



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA  
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA EL INCENTIVO DE LA  
CONFIANZA EN LA OBLIGACIÓN TRIBUTARIA DEL CONTRIBUYENTE  
DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO LOS GUAYOS DEL ESTADO  
CARABOBO**

**Autora: Betty Tortolero  
Tutor: Prof. Leonardo Villalba**

**Bárbula, marzo 2019**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA  
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA EL INCENTIVO DE LA  
CONFIANZA EN LA OBLIGACIÓN TRIBUTARIA DEL CONTRIBUYENTE  
DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO LOS GUAYOS DEL ESTADO  
CARABOBO**

**Autora: Betty Tortolero  
Tutor: Prof. Leonardo Villalba**

**Trabajo Especial de Grado presentado para optar al título de Especialista en  
Gerencia Tributaria**

**Bárbula, marzo 2019**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA  
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA EL INCENTIVO DE LA  
CONFIANZA EN LA OBLIGACIÓN TRIBUTARIA DEL CONTRIBUYENTE  
DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO LOS GUAYOS DEL ESTADO  
CARABOBO**

**Autora: Betty Tortolero  
Tutor: Prof. Leonardo Villalba**

**Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Especialización en Gerencia Tributaria  
Campus Bárbula  
Por: Prof. Leonardo Villalba C.I. 7.042.292**

**Bárbula, marzo 2019**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA  
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA EL INCENTIVO DE LA  
CONFIANZA EN LA OBLIGACIÓN TRIBUTARIA DEL CONTRIBUYENTE  
DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO LOS GUAYOS DEL ESTADO  
CARABOBO**

**Autora: Betty Tortolero**

**Tutor Metodológico: Prof. Leonardo Villalba**

**Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Especialización en Gerencia Tributaria  
Campus Bárbula  
Por: Prof. Leonardo Villalba C.I. 7.042.292**

**Bárbula, marzo 2019**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
 DIRECCION DE POSTGRADO  
 SECCION DE GRADO



**ACTA DE PRESENTACION PÚBLICA DEL TRABAJO ESPECIAL DE GRADO**

En atención a lo dispuesto en los artículos 128 y 129 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, quienes suscribimos como jurado designado por el Consejo de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de acuerdo a lo previsto en el artículo 135 del citado Reglamento, para estudiar el Trabajo Especial de Grado titulado:

**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA EL INCENTIVO DE LA CONFIANZA EN LA OBLIGACIÓN TRIBUTARIA DEL CONTRIBUYENTE DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO LOS GUAYOS DEL ESTADO CARABOBO**

Presentado para optar al grado de **ESPECIALISTA EN GERENCIA TRIBUTARIA** por el (la) aspirante

**TORTOLERO, M. BETTY, M.**

C.I. N° 7.097.811

Realizado bajo la tutoría del (la) **PROF. VILLALBA G., LEONARDO E.**, titular de la cédula de identidad N° 7.042.292.

Habiendo examinado el trabajo, se decide que el mismo esta Aprobado.

En Bárbula a los 30 días del mes de Septiembre de 2019.

Villalba  
 Prof. Villalba G., Leonardo E. (PRESIDENTE)

C.I. N° 7042292

Fecha 30/09/2019

Guillen  
 Prof. Guillen. Maribel, G.  
 C.I. N° 1.456.171  
 Fecha 30/09/2019



Pina  
 Prof. Pina, F. Freddy, O.  
 C.I. N° 8.591.803  
 Fecha 30/09/2019



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
SECCIÓN DE GRADO



### VEREDICTO

Nosotros, miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado: "PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA EL INCENTIVO DE LA CONFIANZA EN LA OBLIGACIÓN TRIBUTARIA DEL CONTRIBUYENTE DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO LOS GUAYOS DEL ESTADO CARABOBO." presentado por Lcda. Tortolero, M. Betty, M titular de la cédula de identidad N° 7.097.811, para optar al título de **Especialista en Gerencia Tributaria**, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: Aprobado en Bárbula a los 30 del mes de Septiembre de 2019.

Nombre y Apellido	C.I:	Firma
<u>Leonardo Villalba</u>	<u>7042292</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Freddy Peña</u>	<u>8.591.503</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Mauricio Gallo</u>	<u>4456.171</u>	<u>[Firma]</u>

Bárbula, Septiembre de 2019

## **DEDICATORIA**

Dedicado a Génesis. Mi prolongación de alguna manera está reflejada en ti y a ti deseo inspirar, el hermoso ejercicio del estudio permanente, para la vida, en lo personal y para tu bienestar.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios todopoderoso, por darme vida y salud para lograr alcanzar esta nueva meta.

A mi madre por ser el apoyo incondicional que guía mis acciones.

A los profesores Leonardo Villalba y Maribel Guillen. Una deuda de gratitud eterna con ellos. Sus orientaciones, correcciones y apoyo, guiaron metodológicamente la presente investigación.

A mis compañeros y amigos que me apoyaron a continuar con este proyecto pese a las dificultades.

A ti Adelis, por tu valioso respaldo y extraordinaria colaboración en cada una de mis decisiones de vida.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA EL INCENTIVO DE LA  
CONFIANZA EN LA OBLIGACIÓN TRIBUTARIA DEL CONTRIBUYENTE  
DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO LOS GUAYOS DEL ESTADO  
CARABOBO**

**Autora: Betty Tortolero**  
**Tutor: Prof. Leonardo Villalba**  
**Bárbula, marzo 2019**

**RESUMEN**

La investigación presentada está basada en proponer estrategias para el incentivo de la confianza en la obligación tributaria del contribuyente de la Alcaldía del Municipio Los Guayos, con el fin de contribuir a crear confianza en los contribuyentes para el cumplimiento voluntario de la obligación tributaria evitando una posible evasión o elusión fiscal que redundaría en el incumplimiento de las metas de recaudación estimadas en el plan operativo anual local. El nivel de la investigación es de tipo descriptivo, porque se describen los procesos para incentivar la confianza en el pago de los tributos. A su vez, este tipo de investigación permite obtener una información objetiva, pues se analizaron los datos suministrados desde lo particular hasta lo general. Está enmarcada dentro de la modalidad de proyecto factible. Su estructura surge de acuerdo a la temática, del enfoque de la investigación, del enunciado del problema, del sistema de objetivos, del sistema de preguntas que se exprese en la formulación del problema. La población tomada para el desarrollo de la investigación fue seleccionada tomando en consideración el grado de conocimiento que tienen los entrevistados sobre el tema por ello la población está representada por cuarenta (40) personas entre contribuyentes y funcionarios de la Alcaldía del Municipio Los Guayos. Los contribuyentes reconocen que el dinero obtenido por la recaudación contribuye al crecimiento y desarrollo del Municipio Los Guayos, sin embargo se muestran desconfiados en cuanto a que los ingresos que percibe la Alcaldía de Los Guayos por concepto de recaudación sean invertidos en Políticas Públicas planificadas para el Municipio o invertidos en beneficio del mismo. Entre otras recomendaciones, se debe informar a la comunidad como es el proceso de recaudación, lo que contribuye a crear confianza tributaria.

Palabras clave: Confianza tributaria, Estrategias, Obligación tributaria, Tributos municipales.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA  
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA EL INCENTIVO DE LA  
CONFIANZA EN LA OBLIGACIÓN TRIBUTARIA DEL CONTRIBUYENTE  
DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO LOS GUAYOS DEL ESTADO  
CARABOBO**

**Autora: Betty Tortolero  
Tutor: Prof. Leonardo Villalba  
Bárbula, march 2019**

**SUMMARY**

The research presented is based on proposing strategies for the incentive of the trust in the tax liability of the taxpayer from the Mayor of the Los Guayos municipality, in order to help create confidence in taxpayers compliance voluntary obligation tax to avoid a possible evasion or tax avoidance that is in breach of the goals of revenue estimated at the local annual operating plan. The level of research is descriptive, because it describes the processes to encourage confidence in the payment of taxes. At the same time, this type of research allows to obtain objective information, then analysed the data supplied from the particular to the general. It is framed within the modality of project feasible. Its structure arises according to the theme, the focus of the investigation, the statement of the problem, the system's objectives, the system of questions that is expressed in the formulation of the problem. The population taken for the development of the research was selected taking into consideration the degree of knowledge that have interviewed on the subject by this population is represented by forty (40) people between taxpayers and the Mayor of the Los Guayos municipality officials. Taxpayers recognize that money obtained from the collection contributes to the growth and development of the Los Guayos municipality, however distrustful that income that perceives the mayoralty of Los Guayos by concept of fundraising they are invested in public policies planned for the municipality or invested for the benefit of the same. Among other recommendations, should inform the community as it is the fundraising process, which helps create trust tax.

Key words: strategies, trust tax, local taxes, tax liability.

