



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



**ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA INCREMENTAR LA EFICACIA
DEL PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA
URBANIZACIÓN LAS QUINTAS I, MUNICIPIO NAGUANAGUA
ESTADO CARABOBO**

Autoras:
Sanabria C., Ingrid Y.
Sánchez G., Odalys C.

BÁRBULA, ENERO 2017



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



**ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA INCREMENTAR LA EFICACIA
DEL PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA
URBANIZACIÓN LAS QUINTAS I, MUNICIPIO NAGUANAGUA
ESTADO CARABOBO**

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

TUTOR:
Prof. Rivero C., Aníbal R.

AUTORAS:
Sanabria C., Ingrid Y.
Sánchez G., Odalys C.

BÁRBULA, ENERO 2017.



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



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA INCREMENTAR LA EFICACIA
DEL PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA
URBANIZACIÓN LAS QUINTAS I, MUNICIPIO NAGUANAGUA
ESTADO CARABOBO**

TUTOR:
Prof. Rivero C., Aníbal R.

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial
y Contaduría Pública
Por: Prof. Rivero C., Aníbal R.
C.I. 14.770.122

BÁRBULA, ENERO 2017.

FORMATO DE POSTULACIÓN TUTORIAL



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
OFICINA DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN



CONTROL DE ETAPAS DEL PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Tutor: Prof. Rivero C., Aníbal R.

Título del proyecto de Trabajo de Grado: ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA INCREMENTAR LA EFICACIA DEL PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA URBANIZACIÓN LAS QUINTAS I, MUNICIPIO NAGUANAGUA ESTADO CARABOBO

Capítulo I	Fecha	Observaciones	Firma
Sección I	Octubre,15	Definición de tema y caso de Estudio	Tutor:
			Est. /Invest.
			Est. /Invest.
Sección II	Noviembre, 05	Revisión de Planteamiento del Problema y objetivos de investigación	Tutor:
			Est. /Invest.
			Est. /Invest.
Sección III	Enero, 14	Revisión general capítulo I	Tutor:
			Est. /Invest.
			Est. /Invest.

Firma del Tutor



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
OFICINA DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN



CONTROL DE ETAPAS DEL PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Tutor: Prof. Rivero C., Aníbal R.

Título del proyecto de Trabajo de Grado: ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA INCREMENTAR LA EFICACIA DEL PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA URBANIZACIÓN LAS QUINTAS I, MUNICIPIO NAGUANAGUA ESTADO CARABOBO

Capítulo II	Fecha	Observaciones	Firma
Sección I	Enero, 21	Revisión antecedentes	Tutor:
			Est. /Invest.
			Est. /Invest.
Sección II	Febrero, 05	Revisión bases teóricas y legales	Tutor:
			Est. /Invest.
			Est. /Invest.
Sección III	Febrero, 29	Revisión general capítulo II	Tutor:
			Est. /Invest.
			Est. /Invest.

Firma del Tutor



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
OFICINA DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN



CONTROL DE ETAPAS DEL PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Tutor: Prof. Rivero C., Aníbal R.

Título del proyecto de Trabajo de Grado: ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA INCREMENTAR LA EFICACIA DEL PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA URBANIZACIÓN LAS QUINTAS I, MUNICIPIO NAGUANAGUA ESTADO CARABOBO

Capítulo III	Fecha	Observaciones	Firma
Sección I	Marzo, 17	Escogencia de la población en estudio	Tutor:
			Est./Invest.
			Est. /Invest.
Sección II	Abril, 22	Revisión del diseño y tipo de investigación	Tutor:
			Est./Invest.
			Est. /Invest.
Sección III	Mayo, 19	Revisión general capítulo III	Tutor:
			Est./Invest.
			Est. /Invest.

Firma del Tutor



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
OFICINA DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN



CONTROL DE ETAPAS DEL PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Tutor: Prof. Rivero C., Aníbal R.

Título del proyecto de Trabajo de Grado: ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA INCREMENTAR LA EFICACIA DEL PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA URBANIZACIÓN LAS QUINTAS I, MUNICIPIO NAGUANAGUA ESTADO CARABOBO

Capítulo IV	Fecha	Observaciones	Firma
Sección I	Septiembre, 05	Revisión de cuestionario	Tutor:
			Est./Invest.
			Est. /Invest.
Sección II	Septiembre, 22	Revisión de análisis de los resultados	Tutor:
			Est./Invest.
			Est. /Invest.
Sección III	Octubre, 10	Revisión general del capítulo IV	Tutor:
			Est./Invest.
			Est. /Invest.

Firma del Tutor



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
OFICINA DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN



CONTROL DE ETAPAS DEL PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Tutor: Prof. Rivero C., Aníbal R.

Título del proyecto de Trabajo de Grado: ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA INCREMENTAR LA EFICACIA DEL PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA URBANIZACIÓN LAS QUINTAS I, MUNICIPIO NAGUANAGUA, ESTADO CARABOBO

Capítulo V	Fecha	Observaciones	Firma
Sección I	Octubre, 18	Revisión de matriz DOFA	Tutor:
			Est./Invest.
			Est. /Invest.
Sección II	Octubre, 24	Revisión de Lineamientos	Tutor:
			Est./Invest.
			Est. /Invest.
Sección III	Noviembre, 03	Revisión general capítulo V	Tutor:
			Est./Invest.
			Est. /Invest.

Firma del Tutor



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



CONSTANCIA DE VEREDICTO DEL TRABAJO DE GRADO

N° Expediente: 4021

Periodo: 1S-2016

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA INCREMENTAR LA EFICACIA DEL PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA URBANIZACIÓN LAS QUINTAS I, MUNICIPIO NAGUANAGUA ESTADO CARABOBO.**

Elaborado y

Presentado por:	Sanabria Castro, Ingrid Yoselin	C.I.: 21.239.054
	Sánchez González, Odalys Coromoto	C.I.: 20.043.427

Estudiantes de esta Escuela, se realizó bajo la tutoría de la Prof. Rivero C., Aníbal R. C.I. 14.770.122 reúne los requisitos exigidos para su aprobación.

☐

Aprobado

☐

No Presento

Jurados

**C.I.:
Coordinador**

**C.I.:
Principal**

**C.I.:
Principal**

**C.I.:
Suplente**

En Bárbula a los ____ días del mes de _____ del año 2017

DEDICATORIA

Este trabajo especial de grado quiero dedicarlo a:

Dios Todopoderoso y su Infinita Misericordia, por darme vida y guiarme por el buen camino, por darme la Fe para afrontar todos los obstáculos que se presentaron durante el trayecto sin desfallecer.

A Jesucristo mi buen maestro, quién con su sacrificio vino a enseñar lo más importante de la condición humana: el amor, la verdad y la justicia.

A mi Madre, quién me ha dado todo lo que soy como persona y me inspira a ser cada vez mejor, por darme los valores, principios, perseverancia y coraje para conseguir cada uno de mis objetivos.

A mi Padre (†), el cual a pesar de haberlo perdido al inicio de mi carrera siempre ha estado presente cuidándome y guiándome desde el cielo

¡Este logro es de ustedes!

A mis Hermanos, por ser pieza fundamental e importante en mi vida y más aún en la realización de esta meta, este triunfo es compartido, ya que sin ustedes no lo habría logrado.

A mi Sobrina Luciana Valentina, que este éxito sea ejemplo para su futuro.

A mi Familia en general, por todo su amor, gracias por estar.

Ingrid

DEDICATORIA

En primer lugar quiero agradecerle a Dios, por mi vida, por siempre ser el guía y compañero en el camino recorrido, por colocarme en el lugar y en el momento indicado para llegar a alcanzar una meta tan anhelada.

A mi Virgencita de Coromoto, por ser esa luz que siempre está conmigo en todo momento.

A mis Padres Omar y Carmen, a quienes les dedico el resultado de este gran esfuerzo, gracias por apoyarme y guiarme en cada paso de mi vida, gracias por enseñarme que los estudios son parte fundamental del ser humano, por guiarme siempre al éxito, por darme su apoyo en todo momento; a ustedes les dedico una vez más éste triunfo como profesional.

A mis Hermanos Carlos y Omar, por ser de los seres más importantes en mi vida, el cual me apoyaron y alentaron para continuar siempre hacia adelante.

A mis sobrinos Omar Alejandro y Leomar, por poner sonrisas en mí cara.

A mí cuñada Irene, por estar en la espera de otro gran sobrino.

A mis amistades de años, Mariann, Johasmin, Beatriz y Nathaly, simplemente por acompañarme.

Y finalmente a toda mi Familia, por todo el cariño, y por estar en todo momento.

Odalys

AGRADECIMIENTOS

El esfuerzo de estos últimos años se ha hecho realidad, hoy junto con un gran grupo de compañeros y amigos, hemos llegado a la meta final que con gran dedicación y esfuerzo alcanzamos; luego de dar este gran paso me siento en el placer de darle las gracias a todas aquellas personas que dedicaron algún tiempo para contribuir de alguna u otra manera a la materialización de éste sueño.

A Dios Todopoderoso guía espiritual, quien con su amor infinito colma cada amanecer de nuestras vidas llenándola de muchas bendiciones, salud, dicha, bienestar y éxitos.

A nuestra alma mater Universidad de Carabobo, por ser nuestra casa de estudio, lugar que nos ha visto crecer y desarrollarnos como persona, donde hemos tenido grandes aprendizajes. Igualmente a la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, a la cual pertenecemos y ha sido la encargada de impartir los conocimientos obtenidos durante nuestra formación como profesional.

A nuestro tutor, Aníbal Rivero y al profesor Freddy Hernández, por ser parte esencial de nuestro trabajo de investigación.

A las personas claves de la Urbanización Las Quintas I, Municipio Naguanagua Estado Carabobo, quienes suministraron información importante para el desarrollo investigativo.

A todos nuestros compañeros de estudio, especialmente a los amigos, Ana Rosa y Víctor, por ser parte importante de nuestro trayecto por la Universidad, por hacer que nuestros días fueran más divertidos.

¡A todas infinitas GRACIAS!

Ingrid y Odalys

ÍNDICE GENERAL

	Páginas
DEDICATORIA	xi
AGRADECIMIENTOS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS Y CUADROS.....	xvii
ÍNDICE DE TABLAS	xviii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xx
RESUMEN.....	xxii
ABSTRACT	xxiii
INTRODUCCIÓN	24
CAPÍTULO I.....	26
EL PROBLEMA	26
Planteamiento del Problema	26
Formulación del Problema.....	36
Objetivos de la Investigación.....	36
Objetivo General	36
Objetivos Específicos	36
Justificación de la Investigación	37
CAPÍTULO II	39
MARCO TEÓRICO.....	39
Antecedentes de la Investigación.....	39
Antecedentes Locales	40
Antecedentes Regionales.....	43
Antecedentes Internacionales	45
Bases Teóricas	47
Teoría del Triángulo de Gobierno.....	48
Teoría de la Descentralización	48
Tributos	51
Impuesto	56
Tasa	57
Contribuciones Especiales.....	59
Tributos Municipales.....	59
Cultura Tributaria	65
Estrategias Gerenciales	73

Bases Legales.....	77
Definición de Términos Básicos.....	91
CAPÍTULO III	93
MARCO METODOLÓGICO	93
Naturaleza de la Investigación.....	93
Tipo de Investigación	94
Diseño de Investigación.....	94
Estrategia Metodológica	95
Operacionalización de las Variables.....	¡Error! Marcador no definido.
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	99
Población y Muestra	100
Población.....	100
Muestra.....	100
Validez del Instrumento.....	101
Confiabilidad del Instrumento	102
Análisis de los Datos	102
CAPÍTULO IV	103
ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	103
Resultados de la Aplicación del Cuestionario	104
CAPÍTULO V	136
LA PROPUESTA	136
Presentación de la Propuesta	136
Justificación de la Propuesta.....	137
Objetivos de la Propuesta	138
Objetivo General	138
Objetivos Específicos.....	138
Estructura de la Propuesta	139
Alcance de la Propuesta.....	142
Actualización de la Propuesta.....	142
Tiempo de ejecución.....	143
Espacio Físico.....	144
Implementación de las Estrategias.....	144

Factibilidad de la Propuesta.....	145
Factibilidad Técnica	145
Factibilidad Social.....	145
Factibilidad Económica.....	146
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	150
Conclusiones.....	150
Recomendaciones	155
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	158
ANEXOS	162
ANEXO A. Protocolización Primaria de la Asociación de Vecinos de la Urb. Las quintas de Naguanagua	163
ANEXO B. Reseña Bibliográfica de origen del nombre de la Urbanización en estudio.....	164
ANEXO C. Entrevista Inicial a personal de la Alcaldía de Naguanagua	165
ANEXO D. Modelo de Cuestionario.....	167

ÍNDICE DE FIGURAS Y CUADROS

FIGURAS	pp.
1 Delimitación territorial de la zona objeto de estudio	35
2 Imagen de referencia para registro municipal	145
CUADROS	pp.
1 Criterios de Importancia de la Descentralización	50
2 Principales Impuestos que se Cobran Dentro de los Municipios	64
3 Alícuota de Pago Inmuebles	84
4 Tarifario Residencial	85
5 Alícuotas del Impuesto sobre Vehículos en el Municipio Naguanagua	88
6 Fase I de la propuesta	138
7 Fase II de la propuesta	139
8 Fase III de la propuesta	140

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA	pp.
1 Tipo de Vivienda	103
2 Cantidad de personas que residen actualmente	104
3 Edad comprendida de los habitantes	105
4 Propiedad de Vivienda	106
5 Posesión de Vehículos en el Hogar	107
6 Cantidad de Vehículos por hogar	108
7 Nivel de Instrucción Académica	109
8 Medio de comunicación utilizado con frecuencia	110
9 Horarios en que suele escuchar radio y ver televisión frecuentemente	111
10 Emisora de radio que escucha con más frecuencia	112
11 Canal de televisión que ve con más frecuencia	113
12 Preferencia de medio de comunicación impreso	114
13 Acceso y manejo de Correo Electrónico	115
14 Escolaridad de niños, niñas y adolescentes	116
15 Localización de planteles estudiantiles	117
16 Acceso a los niños a información tributaria	118
17 Impartir educación tributaria en niños, niñas y adolescentes	119
18 Fomento o importancia de la educación tributaria en infantiles	120
19 Conocimiento de deberes y derechos tributarios municipales	121

TABLA	pp.
20 Conocimiento de la Ordenanza Tributaria Municipal de Naguanagua	122
21 Cumplimiento del pago de los tributos municipales en los plazos establecidos	123
22 El Municipio Naguanagua se preocupa por brindar formación a los contribuyentes acerca de las Leyes y Normas tributarias existentes	124
23 La Alcaldía de Naguanagua informa suficientemente sobre la recaudación de tributos municipales	125
24 Fiscalización en la urbanización para determinar el cumplimiento de las obligaciones tributarias	126
25 Incumplimiento de pago de impuestos municipales por concepto de bienes inmuebles o vehículos	127
26 Publicidad a las ordenanzas e información a la comunidad	128
27 Procedimiento eficaz en la urbanización para la recaudación de tributos municipales	129
28 Cumplimiento del pago de tributos municipales sobre inmuebles urbanos	130
29 Cumplimiento del pago de tributos municipales sobre patente de vehículos	131
30 Conocimiento de las sanciones asociadas al incumplimiento de sus deberes tributarios municipales	132
31 Necesaria implementación de estrategias gerenciales que permitan incrementar la eficacia del procedimiento de recaudación tributaria	133
32 Importancia del pago oportuno de tributos	134

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO	pp.
1 Tipo de Vivienda	103
2 Cantidad de personas que residen actualmente	104
3 Edad comprendida de los habitantes	105
4 Propiedad de Vivienda	106
5 Posesión de Vehículos en el Hogar	107
6 Cantidad de Vehículos por hogar	108
7 Nivel de Instrucción Académica	109
8 Medio de comunicación utilizado con frecuencia	110
9 Horarios en que suele escuchar radio y ver televisión frecuentemente	111
10 Emisora de radio que escucha con más frecuencia	112
11 Canal de televisión que ve con más frecuencia	113
12 Preferencia de medio de comunicación impreso	114
13 Acceso y manejo de Correo Electrónico	115
14 Escolaridad de niños, niñas y adolescentes	116
15 Localización de planteles estudiantiles	117
16 Acceso a los niños a información tributaria	118
17 Impartir educación tributaria en niños, niñas y adolescentes	119
18 Fomento o importancia de la educación tributaria en infantiles	120
19 Conocimiento de deberes y derechos tributarios municipales	121

GRÁFICO	pp.
20 Conocimiento de la Ordenanza Tributaria Municipal de Naguanagua	122
21 Cumplimiento del pago de los tributos municipales en los plazos establecidos	123
22 El Municipio Naguanagua se preocupa por brindar formación a los contribuyentes acerca de las Leyes y Normas tributarias existentes	124
23 La Alcaldía de Naguanagua informa suficientemente sobre la recaudación de tributos municipales	125
24 Fiscalización en la urbanización para determinar el cumplimiento de las obligaciones tributarias	126
25 Incumplimiento de pago de impuestos municipales por concepto de bienes inmuebles o vehículos	127
26 Publicidad a las ordenanzas e información a la comunidad	128
27 Procedimiento eficaz en la urbanización para la recaudación de tributos municipales	129
28 Cumplimiento del pago de tributos municipales sobre inmuebles urbanos	130
29 Cumplimiento del pago de tributos municipales sobre patente de vehículos	131
30 Conocimiento de las sanciones asociadas al incumplimiento de sus deberes tributarios municipales	132
31 Necesaria implementación de estrategias gerenciales que permitan incrementar la eficacia del procedimiento de recaudación tributaria	133
32 Importancia del pago oportuno de tributos	134



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



**ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA INCREMENTAR LA EFICACIA
DEL PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA
URBANIZACIÓN LAS QUINTAS I, MUNICIPIO NAGUANAGUA
ESTADO CARABOBO**

AUTORES:

Sánchez, Odalys y Sanabria, Ingrid
(odalyssanchez21@gmail.com; ingrid_sanabria91@hotmail.com)

TUTOR:

Prof. Rivero, Aníbal
Año: 2017

RESUMEN

La eficacia en la recaudación de tributos municipales, es motivo de preocupación en los gobernantes, sobre todo ante el déficit fiscal, producto de la caída significativa del ingreso petrolero en los últimos años. El objeto de esta investigación, es proponer estrategias gerenciales para incrementar y garantizar la eficacia del procedimiento de recaudación en la Urbanización Las Quintas I, Municipio Naguanagua estado Carabobo. Se asume como base, la teoría del Triángulo de Gobierno propuesta por Zambrano (2006). La investigación está enmarcada en el paradigma cuantitativo, ligada a la perspectiva distributiva de la investigación social, bajo la modalidad de proyecto factible con base en un estudio no experimental, descriptivo y de campo de corte transversal. La población estudiada, estuvo conformada por novecientos cincuenta (950) hogares, y una muestra al azar de 43, tomando como un miembro clave. Una vez obtenidos y procesados los resultados, se pudo evidenciar que el 60% de los sujetos encuestados sostiene que no tiene acceso a información tributaria, a pesar de que no menos del 53% lee prensa, escucha radio, ve televisión, y tiene correo electrónico, lo que permitió evidenciar la inexistencia de una estrategia que permite establecer una conexión real entre los contribuyentes y la alcaldía, a fin de estimular una cultura tributaria fuerte, siendo la recomendación más importante, fortalecer el involucramiento del talento humano local en la gestión tributaria, y establecer alianzas interinstitucionales, que fortalezcan la imagen de que los impuestos, contribuyen al desarrollo armónico de la municipalidad. Una vez descritas las conclusiones en concordancia con el objetivo general de este estudio, se recomienda en primer lugar implementar la propuesta de esta investigación.

Palabras Clave: Estrategias gerenciales, progresividad fiscal, cultura tributaria, recaudación tributaria municipal.



**UNIVERSITY OF CARABOBO
FACULTY OF ECONOMIC AND SOCIAL SCIENCES
SCHOOL OF COMMERCIAL ADMINISTRATION
AND PUBLIC ACCOUNTING
CAMPUS BÁRBULA**



**MANAGEMENT STRATEGIES TO INCREASE THE EFFECTIVENESS OF
THE TAX RECOVERY PROCESS IN THE URUGUAY LAS QUINTAS I,
NAGUANAGUA MUNICIPALITY CARABOBO STATE**

AUTHORS:

Sánchez, Odalys y Sanabria, Ingrid
(odalyssanchez21@gmail.com; ingrid_sanabria91@hotmail.com)

TUTOR:

Prof. Rivero, Aníbal
YEAR: 2017

ABSTRACT

Deficiency in the collection of municipal taxes, is a matter of concern in the rulers, especially before the fiscal deficit, product of the significant drop in oil revenue in recent years. The objective of this research is to propose management strategies to increase and guarantee the effectiveness of the collection process in the Las Quintas I Urbanization, Naguanagua state Carabobo state. It is assumed as base, the theory of the Government Triangle proposed by Zambrano (2006). The research is framed in the quantitative paradigm, linked to the distributive perspective of social research, under the feasible project modality based on a non-experimental, descriptive and cross-sectional field study. The study population consisted of nine hundred fifty (950) households, and a random sample of 43, taking as a key member. Once the results were obtained and processed, it was evident that 60% of the subjects surveyed maintain that they do not have access to tax information, although not less than 53% read newspapers, listen to radio, watch television, and have electronic mail, Which made it possible to demonstrate the inexistence of a strategy that allows establishing a real connection between the taxpayers and the mayor, in order to stimulate a strong tax culture, being the most important recommendation, to strengthen the involvement of local human talent in tax management, And establish inter-institutional alliances, which strengthen the image that taxes contribute to the harmonious development of the municipality. Once the conclusions are described in accordance with the general objective of this study, it is recommended to first implement the proposal of this research.

Key words: Management strategies, fiscal progressivity, tax culture, municipal tax collection.

INTRODUCCIÓN

La Administración Pública en Venezuela, conformada por las diversas instituciones del Poder Público en sus diferentes niveles Nacional, Estatal y Municipal, se sirven de herramientas como el Plan de Presupuesto anual, donde reflejan los ingresos ordinarios, extraordinarios y los egresos con los cuales deberá regir su economía durante el ejercicio fiscal siguiente. En ese sentido, teniendo en cuenta que el sistema tributario está inmerso dentro de los ingresos ordinarios, estos deben ser cuidadosamente estimados y debidamente planificados; con el propósito de garantizar su ingreso efectivo y poder así realizar las inversiones de tipo social, así como también las inversiones en obras públicas que es lo que hace posible la redistribución de los recursos recaudados por concepto de tributos y traducirlos en calidad de vida para sus ciudadanos.

El sistema tributario en Venezuela se fundamenta en los principios constitucionales establecidos en sus artículos 316 y 317. En el caso del Estado y el Municipio, la Ley les otorga la potestad de crear tributos, sean éstos impuestos, tasas o contribuciones en pro de generar bienestar en la comunidad, mediante obras públicas tales como: vivienda, salud, infraestructura, vialidad, entre otras necesidades que aquejan al ciudadano. Así pues, el artículo 133 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999 (C.R.B.V.) prevé claramente el deber que tienen todos los ciudadanos que habitan en el país, de contribuir o coadyuvar con el Gasto Público de la Nación a través del pago de impuestos, tasas o contribuciones. En consecuencia, es responsabilidad de los gobernantes crear las estrategias gerenciales necesarias que les permita incrementar sus ingresos por concepto de recaudación tributaria.

Los Municipios tienen competencia para exigir el cumplimiento de tributos de acuerdo a sus necesidades, tomando en consideración las leyes nacionales en materia tributaria, sin que colide con los principios de legalidad, progresividad, generalidad, capacidad contributiva y justa distribución. Esto quiere decir, que no podrá exigir el cobro de un tributo que no esté previamente establecido en Ley. Para su creación, el Municipio a través de la Cámara Municipal, legisla de conformidad con los artículos 202 y siguientes sobre la formación de leyes en la C.R.B.V. y su instrumento jurídico será la ordenanza municipal que consideren pertinentes.

El desarrollo investigativo se realiza en el Municipio Naguanagua del estado Carabobo, en especial en la urbanización Las Quintas I; que por motivos logísticos y administrativos propios de una fase de investigación, se evidenció la existencia de cuantiosos hogares y vehículos. El propósito será determinar el grado de cumplimiento en el pago, cultura tributaria y mecanismos de acción por parte de la Dirección de Hacienda Municipal para registrar, establecer procesos informativos y formativos que sean simples y útiles para los contribuyentes al hacer efectivos sus pagos y tengan incidencia directa en el cumplimiento en las obligaciones tributarias.

Por tal motivo, la presente investigación está estructurada en cinco (05) Capítulos. El Capítulo I, referido al planteamiento del problema, los objetivos de la investigación y la justificación. El capítulo II, enfocado en los antecedentes que sustentan la investigación, bases teóricas y legales. En el Capítulo III se desarrolla el Marco Metodológico, tipo, diseño, población, muestra y técnicas de recolección de información. El Capítulo IV se refiere al Análisis e Interpretación de los Resultados. En el Capítulo V, se esboza la propuesta propiamente dicha y finalizando este trabajo se plantean las conclusiones y recomendaciones. Y por último, se esbozan las referencias bibliográficas que fueron pertinentes desplegar.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Plantear el problema o situación a estudiar, es afinar y estructurar formalmente la idea de investigación. Según Arias, (2004) “el Planteamiento del Problema consiste en describir de manera amplia la situación objeto de estudio, ubicándola en un contexto que permita conocer su origen y relaciones” (p. 9). Atendiendo a este criterio, la sección que se presenta a continuación le permite al investigador plasmar de forma concisa el objeto a estudiar, sus causas, consecuencias, posibles soluciones y /o mejoras en el procedimiento de recaudación fiscal.

Planteamiento del Problema

El tributo es un término antiguo, que se remonta al año 1692 a.c., durante el periodo de expansión de la Antigua Mesopotamia, que dejó como legado el Código Hammurabi que constituye la primera ley de la que se tenga noticia, sobre las formas de pagar tributos. Con el transcurrir de los siglos, diferentes culturas como la Egipcia, la Griega y la Romana, demostraron ser exitosas en cuanto a la fijación y recaudación de dichos tributos, término que se fue interpretando, como sumisión y humillación ante el poder de la monarquía o sistemas de gobierno, en cada civilización de la antigüedad, debido a que era pagado por los derrotados a los vencedores. Es a partir de ese hecho, que se fue configurando la tributación como privilegio exclusivo de las naciones, a lo largo de la historia. Cosa contraria sucede con el derecho tributario, que a pesar de tener algunos aparentes antecedentes, a partir del año 1300 a.c, no muestran interés por demostrar una concepción autoritaria alejada de la que se estudia en el presente. (Moscoso, 2016)

En ese sentido, es conveniente establecer que el nacimiento del derecho tributario como auténtica disciplina jurídica, surgió según Villegas (2012) en el año 1919, con la entrada en vigencia de la ordenanza tributaria alemana, un instrumento orientado a desencadenar, un proceso de elaboración doctrinal de esta disciplina, debido a los problemas teóricos como por su influencia en la jurisprudencia y legislación comparada, dado que, la terminología no es uniforme en esta rama jurídica.

En América Latina, la expresión que se utiliza es Derecho Tributario, por lo que, atendiendo a esta consideración, no cabe duda de que el término tributario es más comúnmente aceptable que el término fiscal, por cuanto el término fiscal, puede confundirse en el sentido fisco como entidad recaudadora del Estado, porque su actuación no está basada únicamente en los recursos tributarios, sino además, en referencia los restantes recursos del Estado. Por ello, al hablar del sistema tributario, está inmersa una relación jurídica tributaria, que se evidencia en la interacción entre el Estado y el contribuyente, y es precisamente lo que da origen a la obligación tributaria, resaltando el carácter autónomo del cual goza la administración tributaria, para elevar el nivel de vida de la población, y además, concretar una serie de impuestos, tasas y contribuciones, que son de obligatorio cumplimiento para las personas naturales y jurídicas que sean identificadas como sujetos pasivos, valiéndose de su autonomía.

Atendiendo a estas consideraciones, es necesario señalar que el sistema tributario en Venezuela, es tutelado por el SENIAT, que es el ente rector, encargado de accionar de conformidad a los principios de legalidad, progresividad, justa distribución, capacidad contributiva, no confiscatoriedad. Ahora bien, en Venezuela, dicho sistema, ha atravesado varias etapas, donde el comportamiento inestable de los precios del petróleo y de la rentabilidad de las empresas básicas, han hecho sin duda,

que el Estado centre sus esfuerzos en crear un sistema de recaudación condensado y eficiente, que sea capaz de recaudar los tributos provenientes de las distintas actividades impositivas que las leyes refieren, en un país donde desde la nacionalización del petróleo se disfrutó de una época de gran bonanza, situación que fue evolucionando con el transcurrir de los años, al punto que los tributos quedaron en un segundo plano.

Esta situación derivó la necesidad de rediseñar el sistema tributario del país y en 1994, se crea el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), ente encargado de recaudar y controlar los tributos en todo el territorio de la República, siendo a partir de allí, cuando el sistema impositivo comenzó a tomar un verdadero auge, y se promovió desde ese entonces, la generación progresiva de una verdadera cultura tributaria, a nivel nacional, desafío que continua fomentándose en la actualidad. En este orden de ideas, el artículo 316 de la C.R.B.V., refleja que:

El sistema tributario procurará la justa distribución de las cargas públicas según la capacidad económica del o la contribuyente, atendiendo al principio de progresividad, así como la protección de la economía nacional y la elevación del nivel de vida de la población, y se sustentará para ello en un sistema eficiente para la recaudación de los tributos.

De esto puede interpretarse, que la Carta Magna del país, establece que el sistema tributario debe perseguir como propósito la apropiada recaudación de los impuestos y de igual forma, su retribución en obras, beneficios y servicios que se vean directamente reflejados en bienestar para los ciudadanos, que es el fin último de todo Estado o Nación, dado que esa es la responsabilidad que históricamente, le fueron atribuyendo las diversas corrientes del pensamiento político, gubernamental y social, usando para ello la descentralización de recursos.

La descentralización ocurre por la confluencia de fuerzas que luchan por una independencia mayor en la toma de decisiones de carácter local, frente al poder central, puede asumirse en tres vertientes: descentralización administrativa, que implica la atribución de funciones propias del Poder Ejecutivo, a entes dotados de autonomía con respecto al mismo, mientras que la descentralización territorial, implica la delegación de funciones a los Estados y Municipios, y por último, la descentralización política, es la transferencia de funciones, como acto de afirmación de los niveles medios del poder público, más que de un acto de eficacia administrativa.

La descentralización como proceso político administrativo de transferencias de poder de decisión, y capacidad para la prestación de servicios, demanda fuentes propias de recursos, que también tienen que ver, con el desarrollo económico local auto sostenido. Todo esto, sustenta el deber y la capacidad que deben tener los Municipios, para adaptar los sistemas de recaudación de tributos a sus necesidades, para garantizar eficiencia, eficacia y compensación a sus contribuyentes, con servicios y obras que les presten beneficio o den un valor agregado directo, es así que en el país, están establecidos seis (6) tipos de impuestos municipales, además de tasas y contribuciones especiales que en conjunto conforman una amplia potestad tributada, se cuenta con recursos externos como el Situado Municipal, así como las transferencias a través de créditos adicionales, entre otros.

Así como lo expresa, la C.R.B.V. en su artículo 158 “la descentralización, como Política Nacional, debe profundizar la democracia, acercando el poder a la población y creando las mejores condiciones, tanto para el ejercicio de la democracia como para la prestación eficaz y eficiente de los cometidos estatales”, de lo contrario, no se puede hablar de democracia, en un escenario donde la Administración Pública, resulte incompetente para aproximar el ejercicio del poder a la ciudadanía.

Si se tuviese que indicar un periodo en el que nace el proceso de descentralización en Venezuela, es el año donde, estando al frente de la presidencia, Carlos Andrés Pérez (1974-1978) el extinto Congreso Nacional bicameral, sanciona la Ley Orgánica del Régimen Municipal, el 18 de agosto de 1978, y poco tiempo después, se separaron las elecciones del presidente de la República, Congreso Nacional y la Asamblea Legislativa de los Concejos Municipales, decisión orientada a darle participación a la población en la organización de gobiernos locales, impulsando el desarrollo de los Municipios, con lo que se echaron las bases para una apertura hacia una independencia real del Poder Ejecutivo. (Lucena, 2014)

Sin embargo, uno de los tantos efectos de este fenómeno, ha sido la debilidad en la cultura tributaria de la población en general; la cual se intenta revertir en los últimos años, al insertar dentro de los tres niveles de poder de la administración tributaria que existen en la República, en un proceso de modernización que les otorgue un papel más representativo, dentro de las políticas fundamentales para lograr el desarrollo económico y social del país. Desde 1999 se han realizado cambios en las alícuotas, tributos, bases imponibles, que han dado paso, hacia una mayor recaudación, y cerrando cada vez más, las posibilidades de evasión fiscal.

En 2004, los objetivos estuvieron basados en el mejoramiento de la eficacia en la recaudación de las rentas apoyadas en la disposición del ente recaudador nacional, donde se fijaron alícuotas al 10% para el consumo suntuoso, y al 8% en ciertos bienes y servicios, esto como nuevas alícuotas para el IVA. En el año 2005, la administración tributaria, amplía el portafolio de rubros agregando el Sistema Aduanero Automatizado (SIDUNEA), y para el año 2006, se crearon tres instrumentos para el control de los recursos de la Nación, que son el Banco del Tesoro, el Fondo de Desarrollo Nacional (FONDEN) y el Fondo de Estabilización Macroeconómica (FED).

En tal sentido, para facilitar el desarrollo de estas políticas fundamentales, es necesaria la intervención del Estado, a los fines de procurar el establecimiento de un orden y una reglamentación mediante instrumentos que regulen dichas políticas, realizando éstas valiéndose de instrumentos de carácter tributario, para ordenar el financiamiento de los gastos que ocasionan los Municipios. Por su parte, la Ley del Poder Público Municipal (L.P.P.M., 2010) en su artículo 4, parágrafos 7 y 8, comprende una de sus disposiciones fundamentales, manifiesta que en el ejercicio de su autonomía corresponde al Municipio: “7. Crear, recaudar e invertir sus ingresos. 8. Controlar, vigilar y fiscalizar los ingresos, gastos y bienes municipales, así como las operaciones relativas a los mismos”. (p. 4), lo que es de vital importancia para la municipalidad y sus dependencias, funcionen de una manera armónica, y permitan resolver las necesidades y problemas locales.

Haciendo referencia nuevamente a la C.R.B.V., se implementan las potestades de los entes de Poder Público, donde en el artículo 180 manifiesta: “la potestad tributaria que corresponde a los Municipios es distinta y autónoma de las potestades reguladoras que ésta constitución o las leyes atribuyan al Poder Nacional o Estatal sobre determinadas materias o actividades”. (p. 60), lo que es fácil de comprender, puesto que de esta forma, los legisladores garantizaron que no se presentara un conflicto de intereses, entre quienes gozan de dichas potestades reguladoras en la economía nacional.

Sin embargo, cada Municipio trata de modernizar su sistema de recaudación tributaria, todo ello de conformidad a los cambios que vienen sucediendo, atendiendo a la necesidad de desarrollar en la población, el sentido de la responsabilidad ciudadana compartida, y sentirse no sólo sujeto y objeto de las trasformaciones, sino también, un agente importante de los cambios que se producen en la geografía venezolana. Al respecto, y de acuerdo a lo expresado por Evans (1997):

Los Municipios como entidad primaria de Gobierno, son los entes públicos dotados constitucionalmente de la potestad tributaria necesaria para regular y administrar todo lo relativo a la gestión urbana municipal, teniendo entre otros, la facultad de crear y administrar sus propios tributos, entendiéndose éstos en la clasificación extensiva tradicional de: impuestos, tasas y contribuciones. (p. 117)

De hecho, la recaudación de tributos municipales, constituye una fuente de ingresos, que conjuntamente, es una unidad primaria que se encuentra dentro de los tres niveles territoriales de gobierno a saber: Nacional, Estatal y Municipal, donde el nivel Nacional y el Municipal, poseen la capacidad de generar recursos propios, no así el estatal. No obstante, es el funcionamiento real y efectivo del modelo, lo que determina la fortaleza o debilidad de la institución local. Es por ello, que la Hacienda Municipal juega un papel importante, por ser el ente rector, por la potestad que le confiere la Ley y a los fines de prevalecer de manera positiva en la economía, debe emplear estrategias adecuadas que le permita prevenir la evasión y promover un sistema impositivo más justo para el contribuyente, instando a través del proceso de fiscalización el cumplimiento voluntario del pago de los tributos.

