humanos, o de una de éstas, con la finalidad de intervenir en la producción o distribución o distribución de bienes o servicios.
3. **Actividad Industrial:** Toda actividad dirigida a producir, obtener, transformar o perfeccionar uno o varios productos naturales o sometidos previamente a otro proceso industrial preparatorio.
4. **Actividad Comercial:** Toda actividad que tenga por objeto la circulación y distribución de productos, bienes y servicios entre productores, intermediarios y consumidores, y en general, aquella actividad constituida por actos definidos, subjetiva y objetivamente como actos de comercio por la legislación mercantil.
5. **Actividad de Servicios:** Toda actividad dirigida a satisfacer las necesidades o conveniencias de los consumidores o usuarios por medio de una prestación de hacer a cambio de una contraprestación. A los fines del gravamen sobre actividades económicas no se consideran servicios los prestados bajo condición de dependencia.
6. **Actividad de Índole Similar:** Cualquier otra actividad que no pueda ser considerada industrial, comercial o de servicios, que comporte una actividad económica según lo dispuesto en esta ordenanza.

**Artículo 3:** El impuesto sobre actividades económicas grava el ejercicio actividades económicas, industriales, comerciales, servicios o de índole similar, en forma habitual y con los fines lucrativos, en o desde la jurisdicción del municipio. Su base de cálculo serán los ingresos brutos Efectivamente obtenidos por el contribuyente por el ejercicio habitual de tales actividades en un periodo determinado. La alícuota impositiva estará comprendida entre un cero punto cero por ciento (0,05%) y el dos por ciento (2%).

**Cuadro N° 1. Operacionalización de Variables**

**Objetivo General:** Proponer lineamientos estratégicos orientados a optimizar la gestión de recaudación del impuesto sobre actividades económicas en el Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua.

| Objetivos Específicos                                                                                                                                                                              | Variables                                                   | Dimensiones   | Indicadores                                                                                                                                        | Ítems                           | Instrumento<br>Recolección de<br>Datos                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Diagnosticar la situación actual de la gestión de recaudación del impuesto sobre actividades económicas en el Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua.                                         | Situación actual de la gestión de recaudación del Impuesto. | Gestión       | Planificación<br>Políticas de Cobranzas<br>Alícuotas<br>Cartas Recordatorio<br>Fiscalizaciones<br>Planes y Programas de Adiestramiento<br>Personal | 1<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7 | C<br>U<br>E<br>S<br>T<br>I<br>O<br>N<br>A<br>R<br>I<br>O |
| Describir el proceso de recaudación del impuesto sobre actividades económicas en el Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua.                                                                   | Proceso de recaudación del impuesto.                        | Procedimental | Procedimientos<br>Portal Web<br>Plataforma Tecnológica<br>Metas de Recaudación<br>Planes Estratégicos                                              | 8<br>9<br>10<br>11<br>12        |                                                          |
| Determinar las debilidades y fortalezas en el proceso de planificación de la recaudación del impuesto sobre actividades económicas en la Alcaldía del Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua. | Debilidades<br><br>Fortalezas                               | Recaudación   | Cuadro de Debilidades y Fortalezas                                                                                                                 |                                 |                                                          |

**Fuente: Rodríguez (2013)**

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

El Marco Metodológico se refiere al conjunto de procedimientos y métodos mediante los cuales se desarrollará la investigación. El mismo estuvo constituido en la presente investigación por el tipo de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, técnicas de análisis de datos.

#### **Tipo de Investigación**

La presente investigación, estuvo enmarcada de acuerdo con el objetivo general en la modalidad de proyecto factible, debido a que la autora hizo énfasis en la formulación de lineamientos estratégicos para optimizar la gestión de recaudación del impuesto sobre actividades económicas en la Alcaldía del Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua. Balestrini (1997), refiriéndose a los Proyectos Factibles afirma:

Este tipo de estudios en el caso de las Ciencias Sociales sustentados en un modelo operativo, de una unidad de acción, están orientados a proporcionar respuestas o soluciones a problemas planteados en una determinada realidad organizacional, social, económica, educativa etc. En este sentido, la delimitación de la propuesta final, pasa inicialmente por la realización de un diagnostico de la situación existente y la determinación de las necesidades del hecho estudiado, para formular el modelo operativo en fundación de las demandas de la realidad abordada. (p.9).

En el mismo orden de ideas, Arias (1999), plantea que Proyecto Factible es una “Propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de la demostración de su factibilidad posibilidad de realización”. (p.82).

La investigación se ajusta a esta definición por cuanto se ofrecerá una alternativa de solución a la Alcaldía del Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua para resolver la problemática relacionada con la gestión de recaudación del impuesto sobre actividades económicas.

Según el Manual de Trabajos de Especialización, Maestría y Tesis Doctorales de la universidad Pedagógica Experimental Libertador - UPEL (2005), Define la Investigación de Campo como: “El análisis sistemático de problemas con el propósito de describirlo, explicar sus causas y efectos, entender su naturaleza y factores constituyentes o predecir sus ocurrencias” (p.14).

Finalmente se pudo concluir que la investigación fue de campo porque se trato de analizar la situación problemática actual que presenta La Alcaldía del Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua, en cuanto a la gestión de recaudación de los impuestos necesarios que le permitan cubrir las necesidades del colectivo.

Así mismo, este trabajo se apoyo en una investigación de campo por cuanto la autora para el logro de los objetivos planteados, recopiló datos e información de fuentes primarias, igualmente Arias (1999), suscribe que la investigación de campo, “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna”. (p.48)

El alcance de este estudio estuvo determinado dentro de un nivel descriptivo, por cuanto se señalaron las características básicas y fundamentales de una realidad existente en La Alcaldía del Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua. En este sentido, Sabino C. (1997), expone que la investigación descriptiva “Consiste en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto su estructura o comportamiento, de esta forma se puede obtener las metas que caracteriza la realidad estudiada”, (p 52)

La presente investigación es descriptiva cómo su nombre lo indica porque se trato de describir y realizar un diagnostico de la gestión de recaudación del impuesto sobre actividades económicas. En la Alcaldía del Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua.

De igual manera, el trabajo desarrollado se apoyo en una revisión bibliográfica por cuanto se revisaron libros y documentos, etc, para ampliar y profundizar los conocimientos relacionados con el tema objeto de estudio, aplicándolos a su vez en la solución de la problemática presentada. Al respecto, la Universidad Nacional Abierta (1994), sostiene:

... la revisión bibliográfica constituía la etapa a través de la que se obtenían principalmente, tres elementos del marco teórico: los antecedentes, las bases teóricas y la definición de conceptos... La revisión bibliográfica constituye la etapa del método científico a través de la cual, el investigador reúne los antecedentes teóricos y de investigaciones anteriores existentes sobre un problema dado. La revisión bibliográfica cumple básicamente cuatro funciones principales: (1) Información acerca del trabajo realizado en esa área; (2) Identificar variables importantes; (3) Determinar significados y relaciones; (4) Proporcionar síntesis de los hallazgos del problema. (p. 143-144).

Según Sabino C. (1997), define el método de investigación técnica como: “objeto que proporciona estrategias de verificación que permite constatar hechos con teorías, y sus formas es la de un plan general que determina las operaciones necesarias” (p88).

## **Área de Investigación**

La presente investigación se realizó en La Alcaldía del Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua, específicamente en la Dirección de Hacienda, Ubicada en la Urbanización Valle Lindo, Turmero, Estado Aragua.

Según Ander – egg E. (1983), dice que:

El propósito del análisis es reseñar y comparar las observaciones llevadas a cabo en forma tal que sean materializados los resultados de la investigación con el fin de proporcionar respuestas a las interrogantes de la investigación o sea el problema formulado o planteado (p.94)

## **Población y Muestra**

### ***Población***

Se puede definir la población como el conjunto de elementos que representa el espacio a estudiar se refiere al universo. El cual está determinado por un número relativo de unidades que tiene una característica común.

Al respecto, Pardinás F (1999), se refiere que la población: “Es el conjunto de unidades sobre las cuales se busca información” (p. 177)

De esta manera, la población de la Dirección de Hacienda del Municipio Santiago Marino del Estado Aragua, estuvo conformada por doce (12) personas que integran la población total, con una representatividad de cien por ciento (100%).

Es una Investigación, es imperioso que se extraiga de la población una pequeña porción a la cual se la llama muestra. En este sentido, Pardinas F. (1999), dice que la muestra:

Es seguir un método, un procedimiento tal, que al escoger un grupo pequeño de la población se puede tener un grado de probabilidad de que ese pequeño grupo, efectivamente posee características del universo y de la población que estamos estudiando (p 79)

Cuadro N° 2.

Distribución de la Población por Área de Trabajo.

| Áreas de Trabajo             | No. de Individuos |
|------------------------------|-------------------|
| Dirección de Hacienda        | 2                 |
| Auditores                    | 1                 |
| Coordinador de Fiscalización | 1                 |
| Fiscales                     | 3                 |
| Coordinador de Cobranza      | 1                 |
| Cobradores                   | 2                 |
| Área Administrativa          | 2                 |
| Total                        | 12                |

Fuente: Rodríguez (2013)

### ***Muestra***

La muestra según Bernal (2000):

Es la parte de la población que se selecciona, y de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuará la medición y la observación de las variables objeto de estudio. (p. 159).

Por consiguiente, para la presente investigación se tomo cómo muestra las doce (12) personas que conforman la totalidad de la población, con una representatividad

del cien por ciento (100%). debido a su tamaño y a la importancia de la información que podrían suministrar, y que están directamente involucrados con el área en estudio.

Es decir en la presente investigación se trabajo con la muestra de tipo censal, motivados por las características que distinguen a esta población pequeña y finita, por lo tanto, se tomaron cómo unidades de estudio e indagación a todos los individuos que la integran.

En este sentido Ramírez (1997), afirma que la muestra censal “es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas cómo muestra” (p.45).

### **Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos**

Para la recolección de datos del caso estudiado se utilizaron como técnicas la observación directa y la encuesta. En tal sentido, Bisquerra R (1999) expresa que: “La observación directa se presenta cuando el investigador corrobora los datos que ha tomado de otros, ya sean testimonios, reales o escritos de personas que han tenido contacto de primera mano con la fuente que proporcionó los datos” (p. 166).

Esta técnica permitió a la autora detectar opiniones, situaciones, expresiones y otros datos primarios que ayudaron a orientar o enfatizar las aspectos importantes de la investigación.

Según Tamayo M. (1993), explica que: “La Técnica de la encuesta se hace a través de formularios, los cuales tiene la aplicación en aquellos problemas que se pueden investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y además sistemas de conocimientos” (p 217).

Para esta investigación se utilizo cómo instrumentos para recoger la información un formato de cuestionarios con preguntas sobre la situación actual de la Dirección de Hacienda Municipal, el cual se aplico a la muestra seleccionada.

Según Hernández S (1999), señala que: “El cuestionario es el instrumento más utilizado ya que facilita la recolección de datos, en tal sentido, expresa que un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (p. 285).

Es por esta razón se utilizó el cuestionario, ya que permite la recolección de datos fundamentales para luego graficarlos.

