



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS  
CARRERA DE DERECHO, ESTUDIOS POLÍTICOS Y CIENCIAS  
FISCALES  
CAMPUS BÁRBULA**



**ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA  
CULTURA TRIBUTARIA EN CONTRIBUYENTES DEL MUNICIPIO  
LIBERTADOR DEL ESTADO CARABOBO**

Autor: Prado J. Cecilia C.

Campus Bárbula, Julio de 2016



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS  
CARRERA DE DERECHO, ESTUDIOS POLÍTICOS Y CIENCIAS  
FISCALES  
CAMPUS BÁRBULA**



**ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA  
CULTURA TRIBUTARIA EN CONTRIBUYENTES DEL MUNICIPIO  
LIBERTADOR DEL ESTADO CARABOBO**

Tutor:  
Msc. Eryca Y. Rivera M.

Autor:  
Prado J. Cecilia C

**Trabajo de Grado presentado para optar al título de  
Licenciado en Ciencias Fiscales**

Campus Bárbula, Julio de 2016



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS**  
**CARRERA DE DERECHO, ESTUDIOS POLÍTICOS Y CIENCIAS**  
**FISCALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



## **CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN**

**ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA**  
**CULTURA TRIBUTARIA EN CONTRIBUYENTES DEL MUNICIPIO**  
**LIBERTADOR DEL ESTADO CARABOBO**

Tutor:  
Msc. Eryca Y. Rivera M.

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas  
Carrera Derecho, Estudios Políticos y Ciencias Fiscales  
Campus Bárbula.

Por. **ERYCA Y. RIVERA M.**  
**C.I. 11.812.663**

Campus Bárbula, Mayo de 2016



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS  
CARRERA DE DERECHO, ESTUDIOS POLÍTICOS Y CIENCIAS  
FISCALES  
CAMPUS BÁRBULA**

**CONSTANCIA DE APROBACION TRABAJO DE GRADO**

N° Exp \_\_\_\_\_

Periodo Lectivo: 2015-2016

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA TRIBUTARIA EN CONTRIBUYENTES DEL MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO CARABOBO**

Elaborado y Presentado por:

Prado J. Cecilia C. 07.113.448

CIENCIAS FISCALES

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

Aprobado

Aprobado Distinguido

Aprobado Meritorio

Rechazado

**JURADOS**

\_\_\_\_\_  
**ERYCA RIVERO**  
TUTOR (COORDINADOR)

\_\_\_\_\_  
**LEONARDO VILLALBA**  
MIEMBRO PRINCIPAL

\_\_\_\_\_  
**YOHAN CHACON**  
MIEMBRO PRINCIPAL

\_\_\_\_\_  
**MIRIAN GONZALEZ**  
SUPLENTE

En Valencia a los 21 días del mes de Julio del año 2016

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco primeramente a DIOS Misericordioso y Generoso, por su amor y bendición infinita.

A mis padres a quienes amo profundamente,

A mi familia por ser el apoyo incondicional en mi carrera y a quienes amo infinitamente

A los Docentes de La Universidad de Carabobo siempre inculcando buenos ejemplos de dedicación y profesionalismo

A la Universidad de Carabobo por abrir sus puertas a este humilde estudiante para hacerme profesional.

**Cecilia P.**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi Dios, con toda la humildad del mundo.

A mis maravillosos hijos que son el motor de mi vida.

A mi esposo por ser un hombre maravilloso y mi mejor amigo, donde nunca desmaye gracias a su apoyo y comprensión.

A toda mi familia y amigos por ser siempre tan especiales en todas las situaciones de la vida.

**Cecilia P.**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS**  
**CARRERA DE DERECHO, ESTUDIOS POLÍTICOS Y CIENCIAS**  
**FISCALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA TRIBUTARIA EN CONTRIBUYENTES DEL MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO CARABOBO**

**Autora:** Prado J. Cecilia C

**Tutor:** Msc. Eryca Y. Rivera M.

**Fecha:** Mayo, 2016

**RESUMEN**

La presente investigación tiene por finalidad proponer estrategias metodológicas a la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Carabobo para el fortalecimiento de la cultura tributaria en los contribuyentes evitando de este modo la evasión fiscal, para lo cual se hizo necesario diagnosticar la efectividad del proceso de recaudación del impuesto sobre actividades económicas, industriales, comerciales, de servicio o de índole similar llevadas a cabo por la Dirección de Hacienda para luego describir las características del proceso de recaudación y así diseñar el conjunto de estrategias metodológicas que permitan optimizar el proceso de recaudación y fortalecer así la cultura tributaria en los contribuyentes. Dentro del marco metodológico la investigación que se desarrollo es de tipo descriptiva dentro de la modalidad de proyecto factible, con un diseño no experimental de campo, para recolectar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 31 ítems diseñado en escala de likert con una confiabilidad de 0,991 lo que permitió concluir que es indispensable optimizar el proceso de recaudación de impuestos que realiza la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador según la solicitud de los mismo contribuyentes del Municipio Libertador que hacen vida económica comercial e industrial de servicio o índole similar para lo cual se anexa al presente estudio una propuesta con un conjunto de estrategias metodológicas necesarias para mejorar y optimizar el proceso de recaudación y fortalecer la cultura tributaria.

**Palabras Clave:** Estrategias metodológicas, cultura tributaria, contribuyentes, evasión fiscal.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS  
CARRERA DE DERECHO, ESTUDIOS POLÍTICOS Y CIENCIAS  
FISCALES  
CAMPUS BÁRBULA**



**METHODOLOGICAL STRATEGIES FOR STRENGTHENING OF CULTURE  
IN TAX TAXPAYERS LIBERTADOR MUNICIPALITY OF CARABOBO.**

**Author:** Prado J. Cecilia C  
**Tutor:** Msc. Eryca Y. Rivera M.  
**Date:** Mayo, 2016

## **SUMMARY**

This research aims to propose methodological to the Directorate of Finance of the Mayor of Libertador Municipality of Carabobo State to strengthen the tax culture in taxpayers thus preventing tax evasion strategies to which it was necessary to diagnose the effectiveness the process of collecting tax on economic, industrial, commercial, service or similar nature activities carried out by the Department of Finance and then describe the characteristics of the collection process and thus design the set of methodological strategies to optimize the process collection and thereby strengthen the tax culture of taxpayers. Within the methodological framework research that development is descriptive within the modality of feasible project, with a non-experimental design field to collect data was applied as technical survey as instrument a questionnaire of 31 items designed in scale Likert with a reliability of what led to the conclusion that it is essential to optimize the process of tax collection made by the Directorate of Finance of the Libertador Municipality as requested by the same taxpayers Libertador municipality that make commercial and industrial economic life of service or similar substance to which is appended to this study a proposal with a set of measures to improve and optimize the process of collection and strengthen the tax culture methodological strategies.

Keywords: Methodological strategies, tax culture, taxpayers, tax evasion

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	V
Agradecimiento	vi
Resumen	vii
Índice de Cuadros	xi
Índice de Gráficos	xii
Introducción	15
<b>CAPITULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del Problema	18
Formulación del Problema	21
Objetivos de la Investigación	21
Objetivo General	21
Objetivo Específico	22
Justificación e Importancia de la Investigación	22
<b>CAPITULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL</b>	
Antecedentes	26
Bases Teóricas	31
Bases Legales	38
Bases Conceptuales	41
<b>CAPITULO III</b>	
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	

Tipo de Investigación	52
Diseño de la Investigación	53
Población y muestra	54
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	55
Instrumentos de Recolección de Datos	56
Validez y Confiabilidad del Instrumento	57
Técnica de Análisis de Datos	59

#### **CAPITULO IV**

#### **ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Presentación de los Resultados	60
Conclusiones	74
Recomendaciones	77

#### **CAPITULO V**

#### **PROPUESTA**

Descripción de la Propuesta	78
Referencias Bibliográficas	90
Anexos	94

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA No.</b>	<b>Pp.</b>
<b>A.- Rangos y Magnitudes. Confiabilidad del Instrumento</b>	<b>58</b>
<b>1.- Análisis de la variable efectividad del proceso de recaudación de impuestos</b>	<b>61</b>
<b>2.- Análisis de la variable características del Sistema de Recaudación de Impuestos de la dimensión sistemas manuales</b>	<b>64</b>
<b>3.- Análisis de la variable características del Sistema de Recaudación de Impuestos de la Dimensión Sistemas Digitales</b>	<b>66</b>
<b>4.- Análisis de la variable características del Sistema de Recaudación de Impuestos de la Dimensión Sistemas manuales y digitales</b>	<b>69</b>
<b>5.- Análisis de la variable estrategias metodológicas de la dimensión Fortalecimiento de la Cultura Tributaria</b>	<b>71</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO No.</b>	<b>pp.</b>
1.- Análisis de la variable efectividad del proceso de recaudación de impuestos, según las respuestas dadas	62
1.1.-Análisis porcentual de la variable efectividad del proceso de recaudación de impuestos, según las respuestas dadas (Análisis porcentual de las respuestas.)	62
2.- Análisis de la variable características del Sistema de Recaudación de Impuestos Dimensión: Sistemas Manuales	65
2.1.- Análisis Porcentual de la variable características del Sistema de Recaudación de Impuestos dimensión Sistemas Manuales (Análisis porcentual de las respuestas.)	65
3.- Análisis de la variable características del Sistema de Recaudación de Impuestos de la Dimensión Sistemas Digitales	67
3.1.- Análisis de la variable características del Sistema de Recaudación de Impuestos de la Dimensión Sistemas manuales y digitales (Análisis porcentual de las respuestas.)	68
4.- Análisis de la variable características del Sistema de Recaudación de Impuestos de la dimensión Sistemas manuales y digitales.	70
4.1.- Análisis de la variable características del Sistema de Recaudación de Impuestos de la dimensión Sistemas manuales y digitales. (Análisis porcentual de las respuestas.)	70
5.- Análisis de la variable estrategias metodológicas de la dimensión Fortalecimiento de la Cultura Tributaria	72
5.1- Análisis de la variable estrategias metodológicas de la dimensión Fortalecimiento de la Cultura Tributaria. (Análisis porcentual de las respuestas.)	73



## INTRODUCCIÓN

En la República Bolivariana de Venezuela desde que se lleva a cabo los procesos de descentralización en la prestación los servicios públicos a nivel estatal y municipal, los entes locales están obligados a la recaudación de recursos propios, los cuales puedan crear un sistema financiero autogestionado que respalde el crecimiento municipal y garantice las soluciones a los problemas de la comunidad y por ende de la localidad.

Tomando en consideración que los impuestos, tasas y contribuciones especiales que corresponden al municipio recaudar, son una prestación tributaria obligatoria, cuyo presupuesto está destinado a cubrir los gastos públicos en general de la localidad o municipio, lo que explica la importancia de la presente investigación, ya que tanto, desde el punto de vista conceptual como operativo, el tema de los impuestos forma parte importante de la actividad de los municipios.

Ahora bien, el presente estudio tiene por finalidad proponer estrategias metodológicas a la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Carabobo para el fortalecimiento de la cultura tributaria en los contribuyentes evitando de este modo la evasión fiscal. Desde esta perspectiva la cultura tributaria no solamente es el cumplimiento de oportuno de deberes formales; va más allá. Por lo tanto es imperioso que se diseñen estrategias pedagógicas para aumentar el nivel de compromiso ciudadano, así como también de procedimientos de control en las instituciones para acrecentar la confianza del contribuyente en particular hacia las instituciones.

Por lo tanto, para llevar a cabo la presente investigación se hizo necesario diagnosticar la efectividad de las actividades de recaudación del impuesto sobre actividades económicas, industriales, comerciales, de servicio o de índole similar llevadas a cabo por la Dirección de Hacienda

de la alcaldía del municipio Libertador del estado Carabobo; identificando de este modo el nivel tecnológico con que cuenta la Dirección de Hacienda describiendo las características del sistema de recaudación del impuesto sobre las actividades antes descritas, para así determinar el nivel de capacitación del recurso humano adscrito a la dirección y su capacidad en la asesoría tributaria, técnica, financiera y administrativa a los contribuyentes para reducir la omisión y evasión de impuestos en las actividades económicas, industriales, comerciales, de servicio o de índole similar dentro del Municipio Libertador. Lo que permitirá diseñar las estrategias metodológicas para el fortalecimiento de la cultura tributaria en los contribuyentes evitando y disminuyendo al más bajo nivel la evasión fiscal.

Por lo tanto el estudio se estructuró de manera sistemática en los capítulos que se describen a continuación.

Capítulo I: Hace referencia al planteamiento del problema donde se narra desde un sentido general a nivel mundial hasta el detalle llegando a Venezuela y la localidad del objeto de estudio específicamente la Alcaldía del Municipio Libertador, se definen los objetivos, tanto el general como los específicos, al cierre del capítulo se presenta la justificación de la investigación donde se expresan las ventajas y aportes que arrojará el estudio.

En el capítulo II: Se presenta el marco teórico, allí se detallan los antecedentes que guardan relación con el tema de estudio, siendo estos de gran relevancia para el soporte de la investigación, más adelante, se sustenta teóricamente la investigación haciendo referencia a teorías relacionadas con las variables de estudio, es decir, las bases teóricas y conceptuales. Asimismo, cuenta con su basamento legal o normativa vigente sobre la cual se apoyó el estudio.

Ahora bien, en el capítulo III: Se señala lo concerniente al marco metodológico, atendiendo a la naturaleza de la investigación, sus variables de estudio, objetivos y la manera como se obtendrá la información, se ha determinado que el presente estudio se enmarca en el tipo de investigación denominada descriptiva de acuerdo a sus objetivos. Asimismo, la investigación tiene un diseño no experimental bajo la modalidad de proyecto factible. Más adelante, se indica la población y la muestra, así como la técnica de recolección de la información, para luego indicar las características del instrumento de recolección de datos, por último, se presenta como se obtuvo la validez y confiabilidad del instrumento.

El capítulo IV: Presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento diseñado para la recolección de información. Se exponen las conclusiones y recomendaciones arrojadas del análisis de los resultados obtenidos en la investigación.

El capítulo V: Es donde se desarrolla la propuesta específicamente el diseño de estrategias metodológicas a la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Carabobo, para el fortalecimiento de la cultura tributaria en los contribuyentes evitando de este modo la evasión fiscal, así mismo se detallan los recursos humanos y técnicos que la institución requiere para ejecutar este proyecto, así mismo se analiza la factibilidad técnica e institucional a fin de demostrar su rentabilidad para la institución en estudio.

Para concluir, se encuentra la bibliografía, en la cual se reflejan todos los textos, direcciones electrónicas, leyes y cualquier material impreso que fue utilizado para el desarrollo y soporte de la investigación, así como los anexos correspondientes a la investigación.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

Las administraciones tributarias a nivel mundial, han estado siempre orientadas a la búsqueda del pago tributos por parte del contribuyente de manera efectiva y puntual, por lo cual, se ha evidenciado y determinado claramente a través del análisis que han realizado las instituciones financieras mundiales que el eje transversal y principal del proceso de recaudación de impuestos es y debe ser el contribuyente.

A esta realidad no escapa ningún país del continente americano, y por ende, la República Bolivariana de Venezuela. Es por esta razón, que al hablar del pago puntual de impuestos por parte de los ciudadanos, todo esta orientado hacia varios factores entre los que destacan la cultura tributaria y la debida atención al contribuyente por las instituciones encargadas de recaudar impuestos; como elemento principal del proceso de recaudación puntual; es importante hacer referencia a lo planteado por Carrillo (2003) en su trabajo de investigación quien plantea “Se hace necesario adoptar medidas orientadas a aumentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones por parte de los contribuyentes”(p.13), debido a que la recaudación de impuestos por parte de las municipalidades son fuentes de ingresos que permiten mejorar la calidad de vida de los habitantes de determinada comunidad o municipio.

Es allí, donde radica la importancia del cobro de impuestos municipales por parte de la alcaldías del mundo y por ende las alcaldías

de Venezuela en tanto que los impuestos municipales son fuentes de ingresos que permiten desarrollar programas y proyectos en pro de garantizar condiciones de vida óptimas para los habitantes de las municipalidades en áreas sociales como: urbanismo, cultura, vialidad urbana, salud, educación, deporte, en fin, deben garantizar todos los servicios públicos a la municipalidad.

Así pues, Corredor y Díaz (2008) plantean en su investigación que:

La administración tributaria municipal dentro del proceso de modernización tributaria que se vive actualmente en el país debe perfeccionarse para aumentar la recaudación de sus ingresos propios y de esta manera promover, facilitar e incentivar a través de la asistencia ciudadana el pago voluntario y oportuno de los impuestos por parte de los contribuyentes, de este modo dicho nivel territorial tendrá indudablemente más recursos económicos para invertir en proyectos de desarrollo local. (p.1)

Es clara, la necesidad que existe de aumentar el ingreso de las municipalidades a través de la recaudación de impuestos, ya esta es una realidad mundial, continental, estatal, y local, realidad ésta a la que no escapa el Estado Carabobo como se señala en el estudio de investigación de Mendoza (2006) cuando indica “La mayoría de las municipalidades del Estado Carabobo, tienen un deficiente sistema de administración tributaria debido principalmente a que nunca se preocuparon en desarrollar o potenciar esta importante área.” (p.12)

Ahora bien, de acuerdo a lo planteado no escapa a esta realidad la alcaldía del municipio Libertador, es evidente que la administración tributaria municipal de Libertador debe modernizarse con el fin de optimizar el proceso de recaudación de sus Impuestos, para lograr una efectiva recaudación en materia de ingresos propios; con la finalidad de promover, facilitar e incentivar a través de la asistencia ciudadana el pago voluntario y oportuno de los impuestos por parte de los contribuyentes.