En este orden de ideas, al intentar entender la simbiosis que debe conformar el binomio descentralización y tributación, en el ámbito municipal, es necesario acercarse a la realidad estatal, que en el caso de la situación objeto de estudio, es necesario abordar el estado Carabobo, que ha sido referencia industrial para el país, debido a las actividades económicas que allí se desarrollan, ubicándose entre sus actividades con mayor desarrollo, las de carácter agrícola e industrial, por lo que sus industrias y grandes fábricas, han sido no sólo garantía de fuentes de trabajo, si no de desarrollo urbanístico, y por tanto, de generación de beneficios y tributos.

En función de esta consideración, es necesario destacar el hecho de que como punto transversal de este eje económico e industrial, se encuentra el Municipio

Naguanagua, elevado a esta categoría, el 21 de diciembre de 1993, cuando la Asamblea Legislativa del estado Carabobo, presidida por Winston Guevara, decreta la reforma de la Ley de División Político-Territorial del Estado, siendo el 14 de enero de 1994, cuando el gobernador del estado Carabobo, Henrique Salas Römer, le puso el ejecútese a dicha Ley.

Al ser el Municipio Naguanagua, una zona de confluencia obligatoria de las actividades económicas e industriales de los Municipios vecinos (Diego Ibarra, Guacara, Valencia, Puerto Cabello) le ha permitido crecer a ritmo acelerado, en términos de densidad poblacional, indicadores de ingreso, actividad empresarial consolidada, nivel de formación de la ciudadanía, gracias a la presencia de la Universidad de Carabobo, en los espacios de este Municipio, que ha facilitado el mejoramiento del perfil socioeconómico de los habitantes de esta región, al facilitarles la oportunidad de formarse en carreras cortas y largas, para luego insertarse en el mercado laboral, convirtiéndose en fuente de crecimiento para sus familias y comunidades.

Este mejoramiento progresivo de las capacidades de ingreso, a partir de las cuales dispone de bienes, tales como casas, apartamentos, motos y vehículos, ha llevado al punto de que la colectividad naganaguense sea más exigente con su gobierno municipal, en cuanto al cumplimiento de sus tareas de contribución al mejoramiento general del Municipio se refiere, lo que ha generado que las autoridades hayan concentrado esfuerzos en mejorar su sistema tributario, que ha procurado consolidarse en los últimos años, y la Alcaldía, ha realizado inversiones para actualizar su plataforma tecnológica, a fin de realizar sus labores de forma ágil y expedita, siendo la labor impositiva, una de las más importantes, en vista de la necesidad de elevar la calidad de vida de las comunidades, y la de quienes cumplen actividades comerciales y empresariales en la municipalidad.

Se optó por basar la investigación, realizados los análisis correspondientes del caso, en la urbanización las Quintas, cuyo estándar de vida se puede considerar como el ideal, por lo grande del sector que ha conllevado a su capacidad de pago, clase social, concentración de la población, gran cantidad de vehículos, elevadas demandas sociales en la comunidad hacia el Municipio, y dada su cercanía con la Alcaldía de Naguanagua y su antigua organización (Anexo A), que permiten el acceso a la recolección de información entre los vecinos de la comunidad, y con la Dirección de Hacienda Municipal, en cuanto a niveles de información, cumplimiento y procedimientos que deben seguir como contribuyentes para hacer efectivos los pagos de los tributos de inmuebles y vehículos.

Ahora bien, a fin de lograr un acercamiento a la realidad de este Municipio, la investigación se ha concentrado principalmente, en la etapa inicial de las Quintas I, ubicada en el sector las Quintas del Municipio Naguanagua estado Carabobo, que es un desarrollo urbanístico fundado en 1975 (Anexo B), levantado sobre la antigua posesión agropecuaria *Las Quintas*, de la cual tomó su nombre, y consta de novecientas cincuenta (950) viviendas, habitadas por cuatro mil setecientos cincuenta (4.750) habitantes, limitando por el Norte con el Sector de Naguanagua, calle 180, Sur: Calle 175, Este: Rio Cabriales y Oeste: Av. 97 y Urbanización la Granja. (Ver Figura 1)

Además, según documentos públicos y consultas a los actores claves (Anexo C), quedó en evidencia que la Alcaldía del Municipio Naguanagua no cuenta con información estadística de la cantidad de contribuyentes en cada uno de los diversos tributos, y la recaudación no se encuentra sectorizada, sentando un precedente, que impide a la Dirección de Hacienda Municipal, generar la información oportuna para un proceso racional de toma de decisiones, en cuanto a la planificación y desarrollo de posibles proyectos, que fomenten la Cultura Tributaria en sectores específicos de la municipalidad.

35

Formulación del Problema

Desde la perspectiva anteriormente descrita, surgen las siguientes interrogantes:

¿Qué conocimiento acerca de los deberes tributarios municipales tiene los habitantes de la Urbanización las Quintas I del Municipio Naguanagua del estado Carabobo?

¿Cómo es el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la Urbanización las Quintas I del Municipio Naguanagua del estado Carabobo?

¿Qué estrategias gerenciales permitirían una eficaz recaudación tributaria en la Urbanización Las Quintas I, Municipio Naguanagua estado Carabobo?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer estrategias gerenciales para incrementar la eficacia del procedimiento de recaudación tributaria en la Urbanización Las Quintas I, Municipio Naguanagua estado Carabobo.

Objetivos Específicos

1. Determinar el conocimiento de los habitantes de la Urbanización las Quintas I del Municipio Naguanagua del estado Carabobo acerca de los deberes tributarios municipales.

2. Evaluar el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la Urbanización las Quintas I del Municipio Naguanagua del estado Carabobo.
3. Diseñar estrategias gerenciales para incrementar la eficacia del procedimiento de recaudación tributaria en la Urbanización Las Quintas I, Municipio Naguanagua estado Carabobo.

Justificación de la Investigación

Los impuestos ocupan un lugar importante en el escenario impositivo, a los efectos de financiar el Gasto Público, siendo actualmente el modo ordinario que tienen los estados y Municipios para obtener ingresos, como tributo a la posesión de determinados bienes, en la realización de actividades productivas, y en ese mismo orden de ideas, el presente estudio, procura abordar el fenómeno de los ilícitos tributarios y su incidencia como factor determinante, desde el punto de vista de los ingresos, en el Municipio objeto del estudio.

De igual manera, la investigación es significativa desde el punto de vista institucional, porque en la República Bolivariana de Venezuela, un alto porcentaje de los ingresos del Municipio, dependen actualmente del situado constitucional, lo cual va en contra de la propia descentralización; por lo cual se hace urgente que cada una de las entidades locales examinen la posibilidad de definir un nuevo enfoque, donde se tenga como horizonte, el bienestar social y económico de su colectivo, mediante la aplicación de medidas impositivas, establecidas en las diferentes leyes que los rigen, que les permita alcanzar la autogestión, pues la mayoría de ellos, en vez de avanzar positivamente, están en un proceso de retroceso.

El presente estudio representa un aporte para la Alcaldía del Municipio Naguanagua del estado Carabobo, en virtud que existe la necesidad de incrementar los recursos y a su vez disminuir la comisión de ilícitos tributarios, a fin que la administración tributaria sea eficaz, en el transitar a la eficiencia y efectividad de la recaudación, destacando que no sólo contribuirá a perfeccionar el pago de los tributos, sino que además tendrá beneficios que generen valor agregado y de igual forma que den relevancia social, es decir, que beneficien tanto a la comunidad como a la nación.

En ese mismo orden de ideas, se puede decir que la investigación trata sobre un tema de interés, para la Hacienda Municipal responsable de las finanzas, ya que se observan marcadas debilidades que afectan el desempeño fiscal, debido a la circunstancia de ser Venezuela un país patrimonial y no un país fiscal, ya que el Gasto Público es financiado en una gran proporción, con ingresos provenientes del aprovechamiento del patrimonio petrolero y minero, lo cual ha generado la conformación de una cultura no contributiva en los Municipios.

Asimismo, el estudio beneficiará a la colectividad en general, y muy particularmente a aquellas personas en las cuales pueda recaer la condición de contribuyente, quienes en un determinado momento pueden verse involucrados en la comisión de ilícitos tributarios considerados en el C.O.T. Asimismo, tiene como principal beneficiario, a los Municipios, debido a que optimizaría su funcionamiento en cuanto al procedimiento que se realiza para la recaudación tributaria de los tributos municipales en Las Quintas I del Municipio de Naguanagua estado Carabobo, permitiéndole de esta manera mejorar los ingresos para contribuir con el ingreso público del país desde lo local. Por último, el estudio se enmarca dentro del Área de Tributación y Derecho Aplicado a las Organizaciones, al mismo tiempo, pertenece a la línea de investigación Mega Tendencia y Cultura Tributaria.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico comprende la sustentación bibliográfica de la investigación a partir de los conceptos, teorías, trabajos previos relacionados con el tema de estudio. Según Arias (2004), el marco teórico es “el producto de la revisión documental – bibliográfica, y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar” (p. 106). Este respaldo documental y teórico, proporciona certeza en la información expuesta y sirve de apoyo y sustento durante todo el proceso de investigación.

Por consiguiente, conforma un sistema coordinado de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema, a fin de integrarlo dentro de un ámbito que tenga sentido, incorporando conocimientos previos al mismo y ordenándolos de manera que resulte comprensible ante los lectores. Por lo cual, a continuación se presenta todo lo relacionado con el estudio relativo a Proponer estrategias gerenciales para incrementar la eficacia del procedimiento de recaudación tributaria en la Urbanización Las Quintas I, Municipio Naguanagua estado Carabobo.

Antecedentes de la Investigación

Para efectos de una comprensión adecuada de las distintas investigaciones consultadas como antecedentes, se agruparon en tres categorías: antecedentes locales, es decir, del estado Carabobo y/o sus Municipios, ya que es donde se localiza el estudio, antecedentes regionales, es decir, estudios hechos en regiones ubicadas

dentro de Venezuela, e internacionales, que incluyen estudios realizados en países extranjeros, sobre temáticas similares a la que se aborda en el presente estudio.

En este orden de ideas, se pudo constatar que hay una buena variedad de investigaciones acerca del tema de estudio, lo cual constituye en un buen punto de partida para la construcción de un marco teórico acorde a la naturaleza y alcances del estudio que se busca emprender, por lo que se presentan a continuación algunos de los trabajos e investigaciones que se tomaron en consideración para el abordaje del presente trabajo:

Antecedentes Locales

Zambrano (2015), en su trabajo de grado de Especialización de Gerencia Tributaria de la Universidad de Carabobo, denominado: “Análisis de la cultura tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos en la Alcaldía del Municipio San Diego, estado Carabobo”, donde su objetivo fue analizar la cultura tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto sobre Inmuebles Urbanos en la Alcaldía del Municipio San Diego, estado Carabobo. La investigación surge para evidenciar la importancia de la recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos, ya que se observó desconocimiento por parte de los contribuyentes de la ordenanza municipal, lo cual contribuye a la evasión de dicho impuesto. Su metodología fue una investigación de campo. Asimismo, el diseño fue no experimental y de naturaleza descriptiva.

La autora concluyó que no se incentiva ni se fomenta en la comunidad la cultura tributaria para el pago de impuestos municipales, lo que lleva a inferir que los contribuyentes no tienen un sentido de compromiso con el pago de las obligaciones que generan y que no le dan la importancia que tiene la cancelación de los impuestos.

Como aporte a la investigación, este antecedente plantea la necesidad de promover e impulsar una cultura tributaria donde la comunidad se sienta informada y además comprometida con el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, dada la importancia que ello reviste en la municipalidad, lo cual va a permitir la recaudación de tributos de manera oportuna y eficaz, siendo posible la redistribución en beneficios sociales.

En segundo lugar, merece mencionarse la investigación de Salazar (2014) quien realizó una Especialización en Gerencia Tributaria, en el Área de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, titulada: “Estrategias tributarias para la optimización de la recaudación del impuesto inmobiliario. Caso de estudio: Alcaldía del Municipio los Guayos, estado Carabobo”, debido a la existencia de la necesidad de disminuir la morosidad que pueda existir en el pago del impuesto; así como detectar posibles fallas que existan en el sistema de recaudación, por lo cual, se centró en proponer estrategias de optimización de la recaudación tributaria de dicho impuesto, con el fin de incentivar el pago voluntario y consciente del mismo. La investigación se fundamentó en un estudio de campo, descriptivo, apoyado en una revisión documental, bajo la modalidad de proyecto factible.

La conclusión principal del trabajo, se concentró en el hecho de que una infraestructura física adecuada, contribuye positivamente en el mejoramiento de los procesos de recaudación de impuestos, como el inmobiliario, y que la naturaleza de las actividades económicas que se desarrollan en la municipalidad, su nivel poblacional y su grado de urbanización, son factores potencialmente determinantes para la generación de recursos por la vía de impuestos municipales, que administrados adecuadamente, permitirán mejorar la calidad de las políticas públicas de la municipalidad, centrando sus recomendaciones en la actualización de la base de

datos de contribuyentes, y de la planta de valores, que permita otorgar su valor real a los inmuebles urbanos, así como la creación de un portal a través del cual, los contribuyentes puedan registrarse, verificar y actualizar sus datos, al igual poder consultar su relación de pagos y deudas por amortizar al agente recaudador.

El valor de este trabajo, para la presente investigación, se fundamenta en que permite apreciar la importancia de la inserción de las nuevas tecnologías, en los procesos de recaudación de la administración municipal, ya que de este modo, descongestiona los procesos internos de la gestión municipal, al poner en manos de los contribuyentes, la responsabilidad de la realización de su declaración y pago de impuestos municipales, dando la posibilidad de que los agentes recaudadores se concentren en el monitoreo de los contribuyentes, incentivándoles a cancelar de forma oportuna sus impuestos.

Dentro del mismo orden de ideas, Jordán (2015), en su trabajo de especialización en Gerencia Tributaria de la Universidad de Carabobo, titulado: “Gestión Administrativa del Proceso de Recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Santos Michelena del estado Aragua”, donde se presenta la figura del Municipio como el principal beneficiario de la descentralización, al dárseles la facultad de recaudar tributos que les permiten generar ingresos propios, que facilitan la ejecución del presupuesto local, y tuvo como objetivo principal, analizar la Gestión Administrativa del proceso de recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Santos Michelena del estado Aragua, para lo cual, se procedió a identificar la forma como se desarrolla el proceso de gestión del impuesto, así como los mecanismos de control y evaluación de la gestión tributaria. Dicho trabajo se enfocó al tipo de investigación de campo, estudio descriptivo, ya que se fundamenta en la observación.

Como conclusión destacó la falta de control interno, ya que existen deficiencias en lo que respecta al registro que se lleva de los contribuyentes. Así como también, que al momento de identificar el proceso de gestión del impuesto sobre inmuebles urbanos en el Municipio Santos Michelena, se observó, que se establecen metas de recaudación de este tributo, pero las mismas no son conocidas por todas las personas, lo cual, trae como consecuencia que no todos saben, si las mismas se alcanzan o no, esto repercute en el compromiso que tienen las personas, acerca de las metas que la gerencia se ha trazado, porque al no sentirse involucrados totalmente en el proceso, será difícil que puedan dar más de cada uno.

De lo antes expuesto, se evidencia la relación persistente con la presente investigación, debido a que en ella emerge el proceso de recaudación de impuestos sobre inmuebles urbanos, uno de los tributos tratados en el caso objeto de estudio, por ser uno de los impuestos que se grava quedando obligadas aquellas personas que se les acredite la propiedad, desde ese momento tienen el deber de cumplir con dicha obligación tributaria ante la municipalidad en la cual se encuentra circunscrito el bien.

Antecedentes Regionales

También, se presenta lo referenciado por Cadenas (2011) en su trabajo de Postgrado de la Universidad de los Andes, denominado: “Análisis de los procedimientos aplicados por la administración tributaria, para incrementar la recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos caso: Municipio Campo Elías, estado Mérida”, donde se resalta el peso que tiene en los Municipios, el impuesto sobre inmuebles urbanos, por el hecho de recaer sobre el derecho de propiedad, sobre los bienes inmuebles, así como otros derechos reales de las personas naturales y jurídicas.

El objetivo de investigación fue analizar los procedimientos aplicados por la administración tributaria, para la recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Campo Elías del estado Mérida, para lo cual, se identificó la normativa legal que lo rige, y el grado de cumplimiento del mismo. La importancia de su investigación fue analizar las estrategias utilizadas en la actualidad en dicho Municipio para la recaudación del impuesto. La investigación se ubica en una investigación analítica, documental, de campo y descriptiva.

La autora, como principal conclusión señaló que en el Municipio Campo Elías específicamente en la oficina de Catastro Municipal, los funcionarios encargados de la recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos carecen de manuales y procedimientos escritos para la realización de la determinación del impuesto sobre inmuebles urbanos y sus conocimientos jurídicos tributarios los han adquirido a lo largo de su experiencia laboral, por ende la información que se le imparte al contribuyente es solo de obligación más no del allanamiento voluntario con relación al pago del impuesto, por lo tanto se recomienda a la administración tributaria, que se impartan conocimientos jurídicos tributarios, tanto a los funcionarios encargados de la recaudación como a los contribuyentes, mejorando así el nivel de recaudación del impuesto y la calidad de vida de la colectividad.

Dicho estudio tiene relación directa con el tema de investigación, por cuanto está orientado específicamente a los procedimientos que aplica la municipalidad para llevar a cabo la recaudación tributaria, que si bien varían de un Municipio a otro, es necesario establecer estándares básicos, que permitan tener una configuración clara del universo de contribuyentes, así como de los impuestos que tienen el deber de declarar.

Antecedentes Internacionales

En este particular, Jaramillo y Aucanshala (2013) realizaron un Magister en Tributación en la Escuela Superior Politécnica del Litoral, ubicada en Guayaquil, Ecuador, la cual tuvo como título: “Optimización de la gestión de recaudación de Impuestos Seccionales, aplicado en el ilustre Municipio de Riobamba” cuya finalidad estuvo concentrada, en presentar estrategias administrativas para optimizar la recaudación de los impuesto seccionales, en función de las disposiciones legales que dan a los Municipios, como formas de gobierno autónomo y descentralizado, la facultad de elaborar su normativa impositiva local, según las condiciones específicas de su circunscripción territorial, así como la posibilidad de conformar su estructura administrativa, buscándose de esta forma mejorar la calidad de los procesos de recaudación, y utilizar los recursos obtenidos, a favor de la comunidad. El estudio se enfocó en una investigación de campo, descriptiva, basada en la modalidad de proyecto factible.

Como principal conclusión, los investigadores señalaron la necesidad de que la municipalidades, asuman el papel de fomentar iniciativas de concientización en los ciudadanos, mediante la creación de facilidades para la realización de trámites asociados a la declaración y pago de impuestos, así como para la generación de información veraz y expedita para los contribuyentes, de modo que estos se sientan motivados a participar de forma activa en la actualización de los registros internos, tales como catastro municipal, y de este modo, impulsar la desaparición de la cultura del impago de impuestos municipales. Las recomendaciones se centraron en la implementación de herramientas tecnológicas, a fin de identificar la cartera de cobranza, acompañado de la actualización de los mecanismos de recaudación y control de ingresos por concepto de tasas, impuestos y contribuciones especiales.

El trabajo consultado, guarda relación con el presente estudio, ya que deja en evidencia, el hecho de que cada Municipio es una realidad única, cuya capacidad y potencial para recaudar impuestos es diferente, ya que eso depende, de las oportunidades e incentivos que ofrece, para la concreción de iniciativas empresariales, que se traduzcan en el desarrollo de urbanismos y viviendas, que debe ir acompañado de las posibilidades de adquisición de vehículos, y ambas cosas a su vez, solo son posibles, si se hace énfasis en el componente de formación académica y profesional de los habitantes de la municipalidad, lo que les permitirá acceder a un ingreso digno, acorde con la labor que se ejerce, y a las metas y desafíos de los grupos familiares de la comunidad.

En según termino, Cantos (2014) realizo un estudio doctoral en la Universidad Privada Antenor Orrego, ubicada en la ciudad de Trujillo, Perú, denominada: “Modelo de administración tributaria para mejorar la recaudación de los ingresos del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Jipijapa” partiendo del problema de la baja recaudación de ingresos por concepto de impuestos, por lo cual se orientó al diseño de un modelo para el mejoramiento de la recaudación tributaria, y para el desarrollo de este trabajo investigativo se utilizaron los métodos de investigación teóricos como el histórico lógico, análisis documental y el sistémico estructural.

La conclusión central del estudio, fue que las debilidades de la institución recaudadora de impuestos, radican en que carece de un modelo de tributación eficiente, y se evidencia la falta de una cultura de pago de impuestos por parte de la ciudadanía, lo que se debe posiblemente, al hecho de que las ordenanzas y normas tributarias sobre recaudación de ingresos datan del año 1995, y resultan obsoletas para la realidad actual. Sus recomendaciones se centraron en la realización de un censo de contribuyentes, para determinar quiénes no se han inscrito como

contribuyentes, realizando campañas publicitarias para estimularles a cancelar sus impuestos, a efectos de irles generando conciencia tributaria, en tanto ejercicio de ciudadanía.

La relación de este trabajo con la presente investigación, descansa en la necesidad de comprender el impacto que tienen las normas legales inadecuadamente definidas, o que no se actualizan periódicamente, en la recaudación de impuestos municipales, y como competencia directa de la administración municipal, se debe velar, porque la legalidad se mantenga a tono con las características productivas del Municipio, y su potencial de atraer personas, capaces de generar riqueza, y por ende, ser potenciales contribuyentes de impuestos municipales.

Bases Teóricas

Este aspecto constituye un aspecto fundamental en toda investigación por cuanto lo sustentan. A lo que Arias (2004), afirma que las bases teóricas “Comprende un conjunto de conceptos y proposiciones que contribuyen en el punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”. (p. 39).

Siguiendo este criterio, el basamento teórico constituye el corazón del trabajo de investigación, contiene los teorizantes dominantes y forma parte de la plataforma sobre la cual se construye el análisis de los resultados obtenidos en el trabajo, representa una estructura sobre la cual se diseña el estudio, sin ésta, todo instrumento diseñado o seleccionado, o técnica empleada en el estudio, carece de validez. Es por ello, que en este aparte se hace un esbozo documental y teórico sobre estrategias gerenciales para incrementar la eficacia del procedimiento de recaudación tributaria.

Teoría del Triángulo de Gobierno

En ese sentido, la presente investigación asume como base, la teoría del triángulo de gobierno de Zambrano (2006, p. 76). El triángulo de gobierno es un sistema conformado por tres variables; (a) proyecto de gobierno; (b) gobernabilidad y (c) capacidad de gobierno. En efecto, en el proceso de gerencia el triángulo de gobierno engloba un balance de gestión que comprende el balance de gestión política e institucional, el balance de gestión económica-administrativa, el balance de gestión de la comunidad e intercambio de problemas y el balance de gestión del capital humano.

La presente investigación se basa en el triángulo de gobierno, específicamente en el balance de la comunidad e intercambio de problemas, por cuanto lo que más valora la población de un Alcalde es que el gobierno esté orientado a enfrentar y solucionar los problemas de la comunidad, por cuanto la razón de ser de un gobierno es el bienestar social. A tal efecto, un gobierno responsable debe desafiar las dificultades que tiene mayor énfasis en la población, siempre y cuando sea de su competencia, a los fines de que surta efectos positivos en el desarrollo social y económico del Municipio.

Teoría de la Descentralización

En América Latina, el proceso de descentralización política, territorial y administrativa, surge como consecuencia de la crisis económica, debido a que los gobiernos se encontraron con dificultades para dar soluciones a las necesidades y demandas más urgentes de la sociedad, lo que se tradujo en la transferencia progresiva de poder, a las instancias inmediatas al poder público nacional, las entidades regionales y municipales, como parte de la reivindicación del desarrollo, la

democracia y el ejercicio de la ciudadanía, en una forma responsable y direccionada, que contribuya al aumento de la eficiencia de la gestión pública, mediante la reducción de las competencias del aparato burocrático nacional, como primer paso para la generación de un crecimiento económico sostenible. La Organización de Estados Americanos (OEA, 2008) sostiene respecto al tiempo en que comenzó a desarrollarse el proceso de descentralización, que:

A partir de los años 80, varios Estados de las Américas encararon proyectos de descentralización transfiriendo funciones y responsabilidades a los gobiernos locales. Estas iniciativas prometían mejorar la capacidad de respuesta y la responsabilidad política (accountability) del Estado. (p. 1)

Con el auge de la descentralización, los gobiernos locales pasan a ser elegidos por votación universal, se les da autonomía para establecer tributos, de modo tal que se reduzca la dependencia de la asignación de recursos por parte del gobierno central, especialmente en materia de salud, educación, medio ambiente y promoción de iniciativas económicas y empresariales, para lo cual, se deben promover iniciativas que estimulen la productividad, y deleguen responsabilidades a las comunidades, como contribución al fortalecimiento de la gobernabilidad.

En las economías de países en vías de desarrollo, la descentralización implicó la implementación de reformas políticas, presupuestarias y administrativas, que buscan romper con las tendencias centralizadoras de la gestión pública, considerándose los países que mayor progreso han mostrado en este particular: Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia y Chile, mientras que Venezuela, está considerada como una nación, cuyo nivel de descentralización es mayor al 20%, mientras que Nicaragua se halla entre los más centralizados de Latinoamérica. (Euroamericano, 2010). En este orden de ideas, la Agencia Estadounidense para el Desarrollo Internacional (USAID, 2010) indica que la descentralización tiene como finalidad:

El desarrollo integral, armónico y sostenible del país. Para ello, se distribuyen competencias, funciones y recursos entre tres niveles de gobierno -gobierno nacional, gobiernos regionales y gobiernos locales- para el ejercicio equilibrado del poder estatal. Se busca organizar el territorio de manera racional para garantizar la adecuada prestación de servicios a la ciudadanía. (p. 9).

Con estos alcances, puede afirmarse que la descentralización no intenta constituirse como un fin en sí mismo, sino como un medio para lograr que el Estado y sus diversas instancias de poder y toma de decisiones, brinden un mejor apoyo y servicios a la ciudadanía, como modo de asegurar el desarrollo de la nación, mediante el funcionamiento eficiente de sus órganos de actuación, en pro del bienestar y defensa de los derechos inherentes a los seres humanos, en condiciones de igualdad y respeto. También es interesante resaltar los señalamientos de Benique (2009), quien señala, entre otras cosas, que la importancia de la descentralización, radica en los siguientes aspectos, que se muestran en el cuadro adjunto:

Cuadro 1. Criterios de Importancia de la Descentralización

Criterio	Alcance del criterio
Promover un modelo de desarrollo equitativo e incluyente	Se debe promover un modelo que reduzca las brechas o diferencias sociales y económicas internas, frente a las desigualdades existentes en el país.
Fortalecer la democracia	Mediante la ampliación de la base de la toma de decisiones en el país, es decir, redistribuyendo el poder político.
Construir ciudadanía	Promover el derecho de los ciudadanos para decidir sobre los aspectos que afectan directamente su desarrollo individual y colectivo.
Crear nuevas oportunidades para el desarrollo económico	Se logran con el fortalecimiento y articulación de los mercados regionales, en el marco de una estrategia de desarrollo del país, con proyección al mundo y a la región latinoamericana.

Fuente: Benique (2009)

Como puede verse, la agenda de la descentralización se concentra en los conceptos de democracia, ciudadanía y desarrollo económico, dado que el ideal de todo sistema de gobierno que se declare descentralizado, es poder transmitir al pueblo, la idea de que los deberes y responsabilidad definidas por la legislación vigente, bien sea en materia de impuestos, tasas y contribuciones especiales, o asuntos de otra índole, son una delegación de la soberanía real de los pueblos, e implican el ejercicio cuidadoso de los beneficios que puede lograr la colectividad, como consecuencia de su participación directa en el proceso de transferencia de las competencias del Estado, a las regiones y los Municipios.

Tributos

De acuerdo a los criterios expresados por los especialistas en la materia, los tributos se clasifican en tasas, contribuciones especiales e impuestos; los cuales son generados por un hecho imponible, calculados sobre una base imponible, donde actúan el sujeto pasivo, también llamado contribuyente, quien es aquel que se encarga de pagar el tributo, y el sujeto activo, cuyo papel está representado en este caso por el Estado, que viene a ser el ente acreedor.

Es así como nace la figura del contribuyente, que puede ser ordinario o especial, en su carácter de persona natural o jurídica con derechos y obligaciones, frente a un ente público, regional, nacional o municipal del Estado, designado por la ley, con la facultad de recaudar impuestos, tasas y contribuciones, con el fin de financiar sus actividades en pro del desarrollo y progreso de la sociedad. En función de lo anteriormente expresado, González y Marcano (2005) señalan la siguiente definición acerca de los tributos:

Representan prestaciones pecuniarias coactivas prestadas por el Estado u ente público para financiar las cargas y gastos públicos; su característica fundamental radica en el principio de legalidad, de manera que no hay tributo sin ley que los autorice, sin embargo desde otra perspectiva el elemento esencial de este principio es la coacción jurídica y unilateral por parte del Estado, debido a que los tributos son creados por voluntad unánime de este. (p. 1)

En este orden de ideas, los tributos suelen ser definidos como prestaciones de carácter dinerario, exigidas legalmente por el Estado, destinadas a la satisfacción del gasto público en pro de las mejoras sociales y económicas de la colectividad; por lo cual, de acuerdo a Cadenas y Jiménez (2011, p. 8) se le considera una modalidad de ingreso “o prestación patrimonial de carácter público, exigida a los particulares, que presenta los siguientes rasgos: legales, pecuniarios y contributivos, en virtud de que todo ciudadano está en la obligación de coadyuvar al gasto público”, sin embargo, la imposición de una exigencia de carácter impositivo requiere estar sujeta a una ley, que viene a ser el mecanismo a través del cual se establecen los requisitos, términos y condiciones dentro de los cuales, los sujetos activos y pasivos involucrados en el proceso de formación del impuesto.

Es así, como nace el concepto de deberes formales, que se consideran un conjunto de procedimientos que la ley ha establecido para dar cumplimiento por parte de los sujetos involucrados, a las contribuciones pecuniarias exigidas por la administración pública estatal, nacional o municipal, en especial las personas naturales, y mediante la familiaridad con dichos deberes, adquieran el conocimiento necesario y se eduquen en cuanto a los a las obligaciones que están llamados a cumplir como contribuyentes ordinarios. Es por ello que, hoy día las personas naturales y jurídicas con la obligación de pagar impuestos, deben asumir conscientemente el papel que tienen dentro de la actividad tributaria, como parte integrante de la sociedad. Sainz (1955), define a los tributos como:

Toda prestación patrimonial obligatoria habitualmente pecuniaria establecida por la ley, a cargo de las personas físicas (naturales) y jurídicas que se encuentren en los supuestos de hecho que la propia ley determine, y que vaya dirigida a dar satisfacción a los fines que al Estado y a los restantes entes públicos estén encomendados. (p. 151)

Entre sus características están, que es una prestación en dinero, su cumplimiento se exige en virtud de una ley y están destinados a cubrir gastos para satisfacción de necesidades. Su naturaleza jurídica es una relación de Derecho. Un tributo es una modalidad de ingreso público o prestación patrimonial de carácter público, exigida a los particulares. Según Ramos (2006), el tributo puede considerarse como:

Un ingreso de Derecho Público que crea el Estado por vías legales en ejercicio de su soberanía, el cual tiene carácter obligatorio y procede y se aplica en atención a las necesidades del servicio público, cuyo pago no implica para el contribuyente compensación ni beneficio directo alguno (p. 94).

De lo cual, se refiere que los tributos vienen a ser prestaciones en dinero que el Estado exige en ejercicio de su poder o autoridad, en virtud de una ley, con el propósito de cubrir los gastos que demanda la satisfacción de necesidades públicas.

Asimismo, a juicio de Ramos (2006, p. 94) “la orientación social del tributo puede observarse en la utilización que de él se hace... a objeto de permitirle lograr la consecución de sus fines, y su juridicidad emana de la constitucionalidad, justicia, precisión, comodidad, y economía en la recaudación”. Lo cual muestra, que efectivamente la recaudación de tributos representa para el país ingresos previamente establecidos en plan de presupuesto, orientados a la satisfacción de necesidades de la colectividad con el norte del bienestar común.

Características de los Tributos

Los tributos cumplen con tres características básicas, que definen su razón de ser, a saber: la coactividad, la pecuniariedad y la contributividad, que se refieren a que son una imposición realizada con autorización de la ley, que se estipula en dinero, y que todos los ciudadanos tienen la obligación de pagar, salvo las excepciones establecidas por la legislación vigente en la materia.

Coactividad: Para Jara (2012), al referirse a la característica de coactividad de los tributos, señala que:

Está presente en su naturaleza desde los orígenes de esta figura. Supone que el tributo se impone unilateralmente por los agentes públicos, de acuerdo con los principios constitucionales y reglas jurídicas aplicables, sin que concurra la voluntad del obligado tributario, al que cabe impeler coactivamente al pago. (p. 1)

Debido a este carácter coactivo, y para garantizar la auto imposición, que es un principio que se remonta a las reivindicaciones frente a los monarcas medievales y que está en el origen de los Estados Constitucionales, en el Derecho tributario, rige el principio de legalidad, en virtud del cual, se reserva a la ley, la determinación de los componentes de la obligación tributaria, o al menos, de sus elementos esenciales.

Pecuniariedad: Al respecto Jara (2012) sostiene que:

Si bien en sistemas pre - modernos existían tributos consistentes en pagos en especie o prestaciones personales, en los sistemas tributarios capitalistas, la obligación tributaria, tiene carácter dinerario. Pueden, no obstante, mantenerse algunas prestaciones personales obligatorias para colaborar a la realización de las funciones del Estado, de las que la más destacada es el servicio militar obligatorio. (p. 2)

En ocasiones, se permite, en lo que a impuestos se refiere, el pago en especie: pero ello no implica la pérdida del carácter pecuniario de la obligación, que se habría fijado en dinero, sino que se produce una dación, en pago para su cumplimiento; las mismas consideraciones, son aplicables a aquellos casos en los que la Administración Tributaria, en caso de impago, proceda al embargo de bienes del deudor.

Contributividad: Al referirse al carácter contributivo de los tributos, Jara (2012) apunta que:

El carácter contributivo del tributo significa que es un ingreso destinado a la financiación del gasto público y por tanto a la cobertura de las necesidades sociales. A través de la figura del tributo se hace efectivo el deber de los ciudadanos de contribuir a las cargas del Estado, dado que éste precisa de recursos financieros para la realización de sus fines. (p. 3)

Es por este motivo, que históricamente, el dinero ha sido considerado, con razón, como el principio vital del cuerpo político, como aquello que sostiene su vida y movimiento y le permite ejecutar sus funciones más vitales, por lo cual, el carácter contributivo, permite diferenciar a los tributos de otras prestaciones patrimoniales, exigidas por el Estado, y cuya finalidad es sancionadora, como las multas.

Clasificación de los Tributos

Los tributos se clasifican en tres categorías: impuestos, tasas y contribuciones, y cada uno de ellos, deben estar previamente establecidos en leyes, para su exigibilidad al contribuyente, de lo contrario, el mismo no está en la obligación de cancelarlo, por tratarse de una situación ilegal, en la que las autoridades, se quedan al margen de las normas establecidas por el Derecho Tributario. Al respecto, Jara (2012) señala lo siguiente:

Al considerar los ingresos del Estado, se tiene la ocasión de señalar divergencias que se advierten en el campo doctrinal con respecto a su clasificación, destacando la relatividad de los diversos criterios elegidos al efecto; refiriéndose a todo lo relacionado a impuestos, tasas y contribuciones especiales (p. 321).

Cabe destacar, que si bien los distintos niveles del poder público, cobran impuestos, tasas y contribuciones, los de mayor cuantía, históricamente han estado reservados al Estado, en función de que le corresponde cumplir con el mayor nivel de tareas, para contribuir al desarrollo de los estados y los Municipios, más la descentralización, busca dar un mayor poder a las instancias que se hallan por debajo del poder público nacional, a fin de otorgarles un mayor nivel de independencia financiera, y por ende, la posibilidad de realizar una intervención adecuada, en el desarrollo interno, dentro del ámbito local.