## INDICE GENERAL

	Pag.
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
RESUMEN	VII
SUMMARY	VIII
INDICE GENERAL	IX
INDICE DE CUADROS	X
INDICE DE GRÁFICOS	XII
INTRODUCCIÓN	13
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS	19
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	19
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO	
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	22
BASES TEÓRICAS	27
BASES LEGALES	34
DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	37
CAPITULO III	

MARCO METODOLÓGICO	
TIPO DE INVESTIGACIÓN	42
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	44
POBLACIÓN Y MUESTRA	44
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	45
VALIDEZ	47
CONFIABILIDAD	48
SISTEMA DE VARIABLES	51
CAPITULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	54
CAPITULO V	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
CAPITULO VI	
LA PROPUESTA	
OBJETIVOS	71
FACTIBILIDAD	72
DISEÑO	74
ANEXOS	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79

## INDICE DE CUADROS Y TABLAS

	Pag.
CUADRO N°1 MODELO DEL CUESTIONARIO	52
CUADRO N°2 CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO	53
CUADRO N°3 Considera usted, que los contribuyentes tributarios del municipio Los Guayos cumplen voluntariamente con el pago de estos?	54
CUADRO N°4 Considera usted, que los contribuyentes tributarios del municipio Los Guayos pagan oportunamente los tributos municipales?	55
CUADRO N°5 Considera usted, que los ingresos que se generan en la recaudación tributaria municipal son significativos dentro del presupuesto general del municipio?	56
CUADRO N°6 Considera usted, que existe evasión o elusión tributaria en el Municipio?	57
CUADRO N°7 Sabe usted, si la Alcaldía del Municipio Los Guayos sanciona a los contribuyente que no pagan sus tributos?	58
CUADRO N°8 Sabe usted, si la Alcaldía del Municipio Los Guayos realiza fiscalizaciones con el fin de determinar los ilícitos tributarios?	59
CUADRO N°9 Sabe usted, si la Alcaldía del Municipio Los Guayos proporciona incentivos a los contribuyentes para maximizar la recaudación tributaria?	60
CUADRO N°10 Considera usted, que los contribuyentes saben la importancia de los tributos para el Municipio?	61
CUADRO N°11 Considera usted, que en el Municipio se cumplen las metas de recaudación tributaria estimadas?	62
CUADRO N°12 Considera usted, que los ingresos provenientes de la recaudación tributaria son invertidos en el municipio?	63
CUADRO N°13 Considera usted, que el monto establecido para el pago de los tributos es justo en cuanto a su valor?	64
CUADRO N°14 Considera usted, que el dinero obtenido por la recaudación de los tributos son invertidos en políticas públicas municipales?	65
CUADRO N°15 Considera usted, que el dinero obtenido por la recaudación de los tributos ayuda al crecimiento y desarrollo del Municipio?	66

## INDICE DE GRÁFICOS

	Pag.
GRAFICO N°1 Considera usted, que los contribuyentes tributarios del municipio Los Guayos cumplen voluntariamente con el pago de estos?	55
GRAFICO N°2 Considera usted, que los contribuyentes tributarios del municipio Los Guayos pagan oportunamente los tributos municipales?	56
GRAFICO N°3 Considera usted, que los ingresos que se generan en la recaudación tributaria municipal son significativos dentro del presupuesto general del municipio?	57
GRAFICO N°4 Considera usted, que existe evasión o elusión tributaria en el Municipio?	58
GRAFICO N°5 Sabe usted, si la Alcaldía del Municipio Los Guayos sanciona a los contribuyente que no pagan sus tributos?	59
GRAFICO N°6 Sabe usted, si la Alcaldía del Municipio Los Guayos realiza fiscalizaciones con el fin de determinar los ilícitos tributarios?	60
GRAFICO N°7 Sabe usted, si la Alcaldía del Municipio Los Guayos proporciona incentivos a los contribuyentes para maximizar la recaudación tributaria?	61
GRAFICO N°8 Considera usted, que los contribuyentes saben la importancia de los tributos para el Municipio?	62
GRAFICO N°9 Considera usted, que en el Municipio se cumplen las metas de recaudación tributaria estimadas?	63
GRAFICO N°10 Considera usted, que los ingresos provenientes de la recaudación tributaria son invertidos en el municipio?	64
GRAFICO N°11 Considera usted, que el monto establecido para el pago de los tributos es justo en cuanto a su valor?	65
GRAFICO N°12 Considera usted, que el dinero obtenido por la recaudación de los tributos son invertidos en políticas públicas municipales?	66
GRAFICO N°13 Considera usted, que el dinero obtenido por la recaudación de los tributos ayuda al crecimiento y desarrollo del Municipio?	67

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se desarrolla en la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Los Guayos del estado Carabobo y nace con la iniciativa de proponer estrategias para el incentivo de la confianza en la obligación tributaria del contribuyente.

En este sentido, la investigación es importante ya que constituye una referencia de estudio formal en la Alcaldía del Municipio Los Guayos, referente a implementar estrategias que generen motivación y confianza en los contribuyentes para cumplir con el pago de los impuestos, evitando la evasión y elusión del respectivo tributo, lo cual hasta ahora no se ha estudiado en la Órgano Ejecutivo Municipal.

De tal manera que la presente investigación presentará estrategias operativas que permitirán crear confianza a los contribuyentes del Municipio en relación al pago de sus obligaciones tributarias. A continuación se describen los 6 Capítulos de contenido del presente trabajo especial de grado:

Capítulo I El Problema: corresponde al planteamiento, objetivo general y objetivos específicos de la investigación y justificación de la misma, relacionada al incentivo de la confianza en la obligación tributaria del contribuyente de la Alcaldía del Municipio Los Guayos.

Capítulo II Marco Teórico: corresponde a las bases teóricas de la investigación relacionadas con la confianza tributaria, evasión y elusión, además de las bases legales y la definición de términos relacionados al tema en cuestión.

Capítulo III Marco Metodológico: describe el diseño utilizado para la realización de esta investigación, así como también la población que formó parte del estudio, el instrumento de recolección de datos y estadísticos descriptores utilizados para analizar la información.

Capítulo IV Análisis e Interpretación de Resultados: Aquí se presentan los resultados obtenidos en la investigación después de la recolección de datos con miras a proponer estrategias para el incentivo de la confianza en la obligación tributaria del contribuyente de la Alcaldía de Los Guayos.

Capítulo V Conclusión y Recomendaciones: representan las conclusiones y recomendaciones obtenidas del análisis de los hallazgos.

Capítulo VI La Propuesta: constituye el aporte de la investigadora con miras a asentar las bases de futuros trabajos de investigación relativos a la confianza en la obligación tributaria del contribuyente.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del Problema**

Un problema persistente en nuestra sociedad, es que la población muestra alta desconfianza de los destinos que el Gobierno le da a los ingresos fiscales, los cuales deberían ser invertidos en obras que beneficien a toda la colectividad, que los ingresos fiscales sean realmente invertidos en el país, y concientizar a la población acerca de la importancia de cumplir con el deber constitucional de pagar los impuestos.

La confianza necesaria entre las entidades locales y los contribuyentes que residen o realizan actividades económicas o industriales o mantienen relaciones de carácter patrimonial en sus jurisdicciones territoriales, viene dada no solo por el hecho de que los órganos del gobierno local sean capaces de infundir a éstos una confianza en cuanto a la inversión del monto de las cantidades dinerarias que pagan en calidad del tributo; sino también está referida a la percepción que tienen los contribuyentes en cuanto a quienes son las personas o funcionarios que ejercen las competencias tributarias o de ordenamiento tributario para la recaudación.

Las administraciones tributarias poco han logrado, de alguna manera, buscar la confianza del contribuyente en el Fisco Municipal, tanto en lo correspondiente a la inversión de los ingresos que percibe por concepto de tributo, o de los mecanismos de vinculación entre éstos y la hacienda municipal, inclusive a través de la actuación de los funcionarios, se dificulta lograr en forma muy relevante la configuración en la conciencia tributaria como expresión colectiva o social que haga que los individuos comprendan que el impuesto es una carga compartida.

Esta expresión de la conciencia tributaria es claramente positiva para acción de la Administración; pero también es indudable que ella es una consecuencia del propio cumplimiento que surge cuando se ha alcanzado éste en un grado elevado; es el hábito lo que propiamente forma la conciencia al respecto. Luis Illanes y Leonel Diaz Mc Arthur. Op. cit. p.36.

Un funcionario debidamente formado, con conciencia clara de cuál es el objeto de la Administración Tributaria local y su rol dentro de ésta, formado en parámetros de honestidad, pulcritud y civilidad, con una preparación mínima y conocimiento en materia tributaria, no empíricos sino técnicos tributarios, contribuye de manera decisiva en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Este aspecto de la deshonestidad con que algunos funcionarios actúan, se vincula al abuso y uso de mecanismos corrosivos de las amplias potestades con que el ordenamiento jurídico ha investido la Administración Tributaria para las tareas de determinación y cobro de las obligaciones tributarias. Los contribuyentes tienden al cumplimiento voluntario cuando tienen un trato sustentado en la buena fe hacia quienes en un momento determinado son los agentes de la Administración Tributaria Municipal.

Existe en la actualidad, una aprensión y un conjunto de temores y de sospechas ampliamente difundidos entre los contribuyentes con respecto al Fisco Municipal, lo cual no es producto de un movimiento espontaneo, sino quizás como lo define Giorgetti, un sentimiento heredado de desconfianza del ciudadano hacia determinadas instituciones públicas, lo cual es el resultado de la irracional y desordenada organización fiscal que contribuye a acrecentar la atmósfera de malestar y de sumisión en que habitualmente se desarrollan las relaciones del ciudadano con la Administración. Armando Giorgetti. Op. Cit. Pag. 7.

Es incomprensible que dentro de la vigencia de un estado de derecho en el cual se

establecen un conjunto de garantías frente al exceso o abuso en el ejercicio del poder tributario o de la potestad tributaria, existan ciertos temores y relación de desconfianza entre el Fisco Municipal para con los contribuyentes. Esto pudiera ser la herencia del tiempo o quizás el que la administración no utiliza mecanismos de persuasión y de actuación que despierten la confianza necesaria de los contribuyentes para que éstos puedan cumplir de manera voluntaria sus obligaciones.