Por medio de este Instrumento de Cuestionarios se logró dar respuestas clave, precisas a diversas interrogantes, que permitieron orientar las acciones en aquellos aspectos donde se detectó mayor número de debilidades, de acuerdo con las necesidades de la Dirección de Hacienda Municipal.

### **Validez y Confiabilidad del Instrumento de Recolección de Datos**

#### **Validez**

Según Hernández, Fernández y Baptista (1998), “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir”. (p. 243).

Los instrumentos de recolección de datos (Registro de Observación Documental y Cuestionario) se validaron a través de la validez de contenido mediante el procedimiento denominado “juicios de expertos”, a efectos de garantizar que dichos instrumentos estén bien contruidos desde el punto de vista de los aspectos técnicos a medir y de la pertinencia de las preguntas y su relación con los objetivos de la investigación. Con este fin, se les entregó a los expertos un ejemplar del instrumento conjuntamente con la planilla de validación.

Estos expertos opinaron que las preguntas que conformaban los instrumentos de recolección de datos eran congruentes con los objetivos formulados, estaban bien redactadas y no eran tendenciosas. Ruiz (1998), afirma que “A través de la validez de contenidos se trata de determinar hasta donde los ítems de un instrumento son representativos del dominio o universo de contenido de la propiedad que se desea medir”. (p. 58). Igualmente sostiene este autor que “A diferencia de otros tipos de validez, la de contenido no puede ser expresada cuantitativamente a través de un índice o coeficiente, ella es más bien una cuestión de juicio”. (p. 59).

### **Confiabilidad**

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (1998), “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados”. (p. 242).

Para establecer la confiabilidad de los resultados obtenidos, la autora aplicó una prueba piloto a la población objeto de estudio en dos (2) oportunidades diferentes, Refiriéndose a la prueba piloto el autor Morlés (2000), afirma:

Muchas veces es necesario o conveniente efectuar, antes de la investigación real, un ensayo de las técnicas e instrumentos. Tal experiencia-recomendable desde todo punto de vista-puede servir también para someter a prueba las técnicas de análisis y para refinar las hipótesis propuestas. El estudio piloto debe hacerse, en lo posible, con una muestra pequeña, pero que sea lo más semejante posible a la muestra definitiva. (p. 18-19).

De igual manera, la confiabilidad de los resultados del instrumento de recolección de datos se realizará mediante el cálculo del Coeficiente Alpha de Cronbach.

El Alpha Cronbach es un coeficiente de correlación al cuadrado que, a grandes rasgos, mide la homogeneidad de las preguntas promediando todas las correlaciones entre todos los ítems para ver que, efectivamente, se parecen. Su interpretación será que, cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mejor es la fiabilidad, considerando una fiabilidad respetable a partir de 0,80.

**Formulación:**

El cálculo del coeficiente de Cronbach puede llevarse a cabo de dos formas:

a.-) Bien mediante la varianza de los ítems y la varianza del puntaje total:

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Siendo

$S_i^2$  la suma de varianzas de cada ítem.

$S_t^2$  la varianza del total de filas (puntaje total de los jueces)

K el número de preguntas o ítems.

b.-) o bien mediante la matriz de correlación de los ítems:

$$\alpha = \frac{np}{1 + p(n-1)}$$

Siendo

n el número de ítems,

p el promedio de las correlaciones lineales entre cada uno de los ítems

Para interpretar el grado de confiabilidad el autor Ruiz (2004), propone la siguiente tabla o cuadro que estipula los rangos de medición, tal como se visualiza en el siguiente cuadro:

### Cuadro 3.

#### Interpretación Coeficiente de Confiabilidad

| Rangos      | Magnitud |
|-------------|----------|
| 0.81 a 1.00 | Muy Alta |
| 0.61 a 0.80 | Alta     |
| 0.41 a 0.60 | Moderada |
| 0.21 a 0.40 | Baja     |
| 0.01 a 0.20 | Muy Baja |

Fuente: Rodríguez (2013)

Una vez aplicado el Coeficiente Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad del instrumento el resultado fue de 0,87, lo cual indica que los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento son confiable.

#### Técnicas de Análisis de Datos

El análisis e interpretación de los datos recolectados se realizó utilizando técnicas de análisis de datos cualitativas y cuantitativas.

Las técnicas de análisis de datos en forma cualitativa que se utilizaron para el análisis de contenido del tema en estudio y el análisis de las respuestas emitidas por las personas encuestadas. En este sentido, Sabino (2002), refiriéndose a los datos cualitativos plantea:

Se refiere al que procedemos a hacer con la información de tipo verbal que, de un modo general, aparece en fichas. Una vez clasificadas éstas... es preciso tomar cada uno de los grupos formados para analizarlos. El análisis se efectúa cotejando los datos que se refieren a un mismo aspecto y tratando de evaluar la fiabilidad de cada

información. Si los datos, al ser comparados, no arrojan ninguna discrepancia seria, y si cubren todos los aspectos previamente requeridos, habrá que tratar de expresar lo que ellos nos dicen redactando una pequeña nota donde se sinteticen los hallazgos. (p. 175).

La técnica de análisis de datos en forma cuantitativa vino dada por la aplicación de la estadística descriptiva a través de frecuencias absolutas, frecuencias relativas y cuadros. De igual manera, Sabino (2002), refiriéndose a los datos cuantitativos, afirma: “este tipo de operación se efectúa, naturalmente, con toda la información numérica resultante de la investigación” (p. 172).

### **Análisis e Interpretación de los Resultados**

Una vez obtenida toda la información de la muestra, esta debe ser analizada para su posterior interpretación y poder obtener de ella todos los resultados esperados.

Según Sabino C. (1997), el Análisis es: “Distinción y descomposición de las partes de un todo para comprenderlo mejor”. (p. 34)

Hernández S. (1999), plantea que: “En este punto se describe las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan, clasificación, registro, tabulaciones y codificación si fuera el caso. (p.55)

Para el desarrollo de la investigación se utilizaron los gráficos sectoriales o circulares debido a que son los más utilizados y los más adecuados para manifestar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

En este caso, el gráfico sectorial o circular es una variación del diagrama. Ander-egg E. (1983) expresa que:

Un diagrama circular de sector es cómo un círculo en sectores en el que el hecho considerado en su totalidad es equivalente a  $360^\circ$  de la circunferencia y cada una de las clases o grupos tendrá un sector con un ángulo central correspondiente al porcentaje que debe distribuir (p.446)

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Para el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, la autora utilizó como técnicas de recolección de datos la encuesta y la observación, empleando como instrumentos de recolección de datos un cuestionario y la guía de observación.

El cuestionario estuvo estructurado por doce (12) ítems y se aplicó al personal de la Dirección de Hacienda Municipal del Municipio Santiago Mariño. Posteriormente se procedió a organizar, categorizar, codificar y tabular cada una de las respuestas, lo cual permitió determinar las frecuencias absolutas y relativas de los aspectos estudiados por las categorías de análisis.

Para efectos de la presentación, análisis e interpretación de los resultados producto de la aplicación del cuestionario encuestado, se asumieron los siguientes criterios:

- El Diagnóstico que sustenta la propuesta en esta investigación se centró en el desarrollo de los objetivos específicos que a su vez conducen al objetivo general.
- Se asumió un “nivel de significación” del cincuenta por ciento (50%) de frecuencia, en las respuestas obtenidas, debido a que las responsabilidades de los estratos muestrales utilizados en la investigación, varían de acuerdo con las responsabilidades desempeñadas. Este nivel, fue asumido por la investigadora en correspondencia con la opinión de los expertos, que validaron el instrumento de recolección de datos.
- Se utilizó como criterio “La Pertinencia de Términos”, de manera de orientar la correspondencia entre los resultados obtenidos y los objetivos propuestos en cada uno de los factores y/o aspectos tratados en el cuestionario con pertinencia en el problema.

- Se estableció una “consistencia en la observación aplicada”, entre los argumentos referenciales que apoyan cada respuesta y su congruencia en los términos de conformidad y solidez dados en las respuestas de los cuestionarios.
- Los resultados fueron presentados a través de cuadros con tabulaciones por distribución de frecuencia simples absolutas y relativas de los diferentes ítems, que conforman el instrumento de recolección de datos y los cuales contemplan los aspectos y/o elementos de análisis derivados de las variables de investigación, en correspondencia con el problema de estudio.

A continuación se presentan los resultados extraídos del cuestionario, producto de la aplicación del mismo al personal que conforma la muestra; así como su correspondiente análisis.

**Objetivo N° 1. Diagnosticar la situación actual de la gestión de recaudación del impuesto sobre actividades económicas en el Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua.**

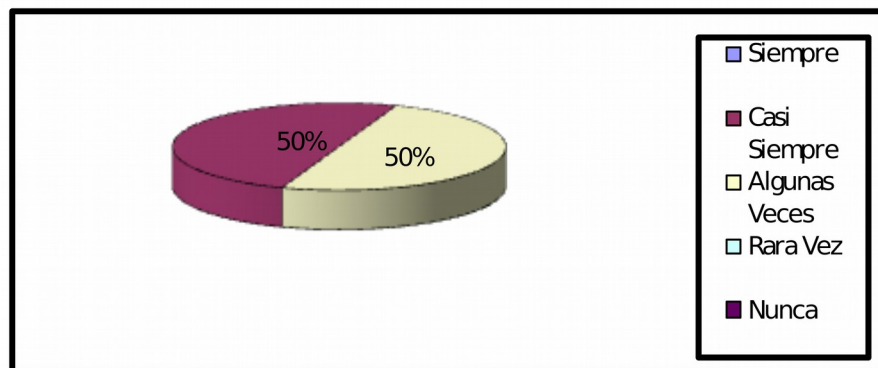
**Ítems No.1: ¿La Dirección de Hacienda Municipal del Municipio Santiago Mariño, planifica anualmente las metas de recaudación?**

Cuadro 04  
Planifica anualmente las metas de recaudación

| Alternativas  | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|---------------|---------------------|---------------------|
| Siempre       | 0                   | 0%                  |
| Casi Siempre  | 6                   | 50%                 |
| Algunas Veces | 6                   | 50%                 |
| Rara Vez      | 0                   | 0%                  |
| Nunca         | 0                   | 0%                  |
| <b>n.</b>     | <b>12</b>           | <b>100%</b>         |

Fuente: Rodríguez (2013)

Gráfico 01  
Planifica anualmente las metas de recaudación



Fuente: Rodríguez (2013)

**Análisis**

Según lo obtenido en este ítem, el 50% de los encuestados informan que casi siempre se aplican criterios de Planificación para estimar los ingresos por concepto de recaudación del impuesto sobre actividades económicas del Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua, mientras que el 50% restante, indica que algunas veces estos criterios son aplicados, siendo estos porcentajes relacionados se puede indicar la falta de criterios teóricos en la planificación de los ingresos propios del ente objeto de estudios.