Impuesto

El impuesto es, jurídicamente hablando, una institución de Derecho Público, como cualquier otro tributo, por lo que es una obligación unilateral impuesta coactivamente por el Estado, en virtud de su poder de imperio, y es un hecho institucional que va unido a la existencia de un sistema social fundado en la propiedad privada, o que al menos reconoce el uso privado de ciertos bienes. (Jara, 2012). En este aspecto, Crespo (2016) define los impuestos en los siguientes términos:

Son tributos exigidos sin contraprestación, cuyo hecho imponible está constituido por negocios, actos o hechos de naturaleza jurídica o económica que ponen de manifiesto la capacidad contributiva del sujeto pasivo como consecuencia de la posesión de un patrimonio, la circulación de bienes o la adquisición o gasto de la renta. Es decir, que los impuestos son pagos que se realizan porque se demuestra la capacidad de hacer frente al pago para financiar con ello la administración pública. (p. 1)

El concepto de impuesto, está vinculado a la capacidad de pago, generada como consecuencia del enriquecimiento, a través de la realización de una actividad lícita, de reconocida naturaleza económica y lucrativa, y con la ejecución de estos pagos, se procura el financiamiento del aparato burocrático denominado administración pública, además de contribuir a financiar iniciativas de desarrollo a nivel nacional, regional y municipal.

En opinión de Jara (2012, p. 323) el concepto de impuesto se puede sintetizar de la siguiente manera: “son impuestos las prestaciones en dinero o en especies, exigidas por el Estado en virtud del poder del imperio, a quienes se hallan en las situaciones consideradas por la ley como los hechos impositivos”, es por ello, que la tributación, como parte del sistema social, requiere la existencia de un órgano del Estado encargado de satisfacer necesidades públicas, y como este tiene gastos y necesidades que cubrir, por consiguiente, necesita de ingresos, así que es investido con la potestad de recabar coactivamente cuotas de riqueza de los obligados, sin proporcionarles algún servicio concreto divisible, a cambio de su retribución.

Tasa

Según Villegas (2002, p. 219), la tasa es “un tributo cuyo hecho generador está integrado con un actividad del Estado divisible e inherente, hallándose esa actividad relacionada directamente con el contribuyente”. En sí cuando se habla de tributo, se hace referencia a una obligación que está vinculada jurídicamente a determinadas actividades del Estado, relacionadas directamente con el contribuyente; es decir, que el ciudadano paga una tasa a cambio de que el Estado le preste un servicio.

En ese sentido, cuando se habla de tasas, se hace referencia a aquel tributo cuya obligación está vinculada jurídicamente a determinadas actividades del Estado,

relacionadas directamente con el contribuyente. Parafraseando a Villegas (Ob. Cit.), se presenta a continuación algunas características que distinguen a la tasa como es el principio de reserva legal, que es exigido por el Estado en virtud de su poder de imperio, que existe una contraprestación, es decir, está asociada a una actividad o un servicio público.

La tasa no es un impuesto, sino el pago que una persona realiza por la utilización de un servicio, por tanto, si el servicio no es utilizado, no existe la obligación de pagar. Es común confundir tasa con impuesto, lo que no es así. Mientras el impuesto es de obligatorio pago por todos los contribuyentes, la tasa la pagan solo para aquellas personas que hagan uso de un servicio, por tanto, no es obligatorio. Otra característica de la tasa, es que existe una retribución por su pago, es decir, se paga la tasa y a cambio se recibe un servicio, una contraprestación, algo que no sucede en los impuestos o las contribuciones, que además de ser obligatorio pagarlos, no existe ninguna contraprestación especial. Por otra parte, Crespo (2016) señala que las tasas:

Son contribuciones económicas que hacen los usuarios de un servicio prestado por el estado en sus distintos niveles: estatal, autonómico o local. Algunos tipos de tasas serían, por ejemplo, el abastecimiento de agua, un vado permanente, o unas tasas judiciales. Cabe destacar en este punto que la tasa no es un impuesto, sino el pago que una persona realiza por la utilización de un servicio, por tanto, si el servicio no es utilizado, no existe la obligación de pagar. (p. 3)

A diferencia del impuesto, las tasas surgen como consecuencia de un servicio o contraprestación dada por una organización destinada a cumplir una función determinada en beneficio de la colectividad, el aseo urbano, la electricidad, el agua, si bien hay otras actividades que generan una tasa, estas son las más conocidas, y cuyo efecto se aprecia de inmediato, en lo que dejan de funcionar de manera eficiente, por

lo cual, deben ser uno de los tipos de tributos, con los índices de morosidad más bajos, en comparación con los impuestos y las contribuciones especiales.

Contribuciones Especiales

Según Villegas (2012, p. 242), por su fisonomía jurídica particular se ubican en situación intermedia entre los impuestos y las tasas. Esta categoría comprende gravámenes de diversa naturaleza definiéndose como “los tributos obligatorios debidos en razón de beneficios individuales o de grupos sociales derivados de la realización de obras, o Gastos Públicos, o especiales actividades del Estado”. De allí, se revela que las contribuciones especiales son los tributos cuyo hecho imponible consiste en la obtención por el obligado tributario de un beneficio o de un aumento de valor de sus bienes como consecuencia de la realización de obras públicas o del establecimiento o ampliación de servicios públicos.

Finalmente, Crespo (2016) señala que las contribuciones especiales, “se trata de pagos que se hacen porque se ha recibido una contraprestación, siendo ésta la mayor diferencia que hay con los impuestos” (p. 65) e implican la obtención de un beneficio, como un aumento de valor de los bienes por la realización de obras públicas, o el establecimiento o ampliación de servicios públicos.

Tributos Municipales

El Municipio, posee un presupuesto, que comprende los recursos ordinarios y recursos extraordinarios, entre los cuales se encuentran la recaudación de tributos municipales. Es por ello, que los ingresos tributarios municipales, representan una fuente de ingresos propios obtenidos mediante los tributos locales atribuidos o exigidos en el Municipio con el fin de satisfacer necesidades sociales. Los ingresos

tributarios municipales, son aquellos que el Municipio establece a través de su ordenamiento jurídico, como lo son las ordenanzas que deben ser cumplidas por los contribuyentes, así lo contempla el artículo 162 de la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010), cuando señala que “no podrá cobrarse impuesto, tasa ni contribución municipal alguna que no esté establecido en ordenanza...” De manera taxativa, la constitución en su artículo 179 en los ordinales 2 y 3 establece los ingresos en especial los inherentes a la materia tributaria para los Municipios:

Artículo 179. Los Municipios Tendrán los siguientes ingresos: 2º Las tasas por el uso de sus bienes o servicios, las tasas administrativas por licencias o autorizaciones, los impuestos sobre actividades económicas de industrias, comercios, servicios, o de índole similar, con las limitación es establecidas en esta Constitución; los impuestos sobre inmuebles urbanos, vehículos, espectáculos públicos, juegos y apuestas ilícitas, propaganda y publicidad comercial; y la contribución especial sobre plusvalía de las propiedades generadas por cambio de uso o de intensidad de aprovechamiento con que se vean favorecidas por los planes de ordenación urbanística. 3º El Impuesto territorial rural o sobre predios rurales, la participación en la contribución por mejoras y otros ramos tributarios nacionales o estatales, conforme a las leyes de creación de dichos tributos.

El Municipio constituye la unidad política primaria de la organización nacional de la Republica, por lo que gozan de personalidad jurídica, y ejercen sus competencias de forma autónoma, como la definición y ejecución de la gestión pública municipal, al igual que la creación, recaudación e inversión de los ingresos obtenidos, a través de la declaración y pago de los impuestos, que son de cobro y uso exclusivo de los Municipios, tal como lo señala la ley, haciendo posible continuar con las iniciativas de desarrollo social, económico y cultural, de las comunidades locales.

En este orden de ideas, La Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010), define como Ingresos Ordinarios del Municipio, en los términos del artículo 138, aquellos que son procedentes de la administración de su patrimonio, incluido el producto de sus ejidos y bienes, además de “las tasas por el uso de sus bienes o servicios; las tasas administrativas por licencias o autorizaciones; los impuestos sobre actividades económicas de industria, comercio, servicios o de índole similar; los impuestos sobre inmuebles urbanos, vehículos, espectáculos públicos, juegos y apuestas lícitas, propaganda y publicidad comercial”

Adicionalmente, se consideran ingresos ordinarios municipales, las contribuciones especiales por mejoras sobre plusvalía de las propiedades generadas por cambio de uso o de intensidad de aprovechamiento con que se vean favorecidas por los planes de ordenación urbanística y cualesquiera otros que le sean asignados por ley. Y entre otras cosas, también se consideran ingresos ordinarios del Municipio, el producto de las multas y sanciones en el ámbito de sus competencias y las demás que le sean atribuidas.

Sin embargo, esto solo es posible, de acuerdo a lo establecido por el artículo 114, si tales tributos, tasas o contribuciones hubieren sido establecidos por el consejo o cabildo mediante la promulgación de una ordenanza, que deberá determinar la materia o acto gravado, la cuantía del tributo, el modo, el término, y la oportunidad en que este cauce y se haga exigible, las demás obligaciones a cargo del contribuyente.

Es así, como las prestaciones generalmente son en dinero, que los Municipios exigen a los contribuyentes o responsables, en virtud de la existencia de una ley u ordenanza, para el cumplimiento de sus fines. Son prestaciones, lo cual indica su obligatoriedad, pues se tiene la obligación de pagarlos independientemente de recibir algo de manera directa e inmediata. Los tributos municipales son: los impuestos, las

tasas y las contribuciones especiales municipales. (Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal, 2016)

Los Municipios generan ingresos propios, valiéndose de instrumentos de carácter tributario, como el impuesto a los inmuebles urbanos, cuyo objetivo, se fundamenta en ordenar el suelo y la construcción urbana, en vista de determinados fines; y como objetivo particular, busca la obtención de ciertos recursos destinados a financiar los gastos que ocasiona el propio desarrollo urbano. Es por ello, que los tributos municipales, constituyen el conjunto de poderes, facultades y atribuciones concedidas por la constitución a los Municipios, para cumplir con la actividad tributaria dentro de su ámbito local, desarrollados sobre la base de principios tributarios fundamentales.

Al igual que el impuesto a las actividades económicas, el impuesto sobre inmuebles urbanos, es de naturaleza eminentemente local y subjetiva, a nivel municipal, de estos se dice que, por su naturaleza son subjetivos, porque sólo toman en cuenta la condición de propietario de un inmueble, o de un negocio, sin atender abiertamente otras consideraciones personales, como sexo, estatus social o nacionalidad.

Además, estos tributos constituyen, las fuentes de ingresos municipales más antiguas dadas sus especiales características de fácil ubicación, estabilidad, mecanismos de imposición y control del cobro de los mismos. Por esta razón, los Municipios, valiéndose de su autonomía, a través de la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010), establecen las normas que rigen la recaudación de los impuestos municipales. Sin embargo, el proceso de recaudación de dichos impuestos, a fin de lograr su cometido, debe ser transparente y controlado, dado que un Municipio donde predominan los niveles impositivos en altas escalas, obstruye en vez

de favorecer el desarrollo económico regional y municipal, aunando a las constantes evasiones del impuesto que se presentan.

Uno de los desafíos que toda administración tributaria municipal sin duda debe superar, es la evasión fiscal, que Villegas (2008), define como “toda disminución de tributo, producida dentro del ámbito de un país por parte de quienes están legalmente obligados a abonarlo y que logran tal resultado mediante conductas fraudulentas y omisivas violatorias” (p. 203).

La evasión de los impuestos y la falta de motivación y concientización de la comunidad para el pago de los tributos, es una realidad localizada, situación está que expresa la generación de dificultades financieras de proyectos ilimitados, que incide negativamente en la recaudación de los recursos requeridos para la construcción de diferentes obras de interés social así como mejorar la prestación de los servicios en las mismas comunidades.

En este sentido, Rodríguez (2012) recalca la importancia de desarrollar una gestión pública municipal, “que cale dentro de los ciudadanos, y que sea valorada por éstos, al responder a las necesidades colectivas” (p. 1), lo que se debe constituir en un objetivo fundamental, si se quiere demostrar que la descentralización, ha surtido efectos, al contribuir a una reingeniería dentro del sistema administrativo nacional, y para lograr una adecuada interrelación entre los Municipios, los Estados, la República y el Sector Privado, resulta necesario contar con actores políticos y sociales conscientes de las atribuciones, competencias y potencialidades de cada Municipio, como las de cobrar impuestos, tales como los que se muestran en el cuadro anexo (ver Cuadro 2).

Cuadro 2. Principales Impuestos que se Cobran Dentro de los Municipios

Nombre del impuesto	Propósito del impuesto
Impuesto sobre Inmuebles Urbanos	Grava la propiedad y los derechos sobre los inmuebles ubicados en zonas urbanas consideradas como tales por los servicios básicos prestados y la planificación urbana existente.
Impuesto a las Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de índole Similar	Grava el ejercicio continuo y habitual de actividades económicas industriales, comerciales, de servicios, financieras, bursátiles etc.
Impuesto de Propaganda y Publicidad Comercial	Grava la propaganda y la publicidad comercial exhibida en medios exteriores e interiores con el fin de dar a conocer bienes y servicios a los consumidores ubicados en las jurisdicciones respectivas
Impuesto de Espectáculos Públicos	Grava la celebración de espectáculos públicos o de índole privados con ofrecimiento público que se desarrollan en los Municipios
Impuesto sobre Juegos y Apuestas Lícitas	Grava los juegos y apuestas que el Poder Nacional ha determinado como legales en la República.
Impuesto de Vehículos	Constituye un híbrido que grava la propiedad de vehículos en el Municipio y el uso de las vías públicas municipales.
Impuesto Territorial Rural	Grava la tenencia de inmuebles en áreas rurales según la finalidad para la cual se direcciona las tierras

Fuente: Rodríguez (2012)

Tal como puede apreciarse, los Municipios tienen atribuidas una amplia gama de asuntos, acerca de los cuales, tienen la potestad de cobrar impuestos, sin contar aquellos ingresos, que son consecuencia de los fondos que ha destinado el Estado, a la lucha contra las drogas, el fortalecimiento del turismo, la promoción de la ciencia y la tecnología, y aquellos que son asignados, como consecuencia de su existencia en la

legislación nacional vigente, como el situado constitucional, y el fondo de compensación interterritorial.

Cultura Tributaria

La cultura tributaria, es definida por Roca (2008) como “un conjunto de información y el grado de conocimientos que en un determinado país se tiene sobre los impuestos, así como el conjunto de percepciones, criterios, hábitos y actitudes que la sociedad tiene respecto a la tributación” (p. 66).

De lo cual, se desprende que la cultura tributaria 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, tal como lo establece el artículo 133 de la C.R.B.V., (1999), cuando infiere que: “Toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasa y contribuciones que establezca la ley”. Es por ello, que el Estado debe proporcionar los medios necesarios para cumplir con su función primaria como lo es garantizar a la ciudadanía servicios públicos eficaces y eficientes.

Para efectos de esta investigación, se asumirá la definición de Regalado (2013) que define la cultura tributaria como “...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, respecto a la ley, responsabilidad ciudadana y solidaridad social de los contribuyentes” (p. 3) y aquí resulta interesante el hecho, de que el autor haga énfasis en el hecho, que solo hay cultura tributaria, cuando los deberes formales en esta materia, se cumplen de manera permanente y sostenida en el tiempo, y no de forma esporádica, y caprichosa.

Analizando la postura de ambos autores, quienes expresan con distintas palabras, su concepción teórica referente a la cultura tributaria, Roca (2008) hace énfasis en el aspecto actitudinal de la misma, dado que se concentra en los aspectos que desarrolla cada individuo y grupo social, para asumir una visión de la tributación, mientras que Regalado (2013) se detiene en el carácter conductual de la tributación, que se enfoca en valores humanos como la confianza y la ética, entre otros, lo que implica, que el hecho de asumir una cultura tributaria, es una decisión que se adopta desde la racionalidad y el sentido común, mediado por los principios y prácticas que se han asumido, desde las vivencias cotidianas.

Informar al contribuyente de manera oportuna, veraz y precisa, a fin de transmitirle valores, actitudes y creencias positivas frente al sistema tributario, es uno de los desafíos más interesantes a los que se enfrenta la hacienda municipal, a fin de estimular el desarrollo de una cultura del pago oportuno de los impuestos, de modo que el país se vuelva cada vez menos dependiente de la renta petrolera, y más dependiente de los ingresos provenientes de la recaudación de impuestos, de modo que se pueda hablar de un desarrollo realmente sostenible en el tiempo. En lo que a cultura tributaria se refiere, Corredor y Díaz (2007), la definen como:

El conjunto de valores, creencias y actitudes compartido por una sociedad respecto a la tributación y la observancia de las leyes que la rigen, lo que 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 (p. 67)

En los actos de la administración tributaria municipal, se destacan dos funciones que son los ejes fundamentales alrededor de las cuales giran las acciones dirigidas a alcanzar los fines de esta administración, y por ende, resultan ser los ejes

centrales para la formación de una sólida cultura tributaria. Son las funciones de recaudación, que tiene claras implicaciones jurídico-financieras, y parte de la habilitación que tienen los Municipios de parte del estado venezolano para la obtención de los recursos financieros necesarios para la atención de las responsabilidades que le son inherentes y se hallan establecidas por la ley, y la función de fiscalización, que otorga la facultad de hacer seguimiento y control de los contribuyentes, a fin de garantizar que estos cumplan con el pago de sus tributos. De allí, que Becerra (2009) resalte la importancia de que los organismos encargados de la gestión municipal de los impuestos:

Formulen estrategias que permitan lograr una mayor eficiencia en la recaudación de los ingresos provenientes del impuesto sobre inmuebles urbanos, lo cual redundaría en beneficio de la colectividad, ya que le permitirá dinamizar sus mecanismos para una efectiva recaudación, que a su vez generará mayores ingresos para el Municipio en pro de una mejor y mayor prestación de servicios y obras para la comunidad, aumentando así la motivación para el pago del tributo, disminuyendo de esta manera la evasión de impuestos. (p. 21)

En el caso, de la realidad del Municipio Naguanagua estado Carabobo, el proceso de recaudación de estos impuestos no ha sido eficiente, debido a la falta de divulgación oportuna de los contenidos de la ordenanzas que rige la materia impositiva municipal, y la falta de mecanismos de presión fiscal que obliguen al contribuyente a cumplir con sus deberes formales, que obstaculizan o retardan el cumplimiento del objetivo final de la Administración Tributaria, bien sea nacional o regional, que consiste en la prestación de servicios eficientes y eficaces a los ciudadanos, por tanto, uno de los principios estratégicos en los que descansa una gestión impositiva moderna, es el estímulo del cumplimiento de los deberes formales en forma voluntaria.

Sin embargo, para lograrlo, es fundamental, de acuerdo a Becerra (2009), que además de “ejercer acciones de control dirigidas a combatir la evasión fiscal, es necesario que se actúe con una clara vocación de servicio público” (p. 75), permitiendo la reducción del costo fiscal indirecto por un lado, y el cumplimiento de los deberes formales de los contribuyentes por el otro. La hacienda pública municipal, en este aspecto, debe tomar las medidas necesarias para hacer cumplir las leyes y los reglamentos del Municipio en materia impositiva por parte de los contribuyentes, lo que implica la revisión, control y verificación que realiza la administración tributaria municipal, respecto de los impuestos que administra, así como la adecuada y oportuna difusión masiva de información hacia los potenciales contribuyentes, para estimular el correcto cumplimiento de sus obligaciones.

En este particular, los procesos de fiscalización deben servir no sólo para instar a los contribuyentes a cumplir su obligación tributaria por excelencia; el correcto, íntegro y oportuno pago de los impuestos, sino también para brindar al contribuyente información que sea de su interés con respecto al tema impositivo. En tal sentido, el proceso de fiscalización abarca, según Villegas (2008):

El conjunto de operaciones instrumentales destinadas a recolectar datos pertinentes al cumplimiento de los Deberes y Obligaciones Tributarias, es decir, la comprobación Tributaria, la búsqueda de los hechos y datos que ignora la Administración o de criterios que le permitan a las autoridades establecer la corrección o inexactitud de lo aportado u ocultado por los contribuyentes. (p. 11)

Sin duda alguna, un buen proceso de fiscalización, adecuadamente diseñado, debe constituir no sólo un mecanismo que hace efectiva la recaudación de tributos, sino que también debe constituirse en un elemento que permita brindar información oportuna a los contribuyentes acerca de asuntos relativos a las formalidades y alcances de la materia impositiva municipal, al mismo tiempo que se impulsa la

adopción de sistemas de control y supervisión efectivos, eficientes y eficaces. De modo que es necesario que el sistema tributario municipal tenga flexibilidad funcional suficiente, para transformar la fiscalización, desde un simple proceso rutinario e instrumental, a un proceso dinámico y amigable destinado a fortalecer la cultura e información de los contribuyentes con respecto a los impuestos, que les corresponde pagar en un momento dado.

Importancia de la Cultura Tributaria

La importancia de la cultura tributaria, para Campagna (2013):

Está en la propia persona quien es la que acepta el sitio que le corresponde en la sociedad, y actuar solidariamente con los demás miembros de la misma...la importancia radica en la solidaridad que debe existir entre las partes de la relación jurídica tributaria en pro del bien común, ya sea del Estado como ente facultado para la solución de los problemas a través de los recursos obtenidos por las obligaciones tributarias y los sujetos pasivos en recibir a cambio todos los servicios necesarios para elevar la calidad de vida. (p. 3)

Por lo tanto, es necesario admitir, que en las obligaciones tributarias, existe un dispositivo que busca promover el bien común, y resaltar al Estado, como el ente facultado para 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 al Estado los medios necesarios para que éste cumpla con su función primaria como lo es la de garantizar a la ciudadanía servicios públicos de calidad.

Elementos para el Cumplimiento de la Cultura Tributaria

Se debe tener en cuenta que el hecho de fomentar una cultura tributaria que logre cambios fructíferos en el comportamiento de los ciudadanos contribuyentes es un proceso que requiere de tiempo y un gran esfuerzo por parte de las autoridades a quienes les compete los impuestos nacionales, por tal motivo, es poco probable hablar de éxitos en un corto plazo, ya que, en aspectos económicos, sociales y políticos es lenta la manera en cómo se adquiere un categórico comportamiento cultural, es decir, sembrar o inducir una cultura es cuestión de años, para ello, los responsables deben evitar improvisaciones y suposiciones. (Armas, 2010).

Las administraciones tributarias, que se han comprometido con fomentar estrategias para la creación de la cultura tributaria, han hecho énfasis en dar a los contribuyentes mayores facilidades operativas en cuanto a información, declaración y pago de impuestos, así como también, en funciones operativas relacionadas a importaciones y exportaciones. En Venezuela, se han implementado medidas que ayudan a los contribuyentes al momento de declarar impuestos, gracias a los avances tecnológicos se han creado portales web que permiten el fácil acceso a los procesos que requieren los impuestos. De acuerdo con el SENIAT (2015):

El Sistema Aduanero Automatizado SIDUNEA es la herramienta informática aplicada por la Administración Aduanera y Tributaria, para el registro, intercambio y procesamiento de la información, como herramienta para el trámite y control de la llegada, almacenamiento, introducción, permanencia y extracción de mercancías objeto de tráfico internacional. (p. 1)

El Sistema Aduanero Automatizado (SIDUNEA) es una de esas herramientas informáticas que permiten hacer un seguimiento de las diversas operaciones aduaneras, además, permite controlar de manera efectiva la recaudación de impuestos aduaneros; dicho sistema confirma de forma automática los registros de los distintos agentes aduanales, les realiza el cálculo de impuestos y contabiliza lo concerniente a la declaración de los mismos, con una intervención casi nula de parte del factor humano. Además el gobierno nacional en los últimos años han realizado campañas publicitarias que incentivan a los ciudadanos al pago de impuestos, entre sus estrategias ofrecen a los contribuyentes un descuento si efectúa su declaración y pago de tributos durante el tiempo establecido en ley.

Es certero que por mandato constitucional todos los ciudadanos tienen el deber de coadyuvar con el Gasto Público a través del pago de impuestos, tasas y contribuciones que la Ley establezca. Es importante recalcar que el sistema tributario buscará las medidas pertinente para una distribución de cargas públicas justa según la capacidad económica o poder adquisitivo que posea el contribuyente, basándose principalmente en el progreso, protección de la economía nacional así como también elevar el nivel y calidad de vida de la población; es por esto que, el gobierno nacional debe concientizar a la sociedad a tener una cultura tributaria, además, debe garantizar el conocimiento que los ciudadanos requieran para el pago voluntario de sus impuestos.

La Educación como Mecanismo para Fomentar la Cultura Tributaria

Muchos países latinoamericanos han ido fomentando el conocimiento y cultura de tributos desde los niveles educativos más bajo, con el transcurrir del tiempo los distintos gobiernos han evidenciado gran avance gracias a éste mecanismo. Según el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT)

(2015): Divulgar políticas educativas, culturales y comunicacionales que contribuyan a desarrollar y a consolidar tanto en el aula como en la población la función social que genera el pago de los tributos, en la satisfacción de las necesidades de la colectividad.

Históricamente se conoce que en los sistemas educativos existen espacios que exponen temas referentes a la salud, higiene, ambiente y hasta temas políticos pero no impulsan el conocimiento acerca de cultura tributaria o educación fiscal es por esto que se considera pertinente incluir en los sistemas educativos y de aprendizaje el conocimiento de dichos factores que afectan socialmente la población. Según el SENIAT (2015) “ha suscrito un convenio de cooperación interinstitucional con el Ministerio del Poder Popular para la Educación a los fines de ejecutar acciones orientadas a reforzar la cultura aduanera y tributaria para favorecer la formación de valores”.

En Venezuela, el SENIAT a través de convenios con el Ministerio del Poder Popular para la Educación ha ido creando estrategias didácticas para fomentar la cultura tributaria y aduanera enfocándose en los docentes y estudiantes; por otra parte se han propuesto difundir dicha concientización en las comunidades y habitantes de todo el territorio nacional; con dichos mecanismos, éste busca servir como referencia en la formación educativa de los niños, jóvenes y adultos en cuanto a procesos tributarios y aduanales, lo cual proveerá ciudadanos responsables y comprometidos con el desarrollo de ésta materia.

Es de gran importancia mencionar las estrategias que durante muchos años han sido ejecutadas en países latinos como Perú y Ecuador en cuanto a la concientización tributaria; ambos países han implementado la cultura tributaria como parte de la formación académica, abarcando toda la población estudiantil; es decir, desde la

educación primaria hasta la formación profesional. A pesar de los diversos cambios de gobiernos que han existido en los países antes mencionados, dicha estrategia ha permanecido puesta a que se ha evidenciado un alza en recaudación de impuestos lo que ha hecho posible el avance de estos países.

Por otra parte, en Perú la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria en busca de concientizar a la sociedad en cuanto a tributos ha ido implementando diversos métodos los cuales considera eficientes para hacer énfasis en la población que carece de información tributaria, es por eso que promover la participación política es una de sus estrategias fundamentales, entablar programas públicos con ayuda del recurso tecnológico es otro de los métodos que la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) supone como relevantes para la concientización tributaria, además cree en el empoderamiento que tienen los ciudadanos en realizar un trabajo ético, eficiente y comunitario con la finalidad de promover la cultura tributaria entre los ciudadanos. (SUNAT, 2010)

Estrategias Gerenciales

Para Villalba (2003, p. 55) “La estrategia es un patrón de comportamiento observable. Cuando una empresa formula un plan, consistente en proyecciones, lineamientos, objetivos, acciones y demás aspectos significantes para ella, lo que se está haciendo es preparar el componente formal de la estructura”.

La formulación de la estrategia posee cuatro dimensiones: Ámbito, Ventaja competitiva, Sinergia y Recursos. En ese sentido, Villalba (2003, p. 56) se refiere a que “el ámbito de la estrategia está representado por el mercado meta donde ella se ejecuta. La definición de este elemento puede estar basada en la naturaleza de los clientes, en una zona geográfica o en una tecnología, entre otros criterios”. El alcance

de la estrategia no tiene que comprender a una organización o sector completo, pudiendo estar limitado a un segmento. La Ventaja Competitiva es la manera de establecer prioridades de recaudación y encauzar los recursos hacia bienestar común.

Por su parte, las estrategias gerenciales Según Henderson (2008, p. 86): “Es la búsqueda deliberada por un plan de acción que desarrolle la ventaja competitiva de un negocio, y la multiplique”. Formular la estrategia de una organización, implica tres grandes pasos:

A. Determinar dónde se encuentra la empresa: analizar la situación tanto interna como externa, a nivel micro y macro.

B. Determinar dónde se quiere llegar: esto implica establecer la misión, visión, valores y objetivos, tanto a nivel corporativo como a nivel de unidad de negocio.

C. Determinar cómo llegar hasta allí: es decir, el plan estratégico; la serie de decisiones que se deben tomar, basadas en factores como: qué productos y servicios ofrecer, qué demandas del mercado satisfacer, a qué segmento de clientes atender, qué tecnología utilizar o desarrollar, qué método de ventas utilizar, qué forma de distribución utilizar y qué área geográfica atacar.

La estrategia gerencial, articula todas las potencialidades de la empresa de forma que la acción coordinada y complementaria de todos sus componentes contribuya al logro de objetivos definidos y alcanzables. Toda empresa diseña planes estratégicos para el logro de sus objetivos y metas planteadas, estos planes pueden ser a corto, mediano y largo plazo, según la amplitud y magnitud de la empresa. También es importante señalar que la empresa debe precisar con exactitud y cuidado la misión

que va a regir a la empresa, la misión es fundamental, ya que esta representa las funciones operativas que va a ejecutar en el mercado y va a suministrar a los consumidores.

Para algunos la estrategia gerencial, es la base fundamental del camino que opta por recorrer una organización o empresa para el logro de sus objetivos. La estrategia empresarial existe aun cuando la misma no esté formalmente definida, es decir que la estrategia empresarial puede ser implícita en el camino elegido por las empresas o puede ser expresa cuando la misma surge de un proceso metodológico consistente. La estructura funcional, por su parte, es la que se refiere a las unidades de trabajo básicas, como administración, finanzas, mercadeo, recursos humanos, etc. A este nivel, el problema consiste principalmente en organizar los recursos, y aprovechar las sinergias, en apoyo a la estrategia de negocio. Para Labrador (2005) la importancia de la gerencia estratégica:

Radica en la necesidad de determinar el concepto de la empresa y su naturaleza, así como también, el por qué están allí, y a quien le sirven, los principios y los valores bajo los cuales deben funcionar, y lo que el futuro de su empresa debe ser. Así como también necesita evaluar la dirección en la que avanza, para determinar si esta será la ruta más efectiva, para desempeñar la visión y la misión empresarial; permitiendo responder interrogantes como: ¿Qué cambio de dirección pueden ser tomados ahora? ¿Cómo y cuándo serán tomadas las decisiones futuras con respecto a la dirección de la empresa? (p. 2).

Es por ello, que la Administración Tributaria Municipal, en tanto forma de organización derivada de los procesos de descentralización política y administrativa, debe partir de la premisa, de que para garantizar su permanencia en el tiempo, debe fijarse una misión y visión, acorde a las oportunidades, desafíos y potencialidades que ofrece la municipales, en términos de niveles de educación e ingresos, a fin de que los impuestos se cobren de conformidad con las necesidades del Municipio, fomentando

el pago oportuno de los mismos, y dándoles el uso adecuado, en obras y desarrollo comunitario y social.

Mientras que por otra parte, en términos de beneficios, la implementación de estrategias gerenciales, según Arias (2008, p. 14) contribuye a:

- Generar mayor eficiencia y eficacia en los procesos...
- Evita las disminuciones en ingresos y utilidades.
- Evita la defunción de una empresa.
- Mayor conciencia de las amenazas ambientales.
- Mayor comprensión de las estrategias de los competidores.
- Mayor productividad de personal.
- Menor resistencia al cambio.
- Lleva orden y disciplina a toda la empresa

Estos beneficios permiten que las organizaciones estén en capacidad de influir en su medio, en vez de reaccionar a él, ejerciendo control sobre su destino, dándoles así, una base objetiva para la asignación de recursos, y la reducción de sus conflictos internos, permitiéndoles aprovechar oportunidades claves en el medio ambiente, minimizando el impacto de las amenazas externas, utilizando las fortalezas internas, y venciendo las debilidades internas.

Bases Legales

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

La normativa tributaria nacional está conformada por un conjunto de normas que dictan la pauta en materia fiscal. Así pues, se tiene primeramente, lo estipulado en los artículos 316 y 317 de la C.R.B.V., referente al sistema tributario.

Artículo 316: El sistema tributario procurará la justa distribución de las cargas públicas según la capacidad económica del o la contribuyente, atendiendo al principio de la progresividad, así como la protección de la economía nacional y la elevación del nivel de vida de la población, y se sustentará para ello en un sistema eficiente para la recaudación de los tributos.

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

En el caso de los funcionarios públicos o funcionarias públicas se establecerá el doble de la pena. Toda ley tributaria fijará su lapso de entrada en vigencia. En ausencia del mismo se entenderá fijado en sesenta días continuos. Esta disposición no limita las facultades extraordinarias que acuerde el Ejecutivo Nacional en los casos previstos por esta Constitución. La administración tributaria nacional gozará de autonomía técnica, funcional y financiera de acuerdo con lo aprobado por la

Asamblea Nacional y su máxima autoridad será designada por el Presidente o Presidenta de la República, de conformidad con las normas previstas en la ley.

Los cuales, son el fundamento y el nacimiento del porqué existen los tributos en Venezuela. Recuérdese que los mismos deben estar plenamente tipificados como tal en las leyes para que el Estado pueda exigir su pago. A tal efecto, el artículo 316 C.R.B.V., hace mención al principio de progresividad, esto quiere decir que el sistema tributario procurará la justa distribución de las cargas públicas según la capacidad económica del o la contribuyente (a mayor ingresos mayor carga impositiva a pagar en impuestos, ISLR), mejorando así la calidad de vida de la población. Es evidente, que el primer eslabón de la cadena lo conforma la Carta Magna que establece claramente el principio de legalidad, en su artículo 317.

Asimismo la C.R.B.V. (1999) establece lo concerniente al Poder Municipal en el Capítulo IV que comprende entre otros, el artículo 178 referente a la competencia municipal, artículo 179 los ingresos de los Municipios, artículo 180 la potestad tributaria de los Municipios y artículo 183 prohibiciones de los Municipios.

Artículo 178: El gobierno y administración de sus intereses y la gestión de las materias que le asigne esta Constitución y las leyes nacionales, en cuanto concierne a la vida local, en especial la ordenación y promoción del desarrollo económico y social, la dotación y prestación de los servicios públicos domiciliarios, la aplicación de la política referente a la materia inquilinaria con criterios de equidad, justicia y contenido de interés social.

Artículo 179: Los Municipios tendrán los siguientes ingresos: ... 2. Las tasas por el uso de sus bienes o servicios; las tasas administrativas por licencias o autorizaciones; los impuestos sobre actividad económica de industria, comercio,

servicio o de índole similar; con las limitaciones establecidas en esta Constitución; los impuestos sobre inmuebles urbanos.

Artículo 180: La potestad tributaria que corresponde a los Municipios es distinta y autónoma de las potestades reguladoras que esta constitución o las leyes atribuyan al Poder Nacional o Estatal sobre determinadas materias o actividades. Las inmunidades frente a la potestad impositiva de los Municipios, a favor de los demás entes político territoriales, se extiende solo a las personas jurídicas estatales creadas por ellos, pero no a concesionarios ni a otros contratistas de la Administración Nacional o de los Estados. Cabe considerar, por otra parte,

En el Capítulo IV de la C.R.B.V., (1999), denominado “Del Poder Público Municipal” en el artículo 168, específicamente, se define al Municipio como: La unidad política primaria de la organización nacional, que gozan de personalidad jurídica y autonomía dentro de los límites de la Constitución y de la ley. La autonomía municipal comprende: la elección de sus autoridades, la gestión de las materias de su competencia, la creación, recaudación e inversión de sus ingresos.

Lo cual indica que los Municipios poseen la libertad para elegir a sus representantes que van a elaborar y aprobar sus leyes, éstos son favorecidos por medio de elecciones con votos secretos y pueden ser revocados por el referéndum establecido en la C.R.B.V., lo que puede representar un medio eficaz cuando uno de esos gobernantes no haya ejercido de manera eficaz su rol en estas instituciones.