Muchos contribuyentes llegan a la conclusión de que resulta inapropiado e ilógico que se exija el pago de contribuciones en calidad de tributos cuando el Municipio no es capaz de llevar de manera eficiente cualquiera de las prestaciones de servicios a que se encuentra obligado de conformidad con el artículo 52 de la Ley Orgánica del Poder Público Municipal, concatenado al artículo 168 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. En efecto, la existencia de una entidad político-territorial se justifica en la medida en que se ha atribuido autonomía para hacer frente a un conjunto de necesidades mediante la efectiva prestación de los servicios públicos. El pago de un impuesto, será siempre un sacrificio y para esperar que éste sea voluntario, deberá existir una causa que lo justifique para el propio sujeto obligado a su cumplimiento. Esas causas son las necesidades que todo Municipio debe atender en beneficio de la colectividad, y las que en conjunto se expresan en la política general del gasto público.

Uno de los problemas que presenta la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Los Guayos es que la comunidad desconfía grandemente de los destinos que el Gobierno local le da a los ingresos públicos municipales, los cuales se espera deben ser invertidos en obras y servicios que beneficien a toda la comunidad, es decir que estos ingresos se destinen realmente a solventar los problemas de la comunidad. Esta confianza, también está referida a la percepción que tienen los contribuyentes en cuanto a quienes son los funcionarios que ejercen las competencias tributarias para la recaudación.

En la Alcaldía del Municipio Los Guayos del Estado Carabobo se presentan debilidades en cuanto al sentimiento que tienen muchos contribuyentes de que el Fisco Municipal presenta fallas para hacer efectivos los créditos tributarios líquidos y exigibles. Los Balances de la Hacienda Pública Municipal demuestran en muchos casos créditos tributarios que no han sido cobrados ni hechos efectivos en su oportunidad.

Por otro lado, se ha hecho tendencia en la mencionada localidad municipal, las reformas impositivas con un aumento excesivo de las alícuotas o tipos impositivos correspondientes, para tratar de tapar la deficiencia en el ejercicio de las funciones operativas básicas (liquidación, recaudación, control y fiscalización) y la real configuración de políticas de reducción del incumplimiento de la obligación tributaria. Ciertamente es que las administraciones tributarias deben coadyuvar el cumplimiento de las metas presupuestarias que se han fijado en los distintos ejercicios; sin embargo no es una sana política estimar ambiciosas bases de recaudación difíciles de lograr, por lo que tratan de cumplir la meta prevista a través de modificaciones de la Ordenanzas Impositivas. Todo ello lleva a una reacción lógica de rechazo y de desconfianza por parte del contribuyente, quien trata de substraerse del cumplimiento de la obligación tributaria, a través de la evasión o elusión fiscal.

El propósito de la investigación es proponer estrategias que contribuyan a crear confianza en los contribuyentes de la Alcaldía del Municipio Los Guayos del estado Carabobo para el cumplimiento voluntario de la obligación tributaria evitando una posible evasión o elusión fiscal que redundaría en el incumplimiento de las metas de recaudación estimadas en el plan operativo anual local.

De toda la situación antes expuesta, surge la siguiente interrogante: ¿De qué manera se podrá proponer estrategias para el incentivo de la confianza en la

obligación tributaria del contribuyente de la Alcaldía del Municipio Los Guayos del Estado Carabobo?

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Proponer estrategias para el incentivo de la confianza en la obligación tributaria del contribuyente de la Alcaldía del Municipio Los Guayos del Estado Carabobo.

### **Objetivos Específicos**

Diagnosticar la situación actual del cumplimiento voluntario de la obligación tributaria por parte de los contribuyentes en la Alcaldía del Municipio Los Guayos del Estado Carabobo.

Analizar las ventajas y desventajas para el ejecutivo municipal del pago de la obligación tributaria por parte de los contribuyentes.

Diseñar las estrategias para el incentivo de la confianza en la obligación tributaria del contribuyente de la Alcaldía del Municipio Los Guayos del Estado Carabobo.

## **Justificación de la Investigación**

Esta investigación se plantea que el Estado venezolano asume la exigencia del pago de los tributos, otorgándole un carácter obligatorio al mismo, debido a que tiene como finalidad lograr el bienestar colectivo, generando una mejor protección económica así como la elevación del nivel de vida de la sociedad. Comprendiendo que el ámbito de la fiscalidad, en su doble vertiente de ingresos y gastos públicos, se hacen operativos los valores de honestidad y responsabilidad en una sociedad democrática.

Los aportes de esta investigación a nivel teórico es el fortalecimiento de las bases

conceptuales relacionadas con el poder tributario del Municipio y la potestad tributaria que éste posee para sancionar el incumplimiento de la obligación tributaria. Conociendo que este poder puede internalizar en los contribuyentes las actitudes de respeto por lo que es público y, por tanto financiado con el esfuerzo de todos y ser utilizado en beneficio común.

A nivel práctico el aporte para la Dirección de Hacienda de la Alcaldía Municipio Los Guayos, es la mejor gestión y mayor efectividad de su principal función, asimilando la confianza tributaria como uno de los valores sobre los que se organiza la convivencia social en una cultura fiscal, identificando el cumplimiento de las obligaciones tributarias como un deber del contribuyente y un punto de partida de éste para reclamar o ejercer sus derechos ciudadanos.

Resulta obvio pensar que la sola efectividad de la administración no induce necesariamente al cumplimiento voluntario, pero sin embargo, ayuda de manera decisiva. Este es uno de los aspectos que se deben tomar en cuenta al momento de elaborar un plan de fiscalización para la reducción del incumplimiento de las obligaciones tributarias.

La importancia radica en que a través de la comprensión de la composición y aplicación de los tributos y del sistema tributario local, definimos no solo cuáles son nuestras obligaciones, sino también nuestros derechos como contribuyentes. Tratando de subsanar esa carencia de conciencia tributaria, que pudiera en algunos casos ser causal de la evasión o elusión fiscal.

Del mismo modo esta investigación, permitirá potenciar el sistema de control interno de la Dirección de Hacienda Municipal, con el mejoramiento permanente de su ambiente de control ya que mediante el propósito planteado, bien pudiera la administración tributaria municipal utilizar mecanismos de persuasión y de actuación

que despierten la confianza necesaria de los contribuyentes para que le faciliten el cumplimiento de la obligación tributaria, que ya representa una carga.

En tal sentido, se requiere de la revisión y adecuación del cumplimiento voluntario de los tributos, a cambio de la presión tributaria asociada a la potestad sancionatoria, lo que puede generar un cambio positivo en los resultados obtenidos por la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Los Guayos, y ofrecerá la oportunidad de cumplir con las metas, además de brindar una herramienta de trabajo útil a los recaudadores locales.

Se justifica esta investigación por el aporte que genera la investigación para futuros estudios e interesados en el tema.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

El marco teórico o referencial es definido por Delgado, Colombo y Orfila (2002, pag. 33) como “el contexto o marco conceptual en el cual se encaja o se le da sentido al problema planteado, lo cual exige un trabajo arduo y organizado de la revisión documental sobre aspectos que están ligados al problema planteado”

#### **Antecedentes de la Investigación**

Los antecedentes de investigación son aquellos estudios que de acuerdo con Tamayo, M. (2006, pag.8) “pueden ser tomados en consideración debido a que aportan elementos de interés en torno a la temática a investigar. Asimismo, se corresponden con las variables implícitas en el estudio”

Se consideró para el diseño del proyecto la revisión de algunos trabajos de investigación que se han realizado en este ámbito y que constituyen sólidos antecedentes aportando una contribución para este trabajo. Entre los que se mencionan:

Jove (2017), realizó un trabajo de grado en la Universidad Católica San Pablo - Perú titulado “Impacto del nivel de cultura tributaria en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los trabajadores independientes del sector odontológico del Distrito de Cerro Colorado, Arequipa 2016”, para optar al título de Profesional de Contador Público.

Se trata de una investigación cuantitativa, de tipo correlacional-causal aplicada en una muestra de 81 odontólogos independientes. La recogida de la información de campo se realizó mediante la técnica de la encuesta y la entrevista con el instrumento del cuestionario. El objetivo del estudio es cuantificar el impacto del nivel de la cultura tributaria en el cumplimiento de obligaciones tributarias de los trabajadores

independientes del sector odontológico del distrito de Cerro Colorado, Arequipa 2016.

Tomando como antecedente la precitada teoría, se vincula a la actual investigación en cuanto a la cultura tributaria que tiene una influencia significativa en el cumplimiento de obligaciones tributarias, de aquí la importancia de socializar las disposiciones tributarias vigentes para que esto motive su adecuado cumplimiento, ya que el conocimiento es la base de la práctica social.

Montaño (2016), realizó un trabajo de grado en la Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano titulado “La moral tributaria y la confianza fiscal en nuestra sociedad”, para optar al título de Especialista en Estándares Internacionales de Contabilidad y Auditoría.

Este documento tiene como objetivo analizar las causantes del bajo nivel que tiene la sociedad en general frente al tema fiscal, los motivos que llevan a los contribuyentes a la evasión y a su desconfianza en el sistema Fiscal. Este análisis se hace con base en los artículos, estudios y ensayos realizados en Latinoamérica y Europa.