Para lograr esto se hace necesario plantearse la creación de estrategias que optimicen la atención y atracción al contribuyente, se mejoren las condiciones para la Dirección de Hacienda en pro de mejorar y aumentar los ingresos por recaudación, es importante resaltar que para los años 2014 y 2015 la Dirección de Hacienda de Libertador a logrado mejorar sus procedimientos y su infraestructura para ofrecer mejor servicio, pero aún así; se observa a diario que requiere más espacio físico, más taquillas de pago, la atención no es cien por ciento optima y efectiva para el contribuyente viéndose afectado porque deben hacer largas colas y esperar horas para pagar sus impuestos. Es de hacer notar que esta oficina necesita modernizarse aun más, hacerla aún más efectiva y operativa; para que los contribuyentes sientan satisfacción con el pago de sus tributos, quienes se quejan porque el pago de los mismos es cada vez más alto que en otros municipios, por lo que exigen mayor efectividad y más sistematización y modernización en el cobro de sus tributos.

Acercas de estas situaciones identificadas, en una primera aproximación, a la problemática de la investigación, se considera que las mismas deberían ser analizadas con mayor detenimiento, tomándose así las decisiones que amerite la magnitud de las complicaciones existentes en el proceso de recaudación de impuestos. Ya que el tema de los impuestos, para los municipios es un factor fundamental, tanto en su propio desarrollo interno, como en la relación de las comunidades que abarca su territorio ya a mayor recaudación mayor producción de bienes y servicios. Por lo que la Dirección de Hacienda de aplicar sistemas de evaluación continua a sus procedimientos tanto internos como externos con la finalidad de perfeccionar su sistema de recaudación de impuestos lo que permitiría crear en el contribuyentes niveles altos en cultura tributaria.

Por todo lo anteriormente planteado surgen las siguientes interrogantes:

### **Formulación del Problema**

¿Qué estrategias aplica la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Carabobo para el fortalecimiento de la cultura tributaria en los contribuyentes evitando de este modo la evasión fiscal?

### **Sistematización del Problema**

¿Cuál es la efectividad de las actividades de recaudación del impuesto sobre actividades económicas: industriales, comerciales, de servicio o de índole similar llevadas a cabo por la Dirección de Hacienda de la alcaldía del municipio Libertador del estado Carabobo?

¿Cuáles son las características del sistema de recaudación del impuesto sobre las actividades económicas, industriales, comerciales, de servicio o de índole similar utilizados por la alcaldía en estudio?

¿Qué estrategia de recaudación permitiría a la Dirección de Hacienda de la alcaldía obtener mayores márgenes de efectividad en la obtención de ingresos propios?

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo General**

- Proponer estrategias metodológicas a la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Carabobo para el fortalecimiento de la cultura tributaria en los contribuyentes evitando de este modo la evasión fiscal

## **Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la efectividad de las actividades de recaudación del impuesto sobre actividades económicas, industriales, comerciales, de servicio o de índole similar llevadas a cabo por la Dirección de Hacienda de la alcaldía del municipio Libertador del estado Carabobo.
- Describir las características del sistema de recaudación del impuesto sobre las actividades económicas, industriales, comerciales, de servicio o de índole similar utilizados por la alcaldía en estudio.
- Diseñar estrategias metodológicas a la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Carabobo para el fortalecimiento de la cultura tributaria en los contribuyentes evitando de este modo la evasión fiscal

## **Justificación e importancia de la Investigación**

La recaudación de impuestos para un Municipio, se hace cada vez más necesaria ya que los mismos son fuentes de ingresos que serán reinvertidos en proyectos de desarrollo local en el área social, económica, cultural, de infraestructura, servicios, educación y Deportes, ofreciendo de esta manera calidad de vida a los habitantes de una Municipalidad. El pago de los impuestos municipales es de vital importancia para el eficiente funcionamiento de los servicios públicos de una ciudad y en especial del municipio. Muy específicamente esta investigación hace un estudio al impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de índole similar en el Municipio Libertador del Estado Carabobo, es un impuesto directo, con rango constitucional, y

regido además por los preceptos y características establecidas en la Ley Orgánica del Poder Público Municipal.

Dicho impuesto, es atribuido y administrado de forma particular por cada municipio, es decir que es de competencia de estos de acuerdo a cada jurisdicción y localidad, es a partir de 1999 con la aprobación de la nueva constitución de la República Bolivariana de Venezuela que se le ha dado mayor importancia al Poder Público Municipal, en lo relativo a su autonomía y en cuanto a sus ingresos propios, transfiriendo muchas de las competencias de la Nación, a los Estados y Municipios. La norma establecida en la constitución, transfiere el régimen regulador del Municipio sobre el ejercicio de las actividades económicas que se realizan en o desde su ámbito territorial; ampliando la potestad tributaria originaria atribuida a estos entes. De allí, que se le atribuyó a los Municipios como ingreso el Impuesto sobre actividades económicas de Industria, comercio, servicios, o de índole similar, consolidándose como un sistema tributario local.

Desde esta perspectiva, todas las personas que lleven a cabo una actividad industrial, comercial o de naturaleza similar están obligadas a obtener una licencia municipal y pagar el impuesto sobre actividades económicas, en la jurisdicción municipal donde se ejerzan sus actividades. De allí que, el impuesto sobre actividades económicas de Industria, comercio, servicios, o de índole similar son impuestos municipales, locales o territoriales, que grava la actividad lucrativa que produce el ejercicio de la industria, servicio, comercio o de índole similar es un impuesto directo, ya que grava manifestaciones mediatas de riquezas, al aplicarse directamente sobre los ingresos brutos. Es un impuesto proporcional, ya que se fundamenta en la aplicación de una alícuota fija por cada tipo de actividad.

La principal justificación teórica es la de que, en general, los comerciantes o empresarios obtienen un beneficio de la municipalidad

donde conducen sus negocios o donde realizan sus actividades económicas el cual tiene su expresión o se revertirán en los servicios municipales que presta la Alcaldía como lo son la seguridad, orden, limpieza, ornato, vialidad, infraestructura entre otros servicios públicos, por lo cual los comerciantes o empresarios deben pagar al día sus tributos para que puedan gozar de cierta forma de estos servicios que brinda la municipalidad gracias al pago puntual de los tributos.

La situación planteada en el desarrollo de la presente investigación consiste en proponer estrategias para optimizar el nivel de recaudación de impuestos en el rubro de actividades económicas de Industria, comercio, servicios, o de índole similar en la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Carabobo, este estudio contribuiría a mejorar las políticas y procedimientos administrativos que lleva a cabo actualmente la mencionada Dirección Hacienda.

Es aquí donde radica la importancia de esta investigación, por cuanto este estudio introduciría nuevas e innovadoras estrategias para mejorar, aumentar y optimizar la recaudación de impuestos dentro del municipio Libertador, lo que generaría actualmente más ingresos que permitirían de manera directa a la Alcaldía del municipio Libertador reinvertirlos en nuevas obras de infraestructura, vialidad, servicios públicos y desarrollo social para este Municipio, lo que implicaría ofrecer mejor calidad de vida a los ciudadanos que habitan en el municipio y mejores servicios para empresarios y comerciantes que hacen vida económica en la Municipalidad.

Así pues, esta investigación esta orientada desde su utilidad práctica al mejoramiento de las políticas públicas sobre recaudación de impuestos lo que permitiría crear mecanismos idóneos para evitar la evasión fiscal, así como perfeccionar los canales de comunicación entre la dirección de hacienda de la alcaldía del Libertador y el contribuyente; por otra parte ofrecer al contribuyente orientación con relación a los

impuestos a cancelar, de tal manera, que se sienta satisfecho y convencido de lo importante que es él para el desarrollo económico, político, social, cultural y educativo del Municipio que habita.

Esta investigación se inscribe dentro de la línea gerencia sobre mega tendencias tributarias en su modalidad operativa Gestión de la Cultura Tributaria adscrita al Centro de Investigación y Desarrollo de las Tendencias de la Cultura Tributaria (CIDTCT) de la Universidad de Carabobo.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

El marco teórico es el soporte principal del estudio. En él se amplía la descripción del problema, pues permite integrar la teoría con la investigación y establecer sus interrelaciones (Palella y Martins, 2012; p.62).

#### **Antecedentes de la investigación:**

##### **Antecedentes Internacionales:**

**Janeth, Ruiz Huamán (2015)** presenta a la Universidad Nacional del Centro del Perú, específicamente a la Facultad de Contabilidad titulado Planteamiento de una Cultura Tributaria en las Mypes de la Provincia de Huancayo para el incremento de la recaudación Tributaria, la cual llegó a la conclusión que uno de los problemas que ha limitado las posibilidades de desarrollo de la economía ha sido la tendencia al desequilibrio fiscal; es decir, los gastos del Estado han sido mayores que sus ingresos. Por ello, la recaudación tributaria y el desempeño de los órganos administradores de los impuestos tienen una importancia fundamental para el país. Un elemento clave para lograr una mayor recaudación es el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los ciudadanos.

Este antecedente internacional se relaciona directamente con la presente investigación por cuanto evidencia claramente la importancia de la cultura tributaria de los ciudadanos para aumentar la recaudación de impuesto se manifiesta una relación intrínseca entre estas dos variables a

mayor conciencia tributaria en las personas mayores serán los índices de recaudación de los impuestos que necesitan las instituciones públicas para mejorar sus ingresos, otra gran similitud entre ese trabajo de investigación y el estudio que se lleva a cabo son los procedimientos y técnicas de investigación ya que se tomarán en cuenta como una guía a seguir en cuanto al método y el tipo de investigación en el nivel descriptivo.

**Mogollón (2014)** En su trabajo: Titulado Nivel de Cultura Tributaria en los Comerciantes de la Ciudad de Chiclayo en el Periodo 2012 para mejorar la recaudación de la Región- Chiclayo, Perú. Para optar al título de Contador Público en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo esta investigación realizada determinó que era relevante y conveniente investigar el Nivel de Cultura Tributaria en la ciudad de Chiclayo.

La hipótesis planteada asumía que si existiera un mayor nivel de Cultura Tributaria en los comerciantes de la ciudad de Chiclayo, entonces ayudaría a mejorar la recaudación Pasiva de la Región - 2012. Se tomó en cuenta como objetivo general, determinar el nivel de cultura tributaria en los comerciantes de la ciudad de Chiclayo en el periodo 2012, y como objetivos específicos, describir la situación actual en materia tributaria de los comerciantes, determinar el motivo por el cual los comerciantes no pagan sus tributos y determinar si perciben que sus impuestos están siendo correctamente utilizados. El trabajo científico fue respaldado por los aportes de las Teorías de la Tributación, Teoría de la Disuasión y la Teoría de Eheberg.

Esta investigación antes descrita guarda relación con el estudio que aquí se pretende desarrollar en todas sus variables ya que describe la importancia que es para el estado como institución pública la recaudación efectiva de los impuestos, por cuanto los impuestos es la

forma de ingreso más segura para los municipios en el logro efectivo de su gestión ya que ellos se reinvierten en mas obras y servicios para las comunidades por lo tanto la recaudación de impuestos tiene una importancia vital para el estado y por lo tanto se hace necesario el establecimiento de políticas públicas que permitan la aplicación de estrategias efectivas para crear la conciencia y cultura tributaria en los ciudadanos.

### **Antecedentes Nacionales**

**Torres (2013)** presenta trabajo titulado Efectos organizacionales del proceso de fiscalización del impuesto de actividad económica (IAE) en la Alcaldía de Ejido Municipio Campo Elias del Estado Mérida, para optar al título Académico de Especialista en Ciencias Contables, mención Tributos en la Universidad de los Andes.

El trabajo de investigación descrito, ha arrojado que se hace cada vez más necesario y vital para toda administración tributaria el uso adecuado de estrategias y procedimientos para mejorar y hacer eficiente el proceso de recaudación de impuestos. La investigación citada arroja y agrega una variable más que debe ser tomada en cuenta en el Municipio Libertador del Estado Carabobo y es la que tiene que ver con el deficiente control interno dentro de la oficina encargada de hacer la recaudación, lo que imposibilita reconocer si se pueden alcanzar o superar las metas propuestas por la institución con relación al ingreso que tiene que ver con el cobro de impuestos; siendo este antecedente de gran ayuda para detectar las fallas y las posibles soluciones gracias a un buen sistema de evaluación y control en las gerencias encargadas gestionar y procesar el pago de impuestos.

**Machado (2012)** presenta trabajo de investigación a la Universidad de los Andes específicamente al Area de Postgrado en Ciencias Contables

titulado análisis del sistema de recaudación del impuesto sobre Vehículo en el Municipio Alberto Adriani del Estado Mérida para optar al grado académico de especialista en ciencias contables, mención tributos en el área de rentas internas.

Una vez más la investigación que se describió muestra la importancia de la recaudación de impuestos y la importancia de crear en los miembros de las comunidades un sentimiento y una cultura tributaria que permita recaudar más efectivamente el tributo y evitando la evasión fiscal que tanto daño hace a las comunidades y es por ello que esa investigación descrita anteriormente se relaciona directamente con el estudio que se desarrolla y es precisamente en crear sistemas de incentivos estrategias para mejorar la recaudación de impuestos y crear en los ciudadanos el deseo innato de pagar sus tributos

**Rojas (2011)** Presenta investigación titulada Estrategias para mejorar el proceso de recaudación del impuesto sobre la actividad comercial, económica, industrial y de índole similar para la alcaldía del municipio Escuche, Estado Trujillo para optar al título académico de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de los Andes, La cual resume que los procesos de recaudación de Impuestos municipales representan mayor relevancia e indiscutiblemente una herramienta para el aumento de los recursos presupuestarios en el país, sin embargo es lamentable observar y detectar graves fallas en estos mismos.

Esta investigación plantea que la administración tributaria municipal en su defecto las Direcciones de Hacienda para incrementar los ingresos de fuente local debe promover estrategias de pago oportuno de los impuestos garantizando y fomentando a los ciudadanos, conocimientos en el ámbito tributario, para que desarrollen una conciencia en el pago voluntario de sus obligaciones tributarias, sin embargo, en la

investigación citada anteriormente se puede percibir que existen deficiencias en la divulgación del conocimiento en materia fiscal a los miembros de la localidad, situación observada en el municipio objeto de estudio, donde se constata que los ciudadanos de dicha jurisdicción no tienen un sentido de compromiso con el pago de las obligaciones que generan y a esta realidad no escapa ningún Municipio de Venezuela y por ende el Municipio Libertador del Estado Carabobo, en donde la mayoría de sus habitantes desconocen la importancia del pago oportuno de los impuestos municipales.

### **Antecedente Local**

**Gutiérrez P. (2010)**, Presenta trabajo de investigación a la Universidad de Carabobo, específicamente al área de postgrado de la Facultad de Derecho para optar al título de Especialista en Gerencia Pública, titulado Estrategias para optimizar el nivel de recaudación de Impuestos en la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Carabobo. Una propuesta para el mejoramiento de las políticas públicas sobre recaudación de impuestos para la Alcaldía del Municipio Libertador Estado Carabobo;

Dicho antecedente se relaciona con la investigación siendo que el mismo busca con su objetivo proponer estrategias para optimizar procesos administrativos dentro de la Dirección de Hacienda del Municipio Libertador para mejorar la recaudación de impuestos dentro del Municipio en estudio, desde el punto de vista metodológico es una referencia en procedimientos y técnicas empleadas facilitando los procesos y las fases de investigación que se pretenden desarrollar en el estudio a realizar en líneas generales se buscar mejorar, optimizar procesos administrativos dentro de la Alcaldía del Municipio Libertador avalando la existencia de problemas en los procesos de planificación, coordinación y ejecución evidenciando igualmente la necesidad de capacitación del personal para

mejorar los procesos de recaudación de impuesto siendo esta una de las variables principales del estudio por tal razón se toma como antecedente ya que propone igualmente estrategias para optimizar la recaudación de impuestos que podrían orientar esta investigación que se pretende realizar.

## **Bases Teóricas:**

### **Teoría de los servicios públicos**

Conforme a esta teoría, se considera que el tributo tiene como fin costear los servicios públicos que el Estado presta, de modo que lo que el particular paga por concepto de gravamen es el equivalente a los servicios públicos que recibe.

La principal crítica a esta teoría consiste en que no toda la actividad del Estado es concretamente un servicio público, ni va encaminada a la prestación de los servicios públicos, por lo tanto, no todos los recursos que percibe se destinan exclusivamente a la satisfacción de servicios de esta naturaleza. En efecto, si bien es cierto que fuertes cantidades son las que eroga el Estado para la satisfacción de los servicios públicos, también lo es que una buena parte de sus ingresos los destina a actividades que de ninguna manera constituyen servicios públicos, como por ejemplo los gastos de las representaciones diplomáticas en el extranjero.

Otra crítica que se endereza en contra de esta teoría consiste en que la noción del servicio público varía de un Estado a otro, luego entonces, nos encontramos con que el concepto de servicio público es en la actualidad vago e impreciso, por estar supeditado a las ideas políticas, económicas y sociales en cada Estado.

Finalmente, se dice que no todas las leyes impositivas poseen finalidades fiscales, es decir, existen leyes tributarias con finalidades

extrafiscales, por lo que sí se llegan a obtener ingresos, ello es ajeno al propósito que fundamenta dichos ordenamientos.