Por su parte, el artículo 180 de la C.R.B.V, señala de manera tácita que la potestad tributaria que se le otorga a los Municipios es distinta y a su vez autónoma a las potestades establecidas en la Constitución y demás leyes que se le atribuyan al Poder Nacional o Estatal sobre determinadas materias o actividades.

Cabe destacar, que los Municipios deben apegarse a los principios constitucionales establecidos en los artículos 316 y 317 de la C.R.B.V., como son: legalidad, progresividad, capacidad contributiva, justa distribución, efecto no confiscatorio que hagan posible el normal desarrollo de las actividades económicas en dicho Municipio. Tampoco podrán exigir a las personas naturales o jurídicas el cumplimiento de obligaciones tributarias, si no se encuentran previstas en las ordenanzas; todo ello, de conformidad con el principio de legalidad.

Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010)

La Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010) es la base legal donde descansa el contenido de este estudio, en ella se fija las bases legales de la creación, competencias, deberes, derechos y obligaciones, entre otros conceptos, que tienen los Municipios. El Poder Municipal es la expresión más directa de participación de la ciudadanía en el proceso de toma de decisiones vinculadas al ejercicio del poder en el marco de la democracia participativa, y como tal, está llamado a desarrollar mecanismos que propicien su participación corresponsable en el buen funcionamiento del gobierno, y garanticen el ejercicio pleno de sus derechos y libertades económicas, como base del crecimiento y el progreso social.

En este orden de ideas, dicho texto legal señala en su Artículo 160: El Municipio a través de ordenanzas podrá crear, modificar o suprimir los tributos que le corresponden por disposición constitucional o que les sean asignados por ley nacional o estatal. Asimismo, los Municipios podrán establecer los supuestos de exoneración o rebajas de esos tributos.

Mientras que el Artículo 161: En la creación de sus tributos los Municipios actuarán conforme a lo establecido en los artículos 316 y 317 de la Constitución de la

República Bolivariana de Venezuela. En consecuencia, los tributos municipales no podrán tener efecto confiscatorio, ni permitir la múltiple imposición interjurisdiccional o 33 convertirse en obstáculo para el normal desarrollo de las actividades económicas. Asimismo, los Municipios ejercerán su poder tributario de conformidad con principios, parámetros y limitaciones que se prevean en esta Ley, sin perjuicio de otras normas de armonización que con esos fines, dicte la Asamblea Nacional.

Por otra parte, el Artículo 163: No podrá cobrarse impuesto, tasa, ni contribución municipal alguna que no esté establecido en ordenanza. Las ordenanzas que regulen los tributos municipales deberán contener: 1. La determinación del hecho imponible y de los sujetos pasivos. 2. La base imponible, los tipos o alícuotas de gravamen o las cuotas exigibles, así como los demás elementos que determinan la cuantía de la deuda tributaria. 3. Los plazos y forma de la declaración de ingresos o del hecho imponible. 4. El régimen de infracciones y sanciones. Las multas por infracciones tributarias no podrán exceder en cuantía a aquéllas que contemple el Código Orgánico Tributario. 5. Las fechas de su aprobación y el comienzo de su vigencia. 6. Las demás particularidades que señalen las leyes nacionales y estatales que transfieran tributos. Los impuestos, tasas y contribuciones especiales no podrán tener como base imponible el monto a pagar por concepto de otro tributo.

Estos reseñan la potestad tributaria de los Municipios. Para ello, le otorga primero la potestad de crear, modificar y suprimir tributos mediante ordenanzas; así como puede establecer las exoneraciones o rebajas que considere pertinente. Se prevé que cada ordenanza debe fijarse la fecha en que entrará en vigencia, sino se tomará la fecha después de los sesenta (60) días continuos de la publicación en Gaceta Municipal.

Código Orgánico Tributario (2001)

Otras de las normas que rigen la administración tributaria, es el Código Orgánico Tributario (C.O.T.), ya que allí es donde se encuentra la norma sustantiva y adjetiva en cuanto a los tributos: Impuestos, tasas y contribuciones. En efecto, el artículo 3 ibídem indica que sólo a través de leyes corresponde crear, modificar o suprimir tributos, así como otorgar exenciones o rebajas, etc. Esta competencia se le atribuye en los ámbitos nacionales, estatales y municipales, quienes tendrán que tomar en consideración el carácter legal, y por supuesto mantener los principios consagrados en las leyes nacionales.

El C.O.T. es la recopilación de reglas o preceptos existentes en materia tributaria en el país, de allí se derivan todas las leyes referidas a la creación y desarrollo de la obligación tributaria, en cualquier ámbito; debido a ello sirve de base legal para este estudio, ya que como lo establece en su Artículo 1 fija las formas en que deberá aplicarse los tributos nacionales y los que puedan surgir de ellos; pero se torna sólo como referencia en este estudio, ya que el Impuesto Sobre las Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de Índole Similar, 32 es un impuesto municipal y, por ende, tiene sus bases o fundamentos en las leyes y ordenanza respectiva.

El Código Orgánico Tributario (2002) en su Artículo 1, establece: Las disposiciones de este código orgánico son aplicables a los tributos nacionales y a las relaciones jurídicas derivadas de estos tributos. Además, en este mismo artículo señala: Las normas de este código se aplicarán en forma supletoria a los tributos de los estados, Municipios y demás entes de la división política 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. Y en su Artículo 12 expresa: Estarán sometidos al imperio de este código, los impuestos, las tasas, las contribuciones de mejoras) de seguridad social y demás.

Ordenanzas Municipales

El artículo 74, C.R.B.V., y siguientes (176 al 179 del texto constitucional) hacen mención a los ingresos tributarios de los Municipios tales como: impuestos sobre inmuebles urbanos, impuestos sobre transacciones inmobiliarias, contribuciones especiales, impuestos sobre espectáculos públicos, impuestos sobre juegos y apuestas lícitas, impuestos sobre propaganda y publicidad comercial, impuestos sobre actividades económicas, impuestos sobre vehículos e impuestos sobre predios rurales. El Municipio Naguanagua, posee en vigencia ordenanzas a la recaudación de tributos municipales, para obtener recursos económicos entre las más destacadas según el caso objeto de estudio se pueden nombrar:

De conformidad a la Ordenanza N° 294, de fecha: 17/12/2015, donde se encuentra publicada la Reforma Parcial a la Ordenanza de Impuestos Inmuebles Urbanos, en su Artículo 41, establece una tabla de valores para cálculo de impuesto, según la Zona. Para ello menciona Zona 1, Zona 2, Zona 3 y Zona 4. La presente investigación, orientada en Las Quintas I de Naguanagua corresponden a la Zona 1, la cual se especifica a continuación:

Cuadro 3.- Alícuota de Pago Inmuebles

ZONA	USO DEL INMUEBLE	ALÍCUOTA % U.T. x m2
1	Apartamento y Otros de Uso Residencial	5%
	Casa	3%
	Comercial y/o Oficina	20%
	Industrial	15%
	Otros Usos (aquellos no especificados anteriormente)	20%
	Terrenos sin edificar entre 1000 m2 y 2000 m2	30%
	Terrenos sin edificar mayores de 2000 m2 en posesión por 5 años o más por el mismo propietario.	100%
	Inmuebles Subutilizados con actividad económica anual declarada menor a 200 U.T. por m2.	100%

Fuente: Portal digital de la Alcaldía de Naguanagua (2016)

En vista de la gama variopinta de impuestos existentes, en algunas ocasiones, las ordenanzas, por la forma como están redactadas, tiende a generar muchas lagunas jurídicas, que crean oportunidades para que el fisco municipal pueda ser evadido de manera impune, y sin consecuencias para los infractores en la mayoría de los casos, lo cual debe ser revisado de manera concienzuda por parte de la administración municipal, a fin de impulsar la mejora de dicha legislación, incrementando su eficacia y efectividad.

En cuanto al Régimen Tarifario Residencial Servicio de recolección de desechos sólidos, según ordenanza municipal de Naguanagua N° 095, de 18/12/2008, a continuación se presenta la zona a la cual pertenecen las Quintas I del Municipio Naguanagua, objeto de estudio, así como la tarifa correspondiente por dicho concepto.

Cuadro 4.- Tarifario Residencial

ZONA “B”	TIPO DE VIVIENDA	TARIFA (FACTOR U.T.)
Candiles, Campiña I, Campiña II, Naranjal I, Naranjal II, Parque Naguanagua, Parque Cabriales, El Pinar, El Cafetal, Rotafe, Los Guayabitos, Chaguaramal, La Querencia, Quintas I, Quintas II, Casco Central (Guayabal) (1).	Quinta	0,54
	Apartamento	0,49

Fuente: Portal digital de la Alcaldía de Naguanagua (2016)

En Diciembre de 2015 fue reformada de manera parcial la Ordenanza sobre inmuebles urbanos, con vigencia a partir del 01/01/2016, donde se señala que el impuesto a pagar depende de 1) la ubicación donde se encuentra el bien inmueble (casa, apartamento, terreno, entre otros), 2) del Uso o destino del inmueble y 3) del total de metros cuadrados que mida el inmueble. Para ello, se estableció una tabla de valores que especifican según esos criterios el porcentaje que se le aplica al inmueble según sea el caso. Tomando en cuenta el artículo 7, para el cálculo del referido impuesto se considerará el valor de la Unidad Tributaria vigente durante por lo menos ciento ochenta y tres (183) días continuos del período respectivo.

Por otra parte, en su artículo 78, contempla aquellas personas naturales y jurídicas que están exentas, entre las cuales menciona a la República Bolivariana de Venezuela, al Municipio Naguanagua, a los propietarios que hayan sido expropiados,

y una exención humanista, dirigido a aquellos propietarios que habiten en el Municipio y en su vivienda principal, siempre y cuando sean mayores de 60 años de edad.

A partir del artículo 92 y siguientes, se prevén las sanciones, así como las circunstancias agravantes y atenuantes para aquellos que infrinjan con el cumplimiento de sus deberes formales y materiales. Las agravantes, son situaciones que aumentan la pena, mientras que las atenuantes, por el contrario disminuyen la sanción. Ese incumplimiento de los deberes formales y materiales es lo que origina la comisión de ilícitos tributarios, lo cual es sancionado y hasta penado según el Código Orgánico Tributario.

En otro orden de ideas, fue reformada la ordenanza sobre impuestos de actividades económicas, N° 295, en fecha: 18/12/2015, con el fin de adaptarla a la realidad actual del Municipio y del país, por constituir éste impuesto fundamental fuente de ingreso, ya que depende de la capacidad económica del contribuyente, apegado al principio de legalidad establecido en la Carta Magna, lo cual será redistribuido en obras y servicios para ofrecer calidad de vida a la ciudadanía nagueguense. Asimismo, está la ordenanza de impuestos sobre vehículos de fecha 17/12/2010, donde según el año, modelo, uso y peso, se establece la alícuota que se aplica a la unidad tributaria para determinar el impuesto que debe pagar el contribuyente al sujeto activo.

La Ordenanza sobre Actividades Económicas en el Municipio Nagueguay, publicada en Gaceta Municipal N° 295, de fecha: 18/12/2015, establece en su Artículo 27, concatenado con el artículo 28, la obligación que tiene la Administración Tributaria Municipal de crear un Registro de Contribuyentes, que le permita fijar la cantidad, la ubicación y las características de los establecimientos comerciales,

industriales, de servicio o de índole similar que operen habitualmente en jurisdicción del Municipio Naguanagua. Es decir, debe llevar un registro actualizado de los contribuyentes que se dediquen a actividades económicas dentro del Municipio Naguanagua. Además, el mismo artículo 28, prevé también el deber que tienen los contribuyentes en inscribirse ante la Administración Tributaria Municipal, inclusive todas aquellas personas naturales o jurídicas que se encuentren exoneradas o exentas del pago de impuesto.

Por otra parte, el Artículo 30 de la citada ordenanza, se refiere a un censo que debe aplicar la Administración Tributaria Municipal a los contribuyentes en un lapso no menor de dos (02) años, con el propósito de constatar los resultados con la información registrada en el Municipio. No obstante, faculta a la Administración Tributaria Municipal para que realice inspecciones fiscales de forma permanente, permitiendo de esta manera mantener actualizado el Registro. Asimismo, de conformidad lo dispuesto en el artículo 85, el Municipio tiene amplias atribuciones mediante los órganos competentes de fiscalización, determinación, vigilancia, e investigación en pro de velar por el cumplimiento de las normas tributarias.

Asimismo, tienen dentro de su ordenamiento jurídico, la Ordenanza para Patente vehículos, publicado en Gaceta Municipal N° 123 del 17/12/2010, en sus artículos 11 y 12 hacen referencia a la obligación de las personas que tienen la titularidad de un vehículo de registrar ante la Administración Tributaria Municipal. Para ello deberá dar datos personales y del vehículo en caso de persona natural, y en caso de personas jurídicas, especificar razón social, RIF, datos de representante legal y del vehículo. En ese sentido, para formalizar su inscripción debe presentar los datos comprobatorios de su propiedad.

De igual manera, en el artículo 18 de dicha ordenanza, señala que también existe la obligatoriedad de registrar la desincorporación del vehículo en el supuesto de alguna eventualidad o siniestro que determine la no circulación del mismo. En ese sentido, la misma ordenanza posee un cuadro donde se evidencia la alícuota que se aplica a los vehículos dependiendo de su uso. Aquellos que no cumplan con el debido registro serán sancionados de conformidad a lo dispuesto en el artículo 37, con una multa de 0,45 Unidades Tributarias. De igual manera, los que cambien el uso del vehículo también serán sancionados según lo prevé el artículo 39, con multa de 0,45 Unidades Tributarias. Mientras que los que no informen la desincorporación de vehículo ante el registro municipal en el lapso previsto se le aplicará una multa de 0,45 Unidades Tributarias.

**Cuadro 5. Alícuotas del Impuesto sobre Vehículos en el Municipio
Naguanagua**

TIPO DE VEHÍCULO	ALÍCUOTA EN U.T.
MOTOCICLETAS, MOTONETAS Y SIMILARES	
Motocicletas, motonetas y similares de Uso Particular	0,35
Motocicletas, motonetas y similares de Trabajo	0,50
AUTOMÓVILES DE USO PARTICULAR	
Hasta 1000Kgs. De acuerdo con el año de Fabricación	
Vehículos de 0 a 4 años de fabricación	1,26
Vehículos de 5 a 10 años de fabricación	1,01
Vehículos de 11 a 15 años de Fabricación	0,76
Vehículos de 15 años de fabricación en adelante	0,50
Desde 1001Kgs. Hasta 2000kgs. De acuerdo con el año de fabricación	
Vehículos de 0 a 4 años de fabricación	1,68
Vehículos de 5 a 10 años de fabricación	1,34

TIPO DE VEHÍCULO	ALÍCUOTA EN U.T.
Vehículos de 11 a 15 años de Fabricación	1,01
Vehículos de 15 años de fabricación en adelante	0,67
Desde 2001Kgs. En adelante, de acuerdo con el año de fabricación	
Vehículos de 0 a 4 años de fabricación	2,10
Vehículos de 5 a 10 años de fabricación	1,68
Vehículos de 11 a 15 años de Fabricación	1,26
Vehículos de 15 años de fabricación en adelante	0,84
CAMIONETAS DE CARGA CERRADAS O ABIERTAS	
Hasta 1000Kgs. De acuerdo con el año de fabricación	
Vehículos de 0 a 4 años de fabricación	2,21
Vehículos de 5 a 10 años de fabricación	1,76
Vehículos de 11 a 15 años de fabricación	1,32
Vehículos de 15 años de fabricación en adelante	0,88
Desde 1001Kgs. Hasta 2000kgs. De acuerdo con el año de fabricación	
Vehículos de 0 a 4 años de fabricación	2,42
Vehículos de 5 a 10 años de fabricación	1,93
Vehículos de 11 a 15 años de fabricación	1,45
Vehículos de 15 años de fabricación en adelante	0,97
Desde 2001Kgs. En adelante, de acuerdo con el año de fabricación	
Vehículos de 0 a 4 años de fabricación	2,84
Vehículos de 5 a 10 años de fabricación	2,27
Vehículos de 11 a 15 años de fabricación	1,70
Vehículos de 15 años de fabricación en adelante	1,13
VEHÍCULOS DE CARGA , GANDOLA, REMOLQUES Y SIMILARES	
Hasta 8000kgs. De capacidad	3,68
Desde 8001kgs. De capacidad hasta 15000kgs.	3,99
Desde 15001Kgs. De capacidad en adelante	6,06
TAXIS Y LIBRES	
Hasta 1000Kgs. De acuerdo con el año de fabricación	
Vehículos de 0 a 4 años de fabricación	1,51
Vehículos de 5 a 10 años de fabricación	1,21
Vehículos de 11 a 15 años de fabricación	0,91

TIPO DE VEHÍCULO	ALÍCUOTA EN U.T.
Vehículos de 15 años de fabricación en adelante	0,60
Desde 1001Kgs. Hasta 2000kgs. De acuerdo con el año de fabricación	
Vehículos de 0 a 4 años de fabricación	2,02
Vehículos de 5 a 10 años de fabricación	1,61
Vehículos de 11 a 15 años de fabricación	1,21
Vehículos de 15 años de fabricación en adelante	0,81
Desde 2001Kgs. En adelante, de acuerdo con el año de fabricación	
Vehículos de 0 a 4 años de fabricación	2,52
Vehículos de 5 a 10 años de fabricación	2,02
Vehículos de 11 a 15 años de fabricación	1,51
Vehículos de 15 años de fabricación en adelante	1,01
TRANSPORTE PÚBLICO POR PUESTO (URBANOS, INTERURBANOS Y PERIFÉRICOS)	
De 0 a 15 puestos	2,63
De 16 a 24 puestos	3,15
De 25 a 32 puestos	3,68
Colectivos urbanos e interurbanos de uso privado y escolares	4,20
REMOLQUES DE USO INDUSTRIAL	
Hasta 500kgs de capacidad	0,70
Hasta 1000kgs de capacidad	1,00
Desde 1001Kgs de capacidad	1,40
VARIOS	
Ambulancias	0,35
Carrozas Fúnebres	0,60
Tráiler	1,50
Casas Rodantes	2,00
Maquinaria pesada	2,50
Transporte de Valores	2,50
Grúas de cualquier capacidad de arrastre	1,50
Otros no especificados propiamente	2,00

Fuente: Portal digital de la Alcaldía de Naguanagua (2016)

Definición de Términos Básicos

Contribuyente: Es el destinatario legal tributario a quien el mandato de la norma obliga a pagar el tributo por sí mismo. Como es el realizador del hecho imponible, es un deudor a título propio.

Deberes formales: obligaciones impuestas por el Código Orgánico Tributario o por otras normas tributarias a los contribuyentes, responsables o determinados terceros.

Eficacia: Alcanzar la situación-objetivo del plan, independientemente del nivel de recursos utilizados o costos incurridos.

Estrategia: es el uso de del combate para alcanzar el objetivo de la guerra. Medios a través de los cuales se logran los objetivos. Es el uso del cambio situacional para alcanzar la situación-objetivo del plan.

Hecho Imponible: Presupuesto de hecho que da nacimiento a la obligación tributaria.

Ilícitos tributario: Toda acción u omisión que va en contra de las normas tributarias.

Obligación tributaria: Es el presupuesto de hecho que da origen a la obligación tributaria.

Ordenanza: es un tipo de norma jurídica que se incluye dentro de los reglamentos, y que se caracteriza por estar subordinada a la ley. El término proviene de la palabra “orden”, por lo que se refiere a un mandato que ha sido emitido por

quien posee la potestad para exigir su cumplimiento de un deber. Es un instrumento legal, legislado por la Cámara Municipal, destinado a una materia municipal, a través de los Concejales, y debe cumplir con el régimen de formulación de leyes establecidas en la C.R.B.V.

Poder tributario: Es la facultad que tiene el Estado de exigir el cumplimiento de los tributos. A través de ese poder, es decir del imperio que le otorga la ley al Estado es que puede hacer que las personas naturales y jurídicas cumplan con sus obligaciones; de lo contrario, podrá ejercer hasta la fuerza a aquellos que infrinjan la ley por medio de la imposición de multas expresadas en Unidades Tributarias, o en su defecto, sanciones disciplinarias y hasta penales.

Potestad Tributaria: La potestad representa la facultad que tiene el Estado de crear, modificar y extinguir las leyes tributarias. Es importante recordar que para ello debe cumplirse con el proceso de formación de leyes establecida en los artículos 204 y siguientes de la C.R.B.V.

Presupuesto: Los Estados modernos tienen una actividad planificada en forma precisa, el conjunto de sus gastos y sus recursos es previsto por adelantado, para un período que generalmente es de un año y es de carácter obligatorio realizar e plan.

Recaudación: Exigir el cobro de dinero a las personas naturales y jurídicas que fungen como contribuyentes en la relación jurídica tributaria por concepto de impuestos, tasas o contribuciones.

Sanción tributaria: Es la consecuencia o efecto de una conducta que constituye a la infracción de una norma jurídica. Son las penas, generalmente en dinero, más multas e intereses, que recae en aquél que infrinja la ley tributaria. Son las impuestas como consecuencia de infracciones tributarias.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

A continuación, se presenta una descripción del enfoque en el que se realiza la investigación, además de presentar, la estrategia de procesamiento de los datos, que se incluyen aquí, y finalmente se hace una breve descripción de la metodología empleada. El marco metodológico lo define Balestrini (2006)

El momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos, a propósito de permitir, descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados. (p. 125)

Por lo que constituye la etapa donde el investigador, traza la estrategia a partir de la cual, se propone lograr los resultados del proceso de investigación basado en Proponer estrategias gerenciales para incrementar la eficacia del procedimiento de recaudación tributaria en la Urbanización Las Quintas I, Municipio Naguanagua estado Carabobo.

Naturaleza de la Investigación

La presente investigación está enmarcada en el paradigma cuantitativo, ligado a la perspectiva distributiva de la investigación social. Dicho paradigma, según Cea (1996), “básicamente persigue la descripción lo más exacta de lo que ocurre en la realidad social” (p. 7). Para ello, se apoya en las técnicas estadísticas, sobre todo la encuesta y el análisis estadístico de datos secundarios. Para este paradigma lo

importante es construir un conocimiento lo más objetivo posible, deslindado de posibles distorsiones de información que puedan generar los sujetos desde su propia subjetividad.

Tipo de Investigación

La investigación está enmarcada en la modalidad de proyecto factible apoyada en un estudio no experimental, con apoyo en un trabajo de campo. En este sentido, Jáñez (1997) citado por Molina (2014), define proyecto factible como “la proposición fundamentada en un modelo operativo factible orientada a resolver un problema planteado...” (p. 167) y es lo que pretende este trabajo, intentar dar una alternativa de acercamiento a la problemática del estudio, a fin de aportar una solución.

Asimismo, el estudio se apoya en un estudio de campo, porque en el diagnóstico, los datos se recolectaron en la Urbanización las Quintas I de Naganagua estado Carabobo. En este orden, el Manual de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (U.P.E.L., 1998), considera que la investigación de campo “es el análisis sistemático de problemas con el propósito de describirlos, donde los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad por el propio investigador” (p. 5), lo que permite el conocimiento más a fondo del problema por parte del investigador y manejo de los datos con mayor seguridad.

Diseño de Investigación

El diseño de la investigación, corresponde a un estudio no experimental descriptivo. En este sentido, Hernández y otros (2001), plantea que “un diseño no experimental se realiza sin manipular debidamente las variables y consiste en observar fenómenos independientes e informaciones tal y como se dan en su

ambiente natural, para después ser analizados” (p. 149), siendo el comportamiento de la variable, el elemento central en el que descansa este tipo de diseño, que se cuida de no realizar ninguna alteración ni intervención sobre la misma.

Estrategia Metodológica

De acuerdo al tipo y diseño de investigación, anteriormente descrito, se elaboró el cuadro técnico metodológico o cuadro de operacionalización de variable, el cual, según Rodríguez, Ochoa y Pineda (2010) sugiere un medio de especificar con mayor precisión la información necesaria. Los autores citados señalan que éste permite agrupar de manera resumida los aspectos relevantes de la investigación a partir de sus aspectos más generales para ir descomponiéndolos hasta llegar a los elementos más concretos con la finalidad de acercarse a la realidad objeto de estudio.

Es decir, contiene la dimensión o factor de cada uno de los objetivos específicos planteados, que permitieron ejecutar correctamente la investigación, así como también están los indicadores, los ítems, la fuente de información y las técnicas e instrumentos que se aplicaron a la muestra extraída de la población objeto de estudio, la elaboración de este cuadro permitió acercarse más a la realidad del fenómeno que se está investigando.

Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo general: Proponer estrategias gerenciales para incrementar la eficacia del proceso de recaudación tributaria en la Urbanización Las Quintas I, Municipio Naguanagua, estado Carabobo.						
Objetivos específicos	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Instrumento	Fuente
Determinar el conocimiento de los habitantes de las Quintas I del Municipio Naguanagua del estado Carabobo acerca de los deberes tributarios municipales.	Educación Tributaria Comportamiento Social. Cultura tributaria.	Aprendizaje y comportamiento de la población obtenido a través de la educación formal e informal sobre las ordenanzas tributarias municipales.	Nivel Educativo. Grado de Compromiso Social tributario. Comportamiento, costumbres y hábitos de pago tributarios	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20	Encuesta	Recolección de Información Primaria: Habitantes de la Urbanización las Quintas I, Municipio Naguanagua, estado Carabobo.

Fuente: Elaboración propia

Continúa en la página siguiente...

Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo general: Proponer estrategias gerenciales para incrementar la eficacia del proceso de recaudación tributaria en la Urbanización Las Quintas I, Municipio Naguanagua, estado Carabobo.						
Objetivos específicos	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Instrumento	Fuente
Evaluar el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la Urbanización las Quintas I del Municipio Naguanagua, estado Carabobo.	Tributos municipales. Ingreso Tributario municipal. Morosidad tributaria Perfil del contribuyente	Cumplimiento de las obligaciones tributarias municipales de las personas naturales de la Urbanización las Quintas I del Municipio Naguanagua, estado Carabobo	Nivel de cumplimiento tributario municipal de los sujetos pasivos naturales. Tasa de morosidad tributaria municipal de los sujetos pasivos naturales.	21,22,23,24,25,26,27, 28.	Encuesta. Base de Datos de Ingresos Tributarios de la Alcaldía de Naguanagua.	Recolección de Información Primaria: Habitantes de la Urbanización las Quintas I, Municipio Naguanagua, estado Carabobo. Fuentes Documentales

Fuente: Elaboración propia.

Continúa en la página siguiente...

Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo general: Proponer estrategias gerenciales para incrementar la eficacia del proceso de recaudación tributaria en la Urbanización Las Quintas I, Municipio Naguanagua, estado Carabobo.						
Objetivos específicos	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Instrumento	Fuente
Diseñar estrategias gerenciales para incrementar la eficacia del procedimiento de recaudación tributaria en la Urbanización las Quintas I del Municipio Naguanagua del estado Carabobo.	Recaudación Tributaria Municipal. Estrategias gerenciales.	Herramientas que pretenden fortalecer la asimilación y comparación de la información disponible en materia impositiva, para implementar mejoras en los procedimientos de recaudación tributaria en la Urbanización las Quintas I	Nivel de conocimiento y cumplimiento tributario por los habitantes de la Urbanización las Quintas I	29,30,31,32,33,34	Encuesta Base de datos de tributaria de la Alcaldía de Naguanagua.	Recolección de información primaria: Habitantes de la Urbanización las Quintas I, Municipio Naguanagua, estado Carabobo. Fuentes Documentales

Fuente: Elaboración propia

Viene de la página anterior...

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica de recolección de datos según la Universidad Nacional Abierta (UNA, 2000, p. 259), se traduce en dos situaciones, a saber (a) La Técnica: “es el conjunto organizado de procedimientos, que se utiliza durante el proceso de recolección de datos”; (b) El instrumento: “consiste en un formulario diseñado para registrar la información que se obtiene durante el proceso de recolección”, a partir del cual, se procedió a establecer el alcance y validez de los mismos, para efectos de los objetivos propuestos dentro de la investigación. En ese sentido, la investigación asumió como técnica la encuesta, definida por Rangel (1996) como “una técnica de recolección de datos que consiste en obtenerlos requiriéndolos directamente de los informantes”. (p. 138)

El instrumento para la recolección de información que se aplicó es un cuestionario con preguntas con opciones de respuesta policotómicas. Según Hernández, Fernández y Baptista (2001). Un cuestionario consiste “en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (p. 265). El medio que se utilizó para registrar las observaciones que permitió la recolección es la encuesta en su modalidad de cuestionario, el cual consta de treinta y cuatro (34) preguntas con la intención de identificar en primer lugar datos socioeconómicos de la población en estudio y posteriormente, conocer la posición de la misma en cuanto al procedimiento de recaudación tributaria en la urbanización Las Quintas I, del Municipio Naguanagua estado Carabobo (Anexo D).

Población y Muestra

Población

La población es según Hernández, Fernández y Baptista (2001), “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones y sobre la cual se pretende generalizar los resultados” (p. 373). En este sentido, la población objeto de estudio, está conformada por novecientos cincuenta (950) viviendas (hogares) que residen en la urbanización Las Quintas I del Municipio Naguanagua Estado Carabobo, según conteo realizado mediante observación directa de las investigadoras. Tomando de esas viviendas solo un (1) miembro de ellas, como sujeto clave, siendo en total novecientos cincuenta (950) personas.

Muestra

La muestra, según Balestrini (2006), “es una parte de la población, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo” (p. 141). Tomando como base lo afirmado por Palella y Martins (2010, p. 110), se plantea que hay fórmulas para poblaciones finitas, en las que se introduce un error de estimación calculado sobre la base del tamaño de la población. Es así como para poblaciones finitas grandes, el cálculo de la muestra se realizó aplicando la fórmula sugerida por Palella y Martins (ob. cit.) para muestreo al azar, en la siguiente ecuación:

Fórmula:
$$n = \frac{N}{e^2(N-1) + 1}$$

Donde:

n	Tamaño de la muestra
N	Población
e	Error de estimación

Por lo que en este caso, la fórmula para determinación de la muestra queda de la siguiente forma:

$$n = \frac{950}{0.15^2(950 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{950}{0.0225(949) + 1}$$

$$n = \frac{950}{21.325 + 1}$$

$$n = \frac{950}{22.325}$$

$$n = 42.5008 \approx 43$$

Se estimó entonces encuestar a 43 hogares (viviendas) de los 950 hogares (viviendas) que conforman la población que conforman la urbanización Las Quintas I del Municipio Naguanagua estado Carabobo, siguiendo el criterio de la población se tomó cuarenta y tres (43) personas como muestra de estudio. Se asume el término viviendas por cuanto los tributos municipales objeto de estudio, como por ejemplo el impuesto a los inmuebles urbanos, se grava sobre la unidad inmueble. Puesto que dicha obligación tributaria le nace a la persona que se acredita como propietario de la vivienda.

Validez del Instrumento

La validez del instrumento es según Hernández, Fernández y Baptista (2001), “el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 281). En este sentido, la validez se obtuvo mediante el juicio de expertos los cuales evaluaron contenido del instrumento. A tal efecto, Palella y Martins (2010) indican que “a través de la validez de contenido se trata de determinar hacia donde los ítems de un instrumento son representativos del dominio o universo de contenido de la propiedad que se desea medir” (p. 75).

De allí que, para determinar la validez del instrumento se procedió a entregar un modelo del cuestionario a tres (3) especialistas en el área de Contaduría Pública, Tributos y Metodología de la Investigación, quienes aportaron los correctivos necesarios. Con este procedimiento se corrigieron ambigüedades de forma o de contenido existentes en el cuestionario elaborado, garantizando que dé respuesta a las interrogantes relacionadas con las variables de la investigación.

Confiabilidad

En lo que respecta a la confiabilidad, se busca que los resultados obtenidos a través del instrumento aplicado suministren consistencia.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2011: 27) plantea que la confiabilidad “es el grado de consistencia que posee el instrumento de medición”. Es decir que en su estudio repetido a los mismos sujetos u objetos producen resultados iguales.

Análisis de los Datos

Para el análisis de los datos, se utilizó la técnica de la estadística descriptiva, considerando la distribución de frecuencias y el análisis porcentual. Para ello, se codificaron los datos, organizaron y clasificaron, luego se tabularon quedando representados en gráficos de tipo circulares para su posterior análisis. Finalmente, los resultados se relacionaron con los objetivos y variables formulados en el inicio de la investigación. Los cálculos fueron logrados mediante el paquete estadístico SPSS en su versión 10 y la hoja de cálculo Excel, ambos bajo el ambiente Windows Milenium. La estadística descriptiva es un conjunto de técnicas que tienen por objeto organizar y presentar de manera conveniente para su análisis, la información contenida en una muestra.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Este apartado está referido al análisis e interpretación de los datos estadísticos, recabados a través de la aplicación del instrumento aplicado a 43 hogares (viviendas) que conforman la urbanización Las Quintas I del Municipio Naguanagua estado Carabobo, usando uno de sus miembros como sujeto clave. Dicho cuestionario contentivo de 34 preguntas cerradas policotómicas. La información recolectada fue presentada mediante tablas que contienen las frecuencias de respuestas o de incidencia sobre las alternativas, conjuntamente con los porcentajes correspondientes, a través de gráficos representativos de los mismos en forma circulares o de torta. Los cálculos fueron logrados mediante el paquete estadístico SPSS en su versión 10 y la hoja de cálculo Excel, ambos bajo el ambiente Windows Milenium.

Para el análisis de los datos, los hallazgos encontrados fueron descritos en forma esquemática y de manera específica ítem por ítems, conectados de manera directa con los referentes teóricos desarrollados en el capítulo II relacionándolos con los indicadores definidos en el cuadro de Operacionalización de las Variables. Para luego, definir consecuentemente la propuesta en sí, las conclusiones y recomendaciones que dieran lugar, basadas en Proponer estrategias gerenciales para incrementar la eficacia del procedimiento de recaudación tributaria en la Urbanización Las Quintas I, Municipio Naguanagua estado Carabobo. Entendido esto y en atención a la problemática explicada con anterioridad, se presentan los resultados obtenidos para identificar datos socioeconómicos y posteriormente conocer la posición en cuanto al procedimiento de recaudación tributaria. Los ítems 1 y 2 del cuestionario no fueron graficados puesto que se aplicaron con el único fin de reconocer la ubicación de la muestra en estudio, de manera específica.

Resultados de la Aplicación del Cuestionario

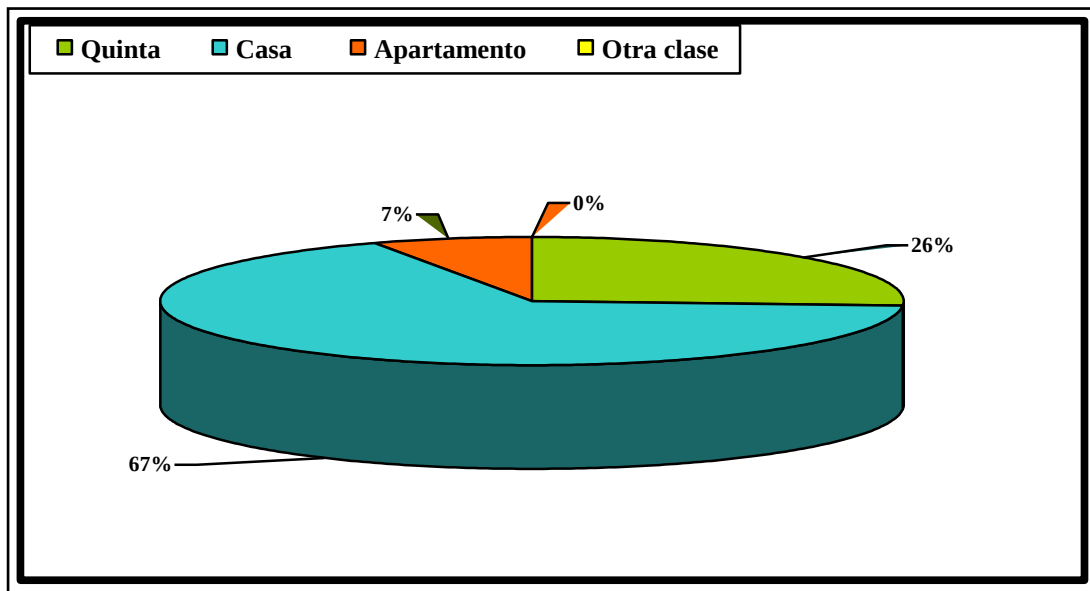
Ítems 3. Tipo de Vivienda

Tabla 1: Tipo de Vivienda

Ítems 3	F	%
Quinta	11	26%
Casa	29	67%
Apartamento	3	7%
Otra Clase	0	0%
Total	43	100%

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Gráfico No. 1: Tipo de Vivienda



Fuente: Elaboración Propia (2016)

Análisis: De los hogares encuestados, se encontró que el 26% está constituido por quintas, el 67% se halla representado por casas, y el 7% restante, lo conforman apartamentos. Lo cual indica que las casas son el tipo de vivienda que mayormente poseen los contribuyentes que habitan dentro de la urbanización Las Quintas I del Municipio Naguanagua estado Carabobo. Este resultado, denota el tipo de vivienda, teniendo en cuenta que la propiedad que posean los contribuyentes genera una obligación tributaria por concepto de impuestos sobre inmuebles urbanos.