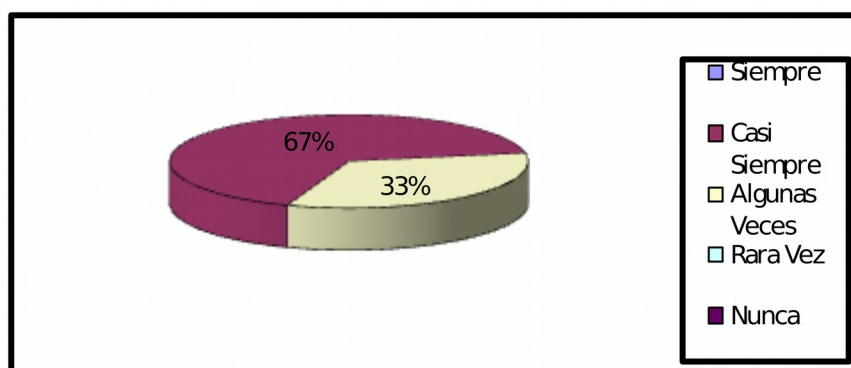
**Ítems No. 2 ¿La Dirección de Hacienda Municipal del Municipio Santiago Mariño aplica políticas de cobranzas para la recaudación del impuesto sobre actividades económicas?**

Cuadro 05  
Políticas de Cobranzas

| Alternativas  | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|---------------|---------------------|---------------------|
| Siempre       | 0                   | 0%                  |
| Casi Siempre  | 8                   | 67%                 |
| Algunas Veces | 4                   | 33%                 |
| Rara Vez      | 0                   | 0%                  |
| Nunca         | 0                   | 0%                  |
| <b>n.</b>     | <b>12</b>           | <b>100%</b>         |

Fuente: Rodríguez (2013)

Gráfico 02  
Políticas de Cobranzas



Fuente: Rodríguez (2013)

### Análisis

Del resultado de la aplicación del cuestionario, en este ítem el 67% de los encuestados opinan que casi siempre se aplican políticas de cobranzas para la recaudación del impuesto sobre actividades económicas, el restante 33% opinan que algunas veces se aplican políticas de cobranzas para la recaudación del impuesto sobre actividades económicas, lo cual indica que no existe una constante en las políticas internas para recaudar los impuestos sobre actividades económicas en el ente objeto de estudio.

**Ítems No. 3 ¿Son actualizadas las alícuotas establecidas en la ordenanza del impuesto sobre actividades económicas para la planificación de los ingresos por**

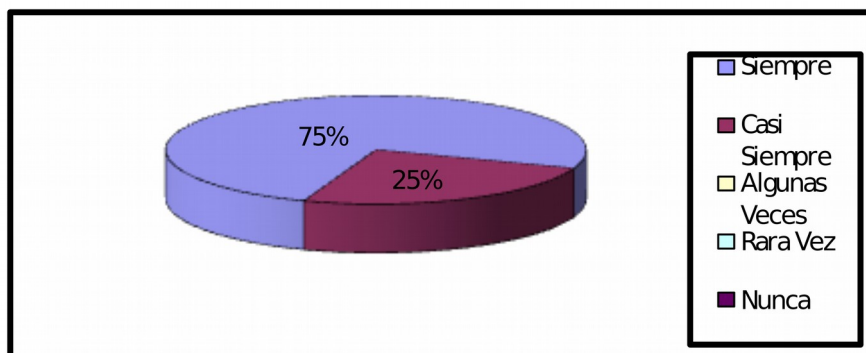
**el impuesto sobre las actividades económicas por parte de la Dirección de Hacienda Municipal del Municipio Santiago Mariño?**

Cuadro 06  
Alícuotas establecidas

| Alternativas  | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|---------------|---------------------|---------------------|
| Siempre       | 9                   | 75%                 |
| Casi Siempre  | 3                   | 25%                 |
| Algunas Veces | 0                   | 0%                  |
| Rara Vez      | 0                   | 0%                  |
| Nunca         | 0                   | 0%                  |
| <b>n.</b>     | <b>12</b>           | <b>100%</b>         |

Fuente: Rodríguez (2013)

Gráfico 03  
Alícuotas establecidas



Fuente: Rodríguez (2013)

**Análisis**

El 75% de los encuestados opinan que siempre son actualizados las alícuotas establecidas en la ordenanza del impuesto sobre actividades económicas para la planificación de los ingresos por el impuesto sobre las actividades económicas por parte de la Dirección de Hacienda del Municipio Santiago Mariño, mientras que un 25% opinan que casi siempre se actualizan las alícuotas, esto indica que las alícuotas por el impuesto sobre actividad económicas en el municipio objeto de estudio son actualizadas periódicamente, esto es beneficioso para el proceso de cumplimiento del presupuesto público.

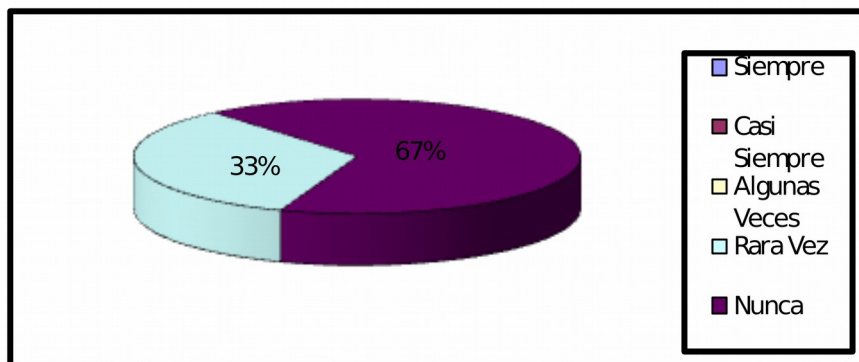
**Ítems No. 4 ¿La Dirección de Hacienda Municipal del Municipio Santiago Mariño envía cartas recordatorio a los contribuyentes morosos del municipio?**

Cuadro 07  
Cartas recordatorio a los contribuyentes

| Alternativas  | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|---------------|---------------------|---------------------|
| Siempre       | 0                   | 0%                  |
| Casi Siempre  | 0                   | 0%                  |
| Algunas Veces | 0                   | 0%                  |
| Rara Vez      | 4                   | 33%                 |
| Nunca         | 8                   | 67%                 |
| <b>n.</b>     | <b>12</b>           | <b>100%</b>         |

Fuente: Rodríguez (2013)

Gráfico 04  
Cartas recordatorio a los contribuyentes



Fuente: Rodríguez (2013)

#### Análisis

De acuerdo a los resultados de la aplicación del cuestionario, en este ítem un 67% de los encuestados opinó que nunca se envía cartas recordatorio a los contribuyentes morosos del municipio, mientras que el 33% restante, manifestó que rara vez se envían cartas recordatorio a los contribuyentes morosos del municipio, lo cual indica que esta estrategia como política de cobranza no se aplica.

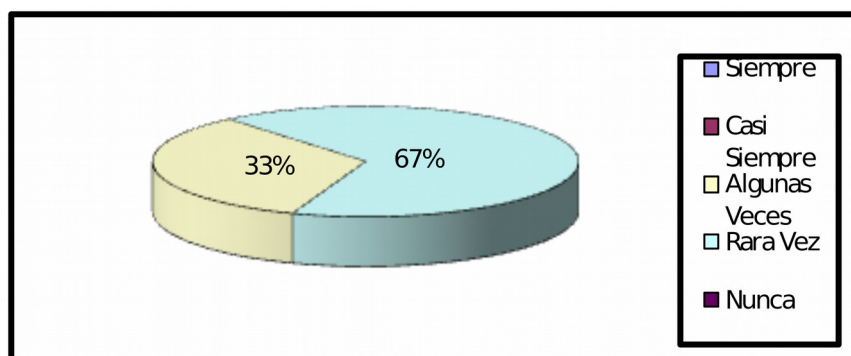
#### Ítems No. 5: ¿Se practican fiscalizaciones a los comercios e industrias por parte la Dirección de Hacienda Municipal del Municipio Santiago Mariño?

Cuadro 08  
Fiscalizaciones a los Comercios

| Alternativas  | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|---------------|---------------------|---------------------|
| Siempre       | 0                   | 0%                  |
| Casi Siempre  | 0                   | 0%                  |
| Algunas Veces | 4                   | 33%                 |
| Rara Vez      | 8                   | 67%                 |
| Nunca         | 0                   | 0%                  |
| <b>n.</b>     | <b>12</b>           | <b>100%</b>         |

Fuente: Rodríguez (2013)

Gráfico 05  
Fiscalizaciones a los Comercios



Fuente: Rodríguez (2013)

### Análisis

En este ítems, al igual que el anterior el 67% de los encuestados opinan que rara vez se practican fiscalizaciones a los comercios e industrias por parte la Dirección de Hacienda, y el restante 33% opinan que algunas veces se practican estas fiscalizaciones, esto indica que la Dirección de Hacienda no está cumpliendo periódicamente con esta estrategia de fiscalización, la cual le va a permitir examinar si cumple con las normativas vigentes, además de corroborar si la base imponible utilizada para el cálculo del impuesto corresponde al monto de los ingresos brutos efectivamente percibidos durante el ejercicio fiscal correspondiente, por el desarrollo de actividades económicas en la jurisdicción del Municipio.

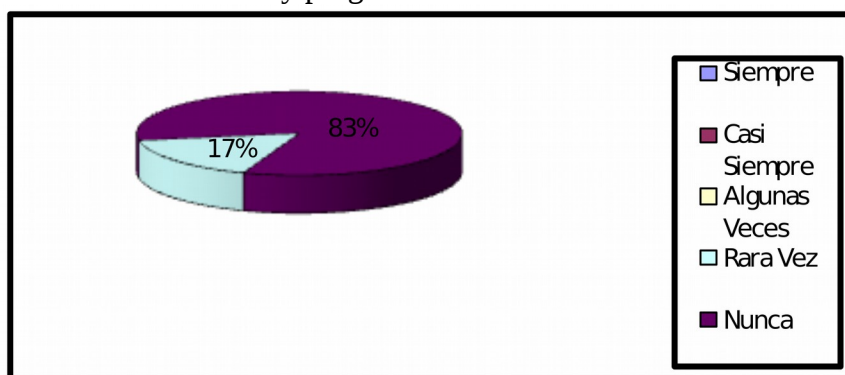
**Ítems No. 6: ¿La Dirección de Hacienda Municipal del Municipio Santiago Mariño implementa planes y programas de adiestramiento y actualización para el personal?**

Cuadro 09

| Planes y programas de adiestramiento |                     |                     |
|--------------------------------------|---------------------|---------------------|
| Alternativas                         | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
| Siempre                              | 0                   | 0%                  |
| Casi Siempre                         | 0                   | 0%                  |
| Algunas Veces                        | 0                   | 0%                  |
| Rara Vez                             | 2                   | 17%                 |
| Nunca                                | 10                  | 83%                 |
| <b>n</b>                             | <b>12</b>           | <b>100%</b>         |

Fuente: Rodríguez (2013)

Gráfico 06  
Planes y programas de adiestramiento



Fuente: Rodríguez (2013)

## Análisis

En este ítem se evidencia que el 83% de los encuestados respondió que nunca la Dirección de Hacienda Municipal del Municipio Santiago Mariño planifica planes y programas de adiestramiento y actualización para el personal, el restante 17% respondió que rara vez se planifican programas de adiestramiento y actualización al personal, lo cual indica que no se realizan planes y programas de adiestramiento y actualización para el personal.