Además, no se debe olvidar que los servicios públicos son prestados a toda la colectividad, abarcando tanto a las personas que pagan impuestos como a las que no los pagan. Es más, hay servicios públicos que se prestan precisamente a los que no pagan impuestos debido a su situación personal, como es el caso de los servicios de asistencia pública, luego entonces, no podemos sostener que el tributo sea el equivalente de los servicios públicos prestados por el Estado, pues sería adoptar una definición inexacta.

### **Teoría de la Relación de Sujeción**

Los sostenedores de esta teoría señalan que la obligación de las personas de pagar tributos surge simplemente de su condición de súbditos, es decir, de su deber de sujeción para con el Estado. Dicho en otras palabras la obligación no está supeditada a que el contribuyente perciba ventajas particulares, pues el fundamento jurídico para tributar es puro y simplemente la relación de sujeción, por lo tanto, en esta teoría carece de importancia la clasificación de los tributos en atención a los servicios públicos que con ellos se sufragan.

En contra de esta teoría se han formulado críticas tales como que no sólo los súbditos de un Estado están obligados a tributar, sino también los extranjeros. Margáin considera que esta crítica es débil frente al fondo que encierra la teoría, misma que es producto de un alto desarrollo cultural y social que a su vez pone de manifiesto el alto concepto que los habitantes de algunos países europeos tienen no sólo sobre su obligación de tributar, sino, además, de hacerlo con honestidad.

No obstante las palabras de Margáin en cuanto al fondo que encierra esta teoría, nos parece que en realidad no presenta la causa que

justifique la obligación de pagar tributos, cuyo contenido filosófico y ético-jurídico nos dé el fundamento del derecho del Estado para cobrarlos y se queda, por tanto, entre las explicaciones simplistas y materialistas criticadas por Pugliese, puesto que sólo expresa que la obligación de pagar los tributos surge por la sola relación Estado-súbdito, es decir, solamente una relación de poder.

### **Teoría de la Necesidad Social**

Andreozzi, en su obra Derecho Tributario, expresa que el fundamento esencial del tributo es la satisfacción de las necesidades sociales que están a cargo del Estado. Para explicar su teoría, hace una comparación entre las necesidades del hombre en lo individual con las de la sociedad, las cuales dividen dos clases: físicas y espirituales. En su concepto, las necesidades físicas del hombre son: alimentos, vestido, habitación y, en general, todas aquellas que son indispensables para subsistir. Considera que una vez satisfechas las necesidades físicas, se le presentan al hombre aquellas necesidades que significan mejorar sus condiciones de vida, las que lo elevarán espiritualmente y le proporcionarán una mejoría en su persona, como la cultura intelectual y física y, en general, todo lo que le permita su superación personal.

Nos dice Andreozzi que la sociedad tiene que satisfacer, al igual que el hombre en lo individual necesidades a fin de poder subsistir primero, y elevarse espiritualmente después, lo cual se puede lograr con los recursos que el Estado percibe por concepto de tributos. O sea, la sociedad tiene necesidades similares a las del hombre individual, sólo que de carácter general en vez de particular; así, tenemos que las necesidades físicas de ellas son también alimento, vivienda, vestido, orden y seguridad, comodidad, servicios públicos, etcétera y en cuanto a las necesidades espirituales, podemos citar escuelas, universidades, museos, campos deportivos, conciertos. Incluso la existencia de leyes

fiscales con fines extrafiscales satisface también necesidades sociales, ya que a través de ellas el Estado puede regular o satisfacer determinadas necesidades de la sociedad. Por ejemplo, a fin de proteger la industria nacional, se pueden elevar enormemente las tarifas aduaneras, de tal manera que a nadie le interesa importar los productos que se encuentran comprendidos en dichas tarifas y con ello se propicia el desarrollo y fabricación de los mismos en territorio nacional; la intención final, pues, no es que se paguen esos elevados impuestos aduanales, sino evitar la introducción al país de mercancías que compitan con las que se fabrican en el mismo.

En cierta medida, esta teoría tiene aplicación en la realidad Venezolana pues observamos cómo el gobierno, a través de diversos organismos y entes públicos, eroga anualmente considerables cantidades para satisfacer las necesidades físicas y espirituales de la sociedad.

### **Teoría del seguro**

Para esta teoría, los tributos se consideran como el pago de una prima de seguro por la protección que el estado otorga a la vida y al patrimonio de los particulares. En apoyo de esta teoría Margáin nos cita las palabras que en 1971 expresaron un ex-senador y un senador de los Estados Unidos de América, quien dice que la sociedad toma bajo su cuidado a la persona acusada de un delito, pero hace poco por la persona que está sufriendo el daño; que se debe dar consideración a la víctima del crimen, a aquel que sufre por causa del delito, pues para él, la sociedad ha fallado miserablemente; que cuando la protección de la sociedad no es suficiente para prevenir a personas de que sean víctimas, la sociedad tiene entonces la obligación de compensar a la víctima por el fracaso de la protección.

Sobre ésta idea, Flores Zavala señala que se encuentra inspirada en la teoría política del más puro individualismo porque se considera que la única función del Estado es garantizar a cada uno el respeto de sus propiedades, y también a la vida. Por eso se estima que las cantidades que se pagan por concepto de tributos, constituyen una prima por ésta garantía. Por lo tanto Zavala indica lo siguiente:

a) Parte de un principio falso porque la actividad del Estado no se ha reducido en ningún tiempo ni podrá estarlo nunca, a una simple función de protección de la hacienda de sus súbditos; ni aún de las épocas de liberalismo más acentuado fue posible la realización de éste ideal, del que cada día se aparta más el Estado moderno, en el que se puede observar una mayor intervención estatal que todos los ordenes de la actividad individual; aún en aquellos Estados que se oponen expresamente al socialismo no puede negarse la intervención del estado en actividades que en otras épocas estaban reservadas en forma exclusiva a la iniciativa privada.

b) Un somero análisis de los presupuestos de los estados modernos y aún más, de aquellos que existían cuando la teoría se formuló, no revelan que las cantidades que el Estado destina a los servicios de seguridad de sus miembros, constituyen una pequeñísima parte de dichos presupuestos, en las que grandes cantidades están destinadas a fines absolutamente diversos, como obras públicas, salubridad, educación, economía.

c) En ningún caso ha actuado el Estado como una empresa de seguros cuando alguno de sus miembros es atacado en su patrimonio o en su persona. De actuar el Estado como una empresa de seguro, tendría la obligación, al realizarse el riesgo, de indemnizar al dañado por dicho riesgo, de manera que en caso, por ejemplo, de un homicidio, el estado debería indemnizar a los deudos del muerto, así como en caso de robo o

cualquier otro acto que lesionara su patrimonio debería indemnizar a la víctima, y si el Estado no procede en esa forma, es porque su función no consiste, tratándose de los servicios de seguridad, en garantizar el respeto de la vida o de las propiedades de sus súbditos o de indemnizarlos en caso de violación; sino que consiste en tratar de evitar la realización de cualquier acto que lesione a sus miembros y castigar al que lo realice, de modo que su acción será simplemente preventiva y punitiva.

### **La Teoría de la disuasión.**

De acuerdo a la teoría de la disuasión desarrollada por Allingham y Sadmo (1972) el pago del impuesto es resultado de una decisión económica racional: los individuos estarán dispuestos a pagar tanto perciban que el beneficio de evasión sea inferior al costo probable de penalización que tuviera que incurrir en caso de ser descubierto.

Sin embargo, estudios realizados en muchos países, incluido Venezuela, muestran que esta teoría tiene limitado poder explicativo y que los tradicionales métodos de coerción mediante fiscalizaciones y penalidades explican solo una fracción del cumplimiento fiscal voluntario. Así se ha encontrado que en economías desarrolladas con altos niveles de cumplimiento de sus obligaciones tributarias como es el caso de los países nórdicos, los ciudadanos perciben que en realidad la administración tributaria de su país no tiene necesidad de desplegar operativos para detectar a los evasores.

En cambio en países como Venezuela hay bajos niveles de cumplimiento de obligaciones tributarias a pesar de que se indica de que las evasiones tienen altas posibilidades de que detecten y sancionen. En conclusión como no basta con fiscalizar y sancionar para que los ciudadanos cumplan voluntariamente con sus obligaciones fiscales,

entonces es de suponer que existen otros elementos que intervienen para que el ciudadano decida cumplir dichos deberes, y es allí donde radica la importancia de esta investigación que pretende desarrollar un conjunto de estrategias metodológicas que permitan motivar al ciudadano a pagar sus impuestos y evitar así la evasión fiscal.

### **. Teoría de Eheberg según Eheberg**

Expresa que el pago de los tributos es un deber que no necesita un fundamento jurídico especial. Eheberg considera el deber de tributar como un axioma que en sí mismo que no reconoce límites pero que los tiene en cada caso particular en las razones de oportunidad que aconseja la tendencia de servir al interés general. El último fundamento jurídico del tributo es precisamente el de que no debería necesitar fundamento jurídico alguno. Así como la nación y el estado, no sólo en casos graves, sino fundamentalmente en todo tiempo son naciones y estados por si mismos, deben defender la vida a todo ciudadano, sin que para ello necesite ningún fundamento jurídico especial, así también tratándose de la ofrenda de cosas mucho menos valiosas que la vida, debe considerarse como un axioma el que cada cual debe aportar a la comunidad las fuerzas y valores económicos de que dispone, cuando así lo exige el bien general.

Todas estas teorías aquí planteadas guardan estrechamente relación con el presente trabajo por cuanto están orientadas dar sustento filosófico y explicar el origen del impuesto y su significado para las sociedades incluso son empleadas actualmente en la presente investigación para explicar las diversas posturas sobre el pago de impuesto y la necesidad de su pago para el desarrollo de sus sociedades si son invertidos correctamente en Venezuela.

## **Bases Legales:**

El impuesto a las Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de índole similar establecido en la Constitución Bolivariana de Venezuela desde año 1999, era denominado antes de aprobar la Ley Orgánica del Poder Público Municipal impuesto a la patente de Industria y Comercio.

- **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela sanciona su Principio Legal en el artículo N° 179, numeral 2: " Los municipios tendrán los siguientes ingresos:

2.-Las Tasas por el uso de sus bienes y servicios; las tasas administrativas por licencias y autorizaciones; los impuestos sobre actividades económicas de industria, comercio, servicios, o de índole similar, con las limitaciones establecidas en esta Constitución. (p.63)

- **La Ley Orgánica del Poder Público Municipal:**

Subsección novena: impuesto sobre actividades económicas:

Artículo 204. El hecho imponible del impuesto sobre actividades económicas es el ejercicio habitual, en la jurisdicción del Municipio, de cualquier actividad lucrativa de carácter independiente, aún cuando dicha actividad se realice sin la previa obtención de licencia, sin menoscabo de las sanciones que por esa razón sean aplicables.

El período impositivo de este impuesto coincidirá con el año civil y los ingresos gravables serán los percibidos en ese año, sin perjuicio de que puedan ser establecidos mecanismos de declaración anticipada sobre la base de los ingresos brutos percibidos en el año anterior al gravado y sin perjuicio de que pueda ser exigido un mínimo tributable consistente en un

impuesto fijo, en los casos en que así lo señalen las ordenanzas. El comercio eventual o ambulante también estará sujeto al impuesto sobre actividades económicas.

Artículo 205. Este impuesto es distinto a los tributos que corresponden al Poder Nacional o Estatal sobre la producción o el consumo específico de un bien, o al ejercicio de una actividad en particular y se causará con independencia de éstos.

En estos casos, al establecer las alícuotas de su impuesto sobre actividades económicas, los municipios deberán ponderar la incidencia del tributo nacional o estatal en la actividad económica de que se trate. Este impuesto se causa con independencia de los tributos previstos en la legislación general o la dictada por la Asamblea Nacional.

Artículo 206. Para que una actividad pueda ser considerada sin fines de lucro, el beneficio económico obtenido de la actividad deberá ser reinvertido en el objeto de asistencia social u otro similar en que consista la actividad y en el caso de tratarse de una persona jurídica, que ese beneficio no sea repartido entre asociados o socios.

Artículo 207. El impuesto sobre actividades económicas se causará con independencia de que el territorio o espacio en el cual se desarrolle la actividad económica sea del dominio público o del dominio privado de otra entidad territorial o se encuentre cubierto por aguas.

Artículo 208. A los efectos de este tributo se considera:

1. 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.

2. 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.

3. Actividad de Servicios: Toda aquella que comporte, 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 considerarán servicios, los prestados bajo relación de dependencia.

Artículo 209. La base imponible del impuesto sobre actividades económicas está constituida por los ingresos brutos efectivamente percibidos en el período impositivo correspondiente por las actividades económicas u operaciones cumplidas en la jurisdicción del Municipio o que deban reputarse como ocurridas en esa jurisdicción de acuerdo con los criterios previstos en esta Ley o en los Acuerdos o Convenios celebrados a tales efectos.

Es de resaltar que otra norma que avala la investigación es el **Código Orgánico Tributario publicado en gaceta oficial N° 37.305** de fecha 17 de octubre del año 2001, donde se establece en el artículo 1:

(...) 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. (p.1)

Es claro observar que el código orgánico tributario respeta la autonomía de los Municipios en lo que respecta a la recaudación de impuestos y todo lo atinente con a la administración tributaria Municipal.

## **Bases conceptuales**

### **Contribuyentes**

Según la ordenanza de Hacienda Pública Municipal Libertador (2014, p.13) los contribuyentes son aquellas personas naturales, jurídicas, firma personal o entes de cualquier naturaleza, que por propia cuenta o ajena ejerzan una actividad con fines de lucro, aprovechamiento del mercado o actividad remunerada, bien industrial, comercial, de servicios u otros actos de comercio general, sea cualquiera su importancia o naturaleza en jurisdicción de este municipio. También, considera contribuyente a aquellos que realizan actividades económicas ambulantes, de carácter lucrativo en forma movable, sin asiento fijo, en los sitios públicos o vías públicas permitidas.

### **Cultura tributaria**

Para definir el término de cultura tributaria, como lo plantea Corredor y Díaz (2007, p.3) primero se debe empezar por entender que es la cultura, luego introducir el concepto de tributación que es sinónimo de la palabra tributo y así relacionar ambas concepciones para obtener la definición del término que interesa. Etimológicamente el término cultura tiene su origen en el latín, al principio, significó cultivo, agricultura e instrucción y sus componentes eran el *cultus* (cultivado) y la *ura* (resultado de una acción). La cultura, se puede definir como el conjunto de rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos,

que caracterizan a una sociedad o grupo social, engloba no solo las artes y las letras, sino también los modos de vida, los derechos fundamentales del ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias. La cultura es una manera de vivir juntos, moldea nuestro pensamiento, nuestra imagen y nuestro comportamiento. De igual modo es hacer, pensar, construir, edificar, derrumbar, obrar con la inteligencia, con la mano y con sus extensiones, las herramientas, la técnica que en su increíble crecimiento constituye ya una supranaturaleza. La cultura debe verse como un conjunto de condiciones de creación y recepción de mensajes y de significaciones mediante los cuales el individuo se apropia de las formas que le permiten estructurar su lenguaje y su visión de mundo. Por esta razón, tiene un doble rol en la estructuración de los sistemas sociales y de las lógicas institucionales, pues ofrece representaciones generales que sirven como instrumentos de interpretación para todos los temas relacionados con la agenda pública o la vida político-institucional.

Para efectos de esta investigación, se define cultura como aquel rasgo que caracteriza a una sociedad en específica en cuanto a su comportamiento y modo de pensar. Por otro lado, el término tributación se entiende como el pago o la contribución a que esta obligado el individuo a dar al Estado, por mandato constitucional, para cubrir las necesidades públicas. Tributación es una prestación pecuniaria, exigida a las personas físicas o morales de derecho privado o de derecho público, de acuerdo con su capacidad tributaria, autoritariamente, a título definitivo y sin contrapartida determinada, con la finalidad de cubrir las cargas públicas del Estado y de las demás colectividades territoriales o de una intervención del poder público.

Luego de haber definido lo que es cultura y tributación, se tiene que la cultura tributaria tomando en consideración lo planteado por Corredor y

Díaz (2003, p.3) es el conjunto de valores, creencias y actitudes compartido por una sociedad respecto a la tributación y la observancia de las leyes que la rigen, esto se traduce en una conducta manifestada en el cumplimiento permanente de los deberes tributarios con base en la razón, la confianza y la afirmación de los valores de ética personal, respeto a la ley, responsabilidad ciudadana y solidaridad social de los contribuyentes. La cultura tributaria es el conocimiento reflexivo del ser humano en cuanto a la bondad del pago de los tributos, lo que le lleva a cumplir natural y voluntariamente con sus obligaciones tributarias.

De igual forma, la cultura tributaria es la conciencia o conocimiento de la norma, establecida constitucionalmente, que obliga a todos los individuos integrantes de la Nación a contribuir, mediante el pago de tributos, en la satisfacción de las necesidades de la colectividad. Asimismo, es el conjunto de valores, creencias y actitudes compartido por una sociedad respecto a la tributación y la observancia de las leyes que la rigen. Esto se traduce en una conducta manifestada en el cumplimiento permanente de los deberes tributarios con base en la razón, la confianza y la afirmación de los valores de ética personal, respeto a la ley, responsabilidad ciudadana y solidaridad social de los contribuyentes. La cultura tributaria está hecha de un conjunto heterogéneo de informaciones, prácticas y acontecimientos de referencia vinculados entre sí por la forma en que se articulan alrededor de una representación dominante. A efectos de nuestro interés se considera cultura tributaria, aquella cultura que deben tener o poseer los ciudadanos de un determinado entorno para concebir las obligaciones tributarias para con la Nación como un deber propio, es decir, se refleja en la percepción que tienen las personas del cumplimiento fiel de sus obligaciones tributarias contraídas bien sea con la república, el estado o los municipios. Para obtener una cultura tributaria que logre cambios en el comportamiento de los contribuyentes, se necesita tiempo; es por ello, que no se puede

hablar de rapidez o de éxitos en el corto plazo, ya que la adquisición de un determinado comportamiento cultural en aspectos económicos, sociales y políticos es lento, por lo tanto, si la cultura no se cultiva durante años, no se puede improvisar ni suponer.