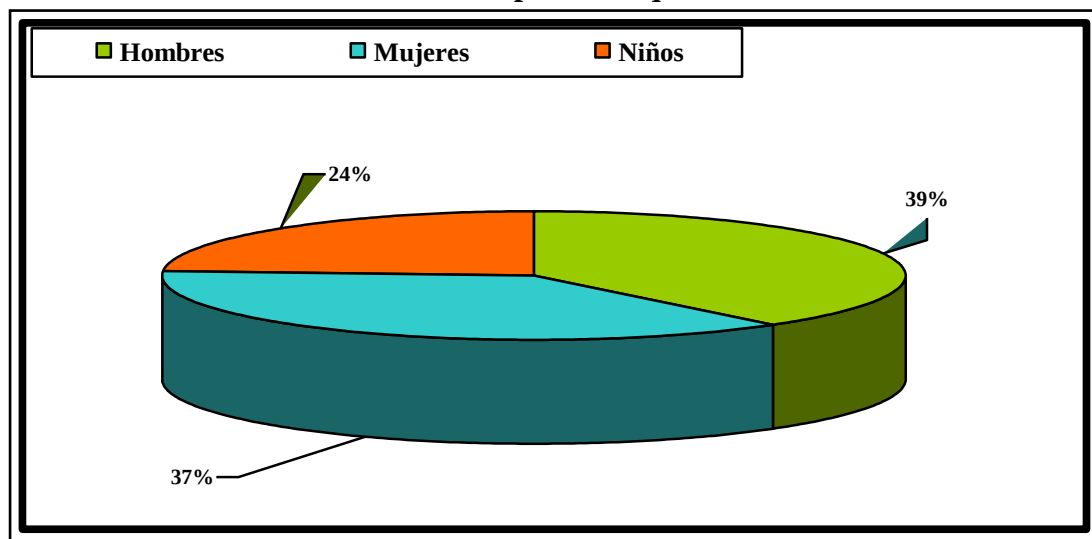
Ítems 4. Cuantas personas residen actualmente

Tabla 2: Cantidad de personas que residen actualmente

Ítems 4	F	%
Hombres	17	39%
Mujeres	16	37%
Niños	10	24%
Total	43	100%

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Gráfico No. 2: Cantidad de personas que residen actualmente



Fuente: Elaboración Propia (2016)

Análisis: En el instrumento aplicado se obtuvo como resultado que de los hogares elegidos como parte del estudio, el 39% se halla habitado por hombres, el 37% de los residentes, está representado por mujeres y el 24 % restante, está constituido por niños. Aquí se evidencia que existen diferencias entre la cantidad de hombres y mujeres, lo cual demuestra que hay mayor cantidad de hombres destinados a ser contribuyentes directos a los pagos de bienes inmuebles y vehículos. Además, se visualiza la fuerte presencia de una población infantil en los hogares, pertenecientes a la urbanización Las Quintas I del Municipio Naguanagua del estado Carabobo, a los cuales podrían dirigirse parte de las estrategias gerenciales, a fin de crear cultura tributaria en los habitantes del Municipio desde muy temprana edad.

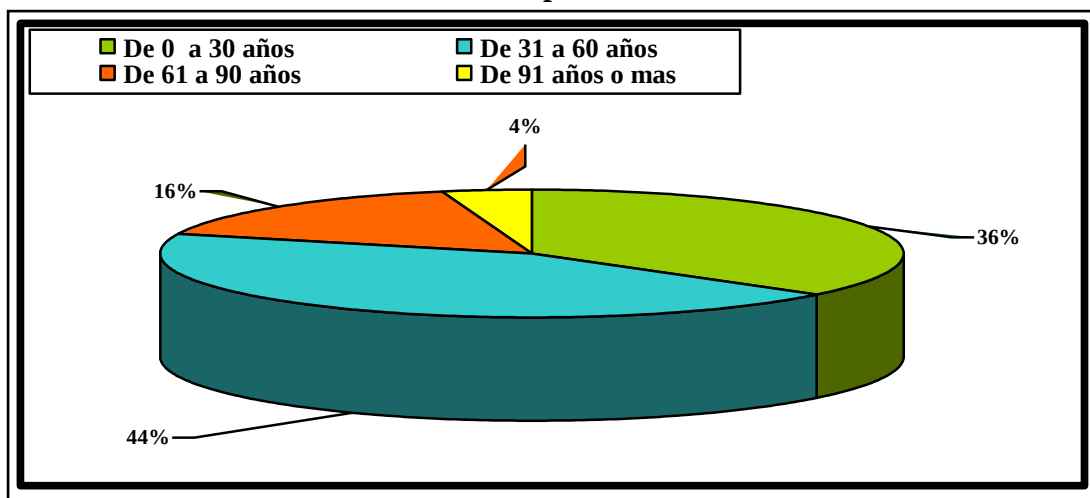
Ítems 5. Edad comprendida de los habitantes

Tabla 3: Edad comprendida de los habitantes

Ítems 5	F	%
De 0 a 30 años	15	36%
De 31 a 60 años	19	44%
De 61 a 90 años	7	16%
De 91 años o mas	2	4%
Total	43	100%

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Gráfico No. 3: Edad comprendida de los habitantes



Fuente: Elaboración Propia (2016)

Análisis: Se obtuvo mediante el instrumento aplicado que el 36% de los habitantes objeto del presente estudio, tiene edades comprendidas entre 0 meses a 30 años, el 44% representa edades comprendidas de 31 a 60 años, el 16% cuenta con edades comprendidas entre 61 a 90 años, y un 4% tiene edades comprendidas de 91 años o más. Aquí se observa que en los habitantes existe diversidad de grupos de edades: niños, adolescentes, jóvenes, adultos. De esta manera, puede verse que la población de tercera edad, constituye un número excelso de personas, esto implica que se deben promover estrategias gerenciales de manera diversificada, por segmentos de edad, para el cumplimiento de sus obligaciones, pero que debe usarse un lenguaje sencillo, de tal manera que facilite la comprensión de todos los segmentos de dichos grupos.

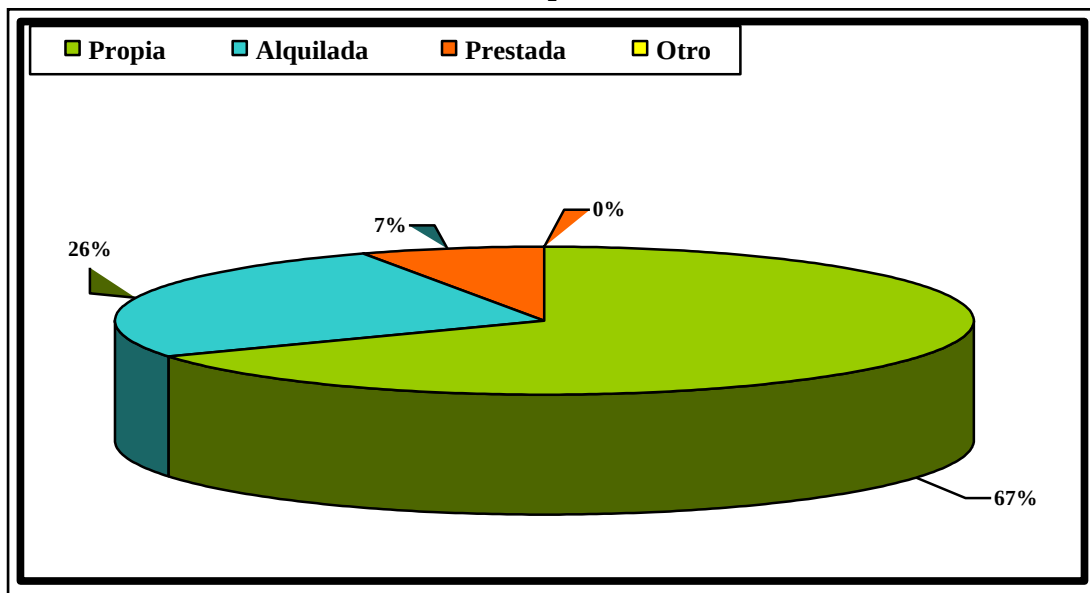
Ítems 6. Propiedad de Vivienda

Tabla 4: Propiedad de Vivienda

Ítems 6	F	%
Propia	29	67%
Alquilada	11	26%
Prestada	3	7%
Otro	0	0%
Total	43	100%

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Gráfico No. 4: Propiedad de Vivienda



Fuente: Elaboración Propia (2016)

Análisis: Según los resultados obtenidos en este ítem, en el gráfico se determinó que el 67% de los participantes en el estudio, posee vivienda propia, lo cual indica la posesión de un bien inmueble, es por esto, que sobre los habitantes de las mismas recae directamente la obligación tributaria, por concepto de impuesto sobre inmuebles urbanos, por otra parte, el 26% habita en viviendas alquiladas, debido a la no pertenencia de los habitantes, se podría estar incurriendo en incumplimiento de pago por concepto tributario, mientras que el 7% restante, manifestaron que residen por otros medios, lo cual genera incertidumbre, respecto al pago de los tributos de dicho inmueble.

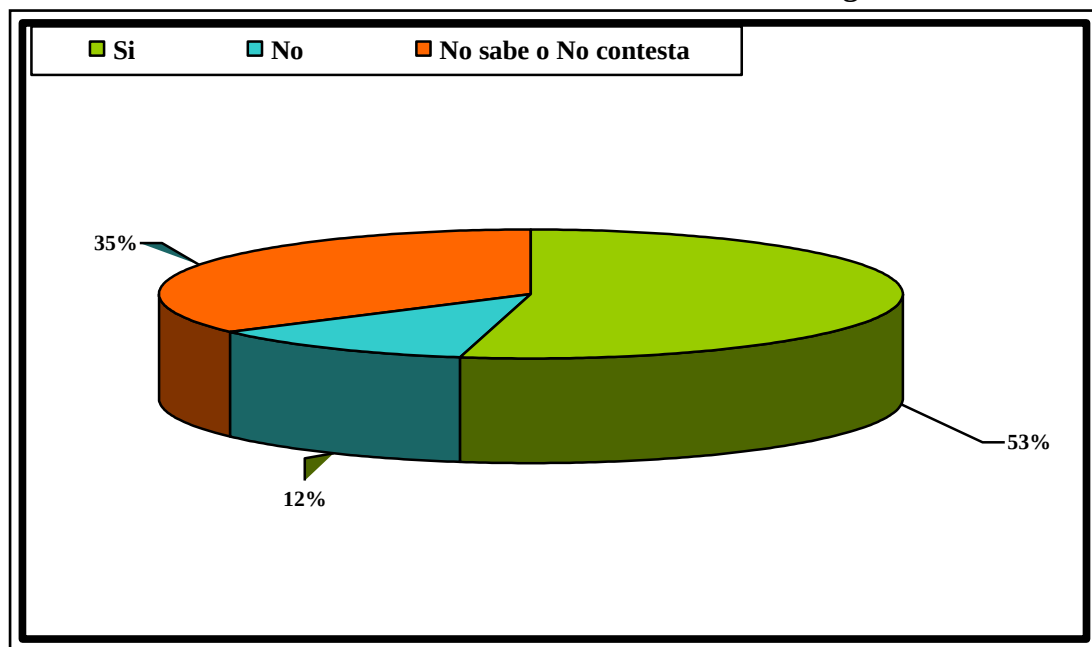
Ítems 7. Poseen Vehículos en este Hogar

Tabla 5: Posesión de Vehículos en el Hogar

Ítems 7	F	%
Si	23	53%
No	5	12%
No sabe o No contesta	15	35%
Total	43	100%

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Gráfico No. 5: Posesión de Vehículos en el Hogar



Fuente: Elaboración Propia (2016)

Análisis: Se realizó esta pregunta relacionada con la propiedad de vehículo, para constatar, tal como lo indica el grafico, el deber que poseen los contribuyentes en cuanto al pago del impuesto que estos generan, lo cual arrojó que 54% sujetos pasivos encuestados poseen vehículos, mientras que un 12% manifestaron no poseer vehículo; y el 35% restante de la muestra de estudio, decidieron tomar la opción, no sabe / no contesta, siendo interesante, el alto porcentaje de esta última respuesta sobre la propiedad del vehículo, lo cual indica el recelo con el que la muestra, maneja sus datos socioeconómicos, frente a terceros.

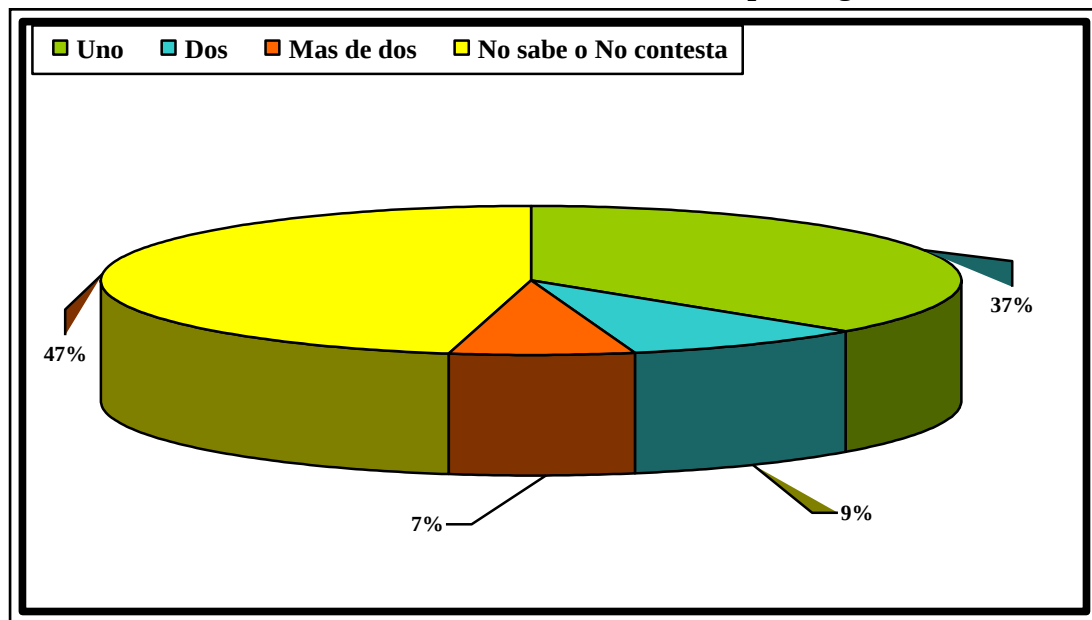
Ítems 8. Cuántos vehículos poseen en el hogar

Tabla 6: Cantidad de Vehículos por hogar

Ítems 8	F	%
Uno	16	37%
Dos	4	9%
Mas de dos	3	7%
No sabe o No contesta	20	47%
Total	43	100%

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Gráfico No. 6: Cantidad de Vehículos por hogar



Fuente: Elaboración Propia (2016)

Análisis: Esta pregunta, reflejada en el grafico permitió conocer que, 37% de los sujetos pasivos encuestados poseen un vehículo y debe cancelar impuestos municipales por la tenencia de éstos. Asimismo, se muestra que 47% de los sujetos encuestados decidieron no contestar, lo cual continua evidenciando que actualmente las personas tienen desconfianza por mostrar sus datos socioeconómicos. Por este motivo, es importante que la municipalidad lleve a cabo un registro o censo, con todas las formalidades que este implica, a fin de construir decisiones ajustadas a las potencialidades y capacidades reales del Municipio.

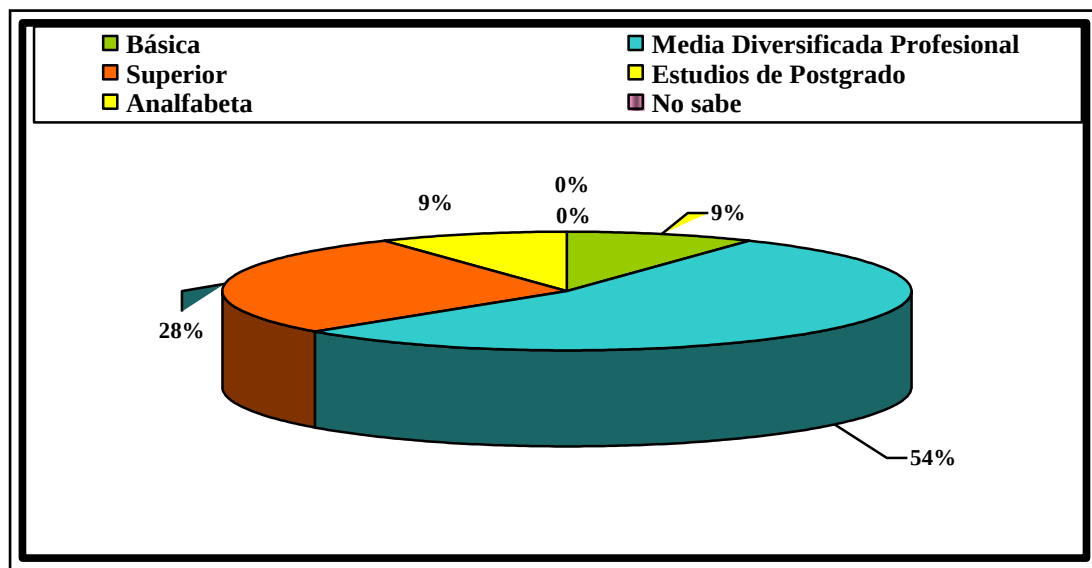
Ítems 9. Nivel de Instrucción académica

Tabla 7: Nivel de Instrucción Académica

Ítems 9	F	%
Básica	4	9%
Media Diversificada Profesional	23	54%
Superior	12	28%
Estudios de Post grado	4	9%
Analfabeta	0	0%
No sabe o No contesta	0	0%
Total	43	100%

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Gráfico No. 7: Nivel de Instrucción Académica



Fuente: Elaboración Propia (2016)

Análisis: En relación al nivel de instrucción, se puede señalar, que las personas encuestadas, están debidamente preparadas y capacitadas en el área de educación Media diversificada y profesional (54%). Además, existen habitantes con grado de instrucción de quinto nivel (9%). Algo muy interesante que arrojó la encuesta es que no hay analfabetas; lo que significa que es una urbanización donde sus habitantes están formados y es más fácil concientizar para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, a nivel municipal, dándoles a conocer sus deberes, y las implicaciones (sanciones) que origina su incumplimiento.

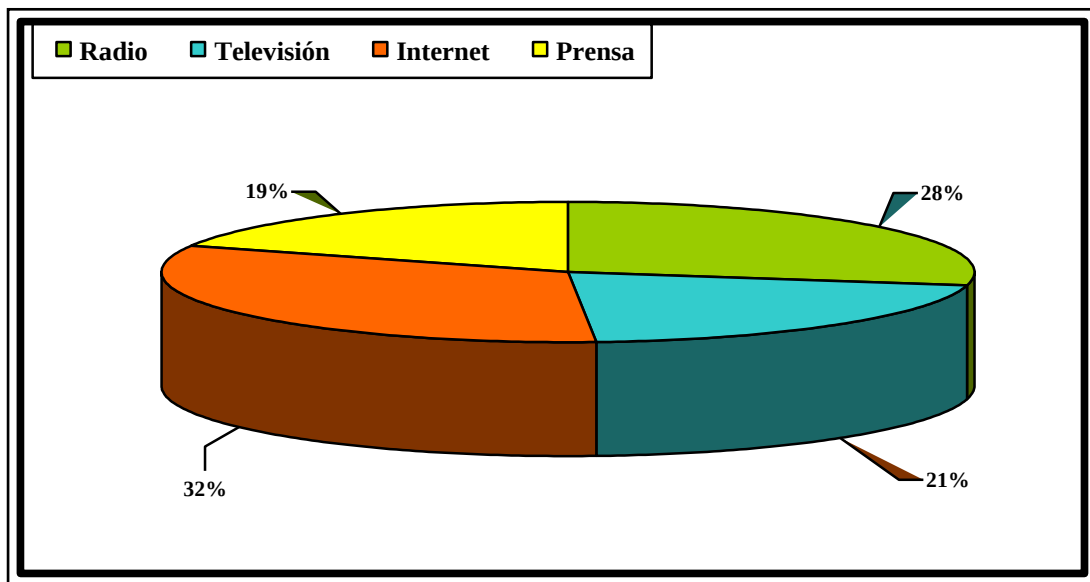
Ítems 10. Qué medio de comunicación utiliza con frecuencia

Tabla 8: Medio de comunicación utilizado con frecuencia

Ítems 10	F	%
Radio	12	28%
Televisión	9	21%
Internet	14	32%
Prensa	8	19%
Total	43	100%

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Gráfico No. 8: Medio de comunicación utilizado con frecuencia



Fuente: Elaboración Propia (2016)

Análisis: Debido a la variedad de edades y a que las personas en su mayoría trabajan, los resultados arrojan que el medio de comunicación que utilizan con más frecuencia la muestra en estudio, es el internet representado por un 32%, seguido del 28% representando por la radio, por cuanto pueden escuchar en sus áreas de trabajo, así como en los vehículos al momento de trasladarse de un lugar a otro. Lo cual demuestra, que las estrategias gerenciales para el incremento de la recaudación tributaria, deben tomar en cuenta a estos dos medios de comunicación, para alcanzar mayor impacto, por sus altos porcentajes de repuestas, con respecto a las otras opciones.

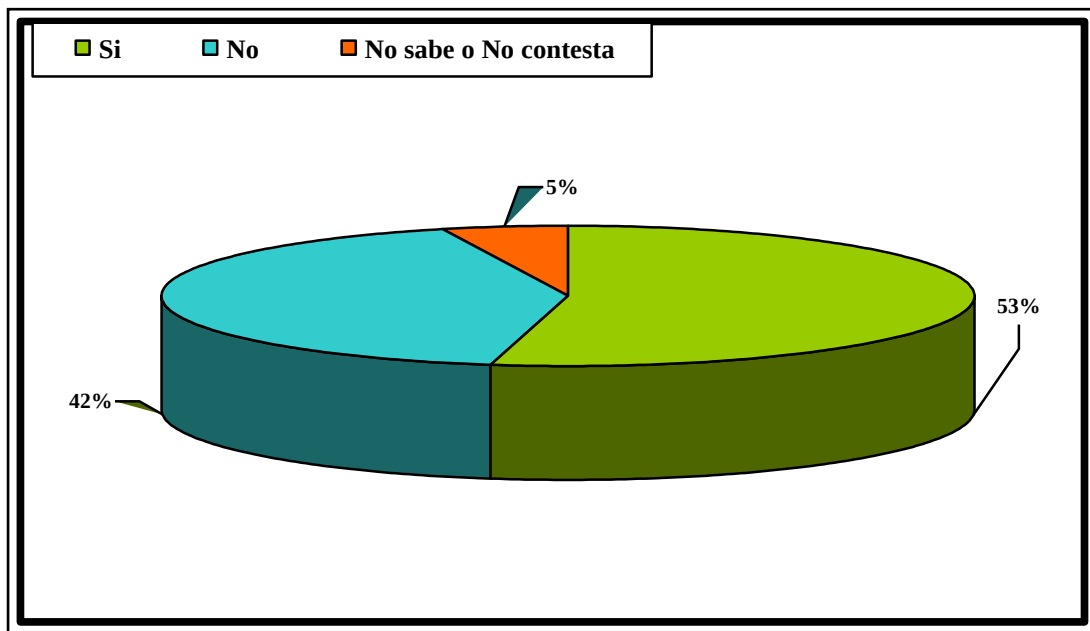
Ítems 11. En qué horarios suele escuchar radio y ver televisión frecuentemente

Tabla 9: Horarios en que suele escuchar radio y ver televisión frecuentemente

Ítems 11	F	%
4 am a 12 m	23	53%
12 m a 8 pm	18	42%
8 pm a 4 am	2	5%
Total	43	100%

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Gráfico No. 9: Horarios en que suele escuchar radio y ver televisión frecuentemente



Fuente: Elaboración Propia (2016)

Análisis: El 53% de la muestra representada en el gráfico, manifiesta que suele escuchar radio y consultar internet frecuentemente en el horario de las 4 de la mañana hasta las 12 del mediodía. Mientras que 42% señala que lo hace en el horario de doce (12) del mediodía, hasta las ocho (8) de la noche. Solo un 5% escucha radio y ve televisión, entre las ocho (8) de la noche y las cuatro (4) de la mañana. La frecuencia del uso de estos medios de comunicación, en sus respectivos horarios, es una información valiosa, para la fijación de propaganda, sobre los deberes tributarios municipales, lo cual es una variable de la investigación que se presenta.

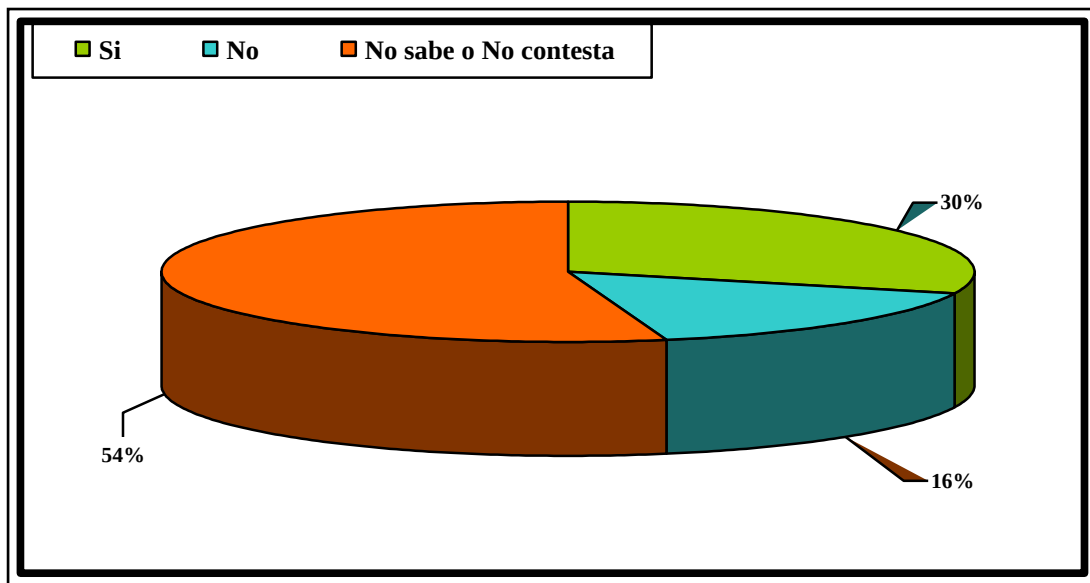
Ítems 12. Qué emisora de radio escucha con más frecuencia

Tabla 10: Emisora de radio que escucha con más frecuencia

Ítems 12	F	%
95.7 FM	13	30%
106.3 FM	7	16%
88.1 FM	23	54%
Total	43	100%

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Gráfico No. 10: Emisora de radio que escucha con más frecuencia



Fuente: Elaboración Propia (2016)

Análisis: El 54% de los encuestados, como lo muestra el grafico, señala que escucha con más frecuencia la emisora 88.1 Woao, mientras que 30% manifiesta que su emisora de radio preferida es 95.7 FM, La Mega, igualmente, un 16% respondió que escucha la emisora radial Universitaria 106.3 FM, Radio Show. Estas tres estaciones radiales deben convertirse en las principales aliadas de la campaña de propaganda sobre cultura tributaria municipal, ya que es uno de los medios con más poder de penetración en las comunidades, dado que, a pesar del auge de otros tipos de medios, este nunca ha podido ser reemplazado, o relegado del todo, especialmente en las zonas de mayor vulnerabilidad.

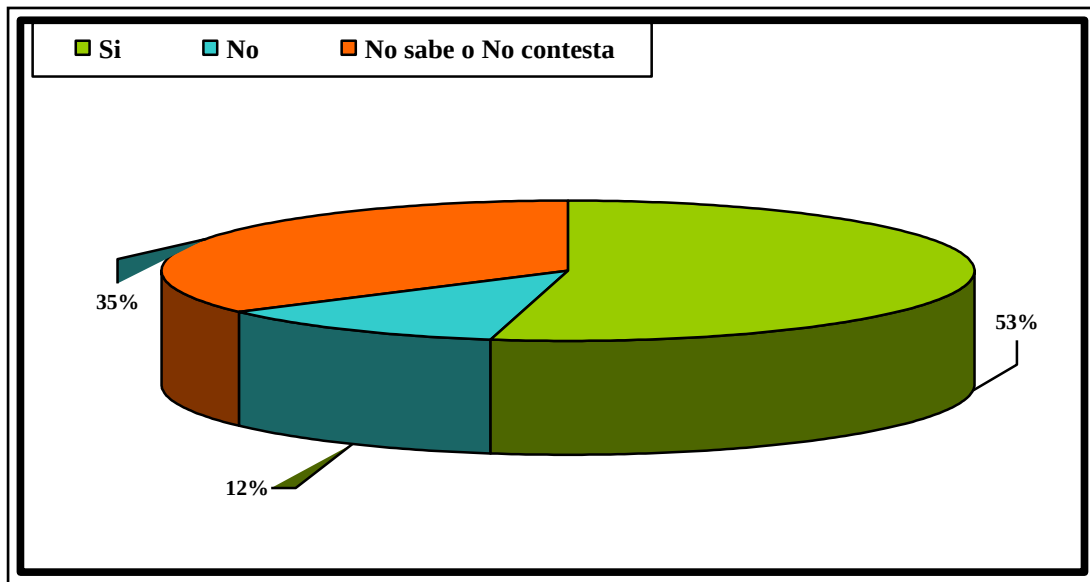
Ítems 13. Qué canal de televisión ve con más frecuencia

Tabla 11: Canal de televisión que ve con más frecuencia

Ítems 13	F	%
Venevisión	23	53%
Televen	5	12%
Cable	15	35%
Total	43	100%

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Gráfico No. 11: Canal de televisión que ve con más frecuencia



Fuente: Elaboración Propia (2016)

Análisis: El 53% de los encuestados señalan, que el canal de televisión, que ve con más frecuencia, es Venevisión. Asimismo, el 35% respondió que el canal que más ve, es Televen, y un 12%, informó que ve televisión por cable, sin especificar el canal de televisión de forma puntual. La televisión es un aliado fundamental para la promoción de las estrategias gerenciales. Sin embargo, el alto costo de las promociones en canales nacionales, obliga a pensar en la inversión en televisión regional, pero esta opción no figura entre las favoritas de los encuestados, es por esta razón, que no se considera una opción viable, para aplicar la estrategia publicitaria por este medio.

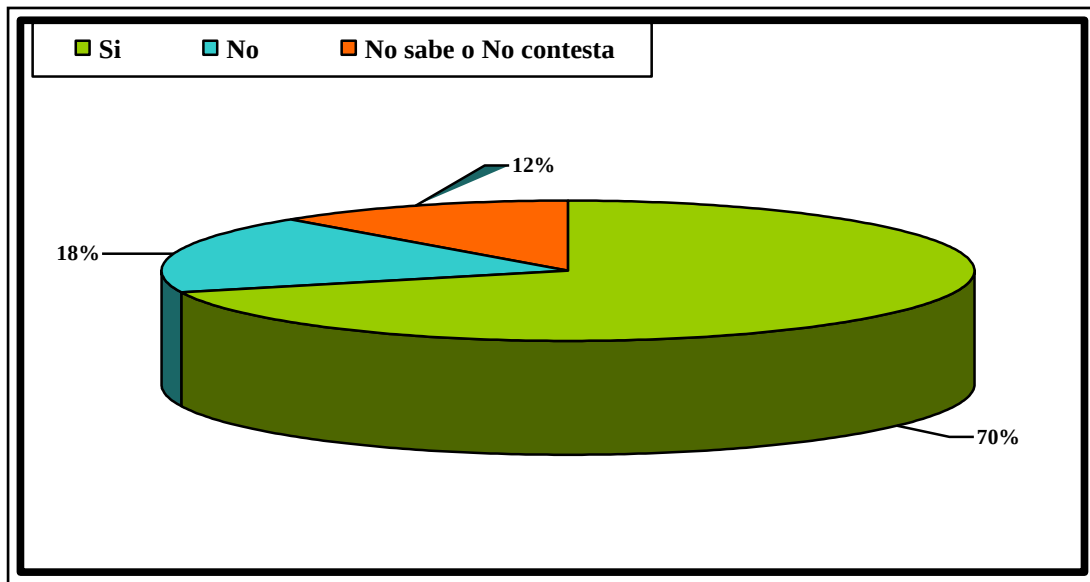
Ítems 14. Qué prensa lee con más frecuencia

Tabla 12: Preferencia de medio de comunicación impreso

Ítems 14	F	%
Notitarde	30	70%
Universal	8	18%
Ultimas Noticias	5	12%
Total	43	100%

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Gráfico No. 12: Preferencia de medio de comunicación impreso



Fuente: Elaboración Propia (2016)

Análisis: La gran mayoría de la muestra (70%), como puede evidenciarse en el gráfico, afirma que el medio impreso que lee con más frecuencia, es el diario Notitarde. Seguido del diario El Universal, representado por el 18%. Finalmente, el diario Ultimas Noticias ocupa un 12%, siendo el tercer medio impreso de lectura frecuente. Esta respuesta de los encuestados, se enmarca dentro de las posibilidades de difusión de propaganda en periódicos, por parte de la Alcaldía de Naguanagua, como vía informativa del proceso tributario, pues se trata de medios impresos de mayor circulación.

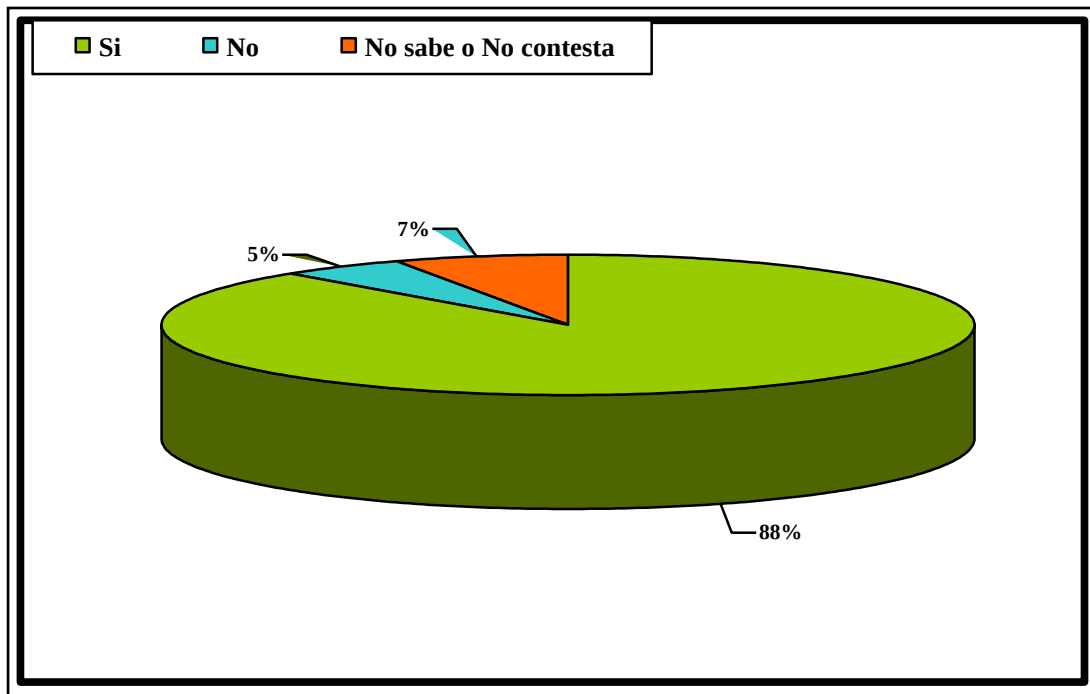
Ítems 15. Posee y utiliza Correo Electrónico

Tabla 13: Acceso y manejo de Correo Electrónico

Ítems 15	F	%
Si	38	88%
No	2	5%
No sabe o No Contesta	3	7%
Total	43	100%

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Gráfico No. 13: Acceso y manejo de Correo Electrónico



Fuente: Elaboración Propia (2016)

Análisis: Es importante resaltar que, de acuerdo a los resultados mostrados por el grafico, el 88% de los encuestados, manifiesta que posee y utiliza correo electrónico, esta respuesta demuestra que se puede lograr capacidad de intermediación con los contribuyentes, ya que es un servicio de red que permite a los usuarios recibir y enviar mensajes de manera gratuita en tiempo real, facilitando la difusión de propaganda institucional municipal e información suficiente y oportuna sobre la recaudación de tributos municipales.