El proyecto se relaciona con la referida teoría, con respecto a la variable de confianza que evidencia que los sistemas fiscales son vulnerables, la imagen que proyectan los organismos fiscales no es la mejor, según los estudios realizados, los contribuyentes no confían en sus instancias gubernamentales, la confianza que tienen en los funcionarios es vergonzosa, los contribuyentes asumen y perciben que los Sistemas Fiscales, en lugar de ser un elemento vital para el recaudo y la regulación en pro del bien común para la sociedad, es un sistema corrupto que desvía los recursos aportados voluntariamente por los contribuyentes a destinos distintos del beneficio colectivo.

Obermeister (2003), realizó un trabajo de grado en la Universidad de Central de Venezuela titulado “Medidas concretas para incrementar la cultura tributaria en Venezuela y disminuir la evasión fiscal”, para optar al título de Especialista en Derecho Tributario. El objetivo primordial de esta investigación radicó en desarrollar

en forma sistematizada, un conjunto de medidas concretas que se deben adoptar o de que existiendo se deben mejorar para fomentar, desarrollar e incrementar la cultura tributaria en Venezuela y de esa manera disminuir la evasión fiscal.

Para desarrollar los objetivos se llevó a cabo una investigación de campo de tipo exploratoria, descriptiva y explicativa. A tal fin, se aplicó un cuestionario por intercepción a 100 contribuyentes ordinarios de impuestos.

Este estudio constituye un antecedente relacionado con la presente investigación, ya que las principales conclusiones arrojadas por la misma demostraron que el contribuyente venezolano no lleva arraigada su obligación del pago del tributo como algo inherente a su ciudadanía, es decir, no tiene cultura tributaria y la gran mayoría de los entrevistados respondió negativamente sobre el cumplimiento de las leyes tributarias y sobre la responsabilidad del pago de sus impuestos, además de poseer una concepción desfavorable de la Administración Tributaria.

Prieto (2008), realizó un trabajo de grado en la Universidad del Zulia titulado “Ilícitos tributarios más frecuentes detectados por la administración tributaria en el Municipio Cabimas (Plan Evasión Cero)”, para optar al título de Especialista en Tributación. El objetivo primordial de esta investigación radicó en analizar los Ilícitos tributarios más frecuentes detectados por la Administración Tributaria en el Municipio Cabimas del estado Zulia (Plan Evasión Cero). Este trabajo se realiza en base a un tipo de investigación documental y de campo descriptivo. El diseño es de tipo no experimental, transeccional descriptiva. La población estuvo conformada por 30 empresas del municipio Cabimas. Se utilizó como técnica de observación directa, el análisis documental y como instrumento un cuestionario de 36 ítems.

El proyecto se relaciona con la referida teoría, con la vinculación que se observa en la iniciativa de un proceso de modernización, reestructuración y reformas que pretende lograr un cambio organizacional, cultural y educacional por parte de los contribuyentes y de los funcionarios y de tener un cuerpo de fiscalización honesto e incorruptible.

Parra (2010), realizó un trabajo de grado en la Universidad de Carabobo titulado

“Propuesta de un programa de cultura y conciencia tributaria y formación ciudadana en los niveles de educación primaria dentro del Municipio San Diego Estado Carabobo”, para optar al título de Especialista en Gerencia Tributaria.

Tiene como objetivo general proponer lineamientos que formulen la implementación de un programa de cultura y conciencia tributaria y formación ciudadana en los niveles de educación primaria dentro del Municipio San Diego, Estado Carabobo. Para el desarrollo del contenido se realizó una breve introducción de los tributos como parte esencial del desarrollo de un país y la importancia que desde niveles base se implemente educación en materia tributaria. Metodológicamente se apoyó en una investigación descriptiva, de campo y documental, enmarcada en un proyecto factible. Para la recopilación de la información se hizo una encuesta conformado por diez preguntas realizadas a ocho Docentes del Complejo Educativo Monseñor Luís Eduardo Henríquez, Municipio San Diego para diagnosticar la situación existente en cuanto a la educación tributaria en los niveles de educación primaria.

Tomando como antecedente la precitada teoría, se vincula a la actual investigación en cuanto a que es primordial sembrar conciencia y cultura tributaria, desde las primeras etapas de nuestras vidas. En este sentido, se deben transmitir valores y actitudes favorables en el área tributaria, el mismo ha de tratarse como un tema de responsabilidad ciudadana en cuanto al cumplimiento de las obligaciones tributarias y a su vez lograr que durante la escolaridad los futuros sujetos pasivos, se formen con una mayor conciencia en cuanto al sentido social que tienen los impuestos.

Flores (2011), realizó un trabajo de grado en la Universidad de Carabobo titulado “Programa dirigido a fomentar la cultura tributaria para la recaudación de tributos nacionales de los contribuyentes especiales del Municipio Valencia del Estado Carabobo”, para optar al título de Especialista en Gerencia Tributaria.

Dicha investigación surgió como iniciativa para tratar de conocer el grado de cultura tributaria en los Contribuyentes Especiales del Municipio Valencia del Estado Carabobo y tiene por objetivo Proponer un Programa dirigido a fomentar la cultura

tributaria para la recaudación de tributos nacionales. En función de ello, el estudio se inserta en la modalidad de Proyecto Factible con diseño de campo y a un nivel descriptivo. Cabe considerar que para efectos de la muestra, esta fue calculada estadísticamente, arrojando como resultado, noventa y cinco (95) contribuyentes especiales del Municipio Valencia del Estado Carabobo, a quienes se les aplicó un cuestionario previamente validado para la recolección de información.

Como se puede ver en los antecedentes señalados estos mantienen relación con la actual investigación, al señalar que los niveles de recaudación de los tributos pudieran ser mejores si se adoptan políticas que generen confianza entre los contribuyentes acerca del destino de lo recaudado y que se refleje en obras y servicios públicos que generen bienestar social.

González (2011), realizó un trabajo de grado en la Universidad de Carabobo titulado “Lineamientos estratégicos para fomentar cultura tributaria de la recaudación de impuestos municipales a través de la autoliquidación en línea vía portal web en la Alcaldía del Municipio Valencia”, para optar al título de Especialista en Gerencia Tributaria. Esta investigación tiene como objetivo principal Proponer Lineamientos estratégicos para fomentar Cultura Tributaria de la recaudación de impuestos municipales a través de la Autoliquidación en línea Vía portal Web en la Alcaldía del Municipio Valencia. La metodología de esta investigación se fundamentó bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en la investigación de campo de tipo descriptivo y base documental. Para recolectar la información se utilizaron como fuentes primarias la observación y las encuestas.

Este estudio constituye un antecedente relacionado con la presente investigación, ya que 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 municipio y comunicar a esa colectividad que las razones fundamentales de la tributación son el proporcionar a la Nación los medios necesarios para que éste cumpla con su función primaria como lo es la de garantizar a la ciudadanía servicios públicos eficaces y eficientes.

Luna (2012), realizó un trabajo de grado en la Universidad de Carabobo titulado “Propuesta para incorporar competencias en materia tributaria a la Dirección de Administración y Finanzas Central de la Universidad de Carabobo para optimizar su gestión en función de incentivar la cultura tributaria de la comunidad universitaria”, para optar al título de Especialista en Gerencia Tributaria.

La presente investigación tiene como objetivo general proponer lineamientos donde se incorporen competencias tributarias en la Dirección de Administración y Finanzas Central de la Universidad de Carabobo, para que se optimice su gestión en función de que se incentive la Cultura Tributaria en la Comunidad Universitaria. La perspectiva metodológica es que el fenómeno de estudio se ubica en un proyecto factible, por lo que la presente investigación se apoya en una investigación de nivel descriptivo, de tipo documental y de campo, por lo que, se elaboró como instrumento un cuestionario, el cual les fue aplicado al personal adscrito en el área de impuestos de las diferentes Facultades y demás Dependencias de la Comunidad Universitaria.

Tomando como antecedente la precitada teoría, se vincula a la actual investigación en cuanto a que para incentivar la cultura tributaria en la Comunidad Universitaria, se debe hacer énfasis en los valores éticos y morales, otorgándoles a los empleados que laboran con la materia tributaria, el sentido de la responsabilidad, pertinencia, formación de cumplir con los deberes tributarios.

En tal sentido, proponer estrategias para el incentivo de la confianza en la obligación tributaria del contribuyente de la Alcaldía del Municipio Los Guayos del Estado Carabobo, es un tema que no ha sido abordado hasta la fecha, lo cual constituye un aporte de esta investigación.

### **Bases Teóricas**

La estructura de contenido de las bases teóricas varía de acuerdo al problema objeto de estudio que se plantee en cada investigación. Su estructura surge de acuerdo a la temática, del enfoque de la investigación, del enunciado del problema, del sistema de

objetivos, del sistema de preguntas que se exprese en la formulación del problema.

Al respecto, Balestrini (2006, p.32) define las bases teóricas como aquellas que “brindan a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permiten abordar el problema dentro de un ámbito dónde éste cobre sentido.”

### ***Tributos***

El tributo ha sido definido de diversas maneras de acuerdo a diferentes criterios. Según Villegas (1999, p.67) los tributos son “las prestaciones en dinero que el Estado exige en ejercicio de su poder de imperio en virtud de una ley y para cubrir los gastos que le demanda el cumplimiento de sus fines”.