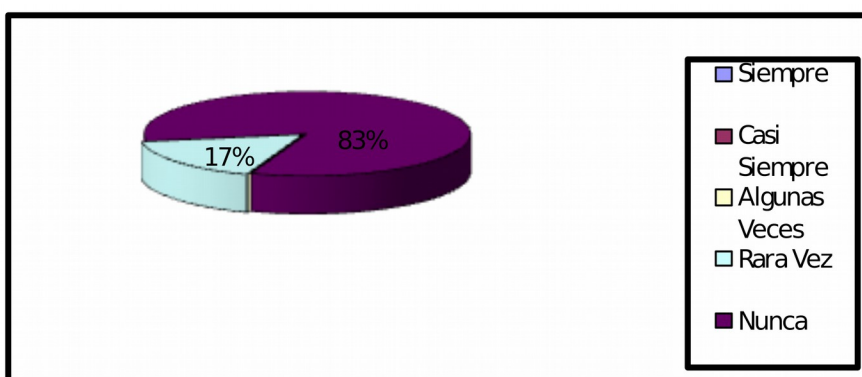
**Ítems No. 7: ¿La Dirección de Hacienda Municipal del Municipio Santiago Mariño involucra a todo el personal en el proceso de recaudación del impuesto sobre actividades económicas?**

Cuadro 10

| Personal      |                     |                     |
|---------------|---------------------|---------------------|
| Alternativas  | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
| Siempre       | 0                   | 0%                  |
| Casi Siempre  | 0                   | 0%                  |
| Algunas Veces | 0                   | 0%                  |
| Rara Vez      | 10                  | 83%                 |
| Nunca         | 2                   | 17%                 |
| <b>n</b>      | <b>12</b>           | <b>100%</b>         |

Fuente: Rodríguez (2013)

Gráfico 07  
Personal



Fuente: Rodríguez (2013)

### Análisis

El 83% de los encuestados en este ítem, contestó que casi nunca la Dirección de Hacienda Municipal del Municipio Santiago Mariño involucra a todo el personal en el proceso de recaudación del impuesto sobre actividades económicas, mientras que el restante 17% respondió que rara vez es involucrado todo el personal en el proceso de recaudación, esto evidencia que no existe un proceso de conformación de equipos para el logro de las metas.

**Objetivo N° 2. Describir el proceso de recaudación del impuesto sobre actividades económicas en el Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua.**

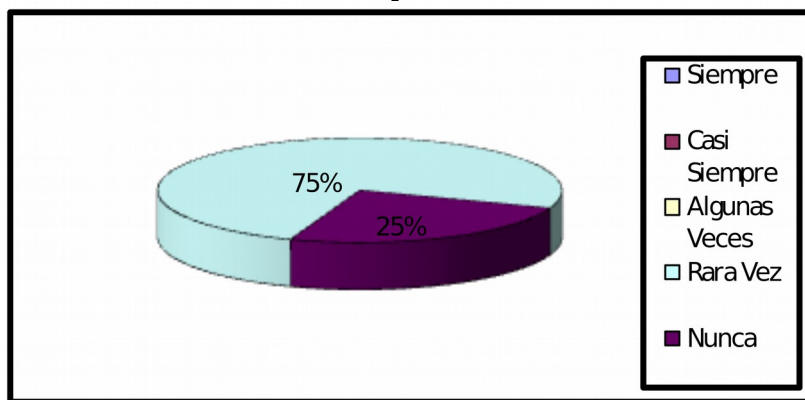
**Ítems No. 8: ¿La Dirección de Hacienda Municipal del Municipio Santiago Mariño define los procedimientos para la recaudación del impuesto sobre actividades económicas al momento de proyectar sus ingresos?**

Cuadro 11  
Procedimientos para la recaudación

| Alternativas  | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|---------------|---------------------|---------------------|
| Siempre       | 0                   | 0%                  |
| Casi Siempre  | 0                   | 0%                  |
| Algunas Veces | 0                   | 0%                  |
| Rara Vez      | 9                   | 75%                 |
| Nunca         | 3                   | 25%                 |
| <b>n</b>      | <b>12</b>           | <b>100%</b>         |

Fuente: Rodríguez (2013)

Gráfico 08  
Procedimientos para la recaudación



Fuente: Rodríguez (2013)

#### **Análisis**

De acuerdo a los resultados el 75% de los encuestados opinó que rara vez se definen los procedimientos para la recaudación del impuesto sobre actividades económicas al momento de proyectar sus ingresos, y el 25% restante indicó que nunca son definidos estos procedimientos, lo cual indica que los procedimientos para la recaudación del impuesto sobre actividades económicas al momento de proyectar sus ingresos no están definidos.

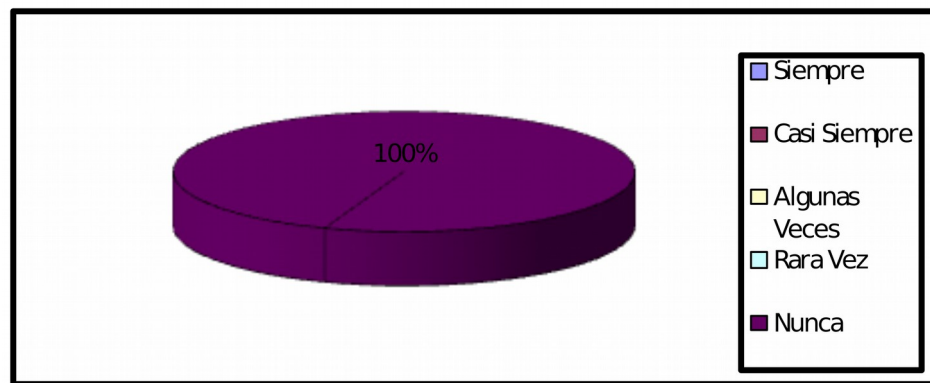
**Ítems No. 9: ¿La declaración y liquidación del impuesto sobre actividades económicas es presentada por los contribuyentes del Municipio Santiago Mariño a través de un Portal Web?**

Cuadro 12  
Portal Web

| <b>Alternativas</b> | <b>Frecuencia Absoluta</b> | <b>Frecuencia Relativa</b> |
|---------------------|----------------------------|----------------------------|
| Siempre             | 0                          | 0%                         |
| Casi Siempre        | 0                          | 0%                         |
| Algunas Veces       | 0                          | 0%                         |
| Rara Vez            | 0                          | 0%                         |
| Nunca               | 12                         | 100%                       |
| <b>n</b>            | <b>12</b>                  | <b>100%</b>                |

Fuente: Rodríguez (2013)

Gráfico 09  
Portal Web



Fuente: Rodríguez (2013)

### Análisis

En este ítem el 100% de los encuestados manifestó que los contribuyentes nunca presentan la declaración y liquidación del impuesto sobre actividades económicas a través del portal. Esto debido a que la Alcaldía no ha implementado esta estrategia tecnológica como lo es un portal Web, ocasionándole a los contribuyentes molestias y retraso a la hora de realizar la declaración y liquidación del impuesto, debido a que se realiza a través de planillas directamente por la Dirección de Hacienda Municipal.

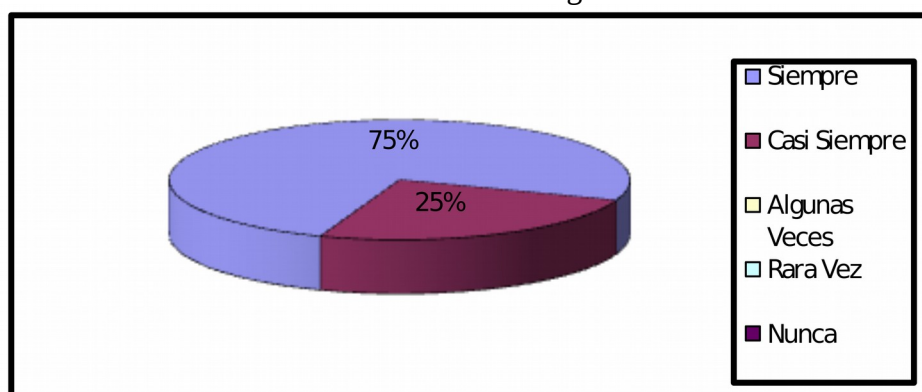
**Ítems No. 10: ¿La Dirección de Hacienda Municipal del Municipio Santiago Mariño implementa la plataforma tecnológica para el proceso de recaudación?**

Cuadro 13

| Plataforma tecnológica |                     |                     |
|------------------------|---------------------|---------------------|
| Alternativas           | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
| Siempre                | 9                   | 75%                 |
| Casi Siempre           | 3                   | 25%                 |
| Algunas Veces          | 0                   | 0%                  |
| Rara Vez               | 0                   | 0%                  |
| Nunca                  | 0                   | 0%                  |
| <b>n</b>               | <b>12</b>           | <b>100%</b>         |

Fuente: Rodríguez (2013)

Gráfico 10  
Plataforma tecnológica



Fuente: Rodríguez (2013)

### Análisis

En este ítem el 75% de los encuestados manifestó que siempre la Dirección de Hacienda Municipal del Municipio Santiago Mariño implementa la plataforma tecnológica para el proceso de recaudación, mientras que el 25% restante, opina que casi siempre se aplica esta plataforma, por lo que la investigadora pudo inferir que la plataforma es utilizada regularmente para el proceso de recaudación.

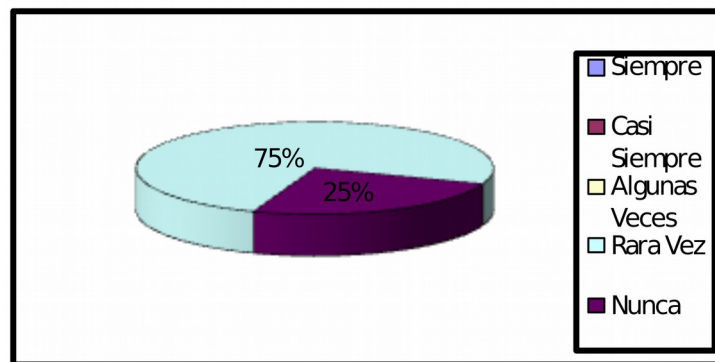
**Ítems No. 11: ¿Son cumplidas las metas de recaudación por parte de la Dirección de Hacienda Municipal del Municipio Santiago Mariño de acuerdo a su planificación?**

Cuadro 14  
Metas de Recaudación

| Alternativas  | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|---------------|---------------------|---------------------|
| Siempre       | 0                   | 0%                  |
| Casi Siempre  | 0                   | 0%                  |
| Algunas Veces | 0                   | 0%                  |
| Rara Vez      | 9                   | 75%                 |
| Nunca         | 3                   | 25%                 |
| <b>n</b>      | <b>12</b>           | <b>100%</b>         |

Fuente: Rodríguez (2013)

Gráfico 11  
Metas de Recaudación



Fuente: Rodríguez (2013)

### Análisis

Del resultado de la encuesta, se puede evidenciar que el 75% de los encuestados respondió que rara vez son cumplidas las metas de recaudación por parte de la Dirección de Hacienda Municipal, mientras que el 25% restante respondió que nunca, por lo que la investigadora pudo inferir que la Dirección de Hacienda Municipal no está cumpliendo con la metas de recaudación que planifica anualmente.