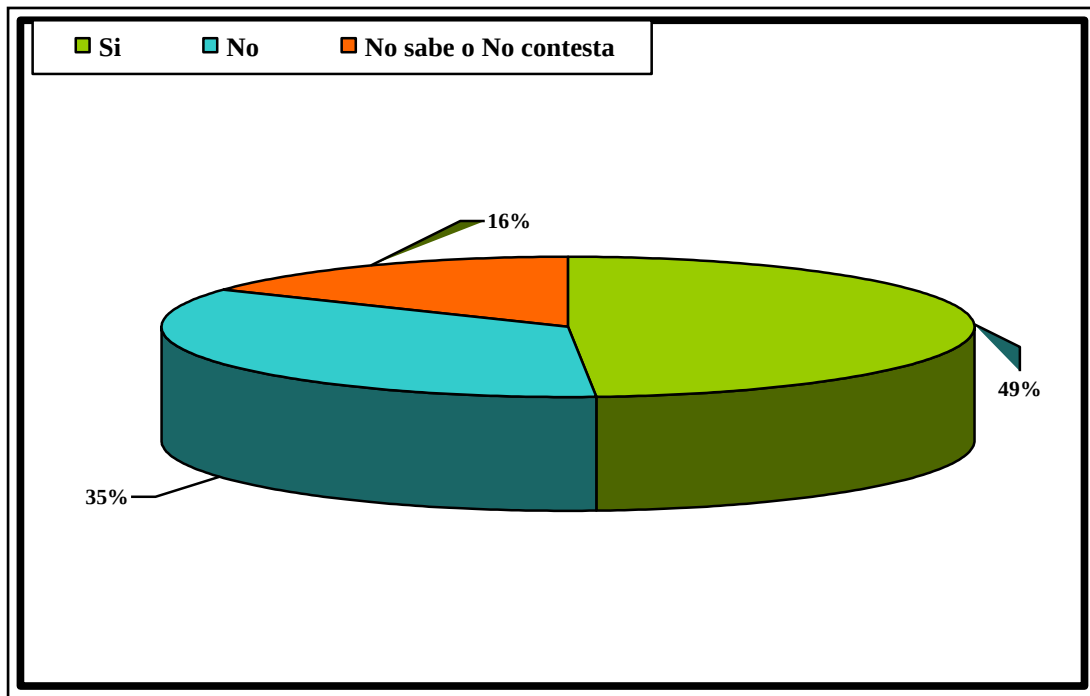
Ítems 16. Tiene niños en edad escolar

Tabla 14: Escolaridad de niños, niñas y adolescentes

Ítems 16	F	%
Si	21	49%
No	15	35%
No sabe o No Contesta	7	16%
Total	43	100%

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Gráfico No. 14: Escolaridad de niños, niñas y adolescentes



Fuente: Elaboración Propia (2016)

Análisis: En función de los resultados mostrados por el gráfico, la muestra estudiada, afirma en un 49% que tiene niños, niñas o adolescentes en edad escolar. Al tiempo que 35%, manifiesta no tenerlos. Esta respuesta de los encuestados, deja ver la cantidad de niños que en edad escolar, existen dentro de la comunidad, lo que representa una opción para el futuro, y es una apuesta que las instancias de gobierno municipal deben hacer a largo plazo, para ir creando conciencia, acerca del rol fundamental, que juegan los tributos, en el desarrollo y crecimiento del Municipio.

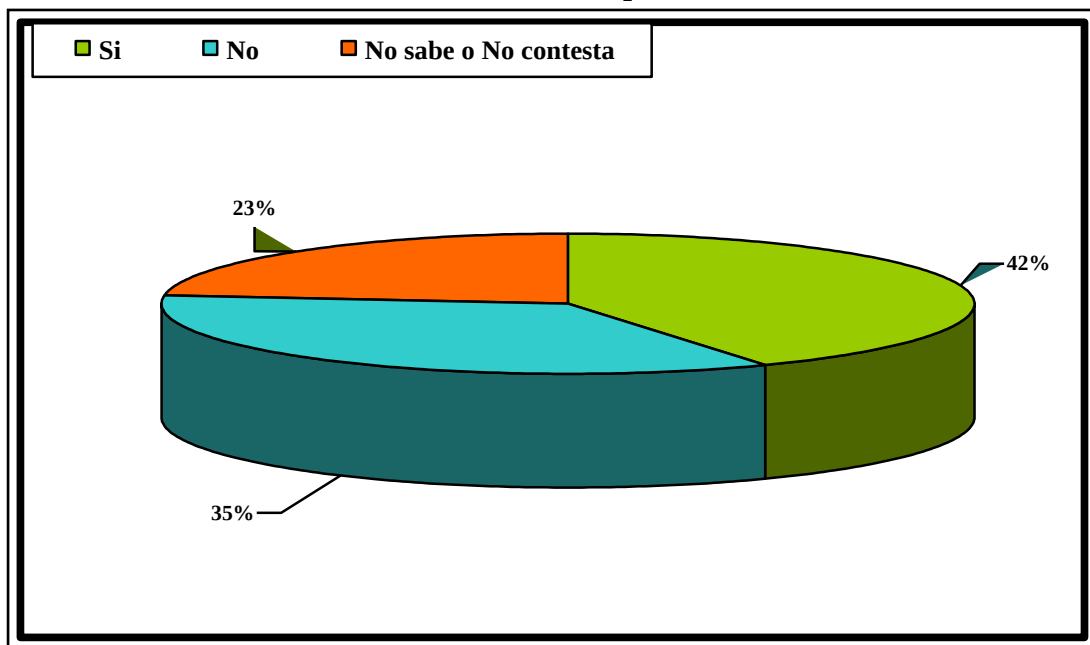
Ítems 17. En qué zona estudian los niños

Tabla 15: Localización de planteles estudiantiles

Ítems 17	F	%
Nuestra señora del Carmen	18	42%
Escuela del Municipio	15	35%
Escuela fuera del Municipio	10	23%
Total	43	100%

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Gráfico No. 15: Localización de planteles estudiantiles



Fuente: Elaboración Propia (2016)

Análisis: El gráfico relacionado con la localización de los planteles estudiantiles, arrojó que un 42% de los niños de las familias encuestadas, reciben educación en la Escuela Básica Nuestra Señora del Carmen, ubicada en la comunidad objeto de estudio, mientras que el 35% de la muestra refiere que sus niños, niñas o adolescentes estudian en escuelas o liceos dentro del Municipio, y otro 23%, cursa estudios, en escuelas o liceos fuera del Municipio, con esta información, se pretende conocer la localización geográfica de ellos, dentro de la jurisdicción de la municipalidad para el diseño efectivo de la propuesta.

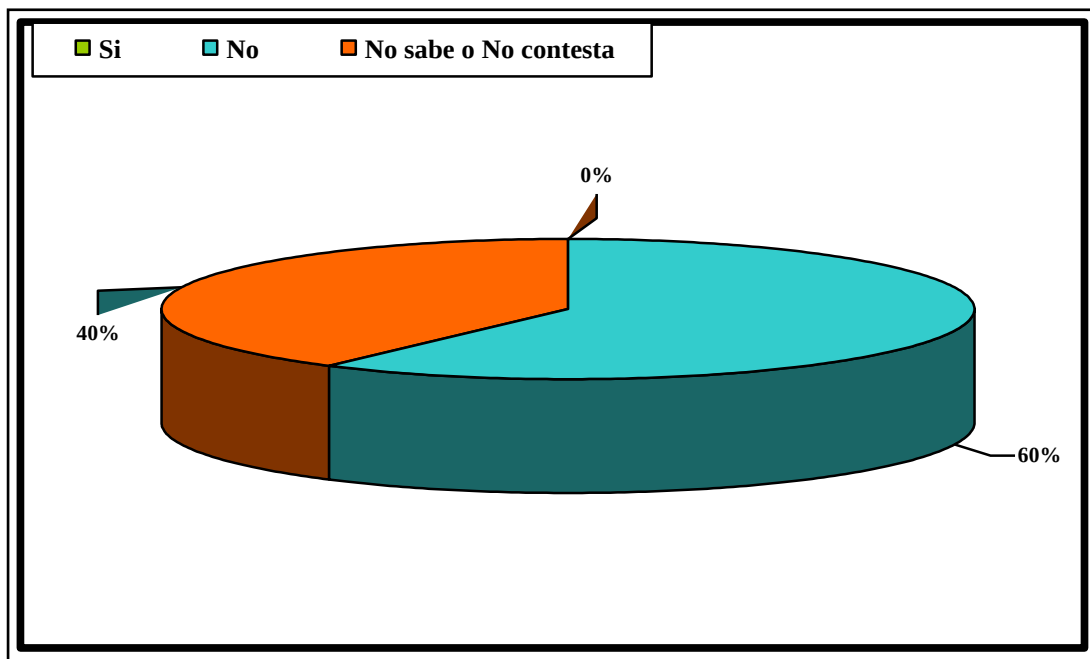
Ítems 18. En las instituciones educativas donde asisten sus hijos ofrecen educación tributaria

Tabla 16: Acceso a los niños a información tributaria

Ítems 18	F	%
Si	0	0%
No	26	60%
No sabe o No Contesta	17	40%
Total	43	100%

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Gráfico No. 16: Acceso a los niños a información tributaria



Fuente: Elaboración Propia (2016)

Análisis: El 60% de la muestra, según los resultados mostrados por el gráfico, afirma que en las instituciones educativas donde asisten sus hijos no ofrecen educación tributaria. Mientras que el 40% no posee información al respecto o decidió no contestar. Esta respuesta de la muestra denota desconocimiento por parte de los encuestados sobre el tipo de educación que reciben sus hijos y especialmente sobre la educación en materia tributaria. Lo cual justifica plenamente la investigación en su dimensión educativa para la fomentación de la cultura tributaria.

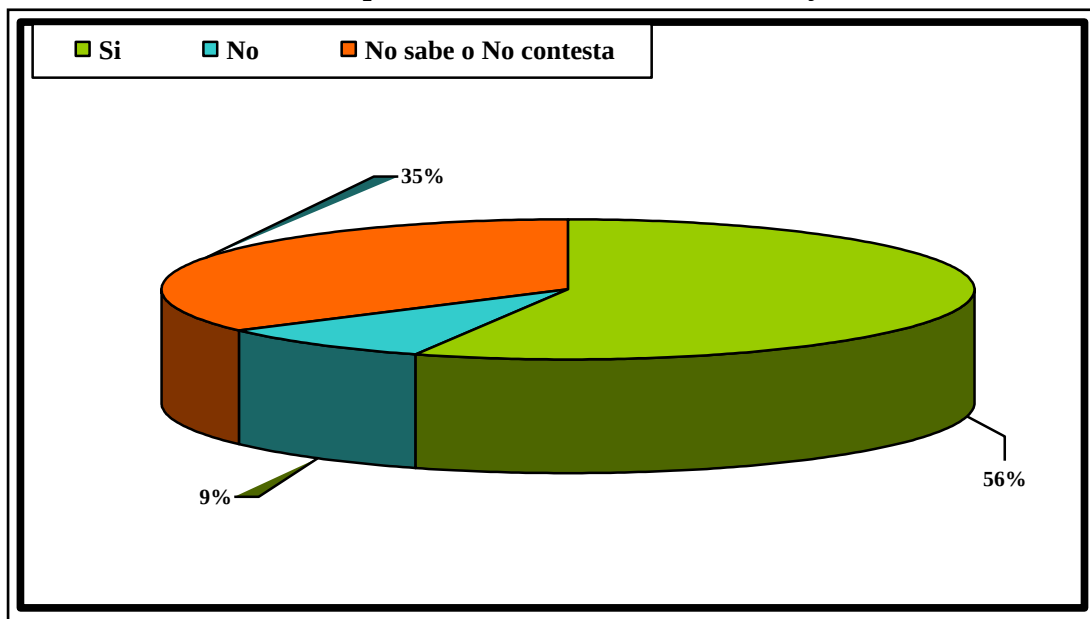
Ítems 19. A usted le gustaría que sus hijos en edad escolar recibieran educación en cuanto a materia tributaria

Tabla 17: Impartir educación tributaria en niños, niñas y adolescentes

Ítems 19	F	%
Si	24	56%
No	4	9%
No sabe o No Contesta	15	35%
Total	43	100%

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Gráfico No. 17: Impartir educación en niños, niñas y adolescentes



Fuente: Elaboración Propia (2016)

Análisis: Resulta interesante y alentador, tal y como puede observarse en el gráfico que 56% de la comunidad seleccionada como parte del estudio, expresa que le gustaría que sus hijos en edad escolar recibieran educación tributaria, sin embargo el 35% no sabe o no contesta a esta interrogante planteada por las investigadoras, esto se debe a que es algo, que todavía no es del todo común, en los institutos de educación básica, ni hablar de los otros niveles educativos, y esa es una tarea que debe asumirse, mediante la realización de alianzas entre los diferentes ramos del poder público, desde la municipalidad.

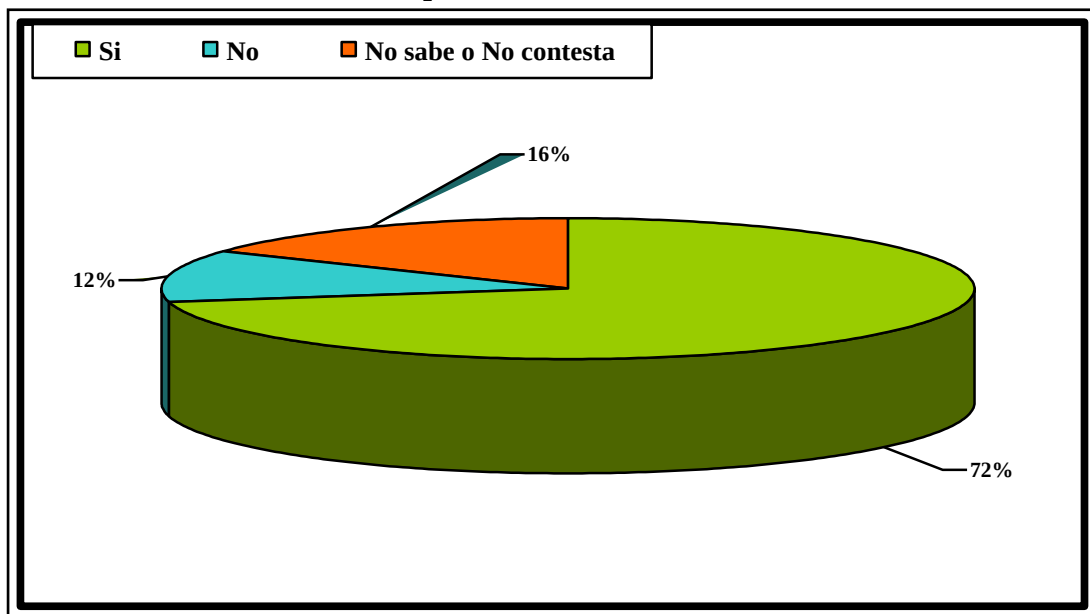
Ítems 20. Cree que sea importante promover la educación tributaria desde la edad escolar

Tabla 18: Fomento o importancia de la educación tributaria en infantiles

Ítems 20	F	%
Si	31	72%
No	5	12%
No sabe o No Contesta	7	16%
Total	43	100%

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Gráfico No. 18: Fomento o importancia de la educación tributaria en infantiles



Fuente: Elaboración Propia (2016)

Análisis: El 72% de la muestra, según los porcentajes arrojados por el gráfico, responde de manera afirmativa al ser consultado sobre si cree que sea importante promover la educación tributaria desde la edad escolar. Solo 12% de los encuestados contestó de forma negativa. Y un 16% se limitó a no contestar. La respuesta de la muestra a este ítem garantiza que la mayoría de los encuestados considera que la educación tributaria en edad temprana genera en los niños un compromiso y responsabilidad desde la infancia para coadyuvar con la divulgación de la cultura tributaria dentro de la sociedad desde edades infantiles.

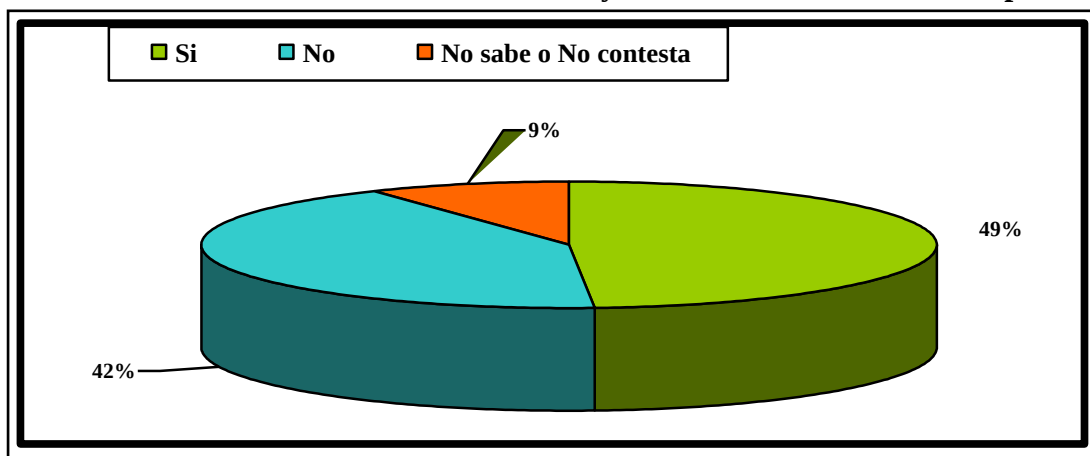
Ítems 21. Conoce usted sus deberes y derechos tributarios municipales

Tabla 19: Conocimiento de deberes y derechos tributarios municipales

Ítems 21	F	%
Si	21	49%
No	18	42%
No sabe o No Contesta	4	9%
Total	43	100%

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Gráfico No. 19: Conocimiento de deberes y derechos tributarios municipales



Fuente: Elaboración Propia (2016)

Análisis: Al preguntar a los contribuyentes si poseen conocimiento de sus deberes y derechos tributarios municipales, se determinó que existe paridad entre los que conocen y los que no conocen. El 49% respondió afirmativamente. Y el 42% de forma negativa. El nueve 9% no respondió. Es importante acotar que los deberes representan reglas, leyes y normas que regulan la convivencia en la sociedad. En consecuencia, cuando se hace referencia al deber tributario, está implícita la obligación tributaria, contemplado en el artículo 13 del C.O.T., surge precisamente entre el sujeto activo (Estado) en sus diferentes esferas: nacional, estatal o municipal con el sujeto pasivo (Contribuyente), siempre y cuando estén en los supuestos de hechos establecidos en ley. Esta respuesta justifica plenamente la investigación, porque denota en un alto porcentaje de la muestra en el desconocimiento de los deberes y derechos tributarios, lo cual puede derivar en no cumplimiento.

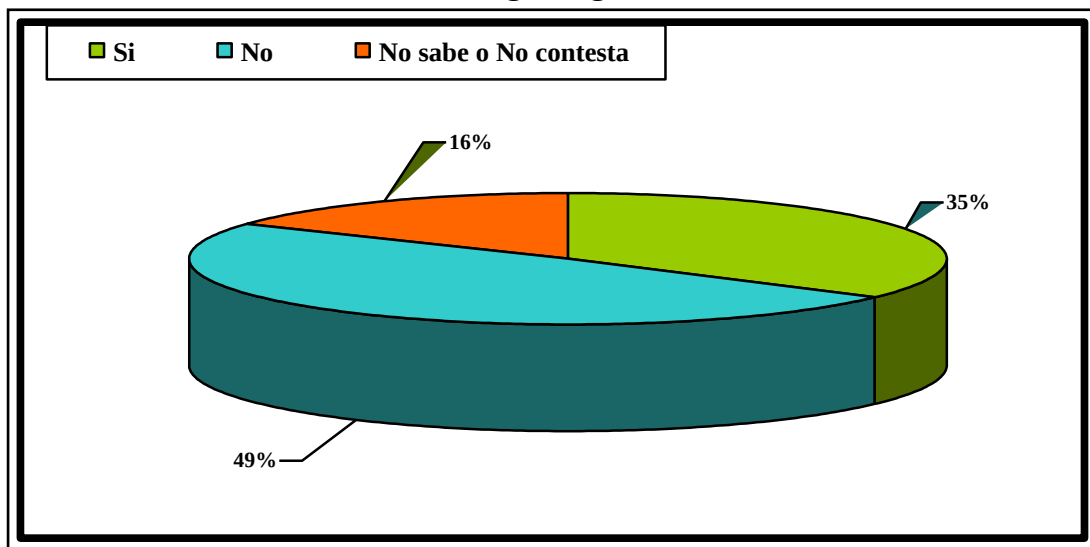
Ítems 22. Conoce usted la Ordenanza Tributaria Municipal de Naguanagua

Tabla 20: Conocimiento de la Ordenanza Tributaria Municipal de Naguanagua

Ítems 22	F	%
Si	15	35%
No	21	49%
No sabe o No Contesta	7	16%
Total	43	100%

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Gráfico No. 20: Conocimiento de la Ordenanza Tributaria Municipal de Naguanagua



Fuente: Elaboración Propia (2016)

Análisis: El 49% de la muestra, en función de lo mostrado por el gráfico, respondió que no conocen la ordenanza tributaria municipal de Naguanagua. Mientras que el 35% afirmó que sí y un 16% señaló que no sabe o no contesta. Las respuestas arrojadas revelan que hace falta por parte de la municipalidad de Naguanagua realizar campañas dando publicidad a las ordenanzas en materia tributarias vigentes y que vayan siendo reformadas; todo ello a los fines de que la comunidad esté informada y puedan cumplir con su deber como ciudadano contribuyente. Por tal motivo, es necesario aplicar estrategias gerenciales encauzadas a impulsar la circulación a través de los medios de comunicación que los habitantes expresaron utilizar.

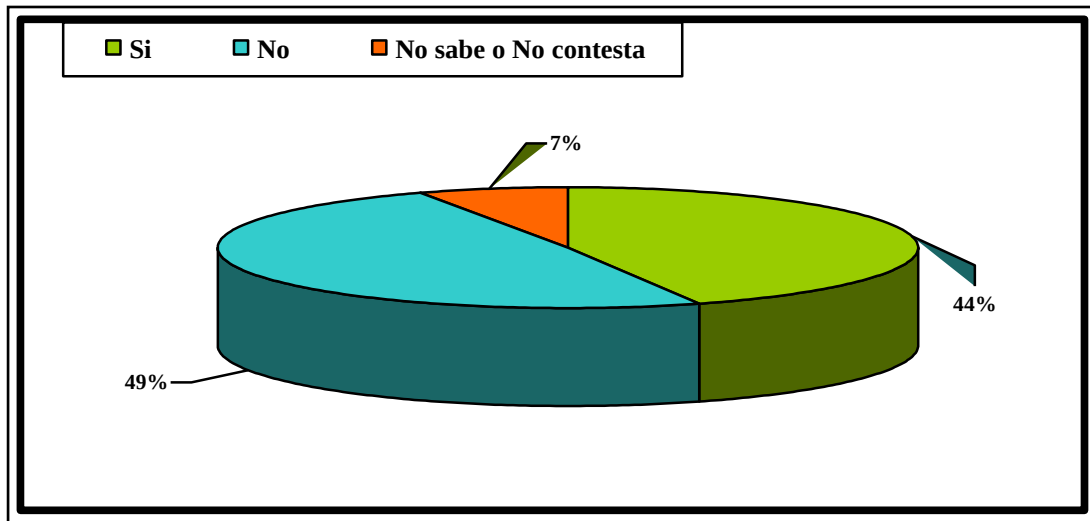
Ítems 23. Cumple usted con el pago de los tributos municipales en los plazos establecidos

Tabla 21: Cumplimiento del pago de los tributos municipales en los plazos establecidos

Ítems 23	F	%
Si	19	44%
No	21	49%
No sabe o No Contesta	3	7%
Total	43	100%

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Gráfico No. 21: Cumplimiento del pago de los tributos municipales en los plazos establecidos



Fuente: Elaboración Propia (2016)

Análisis: Existe, tal como lo señalan los resultados asociados al gráfico, relación entre los que contestaron de manera afirmativa con el pago de los tributos municipales en los plazos establecidos, representado por un 49% y los que no cumplen representado por un 44%; la opción No sabe – no contesta fue de apenas un 7%. Es importante destacar que es deber de todo ciudadano cumplir con las normas de la República Bolivariana de Venezuela, en especial con la Carta Magna, la cual establece en su artículo 133, la obligatoriedad de todos los venezolanos en coadyuvar o contribuir con el gasto público de la nación, mediante pagos de impuestos, tasas o contribuciones, atendiendo al ámbito nacional, estatal o municipal.

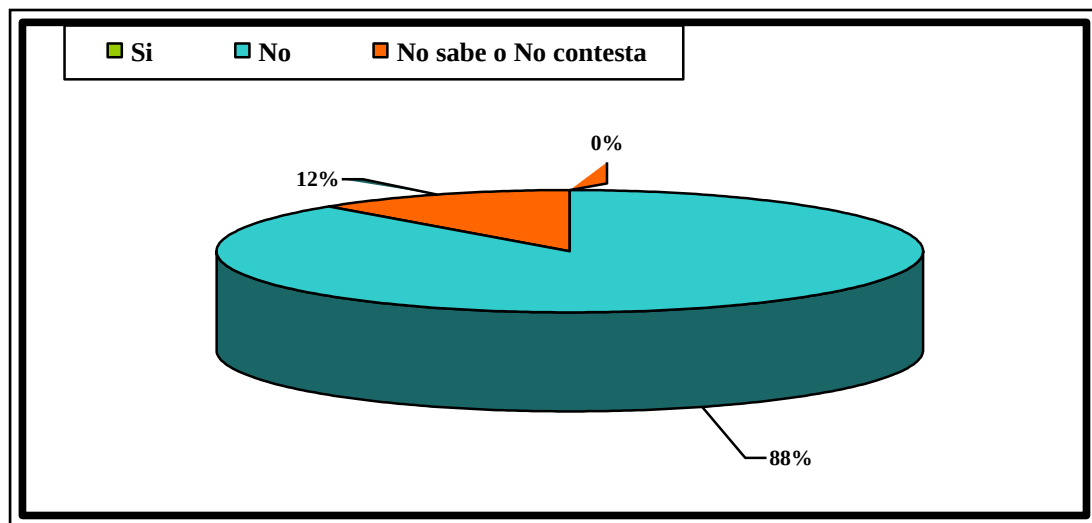
Ítems 24. Considera usted que el Municipio Naguanagua se preocupa por brindar una formación a los contribuyentes acerca de las Leyes y Normas tributarias existentes

Tabla 22: El Municipio Naguanagua se preocupa por brindar formación a los contribuyentes acerca de las Leyes y Normas tributarias existentes

Ítems 24	F	%
Si	0	0%
No	38	88%
No sabe o No Contesta	5	12%
Total	43	100%

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Gráfico No. 22: El Municipio Naguanagua se preocupa por brindar formación a los contribuyentes acerca de las Leyes y Normas tributarias existentes



Fuente: Elaboración Propia (2016)

Análisis: De la encuesta practicada, el grafico muestra que el 88%, de los sujetos encuestados, respondieron que el Municipio Naguanagua no se preocupa por brindar una formación a los contribuyentes acerca de las leyes y normas tributarias vigentes. Es el Municipio, específicamente la Dirección de Hacienda, la entidad encargada de presentar talleres informativos a los contribuyentes, para que conozcan las normas que rigen el Municipio, valiéndose de los instrumentos que éstos tengan a disposición.

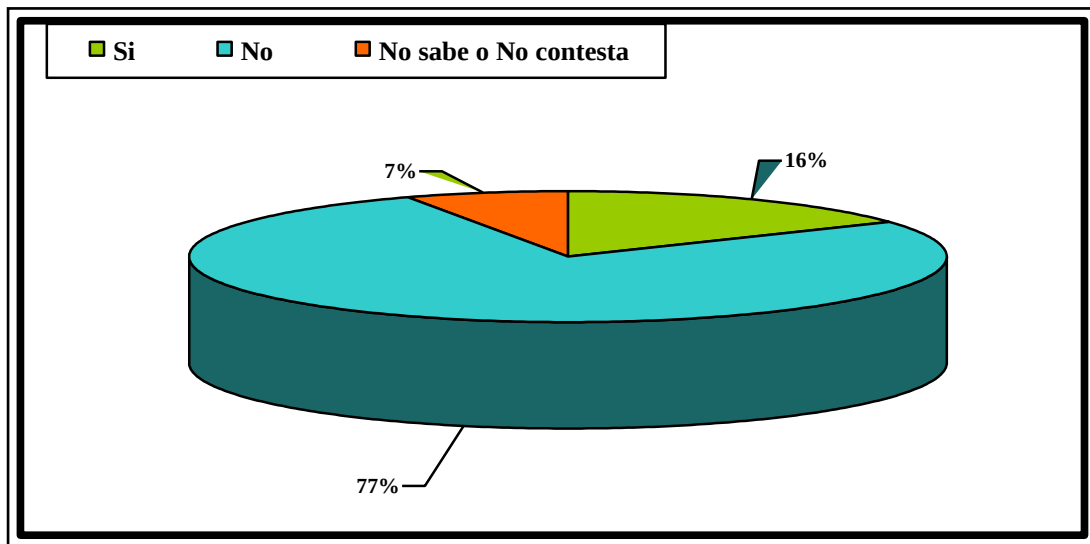
Ítems 25. Considera usted que la Alcaldía de Naguanagua informa suficientemente sobre la recaudación de tributos municipales

Tabla 23: La Alcaldía de Naguanagua informa suficientemente sobre la recaudación de tributos municipales

Ítems 25	F	%
Si	7	16%
No	33	77%
No sabe o No Contesta	3	7%
Total	43	100%

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Gráfico No. 23: La Alcaldía de Naguanagua informa suficientemente sobre la recaudación de tributos municipales



Fuente: Elaboración Propia (2016)

Análisis: En esta pregunta, relacionada con el tema de la suficiencia de la información tributaria, el 77% de los sujetos tomados como muestra para el presente estudio, respondieron que la Alcaldía de Naguanagua del estado Carabobo no informa suficientemente sobre la recaudación tributaria municipal, esto es un indicador de importante factor para llevar a acabo eficazmente la recaudación tributaria el cual se encuentra desatendido, y que se deben asumir medidas, a partir de las cuales, esta deficiencia, pueda ser debidamente subsanada, a fin de mejorar el funcionamiento del sistema tributario municipal.

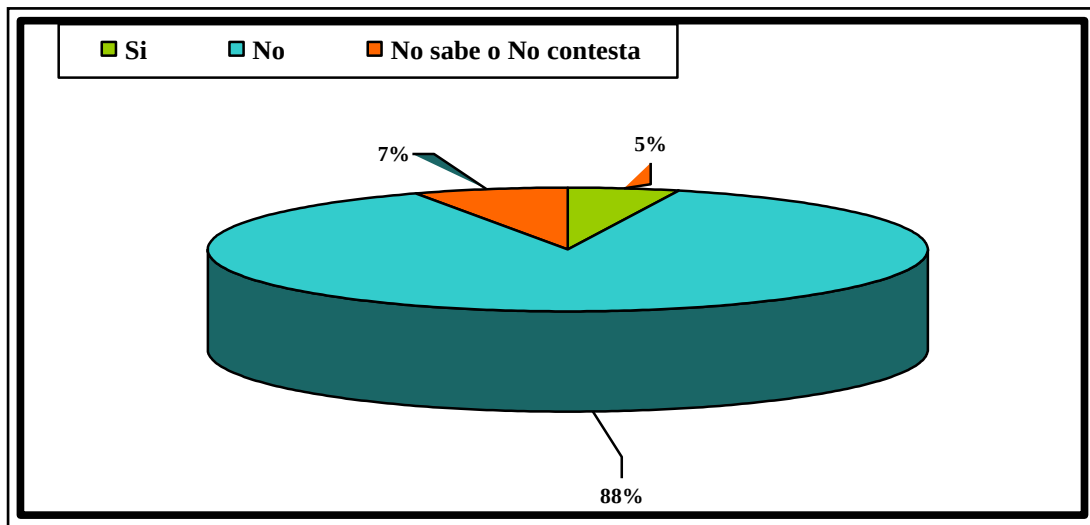
Ítems 26. Considera usted que el Municipio Naguanagua realiza fiscalización en la urbanización para determinar el cumplimiento de las obligaciones tributarias

Tabla 24: Fiscalización en la urbanización para determinar el cumplimiento de las obligaciones tributarias

Ítems 26	F	%
Si	2	5%
No	38	88%
No sabe o No Contesta	3	7%
Total	43	100%

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Gráfico No. 24: Fiscalización en la urbanización para determinar el cumplimiento de las obligaciones tributarias



Fuente: Elaboración Propia (2016)

Análisis: Según lo que puede verse en el gráfico, el 88% de los encuestados, expresan que el Municipio Naguanagua no efectúa fiscalización en la urbanización para determinar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, generándose así escaso compromiso por parte de los habitantes en cuanto al pago de sus obligaciones y cumplimientos de sus deberes según lo contemplan las normas. La fiscalización se encuentra consagrada en los artículos 187 y siguientes del C.O.T. publicado en Gaceta Oficial Extraordinario N° 6.152 de fecha: 18/11/2014, representando un deber de la administración tributaria.

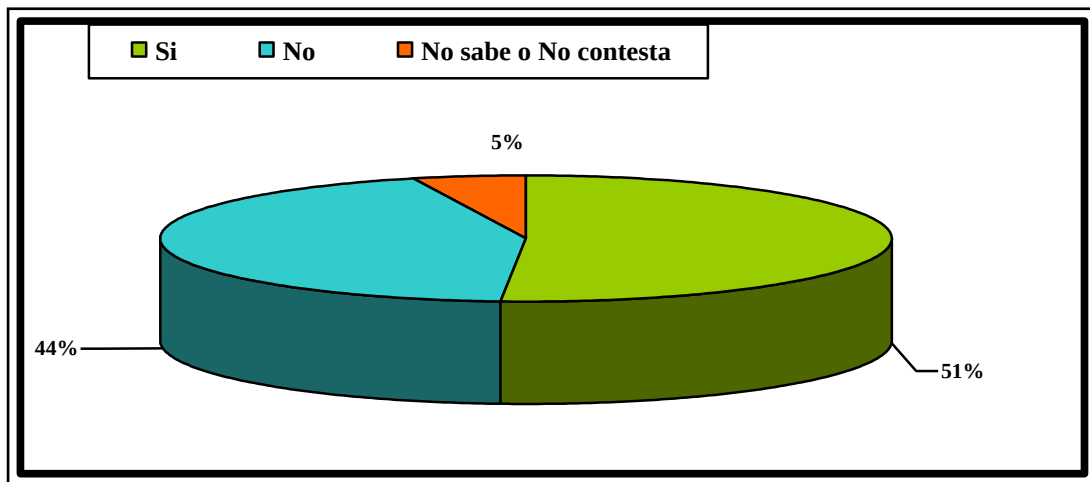
Ítems 27. Ha dejado usted de cancelar sus impuestos municipales por concepto de bienes inmuebles o vehículos

Tabla 25: Incumplimiento de pago de impuestos municipales por concepto de bienes inmuebles o vehículos

Ítems 27	F	%
Si	22	51%
No	19	44%
No sabe o No Contesta	2	5%
Total	43	100%

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Gráfico No. 25: Incumplimiento de pago de impuestos municipales por concepto de bienes inmuebles o vehículos



Fuente: Elaboración Propia (2016)

Análisis: En este gráfico se observa que existe paridad entre los que contestaron que sí 51% y aquellos que contestaron que no 44%; en lo referente al pago de los impuestos municipales por concepto de bienes muebles y vehículos. La respuesta a este ítem determina la necesidad de profundizar en estrategias que coadyuven al cumplimiento del pago de los impuestos municipales por concepto de dichos bienes. Un Municipio con una morosidad tributaria cercana al 50%, es una municipalidad que carece de los recursos necesarios para apalancar sus inversiones ciudadanas. Este tipo de tributos está adherido al hecho imponible que lo caracteriza, lo cual da origen a la obligación tributaria desde su momento de adquisición.