De manera general, los tributos pueden ser considerados como aquellos ingresos obtenidos mediante leyes que generan obligaciones en los ciudadanos para financiar las actividades del Estado; en tal sentido, se puede aseverar que los tributos están justificados, por cuanto, no se concibe una sociedad sin una actividad estatal destinada a cumplir determinados servicios públicos.

### ***Clasificación de los Tributos***

Para Valdés (1996), la clasificación más admitida es la que divide los tributos en impuestos, tasas y contribuciones.

***Impuestos:*** es el tributo que se presenta como la prestación en dinero exigida al obligado, independiente de toda actividad estatal relativa a él. Villegas (1999), lo define como la prestación en dinero fijada exclusivamente por el Estado con carácter obligatorio a todos aquellos individuos cuya situación coincida con la Ley. Es el hecho generador del crédito fiscal y es el tributo típico por excelencia.

Para Seligman, citado por Valdés (1996, p.109), el impuesto es “la contribución obligatoriamente exigida del individuo por el Estado para cubrir los gastos hechos en interés común, sin tener en cuenta las ventajas particulares otorgadas a los

contribuyentes”. Igualmente, el autor cita a Jèze, quien lo define como la “prestación pecuniaria exigida a los individuos según reglas destinadas a cubrir los gastos de interés general y únicamente a causa de que los contribuyentes son miembros de una comunidad política organizada”. (p.108).

**Tasa:** es un tributo cuyo hecho generador está integrado con una actividad del Estado, relacionada directamente con el contribuyente. Para Kelly (1993, p.67), “Una tasa es fundamentalmente una contribución que paga un ciudadano a cambio de ciertos servicios administrativos que le son prestados por el municipio en forma individual y directa”. Por su parte, Valdés (1996, p.143), señala que la tasa es el “tributo cuya obligación está vinculada jurídicamente a determinadas actividades del Estado, relacionadas directamente con el contribuyente”.

**Contribuciones:** son el pago obligatorio exigido del individuo por el Estado para cubrir los gastos hechos en interés común, sin tener en cuenta las ventajas particulares otorgadas a los contribuyentes. Villegas (1999, p.104), comenta: “Las contribuciones especiales son los tributos debidos en razón de beneficios individuales o de grupos sociales, derivados de la realización de obras o gastos públicos o de especiales actividades del Estado”.

Expone Valdés (1996) que la contribución como especie tributaria independiente del impuesto y la tasa, resulta de las características del presupuesto de hecho y del destino establecido en la ley de creación. El presupuesto de hecho está constituido por la actividad del Estado realizada con fines generales pero, simultáneamente, proporciona una ventaja particular al contribuyente; el destino es exclusivamente el financiamiento de esa actividad.

El presupuesto de hecho más frecuente de este tributo es la construcción de obras públicas, ya que frecuentemente revaloriza los inmuebles cercanos a la obra y, por ello, significa un enriquecimiento gratuito, no ganado, del contribuyente, fundamento del tributo. Por otra parte, existe un total paralelismo con la caracterización de la tasa. (Valdés, 1996).

### ***Estrategias***

Principios y rutas fundamentales que orientarán el proceso administrativo para alcanzar los objetivos a los que se desea llegar. Una estrategia muestra como una empresa o institución pretende lograr sus objetivos. Se pueden distinguir tres tipos de estrategias de corto, mediano y largo plazo según el horizonte temporal. (Sanmiguel, 2005).

### ***Obligación Tributaria***

Es la que en forma unilateral establece el Estado, en ejercicio del poder de imperio, de acuerdo a Sanmiguel (2005). Y es exigible, coactivamente, a quienes se encuentran sometidos a su soberanía, cuando, respecto de ellos, se verifica el hecho previsto por la ley que le da origen. Es la que surge entre el Estado, en las distintas expresiones del Poder Público, y los sujetos pasivos, en cuanto ocurra el presupuesto de hecho previsto en la ley.

### ***Confianza Tributaria***

La confianza tributaria está relacionada a que los contribuyentes no tienen la seguridad que el destino del dinero de los tributos es realmente el previsto. Se concuerda con Castillo (2015) en que los contribuyentes se oponen al mal manejo de los fondos que el Estado recauda por el pago de impuestos y a la poca transparencia con la que son invertidos.

### ***Cultura Tributaria***

La cultura tributaria es el conjunto de valores, creencias y actitudes compartido por una sociedad respecto a la tributación y la observancia de las leyes que la rigen, esto se traduce en una conducta manifestada en el cumplimiento permanente de los deberes tributarios con base en la razón, la confianza y la afirmación de los valores de ética personal, respeto a la ley, responsabilidad ciudadana y solidaridad social de los contribuyentes. La cultura tributaria es el conocimiento reflexivo del ser humano en

cuanto a la bondad del pago de los tributos, lo que le lleva a cumplir natural y voluntariamente con sus obligaciones tributarias.

“De igual forma, la cultura tributaria es la conciencia o conocimiento de la norma, establecida constitucionalmente, que obliga a todos los individuos integrantes de la Nación a contribuir, mediante el pago de tributos, en la satisfacción de las necesidades de la colectividad.” (Azuaje, 2001)

Asimismo, para obtener una cultura tributaria que logre cambios en el comportamiento de los contribuyentes, se necesita tiempo; es por ello, que no se puede hablar de rapidez o de éxitos en el corto plazo, ya que la adquisición de un determinado comportamiento cultural en aspectos económicos, sociales y políticos es lento, por lo tanto, si la cultura no se cultiva durante años, no se puede improvisar ni suponer.

### ***Conciencia Tributaria***

“Es básicamente aquella voluntad o fuerza interior que hace que el contribuyente cumpla con sus obligaciones tributarias” (Alva, 1995, p.56). Esta debe formarse desde la adolescencia de tal manera que en los colegios se les pueda explicar “la importancia de la recaudación y su beneficio para la sociedad”.

Además, la conciencia tributaria es básicamente cumplir de manera voluntaria, los contribuyentes deben, sin necesidad de coacción, verificar cada una de las obligaciones tributarias que les impone la Ley. Lo importante es que, en ejercicio de sus facultades, deseen hacerlas. La coacción no debe intervenir aquí. (Alva, 1995, p.4)

### ***Cumplimiento Voluntario***

El cumplimiento voluntario suele definirse, según Illanes y Diaz, 1996, como la declaración correcta de la obligación tributaria en el momento apropiado y de acuerdo a las regulaciones tributarias. Esta definición no asume nada *a priori* sobre las

motivaciones de los contribuyentes, por lo que el incumplimiento incluye una sub-declaración de ingresos debido tanto a un acto intencional como a una desinformación, confusión, negligencia o descuido.

A pesar que en la práctica es muy difícil establecer qué parte del incumplimiento es intencional o qué parte no lo es, la Administración Tributaria utiliza estrategias diferentes para combatir estos tipos de incumplimiento. El énfasis en la educación, la difusión y la orientación al contribuyente está dirigido a minimizar esa parte del incumplimiento de carácter no intencional. Mientras que el uso de la fiscalización está más bien dirigido a combatir el incumplimiento intencional.

El carácter “voluntario” o “involuntario” del cumplimiento estaría delimitado por la participación de la Administración Tributaria. Sólo si el cumplimiento se da sin mediar su participación, se diría que es “voluntario”. En estricto, el cumplimiento tributario voluntario se da cuando el contribuyente cumple correctamente con pagar sus obligaciones en la fecha adecuada. Sin embargo, en la práctica, puede también interpretarse que hay cumplimiento voluntario cuando el contribuyente cumple correctamente con sus obligaciones por propia decisión, sin mediar el accionar de la Administración Tributaria.

### ***La Evasión Fiscal***

“Es toda eliminación o disminución de un monto tributario producido dentro del ámbito de un país por parte de quienes están jurídicamente obligados a abonarlos y que logran tal resultado mediante conductas violatorias de disposiciones legales.” (Villegas, 2001).

### ***La Elusión Fiscal***

Consiste en las actuaciones desplegadas por el contribuyente y orientadas a eludir el menoscabo de la riqueza de este, como consecuencia del pago que debe realizarse a la Administración Tributaria, por haberse colocado en los presupuestos establecidos en la Ley tributaria, referida a la materialización del hecho generador o hecho

imponible, que lo vincula con el nacimiento de la obligación tributaria. (Ramírez, 1985).

### ***Educación Tributaria***

La educación tributaria es una base o un inicio para la mejora o un peldaño para ir escalando a la consecución del objetivo final que es disminuir la poca confianza fiscal y aumentar la moral tributaria en los contribuyentes (Montaño, 2016, pag.21)

### ***Ordenanzas Municipales***

“Son las diversas disposiciones, aisladas o en cuerpos orgánicos, que con carácter general y obligatorio para vecinos y residentes dictan los municipios para regular el régimen de convivencia, desarrollo y policía en la esfera municipal. Constituyen disposiciones obligatorias para todos los ciudadanos residentes o no, aun simples transeúntes, de un determinado municipio. En Venezuela de conformidad con lo establecido en la Constitución Nacional, las Ordenanzas de contenido Tributario corresponden a los ramos rentísticos del poder tributario municipal, así tenemos que existen Ordenanza sobre Tasas y Certificaciones; Ordenanza de Impuesto sobre actividades económicas de industria, comercio, servicios, o de índole similar; Ordenanza de Impuesto sobre Inmuebles Urbanos; Ordenanza de Impuesto de Vehículo; Ordenanza de Impuesto de Espectáculos Públicos; Ordenanza de Impuesto sobre Juegos y Apuesta Licitas; Ordenanza de Impuesto sobre Propaganda y Publicidad Comercial; Ordenanza de Impuesto territorial rural o sobre predios rurales. Las Ordenanzas Municipales son sancionadas por el Poder Legislativo Municipal (Concejos Municipales), el cual está integrado por concejales o concejales.