### **Importancia de la Cultura Tributaria**

La importancia de la cultura tributaria (ob.cit, p.6) está en la propia persona quien es la que acepta el sitio que le corresponde en la sociedad, por lo cual, desarrolla un sentido de solidaridad para con los demás. Por lo tanto, hay que admitir en las obligaciones tributarias un dispositivo en pro del bien común y al Estado como el ente facultado de alcanzar dicho propósito. Asimismo, el cumplimiento de esas obligaciones lleva inherente el derecho y la legitimidad que tienen todos los ciudadanos de exigir al Estado el cumplimiento de sus obligaciones; sin embargo hay que admitir que esta tarea es un proceso a largo plazo y que toma años alcanzar y desarrollar. Finalmente, se puede decir que con la cultura tributaria se pretende que los individuos de la sociedad involucrados en el proceso, tomen conciencia en cuanto al hecho de que es un deber constitucional aportar al Estado y comunicar a esa colectividad que las razones fundamentales de la tributación son el proporcionar a la Nación los medios necesarios para que éste cumpla con su función primaria como lo es la de garantizar a la ciudadanía servicios públicos eficaces y eficientes.

### **Impuesto sobre actividades económicas**

Es un Impuesto municipal, local o territorial, Según la Gaceta de Hacienda Pública Municipal Libertador aplicado en el ámbito espacial de un municipio determinado. Es un Impuesto que grava la actividad lucrativa que produce el ejercicio de la industria, servicio, comercio o de índole similar, de carácter independiente, aun cuando estas actividades se

realicen de hecho, es decir, que el contribuyente o responsable actúe sin obtención previa de la licencia. (p.18)

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. Es un tributo que grava el ejercicio de una actividad particular, la producción, diferente a un tributo Nacional o estatal, que son independientes de eso.

· En principio, se encuentra vinculado a un establecimiento comercial, agencia, oficina, sucursal o lugar físico donde se ejercerá la actividad económica lucrativa de comercio, servicio, industria o actividad de índole similar. El comercio eventual o ambulante también es objeto de este gravamen. Ejercido en forma habitual o en forma ocasional. El ejercicio de la actividad económica lucrativa de industria, comercio, servicios de índole similar puede ser realizado en forma habitual, los ingresos brutos de ventas o servicios obtenidas en forma ocasional o eventual, también configura el hecho imponible de este impuesto municipal.

### **Elementos del Tributo**

Para Rojas (2011) los elementos del tributo son:

- **Hecho Imponible:**

El hecho imponible es el presupuesto establecido por la ley para tipificar el tributo cuya realización origina el nacimiento de una obligación, la de pagar el impuesto. Igualmente, cuando la riqueza gravada u objeto material se encuentra establecida en la ley tributaria y realización de un hecho determinado produce un efecto jurídico que en la doctrina recibe el nombre de supuesto de hecho o hecho imponible. El hecho imponible del impuesto a las actividades económicas lucrativas es el ejercicio habitual u ocasional de una actividad lucrativa de carácter independiente, realizada

en el espacio territorial de un municipio, vinculado o no a un local, oficina comercial, industrial o espacio físico donde realizar dicho ejercicio.

El impuesto sobre actividades económicas se grava con independencia de que el territorio o espacio el cual se desarrolle la actividad lucrativa sea del dominio público o del dominio privado de otro ente territorial o se encuentre cubierto por aguas. El hecho imponible es el supuesto designado por la ley como generador de la obligación tributaria, en el caso del impuesto sobre actividades económicas, consiste en el ejercicio de un comercio, de una industria, de una actividad lucrativa.

- **Base Imponible**

La base imponible aplicable al ejercicio de la actividad económica, industrial, comercial, de servicios o de índole similar es el monto de los ingresos brutos obtenidos efectivamente por el contribuyente durante el periodo impositivo correspondiente por el ejercicio de las actividades económicas u operaciones realizadas en la jurisdicción de un determinado Municipio de acuerdo con las disposiciones implícitas en la Ley Orgánica del Poder Público Municipal o en los Acuerdos o Convenios celebrados.

La base imponible o base de calculo, consiste en los ingresos brutos o en el monto de las ventas o de las operaciones efectuadas, como índice para medir la actividad lucrativa y aplicar el gravamen correspondiente.

Se tendrán como deducciones de la base imponible:

- Las devoluciones de bienes o anulaciones de contratos de servicios, siempre que se haya reportado como ingreso la venta o servicio objeto de la devolución. Los documentos efectuados según las prácticas habituales de comercio.

- **Alícuota:**

La alícuota o tarifa aplicable a los ingresos brutos obtenidos, se encuentra establecida en el clasificador de Actividades Económicas, el

cual varía, dependiendo de la actividad o actividades desarrolladas. La alícuota es proporcional y se fija igualmente un mínimo tributable en Unidades Tributarias (U.T.). La alícuota impositiva aplicable de manera general a todos los municipios, será fijada en la Ley de Presupuesto Anual, a proposición del Ejecutivo Nacional.

- **Sujeto Activo:**

El sujeto activo o ente acreedor del Impuesto es la Administración Tributaria Municipal.

- **Sujeto Pasivo:**

Es el contribuyente o responsable del pago del impuesto, en calidad de industrial o comerciante, siempre y cuando realice una actividad lucrativa 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. El contribuyente es el sujeto pasivo respecto del cual se verifica el hecho imponible de la obligación tributaria. El responsable es el sujeto pasivo que sin tener la condición de contribuyente debe por disposición legal cumplir con las obligaciones que le han sido atribuidas.

Esta condición recae sobre los siguientes entes:

- Las personas naturales, jurídicas o entidades o colectividades que constituyan una unidad económica, dispongan de patrimonio y tengan autonomía funcional, que sean propietarias o responsables de empresas o establecimientos que ejerzan actividades comerciales, industriales, financieras o de servicios de carácter comercial.
- Los distribuidores, agentes, representantes, comisionistas, consignatarios, intermediarios, consignatarios al mayor y detal y a las personas que ejerzan en nombre o por cuenta de otros, las actividades a

que se refiere esta Ordenanza, respecto a la obligación tributaria que se genere para la persona en cuyo nombre actúan, sin perjuicio de su condición de contribuyente por el ejercicio de las actividades que realicen en nombre propio.

### **La evasión fiscal**

Para Corredor y Díaz (2007, p.10) Etimológicamente el término evasión proviene del latín “*evadere*”, que significa, evitar un peligro, eludir una dificultad prevista, fugarse, huir, que en materia fiscal no sería otra cosa, que eludir, escapar o fugarse de su responsabilidad frente al fisco, ya se trate por la comisión de un ilícito formal, de un ilícito material, de un ilícito relativo a las especies fiscales y gravadas, o de los ilícitos sancionados con penas restrictivas de libertad. Fernández (2007), plantea que la evasión fiscal consiste en la violación de la ley que establece un tributo a efectos de sustraerse de su aplicación. La evasión del hecho imponible tiene lugar, mediante actos o maniobras: no se cancela la obligación tributaria o se paga menos de lo debido, lo cual acarrea sanciones. Considera el autor, que el contribuyente evade el tributo mediante operaciones realizadas con la intención de engañar a la autoridad fiscal, entre ellas están: llevar dos o más juegos de libros para una misma contabilidad, proporcionar información falsa o emitir documentos falsos relacionados con los elementos constitutivos del hecho imponible, no emitir facturas o documentos que impliquen omisión de pago de tributos, presentación o utilización de comprobantes, planillas, facturas, especies fiscales u otros documentos falsos y cualquier contradicción evidente entre las constancias de los libros o documentos y los datos consignados en las declaraciones tributarias, cuando perjudique al sujeto activo.



### Cuadro Técnico Metodológico de la Operacionalización de los Objetivos

<b>Objetivo General:</b> Proponer estrategias metodológicas a la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Carabobo para el fortalecimiento de la cultura tributaria en los contribuyentes evitando de este modo la evasión fiscal				
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Items</b>
Diagnosticar la efectividad del proceso de recaudación del impuesto sobre actividades económicas, industriales, comerciales, de servicio o de índole similar llevadas a cabo por la Dirección de Hacienda de la alcaldía del municipio Libertador del estado Carabobo	Efectividad del Proceso de Recaudación de Impuestos	Impuesto de Actividades Económicas, Industriales, comerciales de servicio o índole similar	Infraestructura	1
				2
			Personal	3
				4
			Mobiliario y Equipos	5
				6
			Evaluación	7
				8
			Control	9
				10
			Atención al contribuyente	11
				12

**Objetivo General:** Proponer estrategias metodológicas a la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Carabobo para el fortalecimiento de la cultura tributaria en los contribuyentes evitando de este modo la evasión fiscal

Objetivos Específicos	VARIABLES	Dimensión	Indicador	Items
Describir las características del sistema de recaudación del impuesto sobre las actividades económicas, industriales, comerciales, de servicio o de índole similar utilizados por la alcaldía en estudio.	Características del Sistema de Recaudación de Impuestos	Sistemas Manuales	Presencial	13
			Visita a los Establecimientos	14
			Bancos	15
			Expedientes de Contribuyentes	16
				17
		Sistemas Digitales	A Distancia	18
			Sistemas Informáticos	19
			Transferencia	20
			Expedientes Digitales	21
			Puntos de Ventas	22
		Sistema Mixto	Presencial y a distancia	23
			Recibos y Transferencias	24
			Expedientes manuales y digitales	25
		26		

Objetivos Específicos	Variables	Dimensión	Indicador	Items
Diseñar estrategias metodológicas a la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Carabobo para el fortalecimiento de la cultura tributaria en los contribuyentes evitando de este modo la evasión fiscal	Estrategias Metodológicas	Fortalecimiento de la Cultura Tributaria	Incentivos	27
				28
			Cursos y Talleres	29
				30
			Atención al Contribuyente	31

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

El marco metodológico para el desarrollo del trabajo de investigación plantea el esquema con el cual se va a elaborar un eficaz análisis de las actividades y la correcta interpretación de los resultados. En relación con lo anteriormente planteado Tamayo (2007), menciona lo siguiente “La metodología es un procedimiento general para lograr de una manera precisa el objetivo de la investigación, por lo cual nos presenta los métodos y técnicas para realizar la investigación”(p.175)

#### **Tipo de Investigación**

La investigación que se desarrollará responde a una investigación descriptiva dentro de la modalidad proyecto factible, porque tiene por objeto general Proponer estrategias metodológicas a la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Carabobo para el fortalecimiento de la cultura tributaria en los contribuyentes evitando de este modo la evasión fiscal.

Con referencia a la investigación descriptiva Hurtado de Barrera (2006) plantea que:

Tiene como objetivo la descripción precisa del evento de estudio. Este tipo de investigación se asocia al diagnóstico. En la investigación descriptiva el propósito es exponer el evento estudiado, haciendo una enumeración detallada de las características, de modo tal que en los resultados se puedan obtener dos niveles de análisis, dependiendo del fenómeno y del propósito del investigador: un nivel más elemental, en el cual se logra una clasificación de la información de función de

características comunes, y un nivel más sofisticado en el cual se ponen en relación los elementos observados a fin de obtener una descripción más detallada (...) Las investigaciones descriptivas trabajan con uno o varios eventos de estudio, pero su intención no es establecer relaciones de causalidad entre ellos, por tal razón no ameritan de la formulación de hipótesis. (p.101)

Así mismo, la investigación también responde a la modalidad proyecto factible ya que se presentará luego de un proceso de indagación de tipo descriptivo una propuesta anexa. Según el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador UPEL (2010):

Una investigación de tipo proyecto factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, método o procesos. El proyecto debe tener apoyo en una investigación documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades.(Pág.21)

### **El Diseño de Investigación:**

El diseño es una estrategia, un plan de trabajo que permite analizar y recabar la información referente a la investigación de una manera clara y concreta. En referencia al diseño de la investigación Sabino, (2007) señala:

El diseño es, pues, una estrategia general de trabajo que el investigador determina una vez que ya ha alcanzado suficiente claridad respecto a su problema y que orienta y esclarece las etapas que habrán de acometerse posteriormente” (p 63).

En base a lo anterior, el diseño de la investigación será de campo porque según (ob. Cit, p.67)

Se basan en informaciones o datos primarios, obtenidos directamente de la realidad. Su innegable valor reside en que a través de ellos el investigador puede cerciorarse de las

verdaderas condiciones en que se han conseguido sus datos, haciendo posible su revisión o modificación en el caso que surjan dudas respecto a su calidad.

Es decir, la información se recoge en el campo de trabajo, en el sitio donde ocurren los acontecimientos en el Municipio Libertador del Estado Carabobo. Específicamente en la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador.

### **Población y Muestra.**

#### **Población:**

Con respecto a la población, (Palella y Martins, 2012) indican:

La población en una investigación es el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones. La población puede ser definida como el conjunto finito o infinito de elementos, personas o cosas pertenecientes a una investigación y que generalmente suele ser inaccesible. (p.105)

La población de la presente investigación estará conformada por todos los contribuyentes de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Carabobo.

#### **Muestra:**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006) en el proceso de investigación cuantitativo, “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre la cual recolectarán datos y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión”. (p. 236). La muestra se tomo de manera no probabilista a criterio del investigador, según Arías (2006) “El muestreo intencional u opinático los elementos son escogidos con base en criterios o juicios preestablecidos por el investigador.” Por tal motivo la muestra estará representada a criterio del investigador por cuanto se tomo

como criterio a cien (100) comerciantes que hacen vida económica en el casco de Tocuyito.

### **Técnicas de recolección de datos**

Con respecto a las técnicas de recolección de datos la autora Bavaresco de Prieto (2006) señala “la investigación no tiene significado sin las técnicas de recolección de datos. Estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determinará las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados” (p. 95). Para recolectar la información y llevar a cabo la investigación se emplearán las siguientes técnicas.

### **Técnicas de revisión documental**

Con relación a la técnica de revisión documental Bavareco de Prieto (2006) señala:

La mayoría de las investigaciones deben recurrir o apoyarse en la técnica de la observación documental o bibliográfica. Tanto los libros, folletos, documentos, revistas, periódicos, entrevistas personales, foros, conferencias, simposio, mesas redondas, seminario muchas otras más, vienen a brindarle al lector (a) investigador (a), todo el soporte del marco teórico (bases teóricas y antecedentes de la investigación) lo que significa que se percata de lo que está escrito o que está relacionado con el tema que escogió como investigación (p. 99)

El presente estudio se realizará a través de la revisión de documentos en formato tradicional como por ejemplo: tesis de grado, libros, revistas,

artículos en publicaciones y periódicos, ponencias entre otras, así como documentos en formato digital vía Internet.

## **Encuesta**

Según Sabino (2007) “Se trata, por lo tanto, de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio para luego, mediante un análisis de tipo cuantitativo, sacar las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos” (p. 71).

En el presente estudio se utilizará la encuesta para llegar a la muestra seleccionada.

## **Instrumentos de Recolección de datos**

Así mismo Sabino (2007), indica “que un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información” (p. 99)

La Presente investigación usará como instrumento el cuestionario.

## **Cuestionario**

Para Bavareco de Prieto (2006) el cuestionario es “Un instrumento, herramienta o medio que recoge información (directa, por el (la) encuestador (a) e indirecta por el correo)” (p. 100) Por lo tanto, es importante resaltar que para la presente investigación se diseñará un cuestionario estructurado donde cada encuestado abordado podrá dar respuesta a las diferentes alternativas que se le ofrecen. Dicho cuestionario se diseñará con un total aproximado de 31 ítems, usando la escala Likert con alternativas a seleccionar siempre, frecuentemente, algunas veces, casi nunca y nunca, para la elaboración del mismo se tomó en cuenta el cuadro técnico metodológico de la operacionalización de los objetivos, donde cada ítems da

respuesta a las dimensiones de estudio tomando como base los indicadores que las conforman y así dar respuesta a los objetivos propuestos en la investigación.

## **Validez y Confiabilidad del Instrumento**

### **Validez**

Es el grado en que el instrumento construido para el desarrollo de la presente investigación mide las variables que se pretenden evaluar, para alcanzar lo anteriormente planteado se tomó en cuenta uno de los tres tipos de Validación que propone Albert (2007) específicamente la Validación de contenido que según este autor plantea que “Es el grado en que el instrumento refleja un dominio específico del contenido de lo que se mide.” (p.64). De allí es que el mismo autor plantea que la Validez de contenido radica principalmente en el juicio solo o con otros, “(...) lo primero es revisar cómo ha sido medida la variable por otros investigadores y en base de esa revisión elaborar un universo de Ítems posibles, consultando con investigadores familiarizados con la variable (jueces) para ver si el universo ha sido exhaustivo. La validez de contenido es cuantificable a través del empleo de índices de concordancia. A través de las evaluaciones de los jueces”. (p.104)

En la presente investigación se elaboró el instrumento respondiendo a este tipo de Validez, el investigador elaborará dicho instrumento tomando en cuenta las variables con sus dimensiones e indicadores tomando en consideración el cuadro técnico metodológico de la Operacionalización de los objetivos una vez elaborado será entregado a tres expertos y conocedores del contenido quienes de acuerdo a su juicio evaluarán el instrumento utilizando escala de concordancia que especificarán sus opiniones y correcciones en la elaboración del instrumento.