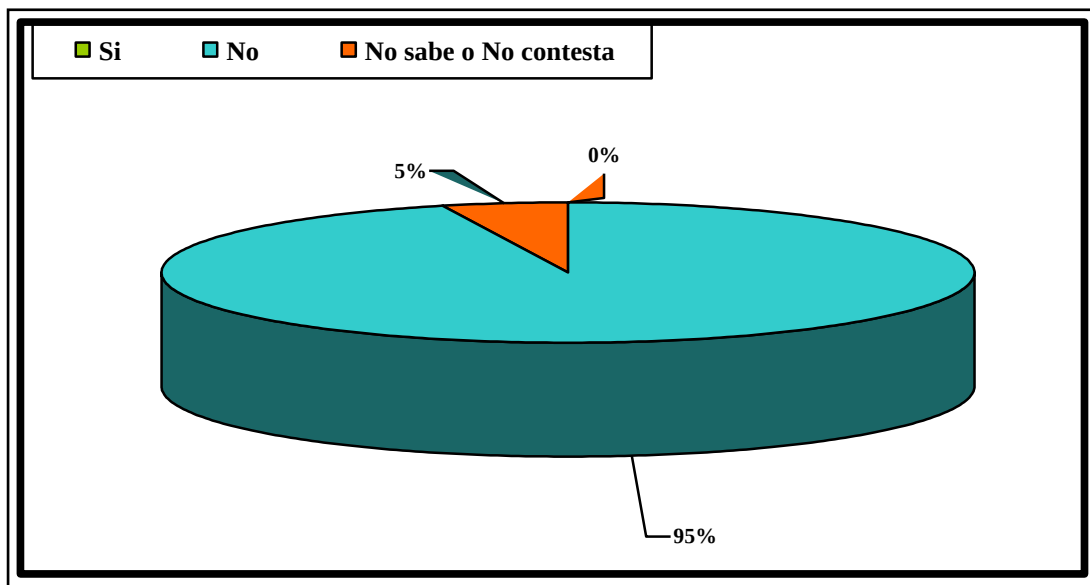
Ítems 28. Considera usted que el Municipio Naguanagua se preocupa por darle publicidad a las ordenanzas y mantener enterado a la comunidad

Tabla 26: Publicidad a las ordenanzas e información a la comunidad

Ítems 28	F	%
Si	0	0%
No	41	95%
No sabe o No Contesta	2	5%
Total	43	100%

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Gráfico No. 26: Publicidad a las ordenanzas e información a la comunidad



Fuente: Elaboración Propia (2016)

Análisis: De acuerdo a lo que puede apreciarse en el gráfico, el 95% de los participantes involucrados en el estudio, respondió que el Municipio Naguanagua no da la publicidad a las ordenanzas ni mantiene informada a la comunidad. Esta respuesta permite deducir que la estrategia (publicación en página web institucional) que viene implementando el Municipio en cuanto a dar publicidad a los instrumentos legales en materia tributaria, no debe ser el único medio comunicativo, lo que implica que deben emplearse otros mecanismos que trasciendan con mayor arraigo y cercanía a la comunidad.

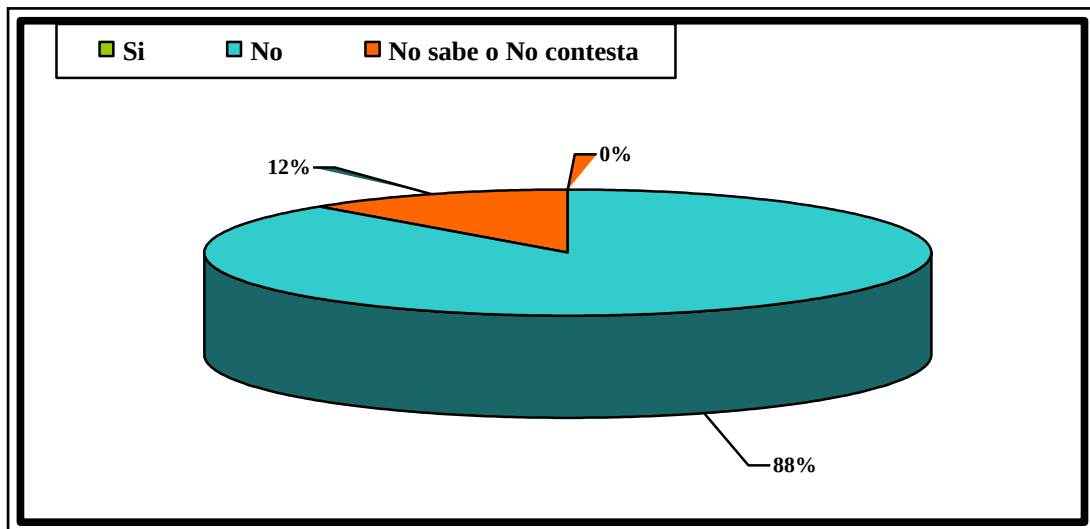
Ítems 29. Considera usted que el Municipio Naguanagua lleva a cabo un procedimiento eficaz en la urbanización para la recaudación de tributos municipales

Tabla 27: Procedimiento eficaz en la urbanización para la recaudación de tributos municipales

Ítems 29	F	%
Si	0	0%
No	38	88%
No sabe o No Contesta	5	12%
Total	43	100%

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Gráfico No. 27: Procedimiento eficaz en la urbanización para la recaudación de tributos municipales



Fuente: Elaboración Propia (2016)

Análisis: En cuanto a la eficacia del proceso recaudatorio, el 88% de los encuestados para la investigación, considera que el procedimiento para la recaudación tributaria que aplica el Municipio en la Urbanización Las Quintas I, no es eficaz, debido a que el procedimiento usado se realiza directamente en la Oficina de Dirección de Hacienda, a través de las taquillas de pago en la sede de la Alcaldía de Naguanagua, y es para todos los habitantes de la municipalidad, sin segmentación de comunidades, en función de su impacto en las cifras finales de recaudación de impuestos.

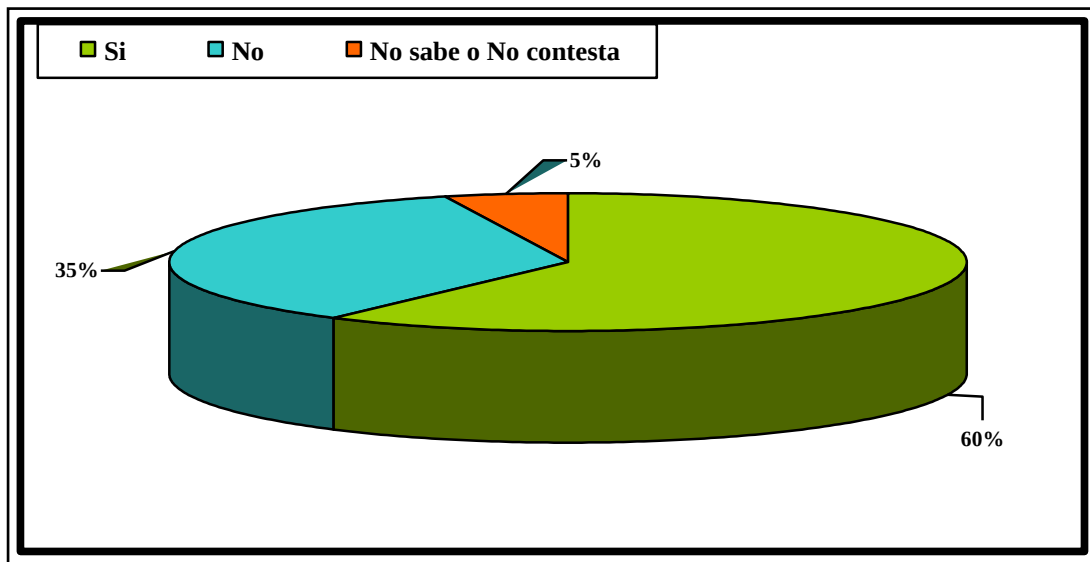
Ítems 30. Cumple usted con el pago de tributos municipales sobre inmuebles urbanos

Tabla 28: Cumplimiento del pago de tributos municipales sobre inmuebles urbanos

Ítems 30	F	%
Si	26	60%
No	15	35%
No sabe o No Contesta	2	5%
Total	43	100%

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Gráfico No. 28: Cumplimiento del pago de tributos municipales sobre inmuebles urbanos



Fuente: Elaboración Propia (2016)

Análisis: En función de los resultados que señala el grafico, el 60% de los encuestados, respondieron que cumplen con el pago de tributos municipales sobre inmuebles urbanos, dando cumplimiento a lo previsto en el Artículo 179 Numeral 2 de la C.R.B.V. (1999) donde se dispone que “Los Municipios tendrán los siguientes ingresos: Los impuestos Sobre Inmuebles Urbanos”. En este grafico se destaca que más de la mitad de los habitantes cumplen con el pago de dicho impuesto, no así el 35% de la muestra; es por ello que se deben implementar estrategias para hacer la recaudación más eficaz en cuanto a este rubro se refiere.

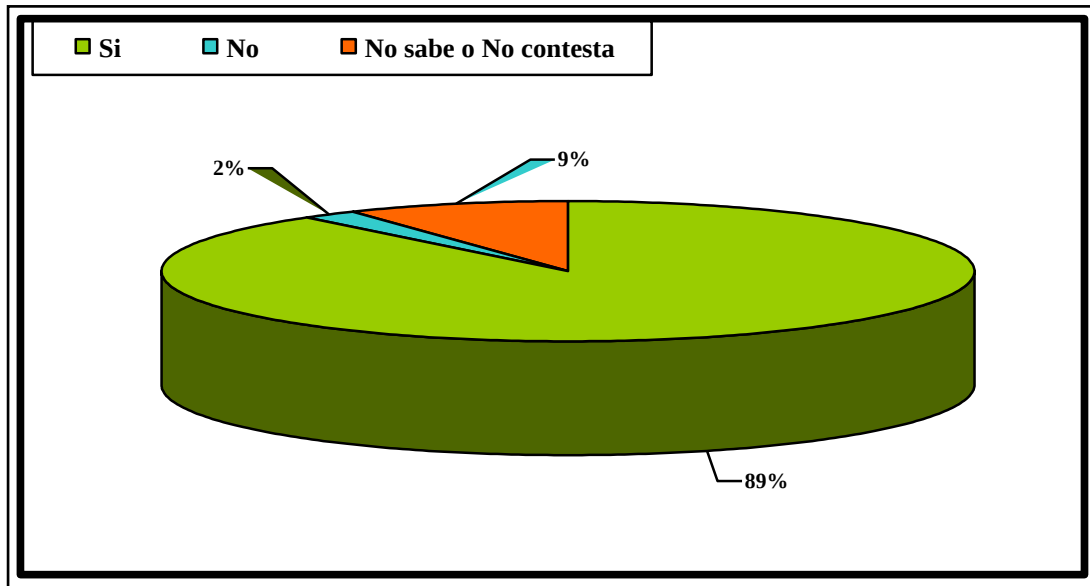
Ítems 31. Cumple usted con el pago de tributos municipales sobre patente de vehículos

Tabla 29: Cumplimiento del pago de tributos municipales sobre patente de vehículos

Ítems 31	F	%
Si	38	89%
No	1	2%
No sabe o No Contesta	4	9%
Total	43	100%

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Gráfico No. 29: Cumplimiento del pago de tributos municipales sobre patente de vehículos



Fuente: Elaboración Propia (2016)

Análisis: Un 89% de los contribuyentes participantes en el estudio, de acuerdo a lo que se observa en el grafico expresaron que, en líneas generales, cumple con el pago de tributos municipales sobre vehículos; lo cual indica que conocen y cumplen con la Ordenanza N° 123 Extraordinario, del 17/12/2010, que rige dicho impuesto. En ese sentido, la citada Ordenanza señala en su Artículo 3: “El impuesto sobre vehículos se causará el primero (01) de enero de cada año y se hará exigible en la forma prevista en esta Ordenanza”.

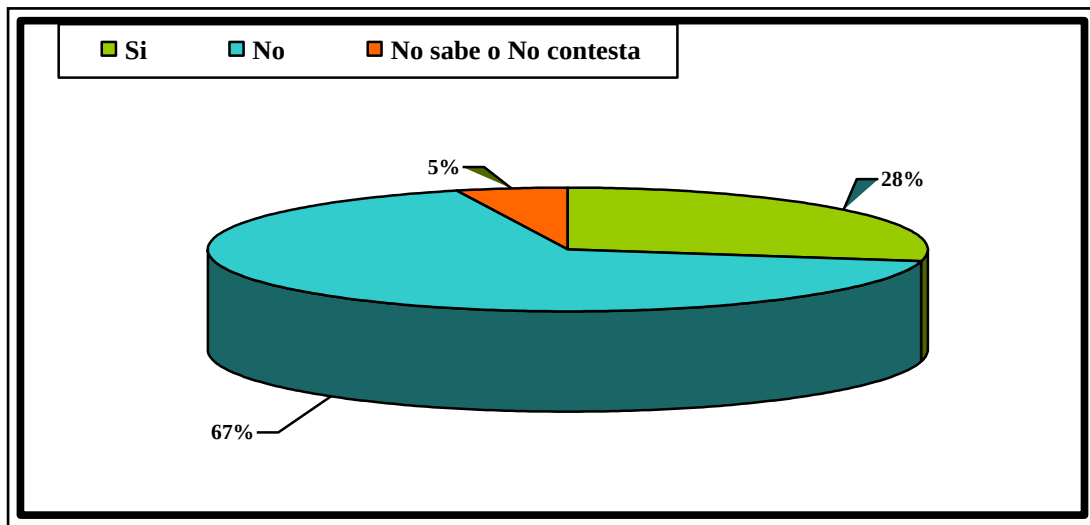
Ítems 32. Conoce usted las sanciones asociadas al incumplimiento de sus deberes tributarios municipales

Tabla 30: Conocimiento de las sanciones asociadas al incumplimiento de sus deberes tributarios municipales

Ítems 32	F	%
Si	12	28%
No	29	67%
No sabe o No Contesta	2	5%
Total	43	100%

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Gráfico No. 30: Conocimiento de las sanciones asociadas al incumplimiento de sus deberes tributarios municipales



Fuente: Elaboración Propia (2016)

Análisis: De acuerdo a los resultados de este ítem, el gráfico muestra que el 67% de los encuestados señaló que no conocen las sanciones que se aplican al incumplimiento de sus deberes tributarios municipales. Esta información, permite deducir que la mayoría de las personas involucradas en el presente estudio, incurren en omisión del pago de sus obligaciones, por desconocimiento de que está incurriendo en un ilícito tributario material, por lo que se refiere plantear estrategias que permitan que asuman conscientemente, las implicaciones y privilegios derivados de obtener como contribuyentes, una cultura tributaria sólida.

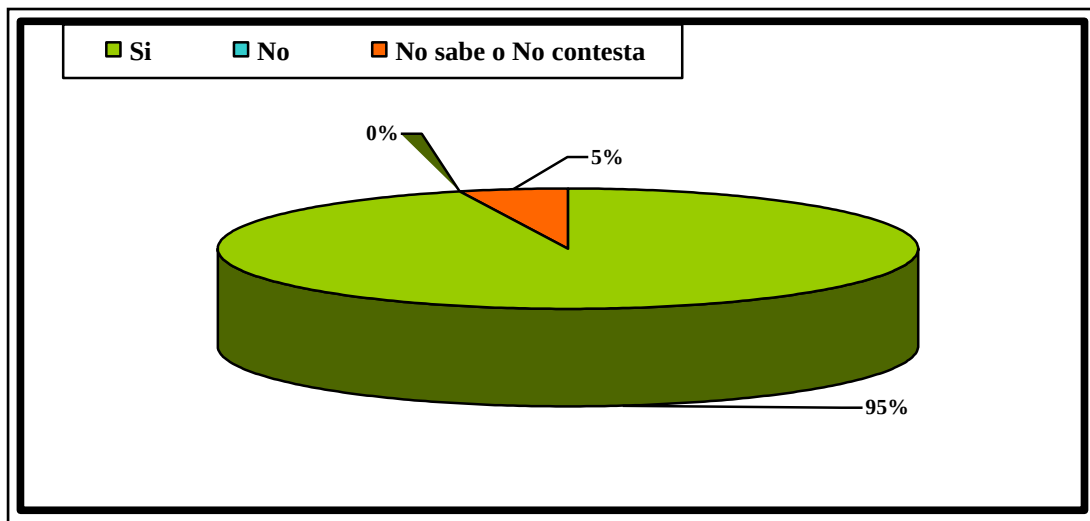
Ítems 33. Considera usted que la Alcaldía del Municipio Naguanagua deba implementar estrategias gerenciales que permitan incrementar la eficacia del procedimiento de recaudación tributaria en la Urbanización Las Quintas I, Municipio Naguanagua estado Carabobo

Tabla 31: Necesaria implementación de estrategias gerenciales que permitan incrementar la eficacia del procedimiento de recaudación tributaria

Ítems 33	F	%
Si	41	95%
No	0	0%
No sabe o No Contesta	2	5%
Total	43	100%

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Gráfico No. 31: Necesaria implementación de estrategias gerenciales que permitan incrementar la eficacia del procedimiento de recaudación tributaria



Fuente: Elaboración Propia (2016)

Análisis: Se observa en el grafico que el 95% de los participantes en el estudio, afirman que se deben implementar estrategias gerenciales que permitan incrementar la eficacia del procedimiento de recaudación tributaria en la urbanización Las Quintas I del Municipio Naguanagua. A tal efecto dichas estrategias gerenciales deben estar orientadas dentro un marco administrativo con el fin a elevar la recaudación de tributos, lo cual conllevara a maximizar los ingresos municipales para ser reinvertidos en bienestar social para la comunidad.

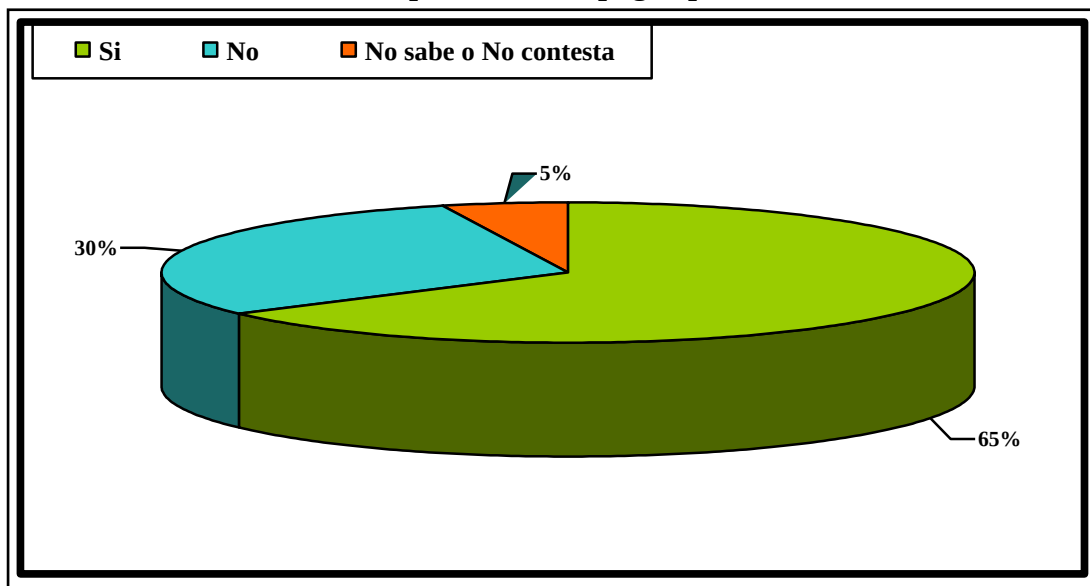
Ítems 34. Considera usted importante el pago oportuno de sus tributos

Tabla 32: Importancia del pago oportuno de tributos

Ítems 34	F	%
Si	28	65%
No	13	30%
No sabe o No Contesta	2	5%
Total	43	100%

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Gráfico No. 32: Importancia del pago oportuno de tributos



Fuente: Elaboración Propia (2016)

Análisis: La respuesta de la muestra a este ítem, relacionado con el tema de los impuestos como ejercicio de responsabilidad social, refleja que el 65% de los encuestados, consideran que es importante el pago oportuno de los tributos, por cuanto, permitirá fluidez en las actividades que desarrolle la municipalidad, pudiendo planificar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar dichos recursos, ofreciendo a la ciudadanía bienestar social y satisfaciendo las necesidades colectivas. Con el pago del ciudadano de forma oportuna, las autoridades municipales se pueden permitir la planificación de estos recursos, la jerarquización de las prioridades de la ciudadanía, la organización eficiente, su ejecución y el control de la gestión para ser retribuidos a la sociedad.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

Para dar cumplimiento al objetivo de diseñar estrategias gerenciales para incrementar la eficacia del procedimiento de recaudación tributaria en la Urbanización Las Quintas I, Municipio Naguanagua estado Carabobo, surge este capítulo en donde se plantea la propuesta de investigación, diseñada para mejorar los ingresos por tributo municipales y contribuir con el ingreso público del país desde lo local.

Presentación de la Propuesta

Naguanagua es uno de los Municipios, que conforman el área metropolitana de Valencia. En pocos años, Naguanagua pasó de ser un Municipio bucólico, a formar parte de la gran urbe, que es Valencia, la capital de Carabobo. De hecho, importantes empresas eligieron sus terrenos para construir enormes centros comerciales y conjuntos residenciales, que han atraído a gente de variados lugares del país. Es, si se quiere, una de las jurisdicciones de mayor crecimiento debido a los variados complejos habitacionales que se han erigido en su ámbito territorial, uno de ellos es la urbanización Las Quintas I, donde se delimita la presente investigación, que tiene como fin desarrollar una propuesta basada en diseñar estrategias gerenciales para incrementar la eficacia del procedimiento de recaudación tributaria en la Urbanización Las Quintas I, Municipio Naguanagua estado Carabobo.

Justificación de la Propuesta

La propuesta referida a estrategias gerenciales para incrementar la eficacia del procedimiento de recaudación tributaria en la urbanización Las Quintas I, Municipio Naguanagua, estado Carabobo; se justifica, debido a que los resultados de la investigación señalan, que gran parte de la población estudiada no posee conocimiento sobre sus deberes formales, no respetan los tiempos previstos establecidos en las legislaciones internas de la municipalidad, para evitar incurrir en el incumplimiento del pago de tributos, y no poseen educación, en cuanto a la materia tributaria se refiere.

Además, esta propuesta representa el desarrollo de una relación estrecha entre los sujetos pasivos y las instituciones públicas del Municipio, para que de esta manera, el pago de tributos (impuestos, tasas y contribuciones), no simbolice para el contribuyente, una erogación de dinero, sino un derecho, que a futuro represente un beneficio, para la sociedad y para sí mismo.

Además, esta propuesta, se fundamenta en las bases teóricas relacionadas con los conceptos sobre la recaudación tributaria municipal, puesto que representa un factor importante para los Municipios, por cuanto las leyes, los facultan para crear y recaudar tributos, y a su vez, invertir sus ingresos en las comunidades de influencia, mejorando así la calidad de vida de los habitantes, en este caso, la de los que hacen vida en la urbanización Las Quintas I, del Municipio Naguanagua.

En el aspecto práctico se justifica por la existencia de la necesidad de establecer estrategias gerenciales para incrementar la eficacia del procedimiento de recaudación tributaria en la Urbanización Las Quintas I, Municipio Naguanagua estado Carabobo, basados en las debilidades encontradas en la aplicación del instrumento de recolección de datos aplicado y en los análisis desarrollados de los resultados obtenidos.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Presentar estrategias gerenciales para incrementar la eficacia del procedimiento de recaudación tributaria en la urbanización Las Quintas I, Municipio Naguanagua estado Carabobo.

Objetivos Específicos

-Describir las estrategias gerenciales para incrementar la eficacia del procedimiento de recaudación tributaria en la urbanización Las Quintas I, Municipio Naguanagua estado Carabobo.

-Definir los procedimientos de control y fiscalización para incrementar la recaudación tributaria en las Quintas I del Municipio Naguanagua estado Carabobo.

-Delimitar los medios de comunicación posibles mediante los cuales se puede informar a la totalidad de los contribuyentes del Municipio.

-Impulsar la educación tributaria, a través de programas educativos dirigidos a niños, niñas y adolescentes en los diversos planteles educativos del Municipio Naguanagua estado Carabobo.

Estructura de la Propuesta

La presente propuesta se encuentra estructurada de conformidad a los objetivos perseguidos en la presente investigación, para ofrecer un plan de estrategias gerenciales, para incrementar la eficacia del procedimiento de recaudación tributaria, en la urbanización Las Quintas I, Municipio Naguanagua estado Carabobo, estas han sido diseñadas tomando como referencia, el procedimiento que se viene llevando a cabo hoy día, en el Municipio Naguanagua para la recaudación de tributos. La propuesta consta de una serie de estrategias, que es consideración de la Alcaldía de Naguanagua su implementación, con el propósito de incrementar sus ingresos propios e invertirlos en la comunidad, ofreciendo calidad de vida a sus habitantes. Las estrategias propuestas que debe desarrollar se enfocarán en tres fases.

Cuadro 6. Fase I de la propuesta

Fase I	Registro de personas naturales, inmuebles urbanos y vehículos
Estrategia	Realizar Jornadas de censo y registro simultáneamente cada cinco (5) años, casa por casa en la urbanización Las Quintas I de Naguanagua, para constatar cantidad de viviendas y vehículos.
Objetivo	Registrar a los contribuyentes de la Urbanización Las Quintas I del Municipio Naguanagua, a fin de generar las estadísticas y proyecciones de ingresos por concepto de tributos.
Metas	-Censar al cien por ciento (100%) de los contribuyentes de la Urbanización Las Quintas I del Municipio Naguanagua. -Crear una base de datos que permita detectar el grado de cumplimiento de las obligaciones fiscales.

Fuente: Elaboración Propia (2016).

Cabe destacar que la situación actual de la hacienda pública municipal, requiere la definición de un sistema eficiente de registro de personas naturales, así como de los inmuebles urbanos y vehículos que estas poseen, de modo que se cuente con una perspectiva clara, acerca de las condiciones en las cuales se hallan los procesos de declaración y pago de impuestos municipales, y para poder alcanzar este propósito, se requiere fortalecer las actividades de monitoreo, divulgación de información de interés para los contribuyentes y la comunidad, en materia tributaria e impositiva, de modo que se pueda llevar un control más adecuado, de quienes están llamados a presentar su declaración de impuestos a la municipalidad de Naguanagua, estado Carabobo en la Urbanización Las Quintas I, que es la zona seleccionada para la ejecución del presente estudio.

Cuadro 7. Fase II de la propuesta

Fase II	Difusión de información tributaria por parte de la Dirección de Hacienda Municipal, de forma oportuna para los contribuyentes de la urbanización Las Quintas I del Municipio Naguanagua
Estrategia	Diseñar campañas publicitarias referente al registro, actualización y pago de los tributos y difundirlas a través de los medios de comunicación más utilizados por los habitantes del Municipio.
Objetivo	Alcanzar por todas las vías de comunicación posibles a la totalidad de los contribuyentes del Municipio, con el propósito de que llegadas las fechas de recaudación de tributos todos asistan de manera masiva a cancelarlos.
Metas	Recaudar de manera eficaz los tributos que se generen en el Municipio por los rubros de inmueble y vehículo.

Fuente: Elaboración Propia (2016).

Es en esta etapa, donde se recurre a la generación de mecanismos de divulgación de información tributaria a la colectividad naganaguense, que tienen como propósito, hacer conscientes a los habitantes de la localidad objeto de estudio, La Urbanización Las Quintas I, del problema que está ocurriendo con los impuestos

municipales, e invitarlos a hacer aportes a la solución de los mismos, no solo en términos de cumplir con el pago oportuno de dichos impuestos, en los términos y condiciones exigidos por la municipalidad, sino que, desde su experiencia y experticia personal, especialmente si cuentan con competencias pedagógicas y educativas, dar sugerencias acerca de lo que se podría hacer para dar solución al mismo, a través de la aplicación de estrategias que fomenten la educación y concientización de la comunidad, acerca de los temas tributarios de aplicación exclusiva a la realidad municipal.

Cuadro 8. Fase III de la propuesta

Fase III	Impulsar la educación Tributaria en planteles educativos del Municipio Naguanagua.
Estrategia	Crear un programa a modo de alianza entre el Ministerio del Poder Popular para la Educación y la dirección del hacienda del Municipio Naguanagua con el propósito de que los expertos en tributos de Hacienda impartan capacitación para los docentes de los planteles públicos y privados del Municipio
Objetivo	Inculcar en niños, niñas y adolescentes de los distintos niveles de educación básica y diversificada la Cultura Tributaria de manera didáctica y pedagógica para que practiquen sus deberes y conozcan sus derechos fiscales.
Metas	-Construir y fomentar la Cultura Tributaria en las Nuevas Generaciones, en el mediano y largo plazo quince (15) años. -Lograr que los niños y jóvenes del Municipio participen en actividades que estén orientadas al fortalecimiento de la Cultura Tributaria en los vecinos de la comunidad. -Que el programa se vuelva una normativa constitucional para ambos participantes (Planteles y Dirección de Hacienda).

Fuente: Elaboración Propia (2016).

En esta fase, se evalúan las diferentes alternativas disponibles impulsar la educación tributaria en los planteles de la municipalidad, en función de los criterios expresados por los especialistas en la materia, a fin de elegir las opciones de formación y concientización de los estudiantes, que resulten más idóneas, en función

de los intereses y metas de la administración municipal, y de la colectividad en general, con lo que se pretende facilitar la consolidación de una cultura tributaria, que contribuya a una gestión de impuestos eficiente, eficaz y rentable, mediante la aplicación responsable de políticas, normas y procedimientos, en cuanto al sistema tributario de la municipalidad se refiere, y las posibilidad de mejoramiento continuo del mismo.

Alcance de la Propuesta

Esta propuesta está dirigida a todos los ciudadanos y ciudadanas, que hacen vida en el Municipio Naguanagua del estado Carabobo y a directivos de la Alcaldía de Naguanagua.

Actualización de la Propuesta

La propuesta debe ser revisada periódicamente por los usuarios de la misma, pues dependiendo de la dinámica, evolución de la sociedad y obtención de resultados, debe ir adaptándose a los cambios que se susciten, para mejorar cada vez los mecanismos del procedimiento, para el cumplimiento de las obligaciones tributarias en el Municipio por parte de los contribuyentes. Debe ser actualizada anualmente, según los resultados obtenidos, en el proceso de recaudación en los tiempos establecidos.

Tiempo de ejecución

Para los lapsos de la propuesta en una primera fase, y en lo que respecta a jornadas de registro, censo y actualización, se sugiere utilizar el tiempo disponible de la ciudadanía, y del personal que la Dirección de Hacienda Municipal determine para tal fin, se propone seleccionar un día Sábado en horario de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm, horas específicas para realizar las actividades con la certeza de que se contara con la mayor disponibilidad de personas en los hogares.

En la fase II, con el propósito de dar la información oportuna y correcta a todos los contribuyentes, utilizando los medios que se dispongan para tal fin, se propone una publicidad radial, ya que la mayoría de los contribuyentes de la zona, utiliza este medio de comunicación, se propone la difusión de una campaña publicitaria e informativa por espacio de quince (15) segundos, divididas en diez (10) cuñas diarias, en el último trimestre del año.

En relación al medio digital, una mayoría de los habitantes manifestaron utilizar correo electrónico, es por ello, que se sugiere el uso de esta herramienta tecnológica, para hacer llegar los boletines del proceso de tributación, la información debe ser enviada en el último trimestre del año; para esto se recomienda que el Departamento de Informática de la alcaldía del Municipio, realice una base de datos de las direcciones de correo electrónico de los contribuyentes, y dicha información se recaudara en el censo a realizar en la fase I, y el proceso de creación de dicha base de datos, podría tardar de una (1) a dos (2) horas, en conjunto con la creación del boletín informativo a enviar, según la información recaudada en el departamento de informática de la alcaldía.

Para llevar a cabo la fase III, se han determinado tiempos de ejecución que abarcan distintas etapas de la misma, en una primera etapa, se habla de una alianza educativa entre funcionarios de Hacienda Municipal y Docentes de la municipalidad, dado esto, y para que los expertos en tributos, puedan instruir a los educadores de los diferentes planteles participantes, se estima un programa de veinte (20) horas de formación efectiva intensiva, que serán impartidas los días Sábados en dos (2) bloques de cuatro (4) horas comprendidas de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm, dicha capacitación se realizara durante el periodo vacacional (Agosto).

Posteriormente, los docentes transmitirán, mediante las estrategias educativas que ellos consideren convenientes, la información en las aulas de clases, esto lo harán dos (2) veces al año, periodos en los cuales se dictaran tópicos relevantes, en cuanto a tributos se refiere, y se les proporcionaran herramientas teóricas y prácticas a sus estudiantes, para que sean portadores de dicha información en la comunidad.

Espacio Físico

En el Municipio Naguanagua del estado Carabobo se cuenta con espacios físicos y de ambientación para desarrollar los fines de la propuesta, la capacitación a los docentes, será impartida en los planteles educativos que se seleccionen.

Implementación de las Estrategias

Se realizarán las tres (3) fases de la propuesta con sus objetivos, atendiendo a los lapsos de tiempo planteados.

Factibilidad de la Propuesta

En la presente investigación la factibilidad se apoya en los siguientes aspectos básicos:

Factibilidad Técnica

La propuesta de estrategias gerenciales para incrementar la eficacia del procedimiento de recaudación tributaria en la urbanización Las Quintas I, Municipio Naguanagua estado Carabobo; representa una herramienta útil y necesaria para los contribuyentes, debido a que permite garantizar efectividad y eficacia de los procesos administrativos, implicados en la recaudación de los tributos. Basados en la receptividad, forma de trabajar y competitividad del personal de Hacienda del Municipio, la propuesta se considera viable en todas sus fases. Con la elaboración de un cronograma de fechas y horas, podrán desarrollar las jornadas de censo, diseñar la campaña publicitaria, además de seleccionar al personal más calificado, para la capacitación a los docentes para el proyecto escolar.

Factibilidad Social

La propuesta cuenta con la aceptación del 95% de los habitantes de la urbanización Las Quintas I del Municipio Naguanagua, puesto que está dirigida a satisfacer las necesidades de la comunidad, y para la elaboración de la misma, se tomó en cuenta la opinión de los contribuyentes del sector, en cuanto a nivel de atención e información al proceso tributario se refiere; además de que los contribuyentes muestran grandes expectativas, con respecto a la implementación del proyecto educativo.

Factibilidad Económica

La implementación de esta propuesta no significa una erogación relevante de recursos económicos por parte de la Alcaldía, dado que no origina grandes inversiones para su ejecución, ya que la municipalidad cuenta con un personal altamente calificado, materiales de oficina, así como herramientas tecnológicas y plataforma que facilitan la aplicación de las estrategias planteadas en sus tres (3) fases. Fase I: Registro de personas naturales, inmuebles urbanos y vehículos. En la urbanización Las Quintas I el 88% de la población concuerda en que no se realiza fiscalización del cumplimiento de los deberes tributarios municipales, desde esta perspectiva se considera factible, lo descrito en esta primera fase, ya que la Alcaldía de Naguanagua cuenta con equipos computarizados requeridos para la adecuación o aplicación de la propuesta. La Institución cuenta con los recursos humanos capacitados para llevar a cabo las estrategias planteadas en la propuesta, esto se confirmó durante la aplicación del instrumento, ya que en la urbanización Las Quintas I se realizan campañas y jornadas de actualización en otras áreas, como lo son vacunas y fumigación.

Figura 2. Imagen de referencia para registro municipal



Fuente: Elaboración Propia (2016)

En la imagen referencial, puede observarse una etiqueta con el membrete de la alcaldía, nombre de la campaña y un número de control, este mismo sistema se puede emplear para el registro de personas naturales, inmuebles urbanos y vehículos. La institución cuenta con los materiales de oficina requeridos para la ejecución de la propuesta, de ser insuficientes; se puede procurar un convenio con empresas o proveedores asociados al ramo dentro de la comunidad, ofreciendo para tal efecto un incentivo fiscal a dicho contribuyente, lo cual facilita la aplicación de la estrategia con un menor impacto sobre el presupuesto Municipal.