Es el conjunto de disposiciones de carácter jurídico emanadas por el órgano correspondiente (Concejo Municipal) por medio de las cuales se crean y se reglamentan los diferentes tributos (impuestos, tasas y contribuciones) y en general las normas que aplican a la convivencia dentro de la jurisdicción del Municipio. Las Ordenanzas son el instrumento jurídico que regula la vida de los Municipios y son

aprobadas por la mayoría en Sesión de Cámara Municipal. Ellas le dan la capacidad al Municipio de fijar sus propias normas para regir sus asuntos particulares, al lado de las leyes orgánicas y estatales. Se clasifican en: hacendísticas y tributarias, de servicios públicos y administrativas, urbanísticas y administrativas”. (Sanmiguel 2005, p.534)

### **Bases Legales**

Las investigaciones necesitan todo un marco teórico para sustentar su estudio, y si esta posee normativas legales, deben ser referenciadas para posicionarla dentro de ese marco. El fundamento legal sobre el cual se asienta este proyecto, se ubica en los instrumentos que a continuación se enumeran:

#### **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000, 2da versión)**

La Constitución es la norma suprema y el fundamento del ordenamiento jurídico. Están sujetos a ella, todas las personas y los Órganos que ejercen el Poder Público.

Artículo 133. Toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasa y contribuciones que establezca la ley.

Artículo 168. Los Municipios constituyen la unidad política primaria de la organización nacional gozan de personalidad jurídica y autonomía dentro de los límites de esta Constitución y la ley. La autonomía municipal comprende:

1. La elección de sus autoridades.
2. La gestión de las materias de su competencia.
3. La creación, recaudación e inversión de sus ingresos.

Las actuaciones del Municipio en el ámbito de sus competencias se cumplirán incorporando la participación ciudadana al proceso de definición y ejecución de la gestión pública y al control y evaluación de sus resultados, en forma efectiva, suficiente y oportuna, conforme a la ley.

Los actos de los Municipios no podrán ser impugnados sino ante los tribunales

competentes, de conformidad con esta Constitución y con la ley.

Artículo 317. No podrán cobrarse impuestos, tasas, ni contribuciones que no estén establecidos en la ley, ni concederse exenciones y rebajas, ni otras formas de incentivos fiscales, sino en los casos previstos por las leyes. Ningún tributo puede tener efecto confiscatorio.

No podrán establecerse obligaciones tributarias pagaderas en servicios personales. La evasión fiscal, sin perjuicio de otras sanciones establecidas por la ley, podrá ser castigada penalmente.

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

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

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

### **Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010)**

Esta Ley tiene por objeto desarrollar los principios constitucionales, relativos al Poder Público Municipal, su autonomía, organización y funcionamiento, gobierno, administración y control, para el efectivo ejercicio de la participación protagónica del pueblo en los asuntos propios de la vida local, conforme a los valores de la democracia participativa, la corresponsabilidad social, la planificación, la descentralización y la transferencia a las comunidades organizadas, y a las comunas en su condición especial de entidad local, como a otras organizaciones del Poder Popular.

Artículo 52. Es competencia de los municipios, el gobierno y la administración de los intereses propios de la vida local, la gestión de las actividades y servicios que requiera la comunidad municipal, de acuerdo con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y las leyes.

Artículo 77. La administración pública municipal deberá desarrollar programas de gerencia con procesos de mejora y formación continua, de elevación de la competencia funcionarial y de continuidad en el ejercicio de la función pública a los fines del mejor servicio a los ciudadanos y ciudadanas y la mayor eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos, Igualmente, desarrollara progresivamente la utilización de la telemática en los sistemas de información, seguimiento y control de la gestión.

Se propenderá a la creación de un sistema intermunicipal de recursos humanos que facilite la acreditación de conocimientos y experiencia de las personas que laboran en los municipios, con el propósito de promover el desarrollo de la carrera del funcionario municipal en el territorio nacional. Los municipios desarrollaran las acciones asociativas entre sí y con otros entes para tales propósitos, y acordaran sobre los mecanismos de implantación y los plazos para su ejecución.

### **Código Orgánico Tributario (2014)**

A nivel Municipal el Código Orgánico Tributario, funge como una norma supletoria, porque la máxima norma que guía a la municipalidad en términos tributarios es la Ordenanza Hacendística; por lo tanto es una ley de consulta que cubre los vacíos y controversias que se puedan generar en cuanto a la materia tributaria.

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

Las normas de este Código se aplicaran en forma supletoria a los tributos de los Estados, Municipios y demás entes de la división político territorial. El poder tributario de los Estados y Municipios para la creación, modificación, supresión y 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...omissis

### **Definición de Términos**

**Administración tributaria:** Formulación y aplicación de la política fiscal tributaria. Aparato gubernamental encargado de la administración, control y recaudo de los tributos. (*Sanmiguel, Efraín (2005)*. Diccionario de Derecho Tributario).

**Aprensión:** Temor vago y mal definido. Temor. Opinión infundada o extraña. Aprehensión ([www.definicionabc.com](http://www.definicionabc.com)).

**Balance de la hacienda pública:** Es uno de los soportes de la información contable que reflejan los resultados de las operaciones financieras llevadas a cabo por las entidades de derecho público, que administran el Fisco de la Nación, de los Estados, de los Municipios y las demás en que tenga participación el Estado de sus bienes y los recursos aportados por la colectividad. (*Sanmiguel, Efraín (2005)*. Diccionario de Derecho Tributario).

**Cantidades dinerarias:** Lo que significa una suma de dinero ([www.definicionabc.com](http://www.definicionabc.com)).

**Concientizar:** Consiste en internalizar el saber a dónde y cómo ir por el mundo ([www.definicionabc.com](http://www.definicionabc.com)).

**Contribuyente:** Persona física (natural o jurídica) obligada conforme a la Ley a soportar el pago del tributo, una vez que surja con respecto a él, el presupuesto jurídico que hace nacer la obligación tributaria, el cual se denomina hecho imponible. (*Sanmiguel, Efraín (2005). Diccionario de Derecho Tributario*).

**Control:** Es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones con el propósito de procurar el cumplimiento de la normatividad que las rige y las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos. (*Sanmiguel, Efraín (2005). Diccionario de Derecho Tributario*).

**Créditos tributarios:** Los créditos fiscales gozan de privilegio general sobre todos los bienes del deudor y tendrán prelación sobre las demás acreencias, con excepción de las derivadas de pensiones alimenticias, salarios y demás derechos derivados del trabajo y de seguridad social.

El privilegio es extensivo a los accesorios del crédito tributario y a las sanciones de carácter pecuniario. (*Art 68 del Código Orgánico Tributario, 2014*).

**Deber:** Aquello a que está uno obligado. Cumplir con sus deberes de ciudadano ([www.definicionabc.com](http://www.definicionabc.com)).

**Empírico:** Basado en la experiencia, sin teoría ni razonamiento ([www.definicionabc.com](http://www.definicionabc.com)).

**Estado de derecho:** Es un concepto de teoría política, jurídica y moral que sostiene que toda autoridad gubernamental solo podrá ser ejecutada siguiendo leyes escritas, que deben haber sido adoptadas mediante un procedimiento establecido. Está

sometido a controles judiciales independientes. Es decir, Estado de Derecho es solo aquel cuyo poder está limitado por el Derecho.

El estado de Derecho implica la independencia de los poderes públicos que garantizan los derechos humanos, mediante lo cual se logran buenas leyes equilibradas y establecidas por un Poder Legislativo autónomo, la administración de justicia ejercida por jueces imparciales e independientes y la ejecución de las leyes efectuada por un Poder Ejecutivo eficiente, transparente y moderno ([www.definicionabc.com](http://www.definicionabc.com)).

**Fisco municipal:** Es sinónimo de Tesorería Municipal. La Hacienda Pública Municipal considerada como persona jurídica, se denomina Fisco Municipal. De otra manera, nuestro país acoge la teoría de que el Estado es uno en dos personas: una de poder público, que obra por vía de dominio; y otra que no está investida de tal poder y hace actos jurídicos ordinarios. (*Sanmiguel, Efraín* (2005). Diccionario de Derecho Tributario).

**Funcionario público:** Es quien ejerza una función pública, a título gratuito u oneroso, voluntario u obligado, por nombramiento, elección, designación o cualquier otro acto del Poder Público, en forma parcial, total, temporal o permanente. La calificación de la condición del funcionario va a depender de que una función sea pública o no. Sujeto que por cualquier título o motivo ejerce las funciones propias de un ente público, bien sea éste un ente territorial o un ente institucional. (*Sanmiguel, Efraín* (2005). Diccionario de Derecho Tributario).

**Gasto público:** Es el que realiza el Estado por medio de las autoridades competentes para satisfacer necesidades colectivas. Erogaciones monetarias realizadas por una autoridad competente en virtud de la ley para satisfacer las necesidades del colectivo. (*Sanmiguel, Efraín* (2005). Diccionario de Derecho Tributario).