## Confiabilidad

Para estimar la confiabilidad que permita establecer la consistencia interna del instrumento se aplicará una prueba piloto a los miembros que integran la muestra seleccionada. a los resultados obtenidos en dicha prueba se le aplicará el coeficiente de Alfa de Cronbach, cuya formula es la siguiente:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{S^2i}{S^2T} \right) \text{ Donde :}$$

K= N° de Item  
Si= Varianza de los Ítems  
St= Varianza Total

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{S^2i}{S^2T} \right) = \frac{31}{30} \left( 1 - \frac{21,6591321}{536,425089} \right) = 1,0333333333 * 0,9596231934 = 0,991$$

Para la interpretación estadística de los resultados de la prueba piloto se utilizará la siguiente tabla de valores de rango y magnitud, cuyo valores están comprendidos entre cero (0) y uno (1), donde cero (0) indica una confiabilidad nula, mientras que uno (1) indica la máxima confiabilidad.

**Tabla A**

**Rangos y magnitudes. Confiabilidad del instrumento**

RANGOS	MAGNITUD
0,81 – 1,00	Muy Alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Moderada
0,21 – 0,40	Baja
0,01 – 0,20	Muy Baja

Fuente: Palella y Martins, 2006

## **Técnicas de Análisis de Datos**

Con respecto al análisis de los datos Sabino (2006) señala que

El procesamiento implica ya un agrupamiento de los mismos en unidades coherente, pero estas unidades necesitarán de un estudio minucioso de sus significados y sus relaciones para que luego puedan ser sintetizados en una globalidad mayor. Estas tareas constituyen, por lo tanto, las ultimas y necesarias etapas del trabajo (...) Para desarrollar la tarea analítica hay que tomar cada uno de los datos o conjunto homogéneos de datos obtenidos, e interrogarnos acerca de su significado, explorándolos y examinándolos mediante todos los métodos conocidos, en un trabajo que para obtener los mejores frutos debe ser paciente y minucioso (p. 133)

Así mismo (ob. Cit, p.134) menciona que existen análisis cuantitativo y lo define como es Toda la información numérica resultante de la investigación. Esta, luego del procedimiento que ya se habrá hecho, se nos presentará como un conjunto de cuadros, tablas, y medidas a las cuales se les ha calculado sus porcentajes y presentado convenientemente (p. 134)

Es por ello, que para analizar los datos recolectados se utilizará estadística descriptiva, y se representaran de forma porcentual tomando en cuenta las frecuencias absolutas, relativas y acumuladas en cada uno de los ítems. Es importante resaltar, que los datos se representaran a través de cuadros, gráficos de diagrama circular, y para la realización de los mismos se empleará paquetes estadísticos principalmente se empleará Excel 2007.

## **CAPITULO IV**

### **ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS**

Considerando lo expresado por Tamayo (2006) “Una vez recopilados los datos por los instrumentos diseñados para este fin es necesario procesarlos, elaborarlos matemáticamente ya que la cuantificación y su tratamiento estadístico nos permitirá llegar a conclusiones” (p. 187). De acuerdo a lo expresado en este capítulo se analizan e interpretan los datos y resultados obtenidos, de acuerdo a los objetivos planteados para la investigación donde se especifica por dimensión e indicador los resultados tomando en consideración cada una de las variables, una vez recabados los datos mediante la aplicación del instrumento utilizado que constaba de 31 ítems, además para el tratamiento de los resultados se utilizaron tablas de triple entrada, lo que permitió obtener frecuencias y porcentajes, con la finalidad de interpretarla y graficar los resultados de forma estadística y porcentual. En el mismo orden de ideas, la interpretación de los resultados se realizó sobre base de la información suministrada por los comerciantes que hacen vida en el casco de Tocuyito, Municipio Libertador; para la recolección de la información suministrada se fue directamente al sitio donde laboran para detectar las necesidades que ellos presentan con relación al pago de sus impuestos municipales ante la Dirección de Hacienda.

#### **Análisis de la variable efectividad del proceso de recaudación de impuestos**

**Variable:** Efectividad del Proceso de Recaudación de Impuestos

**Dimensión:** Impuesto de Actividades Económicas, Industriales, comerciales de servicio o índole similar.

**Indicadores:** Infraestructura, Personal, mobiliario y equipos, evaluación control, atención al contribuyente.

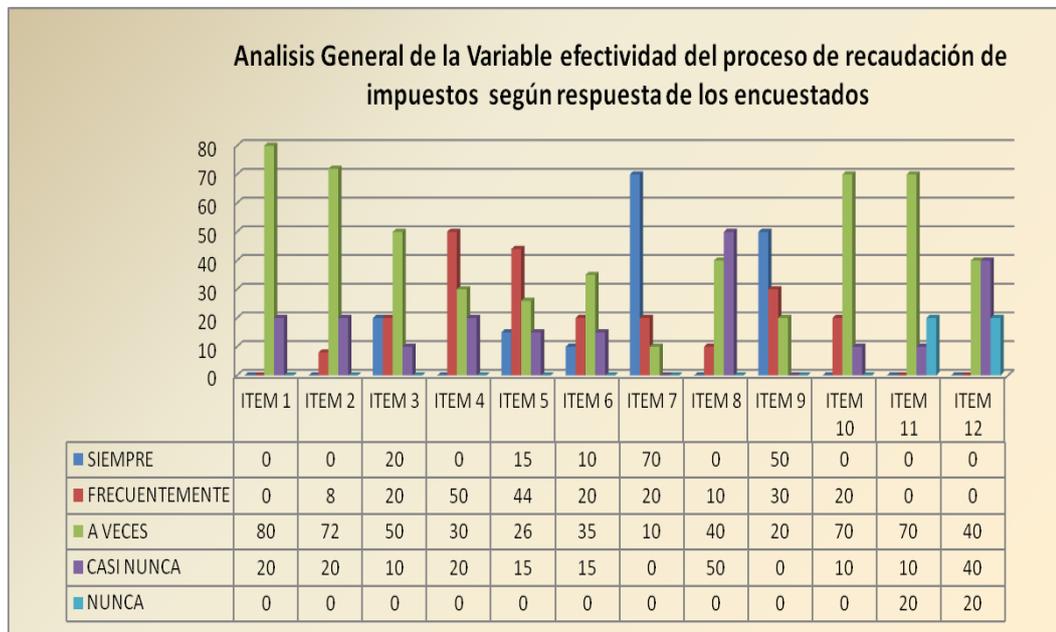
**Tabla N° 01**  
**Análisis de la variable efectividad del proceso de recaudación de impuestos**

N°	ITEMS
1	La Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador cuenta con infraestructura acorde para realizar los procesos de recaudación de impuestos.
2	El Contribuyente se siente cómodo en las oficinas de hacienda a la hora de pagar sus impuestos
3	Observas que el personal que labora en la dirección de Hacienda ésta entrenado para los cargos que ejercen.
4	La atención que brinda el personal de recaudación de impuesto de la dirección de hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador al contribuyente es la adecuada.
5	El Mobiliario de la Dirección de Hacienda es el más adecuado para brindarle al contribuyente comodidad a la hora de pagar sus impuestos
6	Los equipos tecnológicos y de computación con que cuenta la dirección de hacienda son los a más acordes para agilizar los procesos de recaudación de impuestos
7	Consideras que los procesos de recaudación impuestos deben ser evaluados permanentemente con la finalidad de perfeccionarlos en pro de ofrecer la mejor atención al contribuyente.
8	Según su opinión el proceso de recaudación de impuestos Municipales es eficiente
9	Según su opinión el proceso de recaudación de impuestos municipales debe ser más controlado por las autoridades competentes
10	Con que frecuencia es visitado por los fiscales de la dirección de Hacienda.
11	La atención que se le brinda al contribuyente es considerada y efectiva
12	La atención que el funcionario de Hacienda brinda al contribuyente está orientada a incentivar el pago de impuestos.

TABLA DE RESPUESTAS														
Categorías	Códigos	ITEMS												Porcentaje
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
SIEMPRE	5	0	0	20	0	15	10	70	0	50	0	0	0	14
FRECUENTEMENTE	4	0	8	20	50	44	20	20	10	30	20	0	0	19
A VECES	3	80	72	50	30	26	35	10	40	20	70	70	40	46
CASI NUNCA	2	20	20	10	20	15	15	0	50	0	10	10	40	18
NUNCA	1	0	0	0	0	0	20	0	0	0	0	20	20	3
														100%

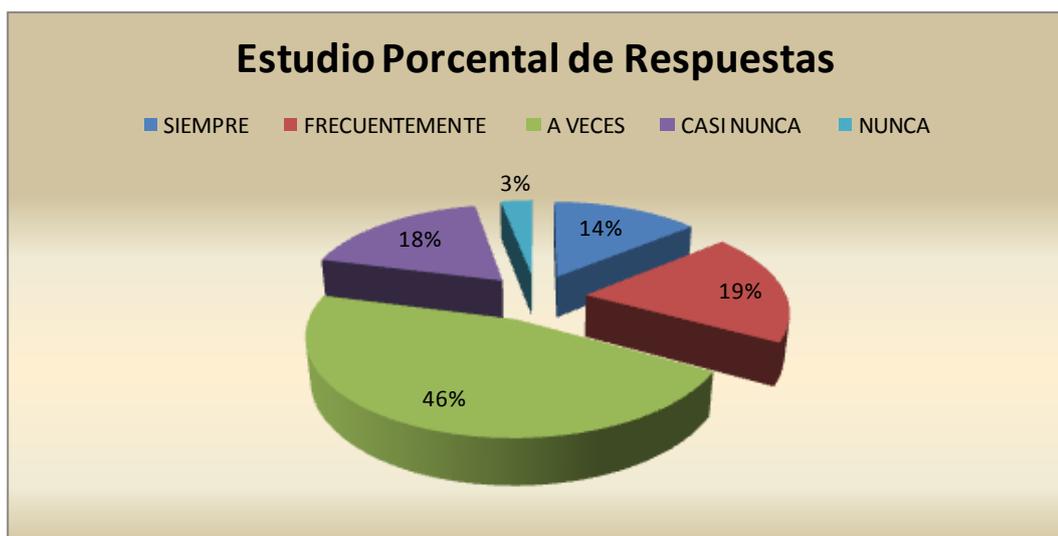
Fuente: Instrumento aplicado por el investigador (Prado, 2016)

**GRAFICO 01: Análisis de la variable efectividad del proceso de recaudación de impuestos, según las respuestas dadas**



Fuente: Instrumento aplicado por el investigador (Prado, 2016)

**GRAFICO 1.1: Análisis porcentual de la variable efectividad del proceso de recaudación de impuestos, según las respuestas dadas**



Fuente: Instrumento aplicado por el investigador (Prado, 2016)

**Interpretación:** Al analizar la variable efectividad del proceso de recaudación de impuesto de la dimensión impuesto de actividades económicas, industriales, comerciales de servicio o índole similar se observa según los porcentajes en las respuestas dadas por los encuestados que solo a veces en un 46% los procesos tributarios municipales en el municipio Libertador se ven influenciados por la infraestructura, los equipos, mobiliario, capacitación del personal; es de resaltar que un 19% de los encuestados también coincidieron que los procesos administrativos en la recaudación de impuestos deben ser evaluados permanentemente, para ir perfeccionando el proceso y brindar mayor efectividad a los contribuyentes, los cuales un 14% de ellos indico que la recaudación de impuesto debe ser controlada por las autoridades en dicho, otro indicador que avala la presente investigación fue que los contribuyentes manifestaron en un 18% que casi nunca y otro 3% que nunca La atención que se le brinda es considerada y efectiva, lo que no incentiva ni motiva el pago de impuestos.

### **Variable Características del Sistema de Recaudación de Impuestos**

**Variable:** Características del Sistema de Recaudación de Impuestos

**Dimensión:** Sistemas Manuales

**Indicadores:** Presencial, Visita a establecimientos comerciales, Bancos, expediente de contribuyentes.

Tabla N° 02

**Análisis de la variable características del Sistema de Recaudación de Impuestos de la dimensión sistemas manuales**

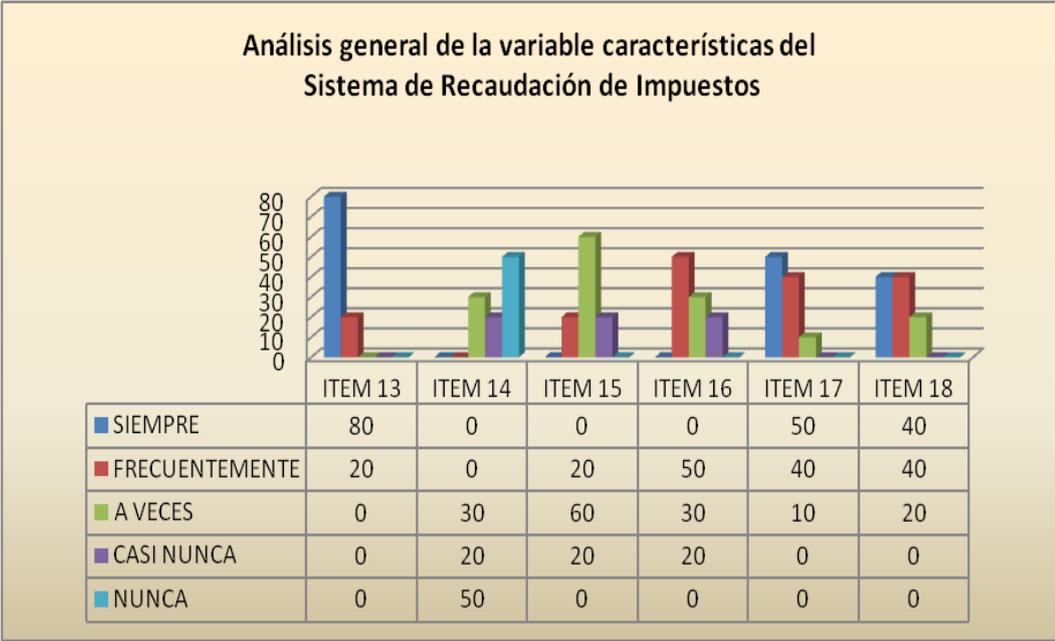
N°	ITEMS
13	Para el pago de impuestos se requiere que el contribuyente esté presente en la Dirección de Hacienda
14	consideras que la presencia del contribuyente es indispensable para el pago efectivo de impuestos
15	La Dirección de Hacienda visita constantemente los establecimientos comerciales para brindar asesoría al contribuyente sobre sus impuestos a pagar
16	Consideras que las visitas a los establecimientos comerciales es necesaria para cultivar y fortalecer una cultura tributaria en los contribuyentes
17	El contribuyente requiere asistir a los bancos afiliados a la Dirección de Hacienda para pagar sus impuestos
18	El contribuyente cuenta con un expediente en la Dirección de Hacienda para realizar un seguimiento al pago de impuestos.

TABLA DE RESPUESTAS								
Categorías	Códigos	ITEMS						Porcentaje
		13	14	15	16	17	18	
SIEMPRE	5	80	0	0	45	50	40	29
FRECUENTEMENTE	4	20	0	20	40	40	40	28
A VECES	3	0	30	60	15	10	20	25
CASI NUNCA	2	0	20	20	0	0	0	10
NUNCA	1	0	50	0	0	0	0	8
								100%

Fuente: Instrumento aplicado por el investigador (Prado, 2016)

Gráfico N° 02

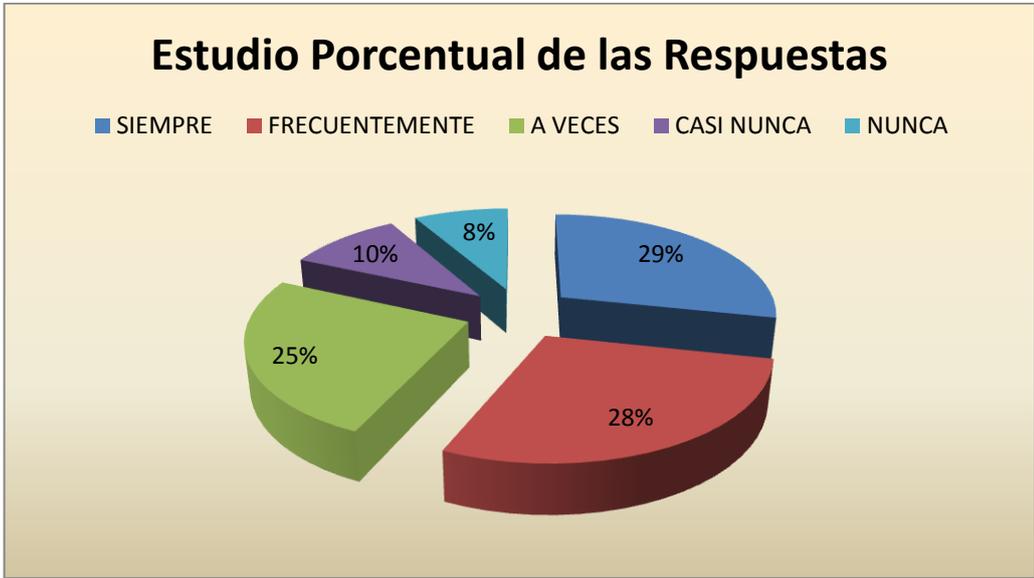
**Análisis de la variable características del Sistema de Recaudación de Impuestos  
Dimensión: Sistemas Manuales**



Fuente: Instrumento aplicado por el investigador (Prado, 2016)

**Gráfico N° 2.1**

### Análisis Porcentual de la variable características del Sistema de Recaudación de Impuestos Dimensión Sistemas Manuales



Fuente: Instrumento aplicado por el investigador (Prado, 2016)

**Interpretación:** Al analizar la variable características del sistema de recaudación de impuestos se puede evidenciar que un 29% de los

encuestaron manifestaron que siempre se le requiere al contribuyente estar presente en la Dirección de Hacienda para pagar sus impuestos mientras, así mismo es necesario que la Dirección de Hacienda visite constantemente los establecimientos comerciales para brindar asesoría al contribuyente sobre sus impuestos a pagar, también consideran que siempre son necesarias las visitas a los establecimientos comerciales para cultivar y fortalecer una cultura tributaria en los contribuyentes, también recomiendan que debe existir un expediente manual con los recaudos y pagos del contribuyente para llevar el control de los pagos que realiza; Dentro del mismo orden de ideas también es importante señalar que un 28% manifestó que frecuentemente es necesario, un 25% manifestó que no es indispensable la presencia del contribuyentes de manera directa para pagar los impuestos, un 10 % casi nunca y un 8% nunca.