Fase II: Difusión de información tributaria por parte de la Dirección de Hacienda Municipal, de forma oportuna para los contribuyentes de la urbanización Las Quintas I del Municipio Naguanagua. Según la encuesta realizada, el 77% de los contribuyentes de la urbanización Las Quintas I consideran que la Alcaldía de Naguanagua, no informa suficientemente sobre la recaudación tributaria, y el 95% concuerda, en que no se les da publicidad a las ordenanzas. Por otra parte, en la entrevista realizada al personal de Hacienda, se comprobó que efectivamente, existe desinformación, ya que la publicidad que se le da al proceso es muy escasa (ver Anexo C) es por ello, que surge la presente propuesta, con miras de brindar una alternativa, que satisfaga la necesidad que expresan los contribuyentes en cuanto a ser informados.

Debido a que un porcentaje significativo de la muestra expreso, que posee y utiliza correo electrónico, es necesario asumir este recurso tecnológico, ya que no representa erogaciones monetarias, el envío de los boletines informativos se realiza en tiempo real, dichos envíos son programables, se hará seguimiento de apertura y clics, para verificar que se está transmitiendo efectivamente la información, entre otras múltiples ventajas, que ofrece esta herramienta digital.

Según el resultado obtenido, una sección de la comunidad utiliza la radio como medio de comunicación frecuente, es por ello que se propone realizar campañas en las emisoras radiales locales para dar a conocer el inicio del proceso de recaudación tributaria y dar promoción e información pertinente al respecto, ya que el 65% de los contribuyentes considera importante el pago oportuno de sus tributos, ahora bien en función a los tiempos de ejecución de esta propuesta presentamos dos (2) presupuestos de emisoras radiales. El 54% de los contribuyentes manifestaron que la emisora de radio que escuchan con más frecuencia es Woao 88.1 FM, esta emisora ofrece un paquete mensual que incluye 10 cuñas repartidas en los distintos horarios del día por espacios de quince (15) a veinte (20) segundos esto con un costo de Bsf. 75.000 mensuales + IVA. Por otra parte con un 16% de sintonía se encuentra Radio Show 106.3 FM, la cual ofrece presentaciones diarias de la campaña en los horarios en los cuales hay mayor cantidad de usuarios en sintonía según sus estadísticas por espacio de 10 segundos con un costo de Bsf. 58.000 mensuales + IVA.

Fase III: Impulsar la educación Tributaria en planteles educativos del Municipio Naguanagua. Invertir en educación es invertir en futuro, los niños, niñas y adolescentes, como principales aspirantes a ser insertados dentro del proceso socioeconómico del país, son los candidatos idóneos para crear en ellos conceptos y actitudes positivas hacia los procesos tributarios, si comprenden que éste forma parte de sus deberes y sus derechos, ya que ellos hacen vida dentro de la comunidad, y se convertirán en participantes del proceso, como portadores de la información que recibirán. Basados en estrategias implementadas en otros países de América Latina, el proyecto se subdividirá en tres etapas:

Factor primario, la capacitación, será impartida principalmente en los recintos educativos, donde se formaran a los docentes mediante talleres, para esto se

aprovechara al personal de Hacienda municipal. Factor secundario, la infraestructura, puesto que las actividades se realizan en los espacios educativos, no genera grandes costos asociados, a la utilización de estos espacios físicos. Factor terciario, el material didáctico y estrategias comunicativas, mediante los cuales, se busca que los participantes del proyecto, reconozcan al ente. Los principales instrumentos que se han utilizado son: juegos virtuales, página Web, material impreso, audiovisuales y publicaciones en medios infantiles. Los cuales generan diversos costos que en el mediano y largo plazo se verán retribuidos en la sociedad.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Al hacer la determinación del conocimiento de los habitantes de las Quintas I del Municipio Naguanagua del estado Carabobo acerca de los deberes tributarios municipales, se pudo observar que, al menos 70% de la colectividad estudiada, no cuenta con información que podría considerarse suficiente, en lo que atañe a conocimientos acerca de los procedimientos a seguir para realizar un cumplimiento efectivo, eficiente y eficaz de las obligaciones inherentes a la declaración y pago de impuestos municipales, lo que evidencia la falta de una política comunicacional por parte del organismo recaudador, que necesitan recurrir a herramientas a partir de las cuales, dotar de un mayor conocimiento, a la población contribuyente de la localidad objeto de estudio.

Esto está de acuerdo con el estudio de Zambrano (2015), quien argumenta que el desconocimiento por parte de los contribuyentes, acerca del alcance y sanciones derivadas del hecho de no realizar una declaración y pago oportuno de impuestos municipales, contribuye a la consolidación de fenómenos como la evasión y la elusión fiscal, que son formas clásicas de realizar fraudes ante la Administración Municipal, lo que siempre representa un perjuicio para el crecimiento y expansión sana de las localidades asociadas a un determinado Municipio.

En segundo lugar, al procurar la realización de la descripción del procedimiento de recaudación tributaria en la urbanización elegida para el estudio, se pudo constatar que existe una subutilización de la plataforma tecnológica que tiene disponible la municipalidad, lo que hace que el proceso de declaración y pago de impuestos municipales, resulte un trámite arcaico y engorroso, en un mundo donde

las aplicaciones y programas basados en elementos impositivos y financieros, podrían brindar una solución mucho más ágil y expedita, a la hora de realizar la declaración y pago de impuestos.

Esto apunta a los hallazgos de Salazar (2014) quien resalta la importancia de la infraestructura y las tecnologías, como elemento clave para el desarrollo de la labor de la Hacienda Pública Municipal, ya que con estos elementos, es posible brindar una atención mucho más focalizada a los contribuyentes, en función de sus demandas y necesidades, al mismo tiempo, que se le proporcionan los medios adecuados, para que el cumpla en el tiempo oportuno, con sus deberes en materia impositiva, lo que se debe traducir en mejoras, dentro del funcionamiento del Municipio, sus dependencias y servicios en general.

Por otra parte, se pudo confirmar que los mecanismos de seguimiento y control con los que cuenta la dependencia estudiada son relativamente deficientes, esto es principalmente debido, a que si bien en líneas generales, la plataforma tecnológica con la que cuenta la municipalidad, es percibida como satisfactoria, hay quienes piensan, de entre las mismas personas que trabajan en la Dirección de Hacienda, que se podría recurrir a protocolos electrónicos de pago de impuestos, que son mucho más eficientes, y que mejorarían de manera notable las metas de recaudación fijadas por la municipalidad al finalizar cada ejercicio económico, al mismo tiempo que se estimula el cumplimiento de los deberes formales y obligaciones tributarias establecidas en la legislación vigente en la materia.

En tercer término, al evaluar el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la localidad objeto de estudio, más del 80% de los participantes del estudio, coincide en que el proceso de recaudación no es eficiente, motivo por el cual, solo el 51% de los encuestados se halla comprometido con el pago regular de sus impuestos a la municipalidad, y un 28% ha sido objeto de sanciones por incumplimiento en la cancelación oportuna de los mismos, lo que deja una realidad en donde la

Administración Tributaria debe hacer un esfuerzo especial, para lograr que un mayor porcentaje de contribuyentes participe en el proceso de declaración de sus impuestos, de modo que las metas de recaudación se cumplan, y la tasa de morosidad disminuya de forma significativa.

Por otro lado, si bien la planificación fiscal, especialmente en las personas naturales, todavía no tiende a ser percibida por parte de los contribuyentes, como una cultura, que responda a una racionalidad consustanciada con las realidades propias del Municipio Naguanagua, que se halla en un Municipio que sirve de tránsito a otros, lo que contribuye a la dinamización de sus actividades económicas, resulta importante destacar el hecho, de que no solo debería hacerse énfasis en la cobranza, sino que también deberían ofrecerse alternativas para liquidar esas deudas, tales como los convenimientos de pago, que se ofrezcan a quienes realmente tengan dificultades para cumplir con el fisco municipal, por lo que en tales casos, resulta útil analizar la viabilidad real de la aplicación base imponible establecida, en función de la capacidad efectiva de pago de impuestos del contribuyente.

Esto concuerda con los hallazgos de Jordán (2015), y los resultados encontrados por la investigación de Jaramillo y Aucanshala (2013) sobre el rol que juega la definición adecuada de la magnitud y propósitos de las normas y ordenanzas emitidas por los Municipios, ya que la vigilancia adecuada en el proceso de conformación de las leyes, especialmente las que se vinculan a la creación de impuestos municipales, deben tener en cuenta, a la descentralización administrativa, como eje de su existencia, la transferencia de competencias impositivas a los Municipios, obedece a la necesidad de que sean menos dependientes con respecto al poder central.

En cuarto lugar, al proceder a la identificación de la comisión de ilícitos tributarios por parte de los habitantes de la Urbanización las Quintas I del Municipio Naguanagua del estado Carabobo, se pudo hallar que existe un predominio en la

comisión de ilícitos materiales, debido a la presencia de retrasos u omisiones, bien sea en el pago de los tributos, o de las porciones y anticipos correspondientes a ellos, lo que deja en evidencia de que alrededor del 30% de la muestra seleccionada para el presente estudio, suele incurrir en este tipo de faltas, considerando el hecho de que esto se corresponde con la proporción de personas que han sido objeto de multas por incumplimiento, lo que se considera una falta que lesiona el patrimonio municipal, y frena su desarrollo armónico y sostenido en el tiempo.

Esta situación se halla en consonancia con los resultados encontrados por Cantos (2014) de que una de las razones que incide en la baja recaudación fiscal, se debe a la comisión de ilícitos formales y materiales, en la declaración y pago de los impuestos municipales, lo que contribuye a generar una percepción negativa del trabajo de los organismos recaudadores, que si bien operan por el principio de la buena fe, no es menos cierto, que deben proveerse de mecanismos, a través de los cuales, se puedan proteger de quienes valiéndose de artilugios o ardides, procuran cometer fraude contra la Hacienda Municipal.

Si bien este fenómeno de los ilícitos existe en esa proporción, existe una apreciación positiva acerca del fomento del fortalecimiento de la cultura tributaria de los contribuyentes, con respecto a la declaración y pago de los impuestos municipales, lo que se traduce en la posibilidad de poder combatir fenómenos como la evasión fiscal y otro tipo de ilícitos tributarios, susceptibles de generar sanciones penales y administrativas hacia quienes recurren a este tipo de artilugios para evitar cumplir con sus deberes formales y materiales, ante el fisco municipal.

Finalmente, al proceder al diseño de las estrategias gerenciales para incrementar la eficacia del procedimiento de recaudación tributaria en la Urbanización las Quintas I del Municipio Naguanagua del estado Carabobo, se llegó a la convicción de solo un abordaje de los vértices críticos del problema, sería capaz de aportar una solución que facilite el ajuste del proceso recaudación municipal, y a

tal efecto, se presentó una propuesta aplicable en tres fases, que van desde el levantamiento de un registro o censo de personas que están en la obligación de declarar y pagar impuestos a la municipalidad, hasta la realización de convenios con las instituciones educativas de la municipalidad, para que se conviertan en multiplicadores de la información tributaria que debe hacerse eco en las comunidades, para que se empiecen a sentar las bases de una cultura tributaria, que responda a la necesidad de desarrollo y crecimiento del Municipio Naguanagua, que es una entidad en expansión y crecimiento, que no debe desaprovechar sus capacidades y oportunidades para fomentar su crecimiento de forma organizada y sostenida, en lo educativo, lo económico y lo social.

El incentivo y fomento de la cultura tributaria a través de estrategias diseñadas con el propósito educativo son de vital importancia para crear un compromiso por parte de todos los participantes del proceso de tributación municipal para hacer y ser más eficaces día a día en el proceso de recaudación. Es el censo, registro y actualización de los contribuyentes el medio más eficaz para dar solución a corto plazo a la situación problemática.

Es la efectiva aplicación de la teoría administrativas y gerenciales, como las de Fayol, y la teoría de la gerencia estratégica, las que deberían dar paso, a la conformación de un triángulo de gobierno, que tenga como objetivo, fortalecer el proceso de descentralización con respecto al poder central de la república, lo que se traducirá en la obtención de los recursos financieros, y la base para cumplir con el proceso de desarrollo y ejecución de la propuesta, no solo como experiencia en la Urbanización Las Quintas I, sino que también pueda extenderse a todo el Municipio Naguanagua, del estado Carabobo.

Recomendaciones

Una vez descritas las conclusiones en concordancia con el objetivo general de este estudio, se recomienda en primer lugar implementar la propuesta de esta investigación, y no menos importante se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Implementar una planificación tributaria, basada en una racionalidad que responda a las características e idiosincrasia del Municipio, que se convierta en parte de la gestión de sus responsabilidades frente a los contribuyentes del Municipio.

- Crear un manual de normas y procedimientos, a fin de minimizar las inconsistencias detectadas, en términos de promoción de una cultura tributaria sólida, así como del ofrecimiento expedito de información al público en general, acerca del cumplimiento de deberes formales y obligaciones tributarias municipales.

- Fortalecer el cumplimiento de deberes formales en el tema de los impuestos municipales, especialmente aquellos que reportan mayores ingresos a la municipalidad, generando instrucciones sistemáticamente definidas, acerca de las formalidades y requisitos inherentes a la declaración y pago de los mismos.

- Generar relaciones actualizadas de los registros de los contribuyentes de impuestos municipales, bien sea en forma de declaraciones, informes, comprobantes y/o documentos relacionados con hechos imponibles relativos a dichos impuestos, entre otros.

- Establecer una relación actualizada de las normas y procedimientos aplicables en materia impositiva dentro del Municipio Naguanagua, estado Carabobo, a fin de lograr una gestión eficiente de las responsabilidades tributarias municipales.

- Incentivar mecanismos de control interno para minimizar la posibilidad de que las metas de recaudación pudieran no cumplirse por la carencia de unas prácticas de

declaración y pago del impuesto, coherentes con la realidad y características propias del contribuyente de la localidad naganagüense.

-Desarrollar un proceso eficaz de recaudación de tributo, y el mismo debe ser configurado, atendiendo a las características de la población del Municipio, en términos de capacidades contributivas, y establecer algunos incentivos a largo plazo, para los usuarios del sistema tributario municipal, que sean catalogados como contribuyentes consecuentes de los impuestos, aplicables a la realidad del Municipio objeto de estudio, en el momento que ello, resulte viable.

-Promover la formación integral del personal de la Dirección de Hacienda Municipal, para mantener al día los registros de contribuyentes, y los históricos de declaración y pago de impuestos, y las gestiones administrativas vinculadas con dicha actividad.

-Impulsar la realización de cursos y seminarios de capacitación y actualización en materia fiscal, a las personas encargadas de ejecutar el cálculo, determinación y pago del impuesto, y del correcto cumplimiento de los deberes formales vinculados al mismo, de modo que estos se puedan convertir en facilitadores de temas relacionados con la materia impositiva, a instituciones públicas y privadas, en los casos que se requiera.

-Implementar una planificación interna, que le permita al personal administrativo de la dependencia estudiada, procesar de forma eficiente los aspectos relacionados con el pago y declaración de impuestos municipales.

-Desarrollar alianzas entre los entes que hacen vida en el Municipio, con el fin de que aporten cada uno desde su conocimiento y experiencia labores que se traduzcan en hechos efectivos, como por ejemplo insertar a los futuros profesionales

(estudiantes de educación superior) desde el servicio comunitario a labores ligadas con el área tributaria en el Municipio.

-Promover el tributo más que como una obligación como un beneficio creando y fortaleciendo una relación de confianza debido que a la municipalidad cuenta con los recursos más importantes, el humano y el tecnológico, el recurso económico puede ser negociado de considerarse necesario con proveedores asociados al ramo dentro de la comunidad; lo cual facilita la aplicación de dichas estrategias para alcanzar las metas de la propuesta y obtener la eficacia que se pretende lograr; dichas metas están dirigidas a la redistribución a través de servicios (vialidad, aseo, salud, cultura) diversos a toda la comunidad y en la retribución más importante educación por los niños, niñas y adolescentes para el futuro.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, Fidias (2006). El Proyecto de Investigación. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Balestrini, Mirian (2006). Cómo se elabora el proyecto de investigación (7a. e.). Caracas, Venezuela: Consultores Asociados.
- Borges, Armando (2009). Naguanagua (Bosquejo Geográfico, Demográfico, y Toponímico). Naguanagua - Edo Carabobo.
- Bruce, Walker; Stanton, William; Etzel, Michael (2007). Fundamentos De Marketing. 14a Edición. Editorial Mcgraw-Hill/Interamericana. México.
- C.R.B.V., (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 5.453, Extraordinario. Marzo 24, 2000. Caracas.
- Cadenas, Rosa (2011). Análisis de los procedimientos aplicados por la administración tributaria, para incrementar la recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos caso: Municipio campo Elías, estado Mérida. Tesis de doctorado no publicada, Universidad de los Andes, Mérida.
- Carly, Alberto (2011). Sistema de Recaudación Tributaria en Materia de Impuesto sobre las Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio e Índole Similar: (Caso: Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Colón del Estado Zulia). Tesis de postgrado no publicada. Universidad de Los andes.
- Castillo, Leila (2006). “Potencialidades de la descentralización fiscal en Venezuela” Publicaciones de la Universidad de Santiago de Compostela. España.
- Cea, María (1996). Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social. Madrid: Universidad de Alicante.
- Chávez, Pedro (2005). Cómo Administrar un Municipio. Guía Básica para Gobernar mejor. México: Trillas.
- Código Orgánico Tributario (2014). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 6.152, Extraordinario. Noviembre 18, 2014. Caracas.
- Consejo Municipal de Valencia (1985). Asociacion de vecinos de la urbanización Las Quintas, 135. Disponible: Direccion de Planeamiento Municipal. Octubre 1985.

- Evans, Ronald (1997). *Introducción al Régimen Impositivo Municipal Venezolano*. Caracas: Mc Graw Hill.
- Fayol, Henry. (1912). *Administración Industrial y General*. Décima cuarta Edición. Editorial Librería El Ateneo. Buenos Aires-Argentina. Disponible en: https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf. [Consulta: 2016, Julio 30].
- Gadamer, Hans-Georg. (1992). *Verdad y Método* 11. Salamanca, Sígueme Revista Educación y Pedagogía Nos. 14 y 15.
- González, M. y de Pelekais, C. (2010) *Estrategias gerenciales en el marco de las competencias tecnológicas para el desarrollo de televisoras educativas universitarias*.
- Henderson, B. (2008). *Estrategias Gerenciales*. Disponible en <https://es.scribd.com/document/328556022/Estrategias-Gerenciales-csasad>. Consulta: Agosto, 2016.
- Hernández, Roberto, Fernández, Carlos. y Baptista, Pilar. (2001). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial McGraw – Hill S.A.
- Illa, Ghee (2013). *La Filosofía de la Ciencia. Racionalismo Crítico*. Documento en línea. Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/102318218/Racionalismo-Critico>. [Consulta: 2016, Julio 30].
- Jarach, D. (2012). *Finanzas Públicas y Derecho Tributario*. Ediciones Nuevo Mundo Siglo XXI. Buenos Aires.
- Jordan, Alicia (2015). *Gestión Administrativa del Proceso de Recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Santos Michelena del Estado Aragua*. Tesis de Especialización en Gerencia Tributaria No Publicada. Universidad de Carabobo, La Morita.
- Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela* 6.015, Extraordinario. Diciembre 28, 2010. Caracas.
- Molina, Gerardo (2014). *Epistemática crítica del saber académico*. Serie estudios académicos N° 2. Unellez Publicaciones del Área de Estudios de Postgrado. Cojedes.
- Morles, Víctor (1991). *Planeamiento y Análisis de Investigaciones*. Caracas: Ediciones El Dorado.

- Moscoso, Juan (2016). El tributo. Disponible en <http://elrincontributivo.blogspot.com/>. Consulta: Junio, 2016.
- Palella, Santa y Martins, Feliberto (2006). Metodología de la Investigación Cuantitativa. (2ª. ed).Venezuela: Pedagógica de Venezuela.
- Pitaluga, Fraga (1998). La defensa del contribuyente frente a la administración tributaria. Caracas, Ediciones Funed.
- Prats, Joaquin (2010). “A los príncipes republicanos: gobernanza y desarrollo desde el republicanismo cívico”. Plural editores. La Paz. Bolivia.
- Prieto, Carlos (2008). Ilícitos tributarios más frecuentes detectados por la administración tributaria en el Municipio Cabimas (plan evasión cero). Tesis de especialización no publicada. Universidad del Zulia, Cabimas.
- Ramírez, Andreina (2015). Planificación estratégica tributaria para minimizar el riesgo de sanciones por el incumplimiento de los deberes formales y materiales por parte del contribuyente especial del I.V.A. alfarería unión, C.A. Tesis de Especialización no publicada. Universidad José Antonio Páez (UJAP), San Diego.
- Ramos, A. (2006). Los Tributos Municipales. Funda común. X Edit. Impregraf. Caracas Venezuela.
- Rangel, M (1996). Dinámica del Proceso de Investigación Social. Ediciones de la Universidad Ezequiel Zamora. Barinas.
- Roca, C. (2008). Estrategias para la Formación de la Cultura Tributaria – Asamblea General del CIAT N° 42, Guatemala. 2008 – Serie Temática Tributaria N° 15 Setiembre 2011 asistencia al Contribuyente. Sexton, R.
- Sainz, Bufanda (1995). Tributos. Disponible en <https://temasdederecho.wordpress.com/tag/concepto-de-tributo/>.Consulta:Junio,2016.
- Salazar,Humberto(S/F).ProcedimientoTributario.Disponibleen<http://es.slideshare.net/daiannareyes/procedimiento-tributario>. Consulta: Agosto, 2016.
- Sexton, R. (1977). La estructura de la organización. México: Alpha Ediciones.
- TELOS, Revista de Estudios interdisciplinarios en ciencias sociales. Volumen 12, número 3. (Pp. 342-359).

- Universidad Nacional Abierta, UNA, (2000). Instructivo para elaboración y presentación del Trabajo de Grado en Programas de Maestría. Venezuela.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Vicerrectorado de Investigación y Postgrado (1998). Manual de Trabajos especiales de grado de especialización y maestría y tesis doctorales. Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Villalba, Julian (2003) El arte de la guerra competitiva. Menú estratégico. Centro Nacional para la Competitividad. Ediciones IESA.
- Villegas, Héctor. (2002). Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario. Buenos Aires: Astrea.
- Yeguez, A y Matte, C. (2012). Análisis De Los Ilícitos Tributarios Materiales Bajo Control Del Servicio Nacional Integrado De Administración Aduanera Y Tributaria En La Región De Tributos Internos Maturín. Tesis de Pregrado no publicada. Universidad de Oriente, Maturín-Monagas.
- Zambrano, Adalberto (2006). Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública. Venezuela: Editorial Texto C.A.
- Zambrano, Kelen. (2015). Análisis de la cultura tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos en la alcaldía del Municipio san diego, estado Carabobo. Tesis de Postgrado no publicada. Universidad de Carabobo, Bárbula.

ANEXOS

ANEXO A. Protocolización Primaria de la Asociación de Vecinos de la Urb. Las quintas de Naguanagua

REPUBLICA DE VENEZUELA

ESTADO CARABOBO
CONCEJO MUNICIPAL DE VALENCIA
Nº 241-85-

DIRECCION DE PLANEAMIENTO MUNICIPAL.-
Valencia, 02 de Octubre de 1.985.-

175° y 126°

ASUNTO: ASOCIACION DE VECINOS DE LA URB.
LAS QUINTAS No. 135. (RENOVACION).-

Ciudadano
Síndico Procurador Municipal,
SU DESPACHO.-

De acuerdo a lo pautado en la Ley Orgánica del Régimen Municipal, y a la inspección realizada en el sitio, se hace constar que en la URBANIZACION LAS QUINTAS, Municipio Naguanagua, se cumplen los recaudos mínimos requeridos en el Artículo 148, en cuanto al número de familias en el sector.-

En tal sentido, según el Artículo 150, es factible la instalación de una Asociación de Vecinos cuyo ámbito espacial estará comprendido dentro de los siguientes límites:

Norte: Sector de Naguanagua, Calle 180.

Sur: Calle 175.

Este: Río Cabriales.

Oeste: Av. 97 y Urb. La Granja.

La sede de dicha Asociación funcionará en la Calle 176 No 95-12, y su área de influencia será la indicada en los linderos descritos en el plano presentado del cual se anexa una copia.-

Dios y Federación,

Arqto. Luisa de Alfaro C.,
Directora de Planeamiento Municipal.,
(ENCARGADA).-

NOTA: ESTE OFICIO TENDRA UNA VALIDEZ DE NOVENTA(90) DIAS A PARTIR DE LA PRESENTE FECHA A EFECTOS DE PROTOCOLIZAR LA ASOCIACION ANTE LA OFICINA SUBALTERNA DE REGISTRO RESPECTIVO. UNA VEZ VENCIDO DICHO PLAZO EL MISMO QUEDARA SIN EFECTO, DEBIENDOSE REALIZAR NUEVAMENTE LA TRAMITACION.

Anexo: lo indicado.

LDEA/MC/ddel.-



ANEXO B. Reseña Bibliográfica de origen del nombre de la Urbanización en estudio

ARMANDO ALCÁNTARA BORGES

QUEBRADA HONDA. Quebrada. Ubicada en el sector Las Trincheras. Sus nacientes se le localizan en la vertiente oeste del cerro Cariaprima. Corre en sentido sur norte y afluye por su margen derecha al río Aguas Calientes.

QUERENCIA, LA. Centro poblado. Urbanización ubicada en el sector Bárbula. Desarrollo urbanístico levantado sobre la posesión agrícola "La Querencia", de la cual tomó su nombre. Fundada en 1975. Población: 1.200 habitantes. Número de viviendas: 228 habitantes.

QUINTAS, LAS. Centro poblado. Urbanización ubicada en el sector Las Quintas. Desarrollo urbanístico levantado sobre la antigua posesión agropecuaria "Las Quintas", de la cual tomó su nombre. Fundada en 1975. Población: 4.750 habitantes. Número de viviendas: 950 unidades.

QUINTAS, LAS. Centro poblado. Conjunto residencial ubicado en el sector Las Quintas. Población: 1.200 habitantes. Número de viviendas: 120 unidades.

QUINTAS DEL NORTE. Centro poblado. Urbanización ubicada en el sector Las Quintas. Población: 125 habitantes. Número de viviendas: 25 unidades.

QUIJOTE, EL. Centro poblado. Conjunto residencial y comercial ubicado en el Casco Central del municipio. Población: 85 habitantes. Número de viviendas: 17 unidades. Número de locales: 6 unidades.

R

RANCHO GRANDE. Centro poblado. Antiguo caserío ubicado en el sector Guaparo, el cual desapareció a finales de los años cuarenta del siglo pasado, para dar paso al Cuartel "Anzoátegui", allí levantado.

RAFAEL URDANETA. Plaza. Inaugurada el sábado 14 de mayo de 1989, en homenaje al héroe zuliano, ocupa el espacio donde funcionó la Estación "Naguanagua" del Ferrocarril Puerto Cabello - Valencia.

RETOBO, EL. Centro poblado. Sector urbano ubicado en la parte Norte del municipio con los siguientes linderos: norte, sector Bárbula, Sur, Casco Central, sector Tarapío y sector Guayabal; Este sector Bárbula; Oeste cerro El Café. En este sector se localizan urbanizaciones, conjuntos residenciales, centros comerciales e institutos de educación superior.

RETOBO, Río. Ubicado en el sector Bárbula "se forma en la sabana de Bárbula en el punto llamado 'La Mora' por el aporte de las siguientes quebradas: Los Chorros, Azul, El Guayabo, Los Araguatos, Cariaprima, Agua Linda, El Hondón, El Cobre y Capitolio. Afluye al río Cabriales frente al sitio denominado "La Periguera", por su margen derecha. Es de corta longitud y sus coordenadas U.T.M son norte 1136.800 y este 606.700 (Alcántara 2000; 26)

NAGUANAGUA

RETOBO, Cerro. U. Noreste del sector Bárbula. Forma parte de la fila.

REY, EL. Centro comercial ubicado en el margen de la avenida. Número de locales: 1. Número de oficinas: 12 unidades.

RINCÓN, EL. Centro urbano ubicado al municipio. Sus linderos: Tazajal, Sur, sector El Trigo; Oeste: río Geográfica: Latitud Longitud Oeste: 6 sector se localizan, cabecera, 5 urbanizaciones, 1 parque, 1 parque comercial en.

RINCÓN, EL. Centro urbano del sector E. 123 habitantes. Número de unidades.

RINCÓN DEL NORTE. Centro urbano del sector E. 123 habitantes. Número de unidades. Población: 800 habitantes. Latitud Norte: 6° 42' 02".

RINCÓN DEL NORTE. Centro urbano del sector E. Rincón. Población: 800 habitantes. Número de unidades.

RINCÓN DEL NORTE. Centro urbano del sector E. Rincón. Población: 800 habitantes. Número de unidades.



ANEXO C. Entrevista Inicial a personal de la Alcaldía de Naguanagua

Naguanagua, 15 de Julio de 2016.

Entrevistador: Ingrid Sanabria

Nombre del entrevistado: Hilarys Herrera

Cédula de identidad: 11.091.474

Área de trabajo: Jefe de Liquidación y Solvencia de Hacienda.

Hora de entrevista: 3:18pm

Las siguientes interrogantes fueron respondidas:

1- ¿Cómo ve usted el sistema de recaudación tributaria en Naguanagua?

R= ¿Cómo lo veo? es un proceso practico donde el contribuyente no debe de esperar solo viene con su información correspondiente al año pasado y esa persona cancela el impuesto, pasa por taquilla y cancela, si quiere visualizar su estado de cuenta viene por acá a retirarlo.

2- ¿El registro de contribuyentes existentes se encuentra actualizado?

R= Si, nosotros manejamos un archivo con la información correspondiente a los todos los contribuyentes que hay en el Municipio y verificamos la información de las veces que han venido durante el año a verificar su estado de cuenta.

3- ¿Cómo calificaría usted el proceso de recaudación en las Quintas I?

R= En las Quintas I en el Municipio como tal el proceso es como te explique, muy fácil y la gente se preocupa por venir hacerlo, por venir a cancelar, la gente está al tanto de la situación. Hay ocasiones que también se les dan o se les da una motivación para el caso de que tengan una deuda sumamente grande o no grande si no para que las cosas últimamente son muy altas entonces tienen un incentivo para cancelar como es un convenio de pago o un beneficio.

4- ¿Cómo es el proceso de recaudación en las Quintas I con respecto a otros sectores?

R= No, lo que pasa es que lo que es recaudación es diferente, recaudación es cuando vienen a cancelar o a pagar sus impuestos eso es igual para todos, se les da a todos la misma información y atención no estamos sectorizados.

5- ¿Usted considera que el Municipio informa oportunamente a los contribuyentes acerca del proceso de recaudación tributaria?

R= ¿Que si se da información oportuna? Si, porque desde los últimos meses del ejercicio anterior se informa acerca de la fecha en que pueden empezar a pagar los impuestos.

6- ¿Y de qué manera informan a los contribuyentes con respecto al mencionado proceso tributario?

R= Se publica a través de internet en la página web de la alcaldía, se coloca una publicidad visual “Pendón” y se habilitan taquillas de información para toda persona que tenga preguntas

7- ¿Usted considera que se debe incentivar la cultura tributaria dentro de los habitantes del Municipio?

R= la cultura tributaria de inmuebles urbanos sí, porque a pesar de todas las construcciones que ves no 100% vienen a cancelar sus impuestos inmobiliarios.

ANEXO D. Modelo de Cuestionario

Fecha: ____/____/____

Encuestador: _____

Cedula de identidad: _____

Firma: _____

Supervisado por: _____

Cedula de identidad: _____

Firma: _____

1-Calle o Avenida: _____

2- Nombre o Numero de la Vivienda: _____

3- Tipo de Vivienda: Quinta ☐ Casa ☐ Apartamento ☐ Otra clase ☐

4- Cuantas personas Residen actualmente: Hombres ☐ Mujeres ☐ Niños ☐

5- Edad comprendida de los habitantes:

De 0 a 30 años ☐ De 31 a 60 años ☐ De 61 a 90 años ☐ De 91 años o más ☐

6- La Vivienda es: Propia ☐ Alquilada ☐ Prestada ☐ Otro medio ☐

7- ¿Poseen Vehículos en este Hogar? Sí ☐ No ☐ No sabe / No contesta ☐

8- Cuántos Vehículos poseen en el Hogar:

Uno ☐ Dos ☐ Más de dos vehículos ☐ No sabe / No contesta ☐

9- Nivel de Instrucción académica: Básica ☐ Media Diversificada y profesional ☐

Analfabeta ☐ Estudios de Postgrado ☐ No sabe / No contesta ☐

10- Qué medio de comunicación utiliza con frecuencia?

Radio ☐ Televisión ☐ Internet ☐ Prensa ☐

11-¿En qué horarios suele escuchar radio y ver televisión frecuentemente?

12-¿Qué emisora de radio escucha con más frecuencia?

13-¿Qué canal de televisión ve con más frecuencia?

14-¿Qué prensa lee con más frecuencia? _____

15-¿Posee y utiliza Correo Electrónico? Sí ☐ No ☐ No sabe / No contesta ☐

16-¿Tiene niños en edad escolar? Sí ☐ No ☐ No sabe / No contesta ☐

17-¿En qué zona estudian los niños? _____

18-¿En las instituciones educativas donde asisten sus hijos ofrecen educación tributaria?

Sí ☐ No ☐ No sabe / No contesta ☐

19- ¿A usted le gustaría que sus hijos en edad escolar recibieran educación en cuanto a materia tributaria?

Sí ☐ No ☐ No sabe / No contesta ☐

20-¿Cree que sea importante promover la educación tributaria desde la edad escolar?

Sí ☐ No ☐ No sabe / No contesta ☐

21-¿Conoce usted sus deberes y derechos tributarios municipales?

Sí ☐ No ☐ No sabe / No contesta ☐

22-¿Conoce usted la Ordenanza Tributaria Municipal de Naguanagua?

Sí ☐ No ☐ No sabe / No contesta ☐

23-¿Cumple usted con el pago de los tributos municipales en los plazos establecidos?

Sí ☐ No ☐ No sabe / No contesta ☐

24-¿Considera usted que el Municipio Naguanagua se preocupa por brindar una formación a los contribuyentes acerca de las Leyes y Normas tributarias existentes?

Sí ☐ No ☐ No sabe / No contesta ☐

25-¿Considera usted que la Alcaldía de Naguanagua informa suficientemente sobre la recaudación de tributos municipales?

Sí ☐ No ☐ No sabe / No contesta ☐

26-¿Considera usted que el Municipio Naguanagua realiza fiscalización en la urbanización para determinar el cumplimiento de las obligaciones tributarias?

Sí ☐ No ☐ No sabe / No contesta ☐

27-¿Ha dejado usted de cancelar sus impuestos municipales por concepto de bienes inmuebles o vehículos?

Sí ☐ No ☐ No sabe / No contesta ☐

28-¿Considera usted que el Municipio Naguanagua se preocupa por darle publicidad a las ordenanzas y mantener enterado a la comunidad?

Sí ☐ No ☐ No sabe / No contesta ☐

29-¿Considera usted que el Municipio Naguanagua lleva a cabo un procedimiento eficaz en la urbanización para la recaudación de tributos municipales?

Sí ☐ No ☐ No sabe / No contesta ☐

30-¿Cumple usted con el pago de tributos municipales sobre inmuebles urbanos?

Sí ☐ No ☐ No sabe / No contesta ☐

31-¿Cumple usted con el pago de tributos municipales sobre patente de vehículos?

Sí ☐ No ☐ No sabe / No contesta ☐

32-¿Conoce usted las sanciones asociadas al incumplimiento de sus deberes tributarios municipales?

Sí ☐ No ☐ No sabe / No contesta ☐

33-¿Considera usted que la Alcaldía del Municipio Naguanagua deba implementar estrategias gerenciales que permitan incrementar la eficacia del procedimiento de recaudación tributaria en la Urbanización Las Quintas I, Municipio Naguanagua, estado Carabobo?

Sí ☐ No ☐ No sabe / No contesta ☐

34-¿Considera usted importante el pago oportuno de sus tributos?

Sí ☐ No ☐ No sabe / No contesta ☐