**Gestión Recaudatoria:** La gestión consistente en el ejercicio de la función administrativa, conducente a la realización de los créditos tributarios y demás de derecho público. La gestión tributaria se realiza en dos periodos: voluntario y ejecutivo. En el periodo voluntario, los obligados al pago harán efectivas sus deudas dentro de los plazos señalados tanto en las leyes como en sus reglamentos. En el periodo ejecutivo la recaudación se efectuara coercitivamente, por via de apremio sobre el patrimonio del obligado que no haya cumplido la obligación a su cargo voluntariamente. (*Sanmiguel, Efraín (2005). Diccionario de Derecho Tributario*).

**Gobierno local:** Dependencia gubernamental a nivel municipal. Dirección o administración del municipio. (*Sanmiguel, Efraín (2005). Diccionario de Derecho Tributario*).

**Ingreso público:** Cantidad total de dinero recibido por las instituciones del gobierno (impuestos, tasas, aranceles, etc.). Están compuestos por los recursos económicos con los que cuenta el Estado para hacer frente o cubrir los gastos públicos. (*Sanmiguel, Efraín (2005). Diccionario de Derecho Tributario*).

**Presupuesto de ingreso:** Es aquel que contiene la enumeración de los diversos ingresos fiscales cuya recaudación se autorice, con la estimación prudencial de las cantidades que se propone habrán de ingresar por cada ramo en el año económico que se siga a su aprobación, así como cualesquiera otros recursos financieros permitidos por la Ley. (*Sanmiguel, Efraín (2005). Diccionario de Derecho Tributario*).

**Recaudación:** Acción de recaudar y también cantidad recaudada. Se aplica especialmente al cobro de contribuciones, impuestos, tasas, multas, efectuado por agentes dependientes del estado de las provincias a de los municipios. Actividad llevada a cabo por el gobierno para proporcionar liquidez a los fondos públicos. Es el acto que realiza la autoridad administrativa competente en materia tributaria para

constreñir al contribuyente a que pague un determinado tributo.(*Sanmiguel, Efraín* (2005). Diccionario de Derecho Tributario).

**Servicio Público:** Prestación concreta que tiende a satisfacer las necesidades de la colectividad y que se realiza directamente por la Administración Pública Nacional o los particulares mediante concesión, arriendo o una simple reglamentación legal en la que se determinen las condiciones técnicas y económicas en que debe prestarse, a fin de asegurar su menor costo, eficiencia, continuidad y eficacia. (*Sanmiguel, Efraín* (2005). Diccionario de Derecho Tributario).

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

La presente sección enmarca la metodología que será utilizada para el desarrollo de la investigación. Comprende un conjunto de actividades así como procedimientos los cuales realizará la investigadora para dar respuesta a los objetivos planteados. Balestrini, M. (2002, p.106) expresa que el marco metodológico “es la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnica y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan la magnitud de lo real.”

#### **Tipo de Investigación**

La investigación se realiza planteando un problema, que tiene como propósito de estudio, proponer estrategias para el incentivo de la confianza en la obligación tributaria del contribuyente de la Alcaldía del Municipio Los Guayos del Estado Carabobo, por lo que está enmarcada dentro de la modalidad de proyecto factible; y de acuerdo con el Manual de trabajo de grado de especialización, maestría y doctorado de la UPEL (2005), establece que:

“Un proyecto factible consiste en la investigación, elaboración de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referir a la formulación de políticas, programas, tecnologías métodos o procesos. El proyecto debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades”

Pérez (1994, p.46) señala que:

“la investigación cualitativa se considera como un proceso activo, sistemático y riguroso de indagación dirigida, en el cual se toman

decisiones sobre lo investigado en tanto se está en el campo de estudio. Y subraya que el foco de atención de los investigadores cualitativos radica en la realización de descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables, incorporando la voz de los participantes, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones tal y como son expresadas por ellos mismos” .

En orden a los planteamientos teóricos, y tomando en cuenta las características de la investigación, la misma se orienta hacia una investigación con enfoque cualitativo, en la que se describen los procedimientos del pago de tributos en base a la confianza tributaria, relaciones e interacciones de los funcionarios que participaron en suministrar los datos, y donde algunos datos se cuantificaron pero el análisis de los mismos fue cualitativo.

Es importante mencionar a Méndez (2003), quien señala que los estudios descriptivos “son estudios donde se trata de obtener información acerca del fenómeno o proceso, para describir sus implicaciones, sin interesarse mucho (o muy poco) en conocer el orden o causa de la situación”. Además afirma, que la investigación en ciencias sociales se ocupa de la descripción de las características que identifican los diferentes elementos y componentes como su interrelación.

El nivel de la investigación es de tipo descriptivo, porque se describen los procesos para incentivar la confianza en el pago de los tributos. A su vez, este tipo de investigación permite obtener una información objetiva, pues se analizaron los datos suministrados desde lo particular hasta lo general. La finalidad del estudio radica en describir características fundamentales de un conjunto de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto su comportamiento, tal como es el caso donde se describe la situación que presenta actualmente la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Los Guayos del Estado Carabobo con respecto a los procedimientos que coadyuvan a la confianza para el pago de la obligación tributaria, donde se resaltan los factores conducentes a esta problemática, así como

las variables que podrían permitir su solución.

### **Diseño de la Investigación**

Esta investigación está caracterizada por ser no experimental. En este sentido, según Palella y Martins (2004, pag.80) el diseño de la investigación se refiere: “A la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio”.

Para Balestrini (2006, p.132),

“los trabajos de campo permiten observar y recolectar los datos directamente de la realidad en su situación natural. Con el doble propósito que el investigador pueda profundizar en la comprensión del hallazgo encontrado mediante la aplicación de los instrumentos; y por la otra parte, formarse una aproximación cercana al conocimiento de la realidad objeto de estudio.”

Desde el punto de vista metodológico, el presente estudio corresponde a una investigación de campo con base documental, por lo que se utilizaron fuentes primarias de información. Por consiguiente, los datos necesarios se tomaron directamente de la realidad o del universo en estudio, sin manipular, modificar o controlar ninguna de las variables; los datos fueron aportados por la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Los Guayos del Estado Carabobo, y con esta información, se obtuvieron los datos necesarios para analizar el objeto de estudio.

De igual modo, se aplicaron la técnica de observación documental a través de consultas a diversos materiales, tanto fuentes referenciales primarias como secundarias, libros, manuales, tesis, leyes, medios electrónicos y otros recursos que se consideraron importantes y que guardan relación con esta investigación.

### **Población y Muestra**

Según Arias (2012),

“la población, o en términos más precisos población objetiva, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio (p. 81). Continúa y expresa que para la población objetivo debe quedar delimitada con claridad y precisión en el problema de investigación (interrogantes) y en el objeto general del estudio. Es decir, deben especificarse los sujetos o elementos que serán analizados y a los que se pretende hacer inferencia a partir de la muestra” (p.82).

La población tomada para el desarrollo de la investigación fue seleccionada por la investigadora, tomando en consideración el grado de conocimiento que tienen los entrevistados sobre el tema por ello la población está representada por cuarenta (40) personas entre contribuyentes y funcionarios de la Alcaldía del Municipio Los Guayos.

Por su parte Bernal (2000) define como muestra: “la parte de la población que se selecciona, y de la cual realmente se obtiene información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objetos de estudio” (p.45).

Con base a los anteriores planteamientos, conviene ahora precisar la población y la muestra de la presente investigación. En tal sentido, la población es finita y la muestra también, la población es amplia y de fácil acceso en la investigación, se considera la muestra como una porción representativa de la población, por representar un número finito de elementos fácilmente controlables por la investigadora. Por consiguiente, al mostrarse la población, se tomó como muestra a la misma población de la investigación.

### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

En función de los objetivos definidos en el presente estudio, se busca emplear

dos técnicas para la recolección de datos, como lo son la observación y la entrevista, y como instrumento de recolección de datos, el cuestionario.

En este orden, la recolección de datos es un proceso meticuloso y difícil, pues requiere un instrumento de medición que sirva para obtener la información necesaria para estudiar un aspecto o el conjunto de aspectos de un problema.

Según Hurtado (1998), las técnicas: "... comprenden procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación" (p. 409). Lo que quiere decir, las técnicas tienen que ver con los procedimientos utilizados para la recolección de datos, que es, el cómo.

Se utilizará la técnica de observación directa, logrando que la investigadora se coloque al frente de la situación estudiada, tal como se produjera de manera natural y obtener información del área necesaria para el diseño de la investigación.

Con respecto a esta técnica Arias (2012) expresa que: Es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos" (p. 69).

Otra técnica utilizada será la entrevista realizada a los directivos de la Alcaldía del Municipio Los Guayos del Estado Carabobo, realizada para conocer sus opiniones referentes al objeto de estudio, considerando en este el sesgo de la información, ya que la misma puede dar como resultados, múltiples respuestas, las cuales son expresadas libremente, por lo cual la investigadora se beneficia, toda vez, que la información obtenida puede ser más completa y relevante.

Continuando con el autor antes citado, éste señala que el cuestionario: "...se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador" (p. 74).

Por consiguiente, en la presente investigación se diseñara como instrumento el cuestionario, el cual estará compuesto de preguntas, estructurado con preguntas

cerradas y de selección múltiple, con tres (03) alternativas de respuestas: Si; No; No contesta / No sabe. Toda vez que este instrumento permite calificar y seleccionar bajo un sistema de validez y confiabilidad las informaciones que sirven de sustento a los resultados de la investigación y se obtiene la información de manera clara y precisa, mediante un formato estandarizado aplicado para contribuir a profundizar en las estrategias para incentivar la confianza en la obligación tributaria.