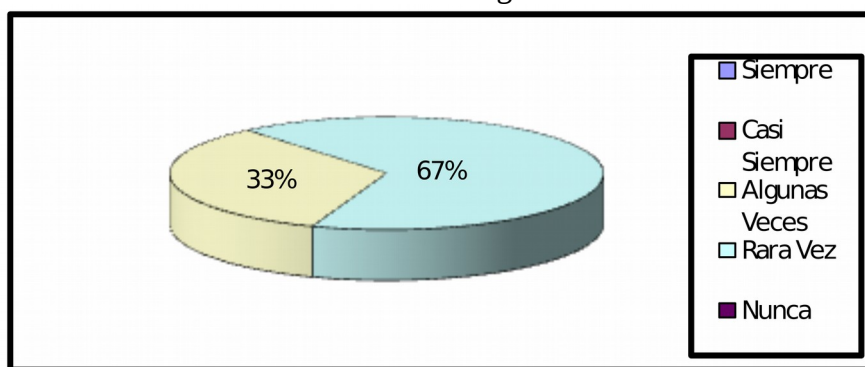
**Ítems No. 12: ¿La Dirección de Hacienda Municipal del Municipio Santiago Mariño prepara planes estratégicos para el logro de los objetivos y metas diseñados en la planificación?**

Cuadro 15  
Planes estratégicos

| <b>Alternativas</b> | <b>Frecuencia Absoluta</b> | <b>Frecuencia Relativa</b> |
|---------------------|----------------------------|----------------------------|
| Siempre             | 0                          | 0%                         |
| Casi Siempre        | 0                          | 0%                         |
| Algunas Veces       | 4                          | 33%                        |
| Rara Vez            | 8                          | 67%                        |
| Nunca               | 0                          | 0%                         |
| <b>n</b>            | <b>12</b>                  | <b>100%</b>                |

Fuente: Rodríguez (2013)

Gráfico 12  
Planes estratégicos



Fuente: Rodríguez (2013)

### Análisis

En este ítem se evidencia que el 67% de los encuestados respondió que rara vez la Dirección de Hacienda Municipal del Municipio Santiago Mariño prepara planes estratégicos para el logro de los objetivos y metas diseñados en la planificación, el restante 33% contestó que nunca se preparan dichos planes, lo cual indica que no se considera la planificación estratégica como elemento que optimice la recaudación de los impuestos.

**Objetivo N° 3. Determinar las debilidades y fortalezas en el proceso de planificación de la recaudación del impuesto sobre actividades económicas en el Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua.**

| <b>FORTALEZAS</b> | <b>DEBILIDADES</b> |
|-------------------|--------------------|
|-------------------|--------------------|

|                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las alícuotas del impuesto sobre actividades económicas son actualizadas periódicamente.</li> <li>• Cuenta con una Plataforma Tecnológica Adecuada.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de planificación.</li> <li>• No existe una constante en las políticas de cobranzas para la recaudación del impuesto.</li> <li>• No se envían cartas recordatorio a los contribuyentes morosos del municipio.</li> <li>• No se realizan periódicamente fiscalizaciones a los establecimientos ubicados en la jurisdicción del municipio.</li> <li>• No cuenta con un Portal Web.</li> <li>• No se realizan planes y programas de adiestramiento para el personal.</li> <li>• No se involucra a todo el personal en la recaudación.</li> <li>• No se cumplen con las metas de recaudación.</li> </ul> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### **Conclusiones del Diagnóstico**

Una vez aplicado el instrumento de investigación, se analizaron los resultados aplicando técnicas cuantitativas y cualitativas, con la finalidad de presentar la información de manera pertinente que sustente la presentación de la propuesta,

Para tal fin se realizó primeramente un diagnóstico de la situación actual de la gestión de recaudación del impuesto sobre actividades económicas en el Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua.

Para lo cual se aplicó un cuestionario a la muestra seleccionada obteniendo cómo resultado que la Dirección de Hacienda Municipal del Municipio Santiago Mariño, no aplica criterios teóricos en la planificación de los ingresos propios.

No existe una constante en las políticas internas para recaudar los impuestos sobre actividades económicas en el ente objeto de estudio. Se pudo evidenciar que las alícuotas por concepto de impuesto sobre actividad económicas en el municipio objeto de estudio son actualizadas periódicamente, lo cual es beneficioso para el proceso de cumplimiento del presupuesto público.

No se envían cartas recordatorio a los contribuyentes morosos del municipio, lo cual indica que esta estrategia como política de cobranza no se aplicando. Por otro lado se pudo constatar que la Dirección de Hacienda no está cumpliendo periódicamente con la estrategia de fiscalización, la cual le va a permitir examinar si los contribuyentes están cumpliendo con las normativas vigentes, además de corroborar si la base imponible utilizada para el cálculo del impuesto corresponde al monto de los ingresos brutos efectivamente percibidos durante el ejercicio fiscal correspondiente, por el desarrollo de actividades económicas en la jurisdicción del Municipio.

Se constató igualmente que la Dirección de Hacienda no realiza planes y programas de adiestramiento para el personal, con la finalidad de mantenerlos actualizados en materia tributaria, se evidenció que no es involucrado todo el personal en el proceso de recaudación, esto evidencia que no existe un proceso de conformación de equipos para el logro de las metas.

En otro orden de ideas se describió el proceso de recaudación del impuesto sobre actividades económicas en el Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua, obteniéndose como resultado, que la Dirección de Hacienda no define los procedimientos para la recaudación del impuesto sobre actividades económicas al momento de proyectar sus ingresos. Igualmente se pudo evidenciar que la Alcaldía no cuenta con un portal Web, que les permita a los contribuyentes realizar su declaración y pago en línea, con la finalidad de evitarle molestias y retrasos, se pudo observar que la declaración y pago del impuesto se realiza a través de planillas directamente por la Dirección de Hacienda Municipal. Se pudo observar igualmente que la Dirección de Hacienda cuenta con los equipos tecnológicos para el proceso de recaudación.

Igualmente la investigadora pudo evidenciar que la Dirección de Hacienda Municipal no está cumpliendo con las metas de recaudación que planifica anualmente, de igual manera se pudo observar que la Dirección de Hacienda Municipal no prepara planes estratégicos para el logro de los objetivos y metas, lo cual indica que no se considera la planificación estratégica como elemento que optimice la recaudación del impuesto sobre actividades económicas.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **Presentación de la Propuesta**

El sistema tributario tiene como objetivo fortalecer la economía del país, ya que los mismos permiten la recaudación de los fondos de dinero que el Estado exige en virtud de una ley, con el propósito de cubrir los gastos públicos o los gastos que realiza el Gobierno a través de inversiones públicas y del presupuesto público, por lo que una variación en el mismo producirá una variación en el nivel de renta nacional y en caso de una reducción tendrá un efecto negativo a los planes estratégicos públicos.

La ley les otorga a los Municipios, la libertad de gestión en materia impositiva municipal, con la creación, recaudación e inversión de sus ingresos. La "libre gestión" garantiza a los Municipios la autonomía ante otros poderes en la administración de sus bienes y asuntos y la exclusión de la relación de jerarquía o dependencia administrativa frente a las autoridades nacionales y Estadales.

En este sentido, se proponen lineamientos estratégicos orientados a optimizar la gestión de recaudación del impuesto sobre actividades económicas en el Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua, donde se parte inicialmente de la planificación e implantación de una serie de políticas, normas y procedimientos operativos aplicables al área objeto de estudios, que regula las distintas funciones de control del proceso administrativos que la conforman; luego se establecen una serie de responsabilidades, aplicables a los individuos inmersos directamente en los aspectos y elementos fundamentales del proceso.

Los lineamientos que se presenta, están concebidos de acuerdo con las necesidades detectadas en las áreas de coordinación y planificación, de manera de dar respuesta a la problemática señalada en materia del impuesto sobre actividades económicas. Finalmente, en esta propuesta se toma como base el proceso de planificación presupuestaria.

### **Justificación de la Propuesta.**

Con la transformación de los municipios, en Venezuela en las últimas décadas se ha segregado y subdividido el territorio con la finalidad de cumplir con el Principio Constitucional de la Descentralización y así llevar el Poder Público más cerca de la población.

En este sentido, los municipios deben generar ingresos propios que le garanticen una seguridad económica, para ello se generaran los procesos óptimos que les permita diseñar las estrategias y proponer metas acorde a la realidad económica y social del municipio, lo cual amerita estudios de investigación acorde a las necesidades planteadas.

La presente investigación es un instrumento base para el desarrollo de los planes estratégicos para la gestión de recaudación del impuesto sobre actividades económicas en el Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua, que permitirá el logro de las metas de servicio e inversión que redundara en el bienestar social de los habitantes del Municipios Santiago Mariño.

Así mismo, la propuesta suministrará aportes teóricos que sirvan para futuras investigaciones en los diferentes Municipios del País, con la finalidad de coadyuvar a la solución de problemáticas relacionadas, y así fortalecer la gestión de recaudación en los entes públicos descentralizados.

## **Objetivo de la propuesta**

### **Objetivo General**

Proponer lineamientos estratégicos orientados a optimizar la gestión de recaudación del impuesto sobre actividades económicas en el Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua.

### **Objetivos Específicos**

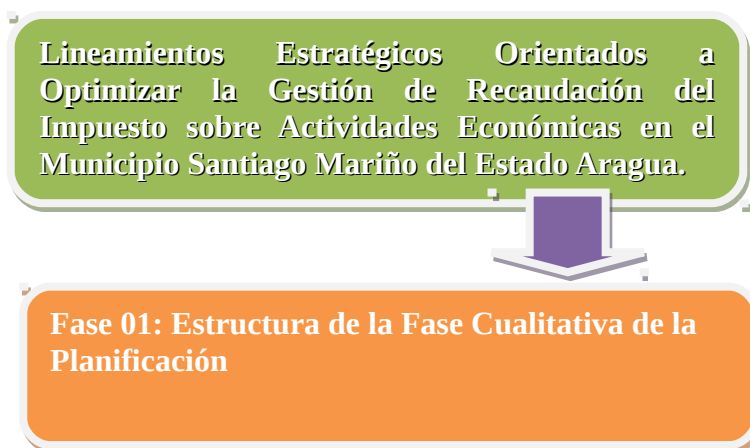
- Optimizar el proceso de planificación de recaudación del impuesto sobre actividades económicas en el Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua.
- Fortalecer el proceso de control de la recaudación del impuesto sobre actividades económicas en el Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua.
- Identificar al personal con el proceso de recaudación del impuesto sobre actividades económicas en el Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua.