**Variable Características del Sistema de Recaudación de Impuestos**

**Variable:** Características del Sistema de Recaudación de Impuestos

**Dimensión:** Sistemas Digitales

**Indicadores:** A Distancia, Sistemas informáticos, Transferencias, Expedientes Digitales, puntos de venta.

**Tabla N° 03**

**Análisis de la variable características del Sistema de Recaudación de Impuestos de la Dimensión Sistemas Digitales**

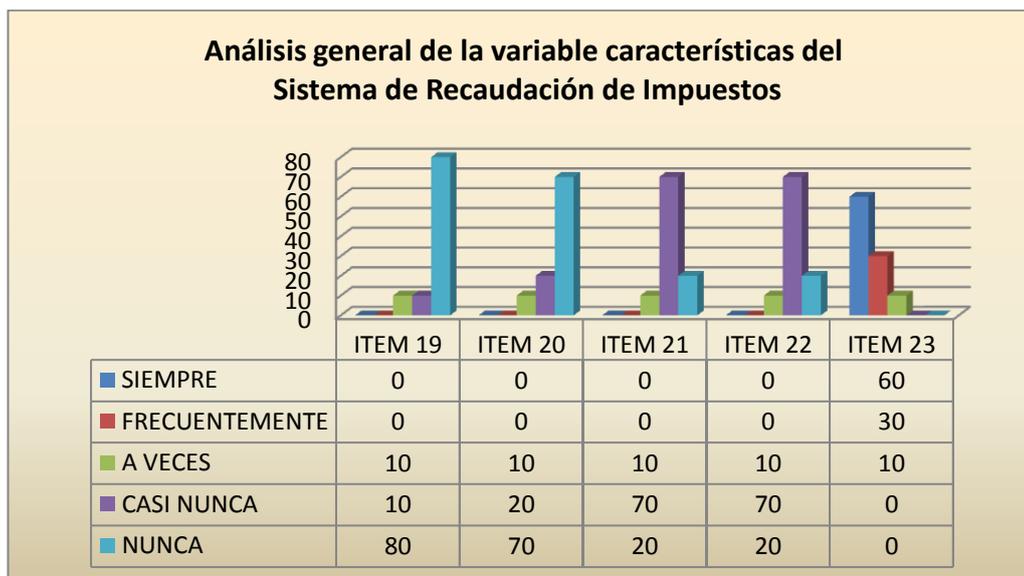
N°	ITEMS
19	Cuentas con sistemas digitales que le permita al contribuyente realizar el pago de impuestos a distancia y en tiempo real
20	Se cuenta con sistemas informáticos de alta tecnología para que el contribuyente realice el pago de impuestos de manera efectiva sin necesidad de colas
21	El contribuyente esta autorizado para pagar sus impuestos a través del uso de transferencias vía internet.

22	Los expedientes del contribuyentes son llevados a través de usuarios digitales para fácil acceso del contribuyente a la hora de una solvencia municipal						
23	Cuenta la Dirección de Hacienda con puntos de venta eficaces de diversos bancos.						
TABLA DE RESPUESTAS							
Categorías	Códigos	ITEMS					Porcentaje
		19	20	21	22	23	
SIEMPRE	5	0	0	0	0	0	12%
FRECUENTEMENTE	4	0	0	0	0	0	6%
A VECES	3	10	10	10	10	10	10%
CASI NUNCA	2	10	10	20	70	70	34%
NUNCA	1	80	80	70	20	20	38%
							100%

Fuente: Instrumento aplicado por el investigador (Prado, 2016)

Gráfico N° 03

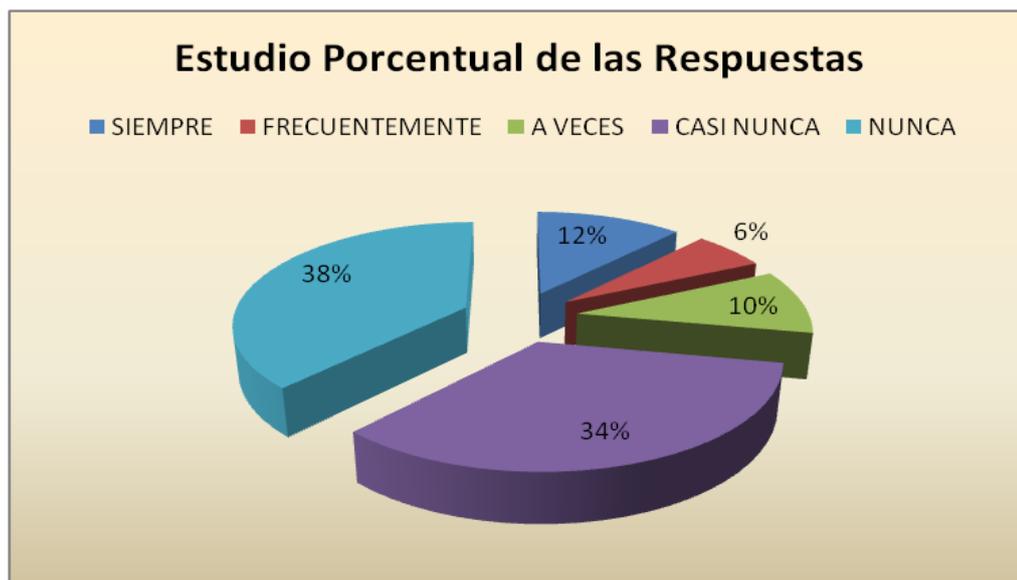
**Análisis de la variable características del Sistema de Recaudación de Impuestos de la Dimensión Sistemas Digitales**



Fuente: Instrumento aplicado por el investigador (Prado, 2016)

Gráfico N° 3.1

**Análisis de la variable características del Sistema de Recaudación de Impuestos de la Dimensión Sistemas Digitales**



Fuente: Instrumento aplicado por el investigador (Prado, 2016)

**Interpretación:** Al analizar la variable características del sistema de recaudación de impuestos de la dimensión sistemas digitales se puede evidenciar que un 38% de los encuestados manifestaron que nunca cuentan con un sistema digital que les permita al contribuyente realizar los pagos a distancia, en tiempo real de manera efectiva, sin necesidad de largas colas y a través de transferencias bancarias vía internet, que permita al mismo tiempo llevar un expediente digital de fácil acceso que emita y descargue de manera directa la solvencia municipal, un 34% manifestó que casi nunca lo descrito se desarrolla, un 10% de los encuestados manifestaron que solo a veces; ahora bien es de resaltar que los contribuyentes manifestaron 12% que cuentan con puntos de venta para pagar frecuentemente, y un 6% que solo a veces cuentan de manera efectiva con los puntos de venta.

## Variable Características del Sistema de Recaudación de Impuestos

**Variable:** Características del Sistema de Recaudación de Impuestos

**Dimensión:** Sistemas Digitales

**Indicadores:** Presencial y a distancia, recibos y transferencias, expedientes manuales y digitales.

**Tabla N° 04**

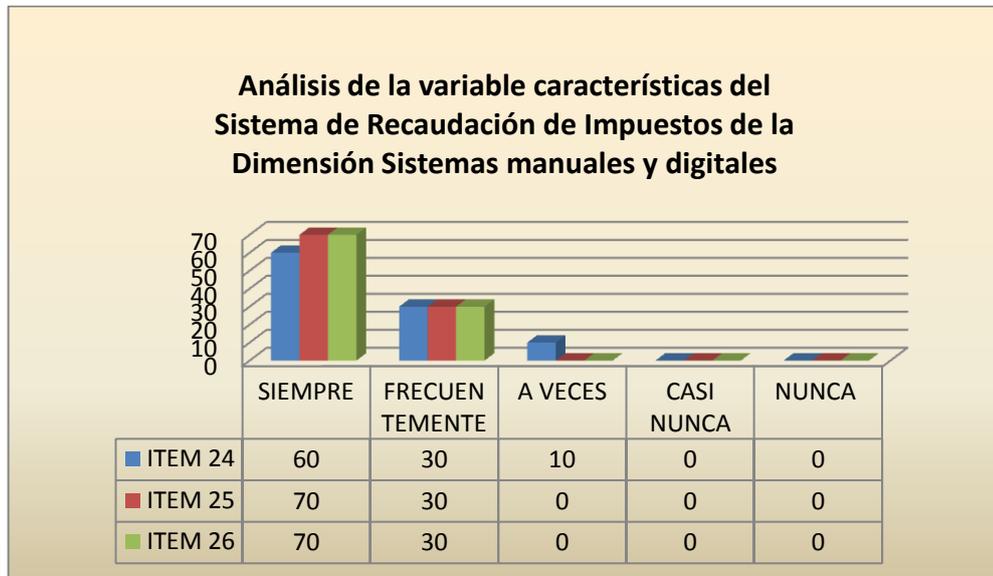
### Análisis de la variable características del Sistema de Recaudación de Impuestos de la Dimensión Sistemas manuales y digitales

N°	ITEMS				
24	Consideras necesario que la Dirección de Hacienda aplique sistemas mixtos: Manuales y Digitales para tramitar el pago de impuestos				
25	Es permitido la presentación de recibos bancarios y transferencias a la hora que el contribuyente paga				
26	Los expedientes del contribuyente son llevados de manera manual.				
TABLA DE RESPUESTAS					
Categorías	Códigos	ITEMS			Porcentaje
		24	25	26	
SIEMPRE	5	60	70	70	67%
FRECUENTEMENTE	4	30	30	30	30%
A VECES	3	10	0	0	3%
CASI NUNCA	2	0	0	0	0%
NUNCA	1	0	0	0	0%
					100%

Fuente: Instrumento aplicado por el investigador (Prado, 2016)

**Grafico N° 04**

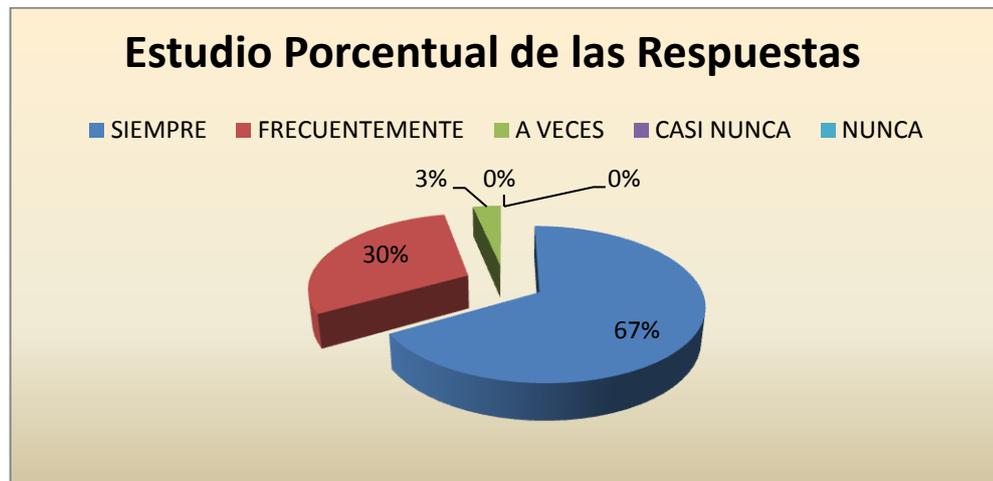
**Análisis de la variable características del Sistema de Recaudación de Impuestos de la Dimensión Sistemas manuales y digitales**



Fuente: Instrumento aplicado por el investigador (Prado, 2016)

**Grafico N° 4.1**

**Análisis de la variable características del Sistema de Recaudación de Impuestos de la Dimensión Sistemas manuales y digitales**



Fuente: Instrumento aplicado por el investigador (Prado, 2016)

**Interpretación:** Al analizar la variable características del sistema de recaudación de impuestos de la dimensión sistemas manuales y digitales se puede evidenciar que un 67% de los encuestados manifestaron que es necesario que la Dirección de Hacienda aplique sistemas mixtos: Manuales y Digitales para tramitar el pago de impuestos, según lo planteado por los encuestados es necesario que sea permitido la presentación de recibos bancarios y transferencias a la hora que el contribuyente paga por lo tanto es necesario según su opinión que los expedientes sean llevados de manera digital y manual; un 30% de los encuestados manifestaron que frecuentemente es necesario mientras que un 3% manifestó que solo a veces, pero se observa claramente que existe disposición del contribuyente hacia el fortalecimiento de esos dos sistemas el manual y el digital con la finalidad de agilizar el proceso de recaudación de impuestos.

**Tabla N° 05**

**Análisis de la variable estrategias metodológicas  
De la dimensión Fortalecimiento de la Cultura Tributaria**

N°	ITEMS
27	Es necesario incentivar con algún beneficio al contribuyente para fortalecer la cultura tributaria
28	Son necesarios los incentivos de manera permanente en el contribuyente para incentivar el pago a tiempo de impuestos en la Municipalidad
29	Se dictan talleres a los contribuyentes como estrategia para asesorarlos de manera permanente sobre lineamientos legales en el cumplimiento fiscal.
30	Los cursos son necesarios para capacitar al personal de la Dirección de Hacienda sobre atención al contribuyente
31	consideras que el establecimiento de estrategias metodológicas para el fortalecimiento de la cultura tributaria en el contribuyente son necesarias

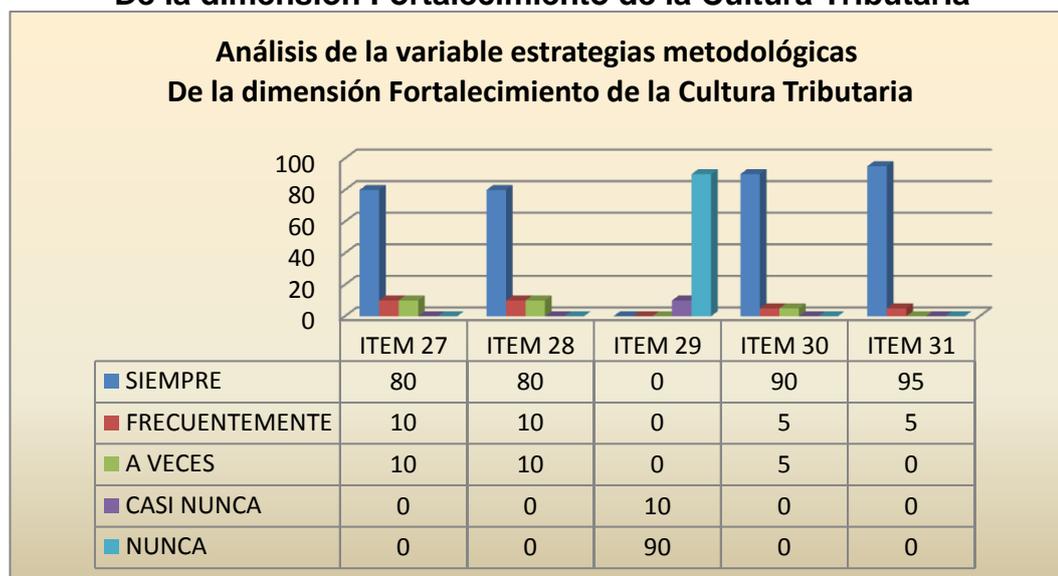
para evitar la evasión fiscal y mejorar los sistemas y procesos fiscales

TABLA DE RESPUESTAS								
Categorías	Códigos	ITEMS						Porcentaje
		27	28	29	30	31		
SIEMPRE	5	80	80	0	90	95		69%
FRECUENTEMENTE	4	10	10	0	5	5		6%
A VECES	3	10	10	0	5	0		5%
CASI NUNCA	2	0	0	10	0	0		2%
NUNCA	1	0	0	90	0	0		18%
								100%

Fuente: Instrumento aplicado por el investigador (Prado, 2016)