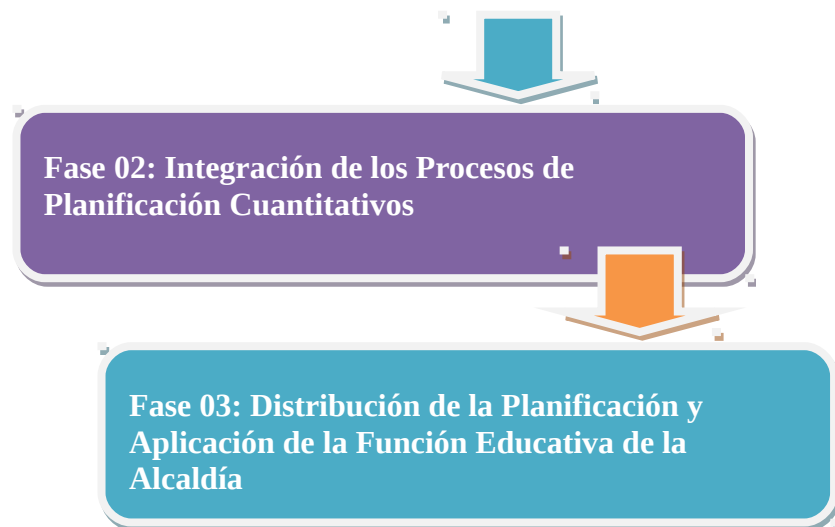
### **Estructura de la propuesta.**

El Diseño de los lineamientos estratégicos orientados a optimizar la gestión de recaudación del impuesto sobre actividades económicas en el Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua, consta de tres fases a conocer:

**Figura 1**

#### **Estructura de la Propuesta**





**Fuente:** Rodríguez (2013)

## Desarrollo de la Propuesta

### Fase 01: Estructura de la Fase Cualitativa de la Planificación

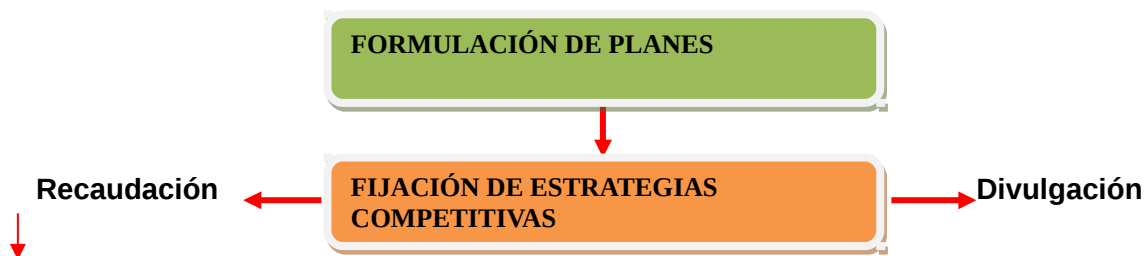
En esta fase se plantean lineamientos estratégicos orientados a optimizar la gestión de recaudación del impuesto sobre actividades económicas en el Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua, que permitirán el diseño de la etapa conceptual o una etapa cualitativa donde principalmente se diseñara un estudio de campo.

Para ello, se plantea el proceso basado en la teoría de planificación estratégica de Jorge Burbano.

**Figura 2**

### Estructura de la Planificación Fase 1





**Fuente:** Rodríguez (2013)

### **Estructura de la Fase Cualitativa de la Planificación**

En esta fase, se propone realizar un diagnóstico estratégico, con la finalidad de diseñar la matriz DOFA, que les permitirá establecer los objetivos, para efectuar el diagnóstico se recomienda las siguientes estrategias: (ver anexo “D”).

1. Crear un equipo de trabajo con la finalidad de realizar un censo de los contribuyentes del impuesto sobre actividades económicas en el Municipio, con la finalidad de actualizar la data.
2. Llenar el formulario de censo (ver anexo “E”), en la cual todos los contribuyentes deben colocar la información requerida.
3. Diseñar un programa para el vaciado de la información y obtener las estadísticas de los contribuyentes.
4. Obtener la información del sistema en físico, revisar y corregir las fallas.

Una vez realizado para el diagnóstico estratégico el análisis externo, se analiza la parte interna, donde se evalúan los indicadores siguientes:

1. Personal
2. Recurso financieros
3. Recurso tecnológico
4. Recurso materiales

Planteado el diagnóstico estratégico, se podrá realizar el análisis DOFA total, donde se podrá diseñar los objetivos, las metas y las estrategias, estas estrategias deben estar orientadas a los objetivos y principalmente se deben diseñar estrategias de divulgación y de recaudación, ya que las sanciones no deben ser una estrategia, debe ser un recurso.

Las características de los Objetivos, Metas y Estrategias, es que las mismas se planificarán bajo una base real, lo cual incrementa la posibilidad de disminuir el riesgo en la planificación, y por ende estas metas son realizables.

### **Departamentos Involucrados:**

Para el logro de la fase se hace necesario involucrar a departamentos claves que realizarán actividades determinantes entre ellos:

#### **1. Planificación y Presupuesto:**

Este departamento tendrá las siguientes funciones:

- a. Ejecutar la etapa del diagnóstico estratégico, para ello debe formar el equipo de trabajo para el censo instruyendo a los integrantes del equipo sobre las funciones que llevarán a cabo.
- b. Recibir los resultados del censo, controlara su vacío en el sistema y analizara los resultados previos a la ejecución del mismo.
- c. Diseñara en compañía de los demás departamento los objetivos, las metas y Estrategias

#### **2. Recaudación:**

Este departamento, seguirá las siguientes actividades:

- a. Realizar el censo, tomando como patrón, la base de datos actuales.
- b. Presentar información del censo al departamento de planificación
- c. Participar en la formulación de los Objetivos, las Metas y las Estrategias.
- d. Ejecutar la cobranza del impuesto.
- e. Diseñar los equipos de trabajo para el logro de las metas

#### **3. Administración:**

Este Departamento, será el responsable de la coordinación, ejecución y control de la fase, esto con la finalidad de que se dispongan de todos los recursos necesarios para el logro de los objetivos, Además participara en la elaboración de las Metas, los Objetivos y las Estrategias.

## Fase 02: Integración de los Procesos de Planificación Cuantitativos

En esta fase, se cumplirá con la siguiente:



**Fuente:** Rodríguez (2013)

En esta fase, se recomendarán una serie de estrategias con la finalidad de incrementar la recaudación del impuesto sobre actividades económicas en el Municipio, de allí se derivan, lo siguiente:

1. Diseñar estrategias para la recaudación mediante el diseño de un calendario que serán entregado a los contribuyentes.

2. Formar equipos de fiscalización y visitas a los contribuyentes con la finalidad de dar a conocer el calendario.
3. Enviar mensajes de textos cuando se acerque la fecha de vencimiento del impuesto.
4. Diseñar las políticas y programas donde serán usados los fondos, con la finalidad de divulgarlo entre los contribuyentes.
5. Preparar los proyectos de inversión de los ingresos del impuesto.

### **Departamentos Involucrados:**

#### **1. Planificación y Presupuesto:**

Este departamento cumplirá con las siguientes funciones que permitirán ejecutar la fase:

- a. Participar en la formación de los equipos para realizar la recaudación del impuesto.
- b. Participar en diseño de las estrategias generadoras de ingresos.
- c. Participar en el diseño de los proyectos para el uso de los ingresos

#### **2. Recaudación:**

Este departamento, seguirá las siguientes actividades:

- a. Efectuar la recaudación del impuesto
- b. Realizar actividades de divulgación de los procesos a realizar a los contribuyentes.
- c. Participar en la fijación de las políticas de recaudación de los ingresos

#### **2. Administración:**

El administrador es el responsable de suministrar información permanente sobre la situación en la recaudación de los ingresos por concepto de explotación comercial, con la finalidad de verificar si los objetivos planteados fueron alcanzados.

Del mismo modo las oficinas pertenecientes a este departamento tales como, contabilidad y legal, deben mantener información con el departamento de

planificación con la finalidad de diseñar las estrategias pertinentes de acuerdo con las metas logradas.

### **Fase 03: Distribución de la Planificación y aplicación de la Función Educativa de la Alcaldía.**

Esta fase, permitirá interactuar al ente recaudador con los contribuyentes, esto se conoce como función educativa del ente público, esto permite la mejor comprensión de la planificación para el periodo proyectado y mantener el control social de los ingresos.

Esta fase comprende una serie de estrategias que se exponen a continuación:

- a. Diseñar la información en formatos cómodos y manejables, como por ejemplo trípticos.
- b. Convocar a reunión a los contribuyentes de manera oportuna e informar sobre el estudio de la planificación.
- c. Diseñara estrategias de participación del contribuyente en la ejecución de los planes estratégicos.
- d. Mantener una oficina de atención al contribuyente

### **Departamentos Involucrados:**

#### **1. Planificación y Presupuesto:**

La participación del departamento de Planificación y Presupuesto radica en presentar a las autoridades pertinentes un plan de la fase, así como los costos para cumplir con las estrategias diseñadas, llevar a cabo dichas estrategias y mantener un control sobre los ingresos a través de la imputación presupuestaria presentando los indicadores de gestión a las autoridades.

### **Administración de la Propuesta**

La implementación de la presente propuesta es una decisión de los integrantes

de la directiva de la Alcaldía del Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua, es por ello que la ejecución, dirección, control y evaluación de sus resultados es una responsabilidad de dicho ente.

Es conveniente aclarar que para la administración exitosa de la presente propuesta es imperativo contar con el apoyo de los sectores relacionados con la institución como los contribuyentes, específicamente los que hacen vida en el Municipio Santiago Mariño.

### **Factibilidad de la Propuesta.**

La factibilidad de la presente propuesta, radica en los indicadores que se especifican a continuación:

#### **Factibilidad Institucional.**

Desde el punto de vista de los recursos institucionales, la Alcaldía del Municipio Mariño del Estado Aragua, cuenta con los recursos tanto humanos, físicos, materiales, tecnológicos y financieros; que pueden ser utilizados, para una implantación exitosa de la propuesta.

Desde el punto de vista operativo, se cuenta con la anuencia de la unidad departamental; así como de los coordinadores de la institución.

Desde el Punto de vista financiero, la alcaldía del Municipio Mariño del Estado Aragua, cuenta con la partida presupuestaria necesaria, para la implantación de la propuesta.

#### **Factibilidad Económica.**

Para la puesta en práctica de los lineamientos estratégicos orientados a optimizar la gestión de recaudación del impuesto sobre actividades económicas en el Municipio

Santiago Mariño del Estado Aragua, se analizan los aspectos que permitan viabilizar la misma; al respecto se contemplan lo siguiente:

#### **Recursos Humanos.**

Los recursos humanos que contemplados en la propuesta lineamientos estratégicos orientados a optimizar la gestión de recaudación del impuesto sobre actividades económicas en el Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua, no tendrá incidencia financiera, por cuanto el factor humano necesario para su implantación, son parte de la institución.

#### **Recursos Materiales y Financieros.**

Para efecto de los recursos materiales y financieros contemplados para el desarrollo de lineamientos estratégicos orientados a optimizar la gestión de recaudación del impuesto sobre actividades económicas en el Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua, éstos estarán orientados, en preparar a los individuos en el manejo de los lineamientos, en la elaboración y reproducción de un material didáctico, que contempla la propuesta.

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

La presente investigación tuvo como objetivo general proponer lineamientos estratégicos orientados a optimizar la gestión de recaudación del impuesto sobre

actividades económicas en el Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua, una vez analizados los resultados, se concluye lo siguiente:

La principal debilidad que presenta la Dirección de Hacienda Municipal del Municipio Santiago Mariño, es la falta de planificación, por lo cual no se cuenta con un proceso que contemple los pasos de la planificación estratégica, donde se identifiquen las metas, los programas y estrategias que permitan lograr los objetivos, estos objetivos se reducen a la presentación simple de planes presupuestarios financieros.

La fallas en el efectivo proceso de planificación es originada entre otras cosas por la falta de coordinación entre todos los departamentos y el personal que labora en la Dirección de Hacienda, lo cual no permite adecuar los recursos humanos, tecnológicos y materiales para lograr las metas planteadas. Además se pudo verificar que no existe una constante en las políticas internas para recaudar el impuesto sobre actividades económicas en el ente objeto de estudio, lo cual dificulta el cumplimiento de las metas anuales.

En cuanto a las alícuotas por concepto de impuesto sobre actividades económicas se pudo evidenciar que las mismas son actualizadas periódicamente, lo cual es beneficioso para el proceso de cumplimiento del presupuesto público. Igualmente se pudo observar que no son utilizadas las cartas recordatorio como política de cobranza a los contribuyentes morosos del municipio.

Desde el punto de vista práctico, se pudo evidenciar que la Dirección de Hacienda Municipal, no está cumpliendo periódicamente con la estrategia de fiscalización, esto aunado a que no se mantiene actualizado el padrón de contribuyentes del impuesto sobre actividades económicas, para ello se debe realizar un censo, con la finalidad de saber con exactitud cuántos comercios e industrias hacen vida dentro de la jurisdicción del Municipio Santiago Mariño, esto con el objetivo de verificar si los

contribuyentes cumple con las normativas vigentes, además de corroborar si la base imponible utilizada para el cálculo del impuesto corresponde al monto de los ingresos brutos efectivamente percibidos durante el ejercicio fiscal correspondiente, por el desarrollo de actividades económicas en el Municipio.

La Dirección de Hacienda Municipal del Municipio Santiago Mariño no tiene definido los procedimientos para la recaudación del impuesto sobre actividades económicas al momento de proyectar sus ingresos, esto es producto de la falta de planificación y esto a su vez influye en la recaudación de impuesto.

Por otro lado se pudo evidenciar que la Alcaldía del Municipio Santiago Mariño, no cuenta con un Portal Web, ocasionándole a los contribuyentes de la jurisdicción del municipio, molestias y retraso a la hora de realizar la declaración y liquidación del impuesto, debido a que se realiza a través de planillas directamente por la Dirección de Hacienda Municipal. Se observó igualmente que la Dirección de Hacienda Municipal cuenta con una plataforma tecnológica para el proceso de recaudación.

Del resultado de la encuesta, se pudo concluir que la Dirección de Hacienda Municipal no está cumpliendo con la metas de recaudación que planifica anualmente, por lo cual se ha visto en la necesidad de otorgar prórroga a los contribuyentes, para el pago de dicho tributo por concepto de actividad económica. En cuanto a los planes estratégicos se pudo observar, que los mismos no son considerados para la planificación estratégica como elemento para optimizar la gestión de recaudación del impuesto sobre actividades económicas en el municipio.

Por otro lado se constató que la falta de planes y programas de adiestramiento y actualización para el personal que labora en la Dirección de Hacienda del Municipio Santiago Mariño, ocasiona una desmotivación en la participación del personal, lo cual atrasa de manera significativa la planificación y la ejecución de los procesos de

recaudación del impuesto. Igualmente se observó que no es involucrado todo el personal en el proceso de recaudación, esto evidencia que no existe un proceso de conformación de equipos para el logro de las metas.

### **Recomendaciones**

A partir de la problemática planteada la cual dio origen a la investigación, pasando por el diseño de las bases teóricas, las bases metodológicas, las cuales orientaron el resultados de la investigación, y estos a su vez dieron paso a la propuesta que se espera sea la solución a la problemática. La investigadora plantea las siguientes recomendaciones:

- Aprobar y ejecutar la presente propuesta, la cual esta diseñada siguiendo las teorías modernas de planificación, lo cual dará un alto grado de garantía de éxitos en la solución de la problemática.
- Involucrar a todo el personal en el proceso de planificación, esto permitirá incrementar la motivación del personal, elemento importante en el éxito institucional.
- Diseñar mecanismos para brindar asesoría integral a los empleados y contribuyentes para el uso y actualización de los lineamientos propuestos.
- Diseñar los manuales de planificación que permitan hacer una evaluación permanente de los resultados a las metas propuestas.
- Diseñar manuales de normas y procedimientos que permitan orientar el adiestramiento del personal y del contribuyente.
- Mantener un control sobre el presupuesto y sus procesos, para corregir las desviaciones que se presenten.

- Involucrar a los altos directivos en los procesos de planificación que permita la toma de decisiones inmediata.

## LISTA DE REFERENCIAS

- Aguilar, (2008). **Propuesta de un Plan Estratégico que permita Incrementar la Recaudación del Impuesto sobre Patente de Industria y Comercio en la Alcaldía de Girardot del Estado Aragua.** Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo.
- Alvarado, A. (2007). **Diseño de un modelo alternativo para reorientar el sistema de recaudación de ingresos tributarios con participación de la Sociedad Civil organizada en el Municipio Palavecino del Estado Lara.** Trabajo de Grado no publicado. Universidad Católica del Táchira Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Barquisimeto, Estado Lara.

**Ander-Egg E. (1983) Técnicas de Investigación Social**, Editorial LUMEN. 24. Edición, Buenos Aires, Argentina.

**Arias, F. (1999). El Proyecto de Investigación. Guía para su elaboración.** Caracas: Ediciones Episteme.

**Balestrini, M. (1997). Como se elabora el Proyecto de Investigación.** Caracas: BL Consultores Asociados.

**Bernal, C. (2000). Metodología de la Investigación para Administración y Economía.** Santa Fé de Bogotá: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

**Blank, L. (1990). La Administración de las Organizaciones. Un Enfoque Estratégico.** Cali: Centro Editorial Universidad del Valle.

**Código Orgánico Tributario (2003).** Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.305, 17, Año 2003.

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)**

**David, F. (1997). Conceptos de administración estratégica.** Quinta edición. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

**Diccionario Pequeño Larousse Ilustrado (1989).** Buenos Aires. Ediciones Larousse.

**Diccionario Enciclopédico Ilustrado Sopena.(1974).** Barcelona, España: Editorial Ramón Sopena.

**Enciclopedia Salvat Diccionario (1999).** Tomos 1 al 12. Madrid: Salvat Editores, S.A.

**Favela, M. (1999). La Política Fiscal.** <http://www.platino.gov.ve>. 05 Jun 2003.

Francés, A. (2001), **Estrategia para la empresa en América Latina**. Caracas: Ediciones IESA.

González, R. (1993). **Gerencia Municipal**. Caracas: Ediciones IESA.

Guerrero (2001). **Derecho Tributario**. Editorial: Mobil. Caracas – Venezuela.

Harrington, J. (1997). **Administración total del mejoramiento continuo. La Nueva Generación**. Santafé de Bogotá: McGraw Hill Interamericana S.A.

Hernández, S, (1998), **Introducción a la Metodología de la Investigación**. Caracas, Venezuela, Editorial Planeta.

Hernández, Fernández y Baptista (1998). **Metodología de la Investigación**. Editorial McGraw-Hill. Interamericana. México.

Ivancevich, J.; Lorenzi, P. y Skinner, S. (1999). **Gestión. Calidad y competitividad**. Madrid: Ediciones Irwin.

**Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2009)**. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.163 Extraordinaria. 22 de Abril de 2009.

Loyola, J.A. y Schettino, M. (1994). **Estrategia empresarial en una economía global**. México: Grupo Editorial Iberoamericana, S.A. de C.V.

Naím, M. (1989). **Las Empresas Venezolanas. Su Gerencia. 2da. Edición**. Caracas: Ediciones IESA.

Morles, V. (2000). **Planeamiento y Análisis de Investigaciones**. Caracas: Ediciones Eldorado.

Moya Edgar. (2001) **Elementos de Finanzas Públicas y Derecho Tributario** Editorial: Mobil

**Ordenanza de Reforma Parcial de la Ordenanza de Impuesto Sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar (2009).** Gaceta Municipal Extraordinaria N° 109-1/ de fecha 14 de Noviembre de 2009. Turmero, Estado Aragua.

Pardinas F (1999) **Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales.** Novena Edición. Monterrey México.

Organización Diego Cisneros (1998). **Manual de Gerencia Estratégica.** Caracas: ODC.

Pérez, (2008). **Plan Estratégico para la Recaudación de los Ingresos Fiscales de la Alcaldía del Municipio Jáuregui del Estado Táchira.** Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo.

Ramírez. (1997). **Instrumento de Investigación Educativa.** Barquisimeto: Ediciones CIDEG, C.A.

Rodríguez (1997). **Gerencia y Planeación Estratégica.** Bogotá: Grupo Editorial Norma.

Rojas, J. (2008). **Propuesta de modernización de la Administración Tributaria en el Municipio Sotillo del Estado Anzoátegui.** Trabajo de Grado no publicado. Universidad Carabobo.

Ruiz, (1998) **Procedimientos para su Diseño y Validación.** Barquisimeto: Ediciones CIDEG, C.A.

Sabino, C. (1997). **El Proceso de Investigación.** Caracas: Editorial Panapo.

Sabino, C. (1991). **Diccionario de Términos Económicos y Financieros.** Caracas: Editorial Panapo.

Steiner, G. (1986). **Planeación estratégica. Lo que todo director debe saber. Una guía paso a paso.** México: Editorial CECSA.

- Tamayo y Tamayo, M. (1993). **El Proceso de la Investigación Científica. Fundamentos de la Investigación con Manual de Evaluación de Proyectos.** México: Limusa. Grupo Noriega Editores.
- Universidad de Carabobo (2004). **Normativas para los trabajos de investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.** Bárbula: Autor Venezuela.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2005), **Manual de Trabajos de Grado, Especialización, Maestría y Tesis Doctorales.** Fondo Editorial de la UPEL. Venezuela.
- Urrieta, D. (2009). **Propuesta para optimizar el sistema de recaudación del Impuesto de Patente de Industria y Comercio en la Alcaldía del Municipio Raúl Leoni ubicada en Ciudad Piar, Estado Bolívar.** Trabajo de Grado no publicado. Universidad Católica del Táchira – Universidad Centrooccidental “Lisandro Alvarado”. Estado Lara.
- Wellington, P. (1997). **Como brindar un servicio integral al cliente. Desarrollo de un poderoso y funcional programa de servicio al cliente.** Santafé de Bogotá: Mc Graw Hill Interamericana. S.A.



## **ANEXOS**

## **ANEXO “A”**

### **Cuestionario**

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA  
EXTENSIÓN MARACAY**

**LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS ORIENTADOS A OPTIMIZAR  
LA GESTIÓN DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES  
ECONÓMICAS EN EL MUNICIPIO SANTIAGO MARIÑO DEL ESTADO  
ARAGUA**

Autora:  
Lcda. Rodríguez, Lorena

La Morita, Marzo 2013

Estimados empleados de la Dirección de Hacienda Municipal de la Alcaldía del Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua:

El presente instrumento tiene como finalidad recabar información necesaria para Proponer Lineamientos Estratégicos Orientados a Optimizar la Gestión de Recaudación del Impuesto sobre Actividades Económicas en el Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua.