Grafico N° 05

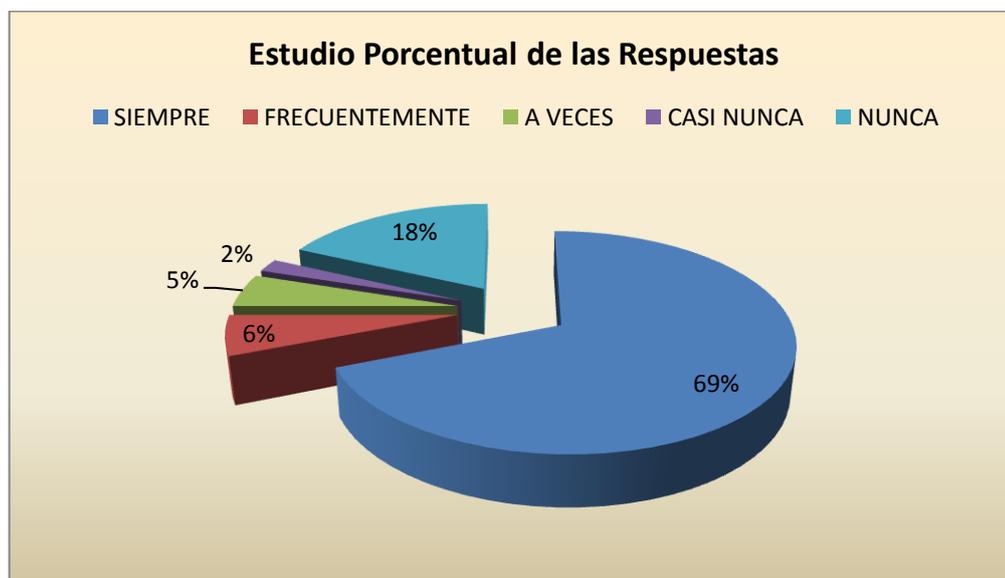
**Análisis de la variable estrategias metodológicas  
De la dimensión Fortalecimiento de la Cultura Tributaria**



Fuente: Instrumento aplicado por el investigador (Prado, 2016)

Grafico N° 5.1

**Análisis de la variable estrategias metodológicas  
De la dimensión Fortalecimiento de la Cultura Tributaria**



Fuente: Instrumento aplicado por el investigador (Prado, 2016)

**Interpretación:** Al analizar la variable estrategias metodológicas de la dimensión fortalecimiento de la cultura tributaria, se observa que un 69% de los encuestados manifestaron que siempre es necesario incentivar con algún beneficio al contribuyente para fortalecer la cultura tributaria, entre los que destacan los incentivos de manera permanente en el contribuyente para incentivar el pago a tiempo de impuestos en la Municipalidad, otro indicador importante para los encuestados es que se dicten talleres a los contribuyentes como estrategia para asesorarlos de manera permanente sobre lineamientos legales en el cumplimiento fiscal, otro indicador que los encuestaron manifestaron que siempre es necesario cursos para capacitar al personal de la Dirección de Hacienda sobre atención al contribuyente, por lo tanto también manifestaron que el establecimiento de estrategias metodológicas para el fortalecimiento de la cultura tributaria en el contribuyente son necesarias para evitar la evasión fiscal y mejorar los sistemas y procesos fiscales un 6% manifestó que frecuentemente lo antes descrito es necesario aplicarlo en la Dirección de Hacienda y un 5% indico que solo a veces; por cuanto un 18% el proceso de recaudación de impuestos.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Una vez analizados los resultados obtenidos de los datos suministrados por cien contribuyentes que hacen vida en el Municipio Libertador para el estudio que tenía como finalidad, proponer estrategias metodológicas a la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Carabobo para el fortalecimiento de la cultura tributaria en los contribuyentes, evitando de este modo la evasión fiscal se llegó a las siguientes conclusiones de acuerdo a los objetivos planteados:

En relación al objetivo que tenía que ver con diagnosticar la efectividad del proceso de recaudación del impuesto sobre actividades económicas, industriales, comerciales, de servicio o de índole similar llevadas a cabo por la Dirección de Hacienda de la alcaldía del municipio Libertador del estado Carabobo donde se tomo en consideración la variable efectividad del proceso de recaudación de impuesto en la dimensión impuesto de actividades económicas, industriales, comerciales de servicio o índole similar se observó que solo a veces los procesos tributarios municipales en el municipio Libertador se ven influenciados por la infraestructura, los equipos, mobiliario, capacitación del personal ya que los impuestos deben ser cancelados mensualmente por el contribuyente; es de resaltar que según los contribuyentes los procesos administrativos en la recaudación de impuestos deben ser evaluados permanentemente, para ir perfeccionando el proceso, brindando mayor efectividad a los contribuyentes, por lo tanto deben de ser controlados constantemente por las autoridades y la atención debe mejorar ya que la atención que se le brinda actualmente es poco considerada y efectiva, lo que no incentiva ni motiva el pago de impuestos.

Ahora bien, al analizar el segundo objetivo que tiene que ver con describir las características del sistema de recaudación de impuestos sobre las actividades económicas, industriales, comerciales, de servicio o de índole similar utilizados por la alcaldía en estudio, los contribuyentes manifestaron para la variable características del Sistema de Recaudación de Impuestos que es un sistema de recaudación que requiere necesariamente la presencia del contribuyente en la Dirección de Hacienda para pagar sus impuestos, en su defecto otra persona debidamente autorizada para realizar dicho pago, no es un sistema totalmente automatizado ni digital, en su mayoría es manual cuenta con puntos de ventas, pero a pesar de ello no se agiliza el proceso de manera efectiva lo que origina largas colas para pagar.

En el mismo orden de ideas es así mismo es necesario que la Dirección de Hacienda visite constantemente los establecimientos comerciales para brindar asesoría al contribuyente sobre sus impuestos a pagar, también consideran que siempre son necesarias las visitas a los establecimientos comerciales para cultivar y fortalecer una cultura tributaria en los contribuyentes, también recomiendan que debe existir un expediente manual con los recaudos y pagos del contribuyente para llevar el control efectivo de los pagos que realiza; de igual manera es necesario contar con un sistema computarizado que le permita al contribuyente realizar los pagos a distancia, en tiempo real de manera efectiva, sin necesidad de largas colas y a través de transferencias bancarias vía internet, que permita al mismo tiempo llevar un expediente digital de fácil acceso que emita y descargue de manera directa la solvencia municipal, por lo tanto, es indispensable que un sistema mixto de recaudación es decir que exista un expediente manual del contribuyente en la Dirección de Hacienda y al mismo tiempo un sistema computarizado que le permita cancelar sus impuestos e imprimir sus solvencias a distancia en tiempo real que a través de la creación de un usuario pueda cancelar a través de

transferencias y no se haga necesario la presencia del contribuyente en las instalaciones de la Dirección de Hacienda a la hora de cancelar sus impuestos.

Finalmente, cuando se desarrolla el tercer y último objetivo que tiene que ver con diseñar estrategias metodológicas a la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Carabobo para el fortalecimiento de la cultura tributaria en los contribuyentes evitando de este modo la evasión fiscal, los contribuyentes participaron en este proyecto dando sus sugerencias a través del instrumento aplicado, lo que permitió idear un conjunto de estrategias entre las que se destacan incentivar con algún beneficio al contribuyente como rebajas en sus impuestos por pronto pago u otros beneficios e incentivos para fortalecimiento de la cultura tributaria, otro indicador importante para los encuestados es que se dicten talleres a los contribuyentes como estrategia para asesorarlos de manera permanente sobre lineamientos legales en el cumplimiento fiscal, otro indicador para la propuesta son cursos para capacitar al personal de la Dirección de Hacienda sobre atención al contribuyente para una óptima función, trato y atención; igualmente el contribuyente considera necesarias para evitar la evasión fiscal y mejorar los sistemas y procesos fiscales: tecnología de punta y sistemas computarizados para pagar los impuestos sin necesidad de ir a la Dirección de Hacienda para pagar sus impuestos.

## RECOMENDACIONES

Una vez concluido el proceso investigativo como base previa para el desarrollo del presente estudio que pretende proponer estrategias metodológicas a la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Carabobo para el fortalecimiento de la cultura tributaria en los contribuyentes evitando de este modo la evasión fiscal se recomienda:

- ✓ Crear un sistema digital a través de un Software que permita al contribuyente realizar todos los procesos tributarios de manera digital y en tiempo real sin necesidad de hacer acto de presencia mensualmente en la Dirección de Hacienda.
- ✓ Brindar apoyo y asesoría técnica y legal al contribuyente en sus establecimientos comerciales para estrechar y afianzar lazos de cooperación mutua.
- ✓ Informar a los contribuyentes mensualmente el monto de la recaudación mensual y en que se invierten sus tributos en el Municipio.
- ✓ Capacitar al personal en talleres de crecimiento personal y atención al público y al contribuyente en general para garantizar un servicio de primera calidad, eficaz y eficiente.
- ✓ Establecer incentivos mensuales a los contribuyentes por pronto pago.
- ✓ Realizar control y evaluación permanente del proceso de recaudación de impuestos con la finalidad de mejorar los servicios permanentemente.



## **CAPITULO V**

### **FORMULACIÓN DE LA PROPUESTA**

**Estrategias metodológicas dirigidas a la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Carabobo para el fortalecimiento de la cultura tributaria en los contribuyentes evitando de este modo la evasión fiscal.**

#### **Consideraciones generales**

Luego de conocer las necesidades presentadas por los contribuyentes en el proceso de la investigación previa con relación al proceso de recaudación de impuestos llevado a cabo por la Dirección de Hacienda del Municipio Libertador del Estado Carabobo, se presenta en este capítulo un conjunto de estrategias metodológicas como sugerencias para mejorar y fortalecer la cultura tributaria en contribuyentes del municipio Libertador con la finalidad de crear y afianzar en ellos el pago puntual y efectivo de sus tributos municipales.

La presente propuesta está orientada a aportar a la Dirección de Hacienda del Municipio Libertador una serie de ideas como sugerencias aportadas por el autor del presente estudio y los mismos contribuyentes encuestados en el mismo proceso de investigación. La cual consta de tres elementos básicos que influirían directamente en la actitud del contribuyente, los cuales sienten el deseo de pagar sus impuestos pero que muchas veces

no son tratados como se merecen por las exigencias de la Dirección de Hacienda y por las largas colas a la hora de pagar sus impuestos que fueron las quejas a las que pusieron más hincapié para que sean solucionadas.

## **Modelo Operativo de la Propuesta**

### **Objetivo General:**

Mejorar el sistema de recaudación de impuestos a través del diseño de estrategias metodológicas dirigidas a la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Carabobo para el fortalecimiento de la cultura tributaria en los contribuyentes evitando de este modo la evasión fiscal.

### **Objetivos Específicos:**

- Priorizar los requerimientos del contribuyente como el eje central del proceso de recaudación de impuesto.
- Establecer los mecanismos necesarios para el mejoramiento del proceso de recaudación de impuesto en pro de atender los requerimientos del contribuyente.
- Diseñar las estrategias metodológicas para su aplicación a mediano y largo plazo ofreciendo al contribuyente mejoras en el proceso de

recaudación de impuesto y así incentivarlo a pagar sus impuestos de manera puntual y efectiva.

**Misión:**

La presente propuesta es un instrumento de consulta ideada para la Dirección de Hacienda del Municipio Libertador, como recurso intelectual de investigación que orienta sobre las principales acciones a tomar en consideración para mejorar y agilizar los procesos de recaudación de impuestos en pro de ofrecer a los contribuyentes un mejor servicio.

**Visión:**

Llegar a ser una propuesta que ofrezca un conjunto Estrategias metodológicas dirigidas a la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Carabobo para el fortalecimiento de la cultura tributaria en los contribuyentes evitando de este modo la evasión fiscal, y contribuyendo a una mejor y efectiva recaudación de impuestos tendientes a mejorar la calidad de vida de los habitantes del Municipio Libertador.

**Desarrollo de los Objetivos de la Propuesta**

- **Priorizar los requerimientos del contribuyente como el eje central del proceso de recaudación de impuesto.**

Con relación a este objetivo la investigación arrojó los siguientes requerimientos:

**A)** Implementar un sistema de recaudación de impuestos efectivo a través de la creación de un Software que les permita de manera rápida: registrarse, pagar y solicitar solvencias municipales posteriores a su pago sin necesidad de asistir a la dirección de hacienda y en tiempo real.

**B)** Que la atención que se brinda al contribuyente mejore y se logre erradicar las largas colas para pagar los impuestos en la Dirección de Hacienda.

**C)** Recibir visitas periódicas de los funcionarios de la Dirección de Hacienda en los locales comerciales con la finalidad de brindarle al contribuyente Asesoría técnica, legal y financiera para incentivar el pago efectivo de sus impuestos.

**D)** Capacitar al personal de la Dirección de Hacienda en todos los aspectos relacionados con crecimiento personal, atención cordial y efectiva, al contribuyente.

**E)** Crear mecanismos que incentiven al contribuyente por pronto y efectivo pago a través de rebajas en el pago de sus impuestos.

**F)** Control y supervisión permanente de las funciones del personal que labora en la Dirección de Hacienda

**G)** Crear mecanismos de sanción permanente en la evasión de impuestos por parte de los contribuyentes.

Ahora bien, una vez detallado los requerimientos y solicitudes que hace el contribuyente se busca desarrollar el segundo objetivo que tiene que ver con:

- **Establecer los mecanismos necesarios para el mejoramiento del proceso de recaudación de impuesto en pro de atender los requerimientos del contribuyente.**

En el mismo orden de ideas y tomando en consideración el requerimiento que tiene que ver con:

**A)** Implementar un sistema de recaudación de impuestos efectivo a través de la creación de un Software que les permita de manera rápida: registrarse, pagar y solicitar solvencias municipales posteriores a su pago sin necesidad de asistir a la Dirección de Hacienda y en tiempo real.

Es importante señalar en este requerimiento que hace el contribuyente es fácil de cumplir si se aplica el principio estratégico de ganar ganar por cuanto, en la Alcaldía del Municipio Libertador se cuenta con una dirección de informática que podrían junto a un equipo multidisciplinario desarrollar un software haciendo uso de una página web de manera segura y rápida donde el contribuyente efectivamente pueda registrarse, pagar sus impuestos y solicitar vía digital cualquier constancia y solvencia que requiera en un momento determinado.

De igual forma, podría solicitarse a cualquier universidad pública del país en el caso específico podría solicitar el apoyo a la Universidad de Carabobo con estudiantes en el área de computación que requieran hacer sus pasantías y presentar como tesis un software con aplicaciones específicas para el registro a través de bases de datos de contribuyentes, se les permita de igual forma pagar sus impuestos vía internet y solicitar el soporte vía digital de sus pagos y solvencias; lo que, ahorraría costos y daría la oportunidad a estudiantes a través de un convenio institucional entre la Alcaldía del Municipio Libertador y la universidad para que un grupo de estudiantes concluyan sus carreras de manera exitosa y aportando un

granito de arena a las instituciones públicas del estado Venezolano, siendo ejemplo a otras Alcaldías en el Desarrollo de uno de los más modernos sistemas digitales para pagar impuesto siguiendo el ejemplo del portal SENIAT.

Ahora bien, en relación al literal **B)** que tiene que ver con la atención que se brinda al contribuyente para erradicar las largas colas a la hora de pagar los impuestos en la Dirección de Hacienda, es necesario que mientras se logre la creación del software que se plantea en el literal A) es necesario que se le permita al contribuyente acceder a una gama de propuestas entre las que destacan las transferencias bancarias vía internet, para lo cual se requiere que la Dirección de Hacienda ponga a la disposición una gama muy variada de entidades bancarias para garantizarle a la institución y al contribuyente que el pago se haga efectivo el mismo día en que se realiza y pueda a través de una gama de líneas telefónicas y correos electrónicos informar que ya cancelo los impuestos a la Dirección de Hacienda y ésta le envíe su soporte de acuse recibo como constancia del pago de sus impuestos; así se solventaría en gran parte las largas colas.

Otra opción es la creación de más taquillas de pago adicionales a las tres taquillas permanentes con que cuenta la Dirección de Hacienda, tanto internas dentro de las instalaciones como externas en sitios estratégicos y protegidos del Municipio Libertador.

Otro requerimiento importante es el que se plantea en el literal **C)** que tiene que ver con recibir visitas periódicas de los funcionarios de la Dirección de Hacienda en los locales comerciales con la finalidad de brindarle al contribuyente asesoría técnica, legal y financiera para incentivar el pago efectivo de sus impuestos, este literal es muy esencial que debe plantearse

también con el literal **D)** que tiene que ver con capacitar al personal de la Dirección de Hacienda en todos los aspectos relacionados con crecimiento personal, atención cordial, efectiva al contribuyente y aspectos legales referidos a todo lo relativo a impuestos y procedimientos administrativos con la finalidad de brindar mejor atención y asesoría al contribuyente para lo cual se podría capacitar al personal solicitando apoyo a los profesionales de la misma Dirección de Hacienda que tengan experiencia en el área así mismo solicitar el apoyo de otras direcciones en el área legal como la Sindicatura con sus especialistas en el área de derecho para asesorar a los funcionarios que atienden de manera directa al contribuyente y así brindar la mayor y mejor asesoría y atención personalizada a los contribuyentes para que sientan seguridad a la hora de pagar sus rentas.

Otro requerimiento importante es que se le brinde al contribuyente lo que se plantea en el literal **E)** que tiene que ver con crear mecanismos que incentiven al contribuyente por pronto y efectivo pago a través de rebajas en el pago de sus impuestos, crear los mecanismos legales a través del Concejo Municipal para normar este beneficio que se le otorgue al mejor contribuyente por zonas de desarrollo como manera de incentivar a los demás contribuyentes a pagar sus impuestos a tiempo de manera rápida y efectiva.