Las preguntas que a continuación se formulan no le llevarán mucho tiempo, sus respuestas serán confidenciales y anónimas. Sus opiniones serán incluidas en el trabajo de investigación y sólo se utilizarán con fines eminentemente académicos.

**Instrucciones:**

1. Lea detalladamente cada pregunta antes de responderla.
2. Marque con una equis (x) la alternativa que crea correcta.
3. Sea sincero al contestar las preguntas
4. Recuerde que su opinión es muy importante para el estudio que se realiza.
5. Se agradece la colaboración que pueda prestar en apoyo a este estudio.

**Gracias.....**

## CUESTIONARIO

**1.- ¿La Dirección de Hacienda Municipal del Municipio Santiago Mariño, planifica anualmente las metas de recaudación?**

Siempre \_\_\_\_\_  
Casi Siempre \_\_\_\_\_  
Algunas Veces \_\_\_\_\_  
Rara Vez \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_

**2.- ¿La Dirección de Hacienda Municipal del Municipio Santiago Mariño aplica políticas de cobranzas para la recaudación del impuesto sobre actividades económicas?**

Siempre \_\_\_\_\_  
Casi Siempre \_\_\_\_\_  
Algunas Veces \_\_\_\_\_  
Rara Vez \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_

**3.- ¿Son actualizadas las alícuotas establecidas en la ordenanza del impuesto sobre actividades económicas para la planificación de los ingresos por el impuesto sobre las actividades económicas por parte de la Dirección de Hacienda Municipal del Municipio Santiago Mariño?**

Siempre \_\_\_\_\_  
Casi Siempre \_\_\_\_\_  
Algunas Veces \_\_\_\_\_  
Rara Vez \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_

**4.- ¿La Dirección de Hacienda Municipal del Municipio Santiago Mariño envía cartas recordatorio a los contribuyentes morosos del municipio?**

Siempre \_\_\_\_\_  
Casi Siempre \_\_\_\_\_  
Algunas Veces \_\_\_\_\_  
Rara Vez \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_

**5.- ¿Se practican fiscalizaciones a los comercios e industrias por parte la Dirección de Hacienda Municipal del Municipio Santiago Mariño?**

Siempre \_\_\_\_\_  
Casi Siempre \_\_\_\_\_  
Algunas Veces \_\_\_\_\_  
Rara Vez \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_

**6.- ¿La Dirección de Hacienda Municipal del Municipio Santiago Mariño planifica planes y programas de adiestramiento y actualización para el personal?**

Siempre \_\_\_\_\_  
Casi Siempre \_\_\_\_\_  
Algunas Veces \_\_\_\_\_  
Rara Vez \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_

**7.- ¿La Dirección de Hacienda Municipal del Municipio Santiago Mariño involucra a todo el personal en con los procesos de recaudación de impuesto a la actividad económica?**

Siempre \_\_\_\_\_  
Casi Siempre \_\_\_\_\_  
Algunas Veces \_\_\_\_\_  
Rara Vez \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_

**8.- ¿La Dirección de Hacienda Municipal del Municipio Santiago Mariño define los procedimientos para la recaudación del impuesto sobre actividades económicas al momento de proyectar sus ingresos?**

Siempre \_\_\_\_\_  
Casi Siempre \_\_\_\_\_  
Algunas Veces \_\_\_\_\_  
Rara Vez \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_

**9.- ¿La declaración y liquidación del impuesto sobre actividades económicas es presentada por los contribuyentes del Municipio Santiago Mariño a través de un portal?**

Siempre \_\_\_\_\_  
Casi Siempre \_\_\_\_\_  
Algunas Veces \_\_\_\_\_  
Rara Vez \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_

**10.- ¿La Dirección de Hacienda Municipal del Municipio Santiago Mariño cuenta la plataforma tecnológica para el proceso de recaudación?**

Siempre \_\_\_\_\_  
Casi Siempre \_\_\_\_\_  
Algunas Veces \_\_\_\_\_  
Rara Vez \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_

**11.- ¿Son cumplidas las metas de recaudación por parte de la Dirección de Hacienda Municipal del Municipio Santiago Mariño de acuerdo a su planificación?**

Siempre \_\_\_\_\_  
Casi Siempre \_\_\_\_\_  
Algunas Veces \_\_\_\_\_  
Rara Vez \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_

**12.- ¿La Dirección de Hacienda Municipal del Municipio Santiago Mariño prepara planes estratégicos para el logro de los objetivos y metas diseñados en la planificación?**

Siempre \_\_\_\_\_  
Casi Siempre \_\_\_\_\_  
Algunas Veces \_\_\_\_\_  
Rara Vez \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_

## **ANEXO “B”**

### **Cartas de Validación**

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA**  
**EXTENSIÓN MARACAY**

Estimado Profesor (a):

El siguiente instrumento tiene como finalidad recabar información necesaria para Proponer lineamientos estratégicos orientados a optimizar la gestión de recaudación del impuesto sobre actividades económicas en el Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua.

Los planteamientos que a continuación se le presenta permite el logro de los objetivos propuestos, sin embargo, para constatar su correcta elaboración, a través de la presente se solicita la determinación de la validez desde el punto de vista de contenido y redacción del instrumento, para poder proceder a la recolección definitiva de los datos.

Agradezco, su participación en calidad de experto, sin más a que hacer referencia se despide.

Atentamente;

Lcda. Lorena Rodríguez  
C.I: 11.987.362

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA**  
**EXTENSIÓN MARACAY**

**CARTA DE VALIDACIÓN**

Yo, \_\_\_\_\_, Titular de la Cédula de Identidad No. \_\_\_\_\_, de Profesión: \_\_\_\_\_, hago constar mediante la presente que he revisado y aprobado el instrumento de recolección de información “Cuestionario” dirigido al personal adscrito a la Dirección de Hacienda Municipal de la Alcaldía del Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua, desde el punto de vista \_\_\_\_\_, diseñado por la Lcda. Lorena Rodríguez, que será aplicado a la muestra seleccionada en la investigación que lleva por título: **LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS ORIENTADOS A OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS EN EL MUNICIPIO SANTIAGO MARIÑO DEL ESTADO ARAGUA.**

Constancia que se expide a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ 2013

\_\_\_\_\_  
C.I: \_\_\_\_\_

## JUICIO DE EXPERTOS PARA LA PERTINENCIA DEL CUESTIONARIO

Instrucciones: Marque con una equis (X) su criterio en cuanto a los aspectos que a continuación se señalan:

| Redacción      |   |   |   |   | Contenido      |   |   |   | Metodología    |   |   |   |
|----------------|---|---|---|---|----------------|---|---|---|----------------|---|---|---|
| Ítems          | E | B | R | D | E              | B | R | D | E              | B | R | D |
|                | 4 | 3 | 2 | 1 | 4              | 3 | 2 | 1 | 4              | 3 | 2 | 1 |
| 1              |   |   |   |   |                |   |   |   |                |   |   |   |
| 2              |   |   |   |   |                |   |   |   |                |   |   |   |
| 3              |   |   |   |   |                |   |   |   |                |   |   |   |
| 4              |   |   |   |   |                |   |   |   |                |   |   |   |
| 5              |   |   |   |   |                |   |   |   |                |   |   |   |
| 6              |   |   |   |   |                |   |   |   |                |   |   |   |
| 7              |   |   |   |   |                |   |   |   |                |   |   |   |
| 8              |   |   |   |   |                |   |   |   |                |   |   |   |
| 9              |   |   |   |   |                |   |   |   |                |   |   |   |
| 10             |   |   |   |   |                |   |   |   |                |   |   |   |
| 11             |   |   |   |   |                |   |   |   |                |   |   |   |
| 12             |   |   |   |   |                |   |   |   |                |   |   |   |
| Observaciones: |   |   |   |   | Observaciones: |   |   |   | Observaciones: |   |   |   |

Leyenda:

E= Excelente, B= Bueno, R= Regular, D = Deficiente

\_\_\_\_\_  
Nombre y Apellido

\_\_\_\_\_  
C.I No.

\_\_\_\_\_  
Firma

## **ANEXO “C”**

### **Resultado de la Confiabilidad aplicando el Coeficiente Alfa de Conbrach**

### Cálculo del Coeficiente de Alfa de Conbrach

| Valores |
|---------|
|---------|

Siempre = 5  
 Casi Siempre = 4  
 Algunas Veces = 3  
 Casi Nunca = 2  
 Nunca = 1

| Muestra             | Ítems |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | Totales |
|---------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------|
|                     | 1     | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | 10   | 11   | 12   | 13   | 14   | 15   |         |
| 1                   | 4     | 2    | 5    | 5    | 1    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 1    | 1    | 5    | 59      |
| 2                   | 4     | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 2    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 1    | 5    | 123     |
| 3                   | 4     | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 2    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 1    | 5    | 116     |
| 4                   | 4     | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 2    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 1    | 5    | 108     |
| 5                   | 4     | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 2    | 5    | 2    | 4    | 3    | 3    | 4    | 1    | 5    | 101     |
| 6                   | 4     | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 5    | 2    | 4    | 3    | 3    | 4    | 1    | 5    | 96      |
| 7                   | 4     | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 1    | 5    | 2    | 3    | 2    | 2    | 3    | 1    | 5    | 41      |
| 8                   | 4     | 3    | 2    | 2    | 3    | 4    | 1    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 1    | 3    | 75      |
| 9                   | 4     | 1    | 2    | 2    | 1    | 4    | 1    | 3    | 1    | 1    | 2    | 2    | 3    | 1    | 2    | 79      |
| 10                  | 4     | 1    | 2    | 2    | 1    | 3    | 1    | 1    | 1    | 1    | 2    | 2    | 3    | 1    | 2    | 27      |
| 11                  | 5     | 1    | 2    | 2    | 2    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 2    | 1    | 3    | 1    | 1    | 25      |
| 12                  | 5     | 2    | 2    | 2    | 2    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 2    | 1    | 2    | 1    | 4    | 83      |
| Totales             | 163   | 96   | 92   | 127  | 87   | 98   | 51   | 164  | 62   | 65   | 96   | 64   | 100  | 60   | 167  | 1492    |
| Promedio            | 3,90  | 2,30 | 2,20 | 3,00 | 2,10 | 2,30 | 1,20 | 3,90 | 1,50 | 1,50 | 2,30 | 1,50 | 2,40 | 1,40 | 4,00 | 35,50   |
| Desviación Estándar | 0,71  | 0,94 | 0,77 | 1,3  | 0,75 | 0,93 | 0,68 | 0,93 | 1,19 | 1,21 | 0,77 | 1,11 | 0,85 | 0,97 | 0,78 | 10,719  |
| Varianza            | 0,5   | 0,89 | 0,6  | 1,68 | 0,56 | 0,86 | 0,47 | 0,87 | 1,43 | 1,47 | 0,6  | 1,23 | 0,73 | 0,93 | 0,61 | 114,9   |

Fuente: Rodríguez (2013)

$$R_{tt} = \left[ \frac{28}{28-1} \right] \left[ \frac{0,26+1,72+1,65+.....1,09}{126,015} \right]$$

**Coeficiente de Alfa de Conbrach = 0,87**