Es muy indispensable tomar en consideración lo que se plantea en el literal **F)** de requerimientos y es el control y supervisión permanente de las funciones del personal que labora en la Dirección de Hacienda, para ello es necesario contar con el apoyo de los mismos contribuyentes que a través de un buzón de sugerencias, a través de un correo electrónico o una llamada telefónica se pueda denunciar cualquier acto de corrupción o mal proceder de alguno de los funcionarios que erradamente puedan cometer una

irregularidad administrativa en contra de la institución y sobre todo que puedan violentar los derechos y patrimonio de los contribuyentes; así mismo sugerimos solicitar apoyo a la dirección de auditoría interna de la Alcaldía para garantizar el efectivo control y fiscalización de todos los procedimientos administrativos que desarrollan los funcionarios de la Dirección de Hacienda.

Para concluir otra sugerencia o requerimiento que los contribuyentes se plantan en el literal **G)** y es crear mecanismos de sanción permanente en la evasión de impuestos por parte de los contribuyentes, es decir que es necesario que se norme de manera legal a través de una legislación municipal la forma de sancionar de manera efectiva a los contribuyentes que se retrasan en los pagos de impuestos y sobre todo a aquellos que nunca cancelan sus impuestos como una medida para respetar a los que si cancelan sus impuestos de manera efectiva.

**Diseñar las estrategias metodológicas para su aplicación a mediano y largo plazo ofreciendo al contribuyente mejoras en el proceso de recaudación de impuesto y así incentivarlo a pagar sus impuestos de manera puntual y efectiva.**

Estrategia	Recurso Humano requerido	Recurso Técnico necesario
Creación de un Software para registrar al contribuyente, pagar, consultar deuda y solicitar solvencias municipales.	Personal de la Dirección de Informática Alcaldía  Estudiantes de Computación como apoyo técnico	*Equipos de Computación  *Conexión a Internet  * Paquete Informático para crear el Software

Estrategia	Recurso Humano requerido	Recurso Técnico necesario
<p>Mejor atención al contribuyente y erradicar las largas colas para pagar los impuestos en la Dirección de Hacienda.</p>	<p>Personal de Hacienda</p>	<p>Mejores Sistemas de información: Internet, Transferencias, Puntos de Ventas, Abrir más taquillas de pago, Activar medios de comunicación Directa: Teléfonos, Correos electrónicos</p>
<p>Capacitar al personal de la Dirección de Hacienda en todos los aspectos relacionados con crecimiento personal, atención cordial y efectiva, al contribuyente</p>	<p>Personal de la Dirección de Hacienda. Especialistas en el área Tributaria de la misma institución. Abogados de la misma Institución.</p>	<p>Computadora, Video Bean, Hojas, Marcadores, Bolígrafos, Lápices</p>
<p>Visitas periódicas de los funcionarios de la Dirección de Hacienda en los locales comerciales con la finalidad de brindarle al contribuyente Asesoría técnica, legal y financiera para incentivar el pago efectivo de sus impuestos</p>	<p>Personal de la Dirección de Hacienda.</p>	<p>Manuales, Guías, trípticos informativos.</p>
<p>Crear mecanismos que incentiven al contribuyente por pronto y efectivo pago a través de rebajas en el pago de sus impuestos.</p>	<p>Personal de Hacienda</p>	<p>Indicadores de Resultado para planificar las rebajas.</p>

Estrategia	Recurso Humano requerido	Recurso Técnico necesario
<p>Control y supervisión permanente de las funciones del personal que labora en la Dirección de Hacienda</p>	<p>Personal de la Dirección de Hacienda.</p> <p>Personal de auditoría Interna de la Alcaldía del Municipio Libertador.</p>	<p>Manual de Normas y Procedimientos</p>
<p>Crear mecanismos de sanción permanente en la evasión de impuestos por parte de los contribuyentes.</p>	<p>Personal de la Dirección de Hacienda.</p>	<p>Manual de Normas y Procedimientos</p> <p>Ordenanza sobre Hacienda Pública Municipal.</p> <p>Ley Orgánica del Poder Publico Municipal.</p> <p>Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela.</p>

## **Factibilidad de la Propuesta**

Una vez analizada la problemática existente, establecido las causas y definido los lineamientos que solicitan los contribuyentes a través de un conjunto de estrategias metodológicas para mejorar y optimizar los procesos de recaudación de impuestos para evitar la evasión fiscal e incentivar la cultura tributaria en los contribuyentes del Municipio Libertador, es pertinente realizar un análisis de factibilidad para determinar lo que implica la implantación de la presente propuesta en cuanto a los recursos económicos, recursos humanos y técnicos; y el grado de aceptación que genera la misma en la Institución tomando en consideración sus factibilidades:

### **Factibilidad Económica:**

Desde el punto de vista financiero, la propuesta se considera factible porque no genera inversiones cuantiosas para su implementación, debido a que la institución cuenta con toda la infraestructura que viene utilizando en el desarrollo normal de sus actividades. Solo se adaptara a la nueva planeación para así mejorar el desarrollo del proceso de Recaudación, proporcionando la posibilidad de obtener mayores beneficios económicos futuros, mejoras en la idoneidad de los procesos administrativos que se desarrollan en la Dirección de Hacienda.

### **Factibilidad Operativa:**

La Factibilidad Operativa permite predecir, si se pondrá en marcha el plan propuesto, aprovechando los beneficios que ofrece, a todos los usuarios involucrados con el mismo. Por otra parte, el correcto funcionamiento del plan en cuestión, siempre estará supeditado a la capacidad de los

empleados encargados de dicha tarea. La necesidad y deseo de un cambio en el sistema actual, expresada por los contribuyentes involucrados con el mismo, llevó a la aceptación de las estrategias que se describieron y que serán presentadas a la Dirección de Hacienda para mejorar el proceso de recaudación.

### **Factibilidad Técnica:**

La Factibilidad Técnica consiste en realizar una evaluación de la tecnología existente en la organización, este estudio está destinado a recolectar información sobre los componentes técnicos que posee la organización y la posibilidad de hacer uso de los mismos en el desarrollo e implementación del plan propuesto. Se determinó que se cuenta con los equipos necesarios y su vez se encuentran en buen estado, pudiendo ser utilizados sin realizar cambios ya que no impiden ni entorpecen el proceso de implementación de la propuesta.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Una vez analizados los resultados obtenidos de los datos suministrados por cien contribuyentes que hacen vida en el Municipio Libertador para el estudio que tenía como finalidad, proponer estrategias metodológicas a la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Carabobo para el fortalecimiento de la cultura tributaria en los contribuyentes, evitando de este modo la evasión fiscal se llegó a las siguientes conclusiones de acuerdo a los objetivos planteados:

En relación al objetivo que tenía que ver con diagnosticar la efectividad del proceso de recaudación del impuesto sobre actividades económicas, industriales, comerciales, de servicio o de índole similar llevadas a cabo por la Dirección de Hacienda de la alcaldía del municipio Libertador del estado Carabobo donde se tomo en consideración la variable efectividad del proceso de recaudación de impuesto en la dimensión impuesto de actividades económicas, industriales, comerciales de servicio o índole similar se observó que solo a veces los procesos tributarios municipales en el municipio Libertador se ven influenciados por la infraestructura, los equipos, mobiliario, capacitación del personal ya que los impuestos deben ser cancelados mensualmente por el contribuyente; es de resaltar que según los contribuyentes los procesos administrativos en la recaudación de impuestos deben ser evaluados permanentemente, para ir perfeccionando el proceso, brindando mayor efectividad a los contribuyentes, por lo tanto deben de ser controlados constantemente por las autoridades y la atención debe mejorar ya que la atención que se le brinda actualmente es poco considerada y efectiva, lo que no incentiva ni motiva el pago de impuestos.

Ahora bien, al analizar el segundo objetivo que tiene que ver con describir las características del sistema de recaudación de impuestos sobre las actividades económicas, industriales, comerciales, de servicio o de índole similar utilizados por la alcaldía en estudio, los contribuyentes manifestaron para la variable características del Sistema de Recaudación de Impuestos que es un sistema de recaudación que requiere necesariamente la presencia del contribuyente en la Dirección de Hacienda para pagar sus impuestos, en su defecto otra persona debidamente autorizada para realizar dicho pago, no es un sistema totalmente automatizado ni digital, en su mayoría es manual cuenta con puntos de ventas, pero a pesar de ello no se agiliza el proceso de manera efectiva lo que origina largas colas para pagar.

En el mismo orden de ideas es así mismo es necesario que la Dirección de Hacienda visite constantemente los establecimientos comerciales para brindar asesoría al contribuyente sobre sus impuestos a pagar, también consideran que siempre son necesarias las visitas a los establecimientos comerciales para cultivar y fortalecer una cultura tributaria en los contribuyentes, también recomiendan que debe existir un expediente manual con los recaudos y pagos del contribuyente para llevar el control efectivo de los pagos que realiza; de igual manera es necesario contar con un sistema computarizado que le permita al contribuyente realizar los pagos a distancia, en tiempo real de manera efectiva, sin necesidad de largas colas y a través de transferencias bancarias vía internet, que permita al mismo tiempo llevar un expediente digital de fácil acceso que emita y descargue de manera directa la solvencia municipal, por lo tanto, es indispensable que un sistema mixto de recaudación es decir que exista un expediente manual del contribuyente en la Dirección de Hacienda y al mismo tiempo un sistema computarizado que le permita cancelar sus impuestos e imprimir sus solvencias a distancia en tiempo real que a través de la creación de un usuario pueda cancelar a través de

transferencias y no se haga necesario la presencia del contribuyente en las instalaciones de la Dirección de Hacienda a la hora de cancelar sus impuestos.

Finalmente, cuando se desarrolla el tercer y último objetivo que tiene que ver con diseñar estrategias metodológicas a la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Carabobo para el fortalecimiento de la cultura tributaria en los contribuyentes evitando de este modo la evasión fiscal, los contribuyentes participaron en este proyecto dando sus sugerencias a través del instrumento aplicado, lo que permitió idear un conjunto de estrategias entre las que se destacan incentivar con algún beneficio al contribuyente como rebajas en sus impuestos por pronto pago u otros beneficios e incentivos para fortalecimiento de la cultura tributaria, otro indicador importante para los encuestados es que se dicten talleres a los contribuyentes como estrategia para asesorarlos de manera permanente sobre lineamientos legales en el cumplimiento fiscal, otro indicador para la propuesta son cursos para capacitar al personal de la Dirección de Hacienda sobre atención al contribuyente para una óptima función, trato y atención; igualmente el contribuyente considera necesarias para evitar la evasión fiscal y mejorar los sistemas y procesos fiscales: tecnología de punta y sistemas computarizados para pagar los impuestos sin necesidad de ir a la Dirección de Hacienda para pagar sus impuestos.

## RECOMENDACIONES

Una vez concluido el proceso investigativo como base previa para el desarrollo del presente estudio que pretende proponer estrategias metodológicas a la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Carabobo para el fortalecimiento de la cultura tributaria en los contribuyentes evitando de este modo la evasión fiscal se recomienda:

- ✓ Crear un sistema digital a través de un Software que permita al contribuyente realizar todos los procesos tributarios de manera digital y en tiempo real sin necesidad de hacer acto de presencia mensualmente en la Dirección de Hacienda.
- ✓ Brindar apoyo y asesoría técnica y legal al contribuyente en sus establecimientos comerciales para estrechar y afianzar lazos de cooperación mutua.
- ✓ Informar a los contribuyentes mensualmente el monto de la recaudación mensual y en que se invierten sus tributos en el Municipio.
- ✓ Capacitar al personal en talleres de crecimiento personal y atención al público y al contribuyente en general para garantizar un servicio de primera calidad, eficaz y eficiente.
- ✓ Establecer incentivos mensuales a los contribuyentes por pronto pago.
- ✓ Realizar control y evaluación permanente del proceso de recaudación de impuestos con la finalidad de mejorar los servicios permanentemente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Albert G., M. J. (2007) **La investigación Educativa**. Claves Teóricas, Universidad Nacional de Educación a Distancia. Editorial McGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA, S.A.U.
- Arias, F. (2006). **El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica** (5ª ed.). Caracas: Episteme.
- Babaresco de Prieto, A. (2006). **Proceso metodológico en la Investigación**. Como Hacer un Diseño de Investigación. (5ª ed.). Venezuela. Universidad del Zulia Maracaibo.
- Carrillo García, Daysi del Carmen (2003) **Evasión del Impuesto a las Actividades Económicas en el Municipio Moran del Estado Tachira**. Tesis de Grado de especialización en gerencia tributaria. Universidad Católica del Táchira – Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado.
- Corredor C. y Díaz G (2008) **"La administración tributaria municipal venezolana y la función de asistencia ciudadana en materia fiscal"** publicado en Observatorio de la Economía Latinoamericana N° 105, noviembre 2008. Texto disponible en: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ve/>
- Corredor Corrales, M.Y. y Díaz García, W.J. (2007) **"La cultura tributaria municipal. Diagnóstico en la parroquia El Valle del municipio boliariano del distrito capital"** publicado en Observatorio de la Economía Latinoamericana N° 81, junio 2007. Texto completo disponible en <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ve/>
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV, 1999). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 379.889, Decreto N°7700**, Octubre 2010

Finol de F, M (2006) **Proceso de Investigación Científica**(1era. Edición). Editorial Universidad del Zulia: EDILUZ, Maracaibo Marzo 2006.

Gutiérrez P. (2010), **Estrategias para optimizar el nivel de recaudación de Impuestos en la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Carabobo**. Trabajo de Grado para optar al Título de Especialista en Gerencia Pública a la Universidad de Carabobo.

Hernández Sampieri R; Fernández C, Carlos y Baptista L, Pilar (2006) **Metodología de la Investigación**. (4ta. Edición). McGraw-Hill Interamericana, Editores S.A. México D.F.

Hurtado de Barrera, J. (2007). **EL proyecto de Investigación**. Metodología de la investigación holística (4ª ed.). Caracas: Sypal.

Hurtado de Barrera, J. (2006). **EL proyecto de Investigación**. Metodología de la investigación holística (4ª ed.). Caracas: Sypal.

Jiménez Trejo Luis Alberto (2005) **Los impuestos como instrumentos de política económica en México**. Universidad de Veracruzana. Facultad de Economía. Mexico 2005.

Machado, Reina (2012) **Análisis del Sistema de Recaudación del impuesto sobre Vehículos en el Municipio Alberto Adriani del Estado Mérida**. Periodo 2004-2009. Tesis de Grado. Universidad de los Andes.

Márquez D. Doria Andrea (2005) **"Evaluación del Sistema de Control Interno para la recaudación del impuesto de patente de industria y comercio"** Tesis de grado para optar al título de especialista en Contaduría Pública. Base de datos Biblioteca de Administración y Contaduría convenio UCLA – UNELLEZ. Publicado en [http://bibadm.ucla.edu.ve/cgi-win/be\\_alex.exe?Acceso=T070600017526/0&Nombrebd=BAD](http://bibadm.ucla.edu.ve/cgi-win/be_alex.exe?Acceso=T070600017526/0&Nombrebd=BAD).

Ministerio del Poder Popular para la Ciencia y la Tecnología e Industrias Intermedias. **Importancia de la declaración de impuestos en Venezuela.** Publicado en Cavequias, CANTV-Páginas Amarillas. Disponible en: <http://www.cavequias.com.ve/guiadetalle.asp?id=172936&pSum=27&pCat=>

Ministerio del Poder Popular para las Finanzas. **Código Orgánico Tributario.** Publicado en Gaceta Oficial N° 37.305 de fecha 17/10/2001, Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria SENIAT

Mogollón de Verónica (2014) **Nivel de Cultura Tributaria en los comerciantes de la ciudad de Chiclayo en el periodo 2012, para mejorar la recaudación pasiva de la Región-Chiclayo Perú** Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Contabilidad. Tesis de Grado. República de Perú.

Palela S y Martins F, (2012) **Metodología de la Investigación cuantitativa.**(3era. Edición). Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. La Editorial Pedagógica de Venezuela. Caracas.

Rojas Jesymar (2011) **"Estrategias para mejorar el proceso de recaudación del impuesto sobre actividad comercial, económica, industrial y de índole similar para la Alcaldía del Municipio Escuque,** Estado Trujillo. Tesis de grado Universidad de los Andes.

Ruiz Huamán Vaneth (2015) **Planeamiento de una cultura tributaria en las Mypes.** Universidad Nacional del Centro del Perú, Tesis de grado para optar al Título de Doctor. Facultad de Contabilidad. República de Perú.

Sabino, C. (2007). **El Proceso de Investigación.** Caracas: Editorial Panapo Venezuela.

Tamayo y Tamayo, M. (2007). **El Proceso de la Investigación**. Científica. (4ª ed.). Limusa Noriega Editores. México

Torres Johanna (2013) **Efectos organizacionales del proceso de fiscalización del impuesto de actividad económica (IAE)**. En la Alcaldía del Municipio Campo Elías del Estado Mérida, Caso Clínica Ejido, C.A. Universidad de de los Andes. Venezuela.

Ley Orgánica del Poder Público Municipal, Publicada en Gaceta Oficial Nª 39.163 del 22 de Abril del año 2009. República Bolivariana de Venezuela. Caracas 2009.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2010) **Manual de trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. (4ª ed.). Caracas República Bolivariana de Venezuela. Autor.

Villegas, Héctor (1992) **"Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario"** Ediciones de Palma Buenos Aires Argentina. P.157.