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

Luego de diseñar y elaborar los instrumentos de recolección de datos, éstos se someten a consulta con especialistas, con el propósito de garantizar que la versión del instrumento a aplicar, cumple con los requisitos de propiedad y pertinencia con la que se busca medir la información y que carezca de elementos que puedan contaminar la información que se espera recabar.

Es innegable que para que la investigación tenga mayor credibilidad y confiabilidad, debe contar con la validación por parte de expertos del instrumento utilizado.

### **Validez**

Se tiene un concepto de validez expresado por Hernández, y Otros (1994), indicando: “la validez se refiere al grado en que un instrumento de medición mide realmente la variable que pretende medir” (p. 236).

Agregan igualmente los autores que:

“la validez total de un instrumento de medición se evalúa sobre la base de tres tipos de evidencia. Entre mayor evidencia de validez de contenido, validez de criterio y validez de constructo tenga un instrumento de medición, éste se acerca más a representar la variable o variables que pretende medir” (p. 238).

En tal sentido, la validez en esta investigación se determina por el juicio de

expertos, para ello, los instrumentos de recolección de datos se presentan ante tres expertos: un experto en contenido, un experto en metodología de la investigación y un experto en lenguaje y redacción

Los expertos validaran los instrumentos aplicados en la investigación mediante dos instrumentos diseñados para la validación, el primer instrumento de validación con apreciación cualitativa hace referencia a la presentación del instrumento, la claridad en la redacción de los ítems, la pertinencia de las variables con los indicadores, la relevancia del contenido y la factibilidad de la aplicación, este instrumento permitirá la validación tanto del cuestionario como del instrumento para el registro de observación directa.

El otro instrumento para la validación de expertos estará enmarcado dentro de la apreciación cuantitativa, en él, el validador y/o la validadora relaciona cada ítems de los cuestionarios con la variable que se quiere medir, el objetivo general y los objetivos específicos y emite su juicio mediante una escala de Likert (4= Excelente; 3=Bueno; 2=Regular y 1=Deficiente).

Referente al instrumento para el registro de observaciones directa, los expertos lo evaluarán cualitativamente y le asignarán una valoración.

### **Confiabilidad**

Respecto de la confiabilidad, dice Salkind, N. (1999): “es una medida práctica de qué tan confiable y estable podría ser un instrumento de medición o una prueba”. Es conveniente agregar que la confiabilidad se refiere al nivel de exactitud y consistencia de los resultados obtenidos al aplicar un instrumento por segunda vez en condiciones tan parecidas como sea posible.

Para calcular la confiabilidad del cuestionario, éste se aplicará a una prueba piloto, con un número determinado de personas diferentes a la muestra, pero con características similares a la población en estudio, antes de aplicar la versión definitiva a la muestra determinada, quienes manifiestan si existe entendimiento

pleno acerca de los ítems presentados.

La prueba piloto se aplica al 100% de la muestra determinada, en concordancia con lo indicado por Hernández y otros (2002) y se seleccionan a los sujetos de manera aleatoria.

Con los resultados que la prueba piloto arroje se hacen las debidas correcciones a la versión definitiva de los instrumentos de recolección de datos.

La confiabilidad del cuestionario se calcula usando el coeficiente Alfa de Cronbach.

Con el coeficiente Alfa de Cronbach, dice Hernández y otros (2003), sólo se requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1, donde 0 representa nula confiabilidad y 1 representa un máximo de confiabilidad o total confiabilidad.

Cuando la medición de la confiabilidad por cualquier método se acerca a 1, hay un menor error en la medición.

La fórmula para calcular el coeficiente Alfa de Cronbach es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems

Si<sup>2</sup>: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

ST<sup>2</sup>: Varianza de la suma de los Ítems

: Coeficiente de Alfa de Cronbach

Los resultados se interpretaran de acuerdo al siguiente cuadro de relación:

ESCALA	CATEGORIA
<b>0 – 0,20</b>	Muy Baja

<b>0,21 – 0,40</b>	Baja
<b>0,41 – 0,60</b>	Moderada
<b>0,61 – 0,80</b>	Alta
<b>0,81 – 1,00</b>	Muy Alta

Fuente: Hernández y Otros (2003).

Se presentan los datos para calcular la fórmula y se aplica la misma, para obtener un resultado que indique la confiabilidad del instrumento aplicado.

Los datos para calcular la fórmula fueron los siguientes:

$$K = 13$$

$$S_i^2 = 270.400$$

$$S_t^2 = 1.476.225$$

Aplicando la fórmula se obtuvo: 0,884899

El resultado obtenido indica la muy alta confiabilidad del instrumento aplicado

### **Técnica de Análisis de Datos**

Según Sabino (2002), reseña lo siguiente:

El análisis de los datos no es tarea que se improvisa, como si recién se comenzara a pensar en él luego de procesar todos los datos. Por el contrario, el análisis surge más del marco teórico trazado que de todos los datos concretos obtenidos y todo investigador que domine su tema y trabaje con rigurosidad deberá tener una idea precisa de cuáles serán los lineamientos principales del análisis que habrá de efectuar antes de comenzar a recolectar datos (p.74).

De acuerdo a lo expresado por el autor y basados en los resultados que se obtendrán de la aplicación del instrumento, se utilizará la medición de los datos que encierran las respuestas libres de la entrevista, a través de análisis comparativos entre

unos y otros, toda vez, que su ayuda está representada en la mejor interpretación y conocimiento del problema en estudio.

Mientras que las repuestas al cuestionario, serán tabuladas y presentadas porcentualmente. Para representar las respuestas, se realizarán gráficos para visualizar las diferentes respuestas, obtenidas en el cuestionario aplicado.

### ***Sistema de Variables***

La variable de estudio es definida por Hurtado (2002, p.109), como “Un aspecto o dimensión de un fenómeno que tiene como característica la capacidad de asumir distintos valores, ya sea cuantitativamente o cualitativamente”.

Esto quiere decir, que es un atributo representado por los elementos o factores a investigar que pueden ser susceptibles de tomar, dentro de sus propias características, diferentes valores, los cuales mantienen relaciones entre sí, para facilitar determinado tipo de información y evitar dispersar los esfuerzos en el estudio.

### ***Definición conceptual de la Variable***

Conceptualmente según Arias (2003, p.63) consiste en “establecer el significado de la variable, con base en la teoría y mediante el uso de otros términos.”. Ferldman 1995, p.503) señala como ejemplo: “Las actitudes son predisposiciones aprendidas para responder de manera favorable o adversa ante un objeto específico.”.

### ***Definición operacional de la Variable***

Operacionalmente es definida según Hurtado (ob. cit.), como “La definición de las mismas en función del estudio que se realiza, para hacer factible su uso, observación, registro y de ser posible medirla o cuantificarla en el proceso investigativo” (p.13).

La definición operacional de la variable, se representa a través del desglosamiento de la misma en aspectos más sencillos, como características a estudiar, las cuales serán presentadas mediante dimensiones e indicadores que permitirán medir y cuantificar la variable por medio del instrumento que se aplique para el levantamiento de la información requerida.

**Cuadro N° 1                    MODELO DEL CUESTIONARIO**

CUESTIONARIO			
<b>N°</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
		SI	
		NO	
		NO CONTESTA, NO SABE	

Cuadro N° 2

## CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO

<b>Objetivo General:</b> Proponer estrategias para el incentivo de la confianza en la obligación tributaria del contribuyente de la Alcaldía del Municipio Los Guayos del estado Carabobo.						
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>	<b>Ítem</b>
Diagnosticar la situación actual del cumplimiento voluntario de la obligación tributaria por parte de los contribuyentes en la Alcaldía del Municipio Los Guayos del Estado Carabobo.	Cumplimiento de las obligaciones tributarias	Son todos aquellos pagos que realizan los contribuyentes del municipio Los Guayos como consecuencia de una actividad pechada por un instrumento jurídico	Situación actual del Cumplimiento de las obligaciones tributarias	Cumplimiento	Encuesta / Cuestionario	1
				Oportunidad		2
				Ingresos		3
				Evasión o Elusión		4
				Sanciones		5
				Fiscalización		6
				Incentivar		7
Analizar las ventajas y desventajas para el ejecutivo municipal del pago de la obligación tributaria por parte de los contribuyente	Ventajas y desventajas del pago de los tributos	Son todas aquellas situaciones favorables o desfavorables que se derivan por el pago de las obligaciones tributarias	Ventajas y desventajas del pago de los tributos	Importancia	Encuesta / Cuestionario	8
				Metas de recaudación		9
				Inversión		10
				Justicia		11
				Políticas Publicas		12
				Crecimiento		13

**Autor:** Tortolero (2018).

**Fuente:** Alcaldía del Municipio Los Guayos.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Luego de procesar toda la información teórica y documental para la elaboración de las bases que sustentan esta investigación, se procedió a elaborar un cuestionario en donde se toman en consideración todas las variables que son necesarias para dar cumplimiento a los objetivos específicos planteados en el primer capítulo.

Seguidamente, después de haber procedido a la estadística simple se tomó en consideración una muestra de cuarenta (40) personas a las cuales se les aplico un instrumento de recolección de datos que es el punto de partida para lograr el objetivo final de este estudio.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en cuanto a las respuestas entregada por los encuestados en relación a la propuesta de estrategias para el incentivo de la confianza en la obligación tributaria del contribuyente de la Alcaldía del Municipio Los Guayos del Estado Carabobo.

#### *ANÁLISIS*

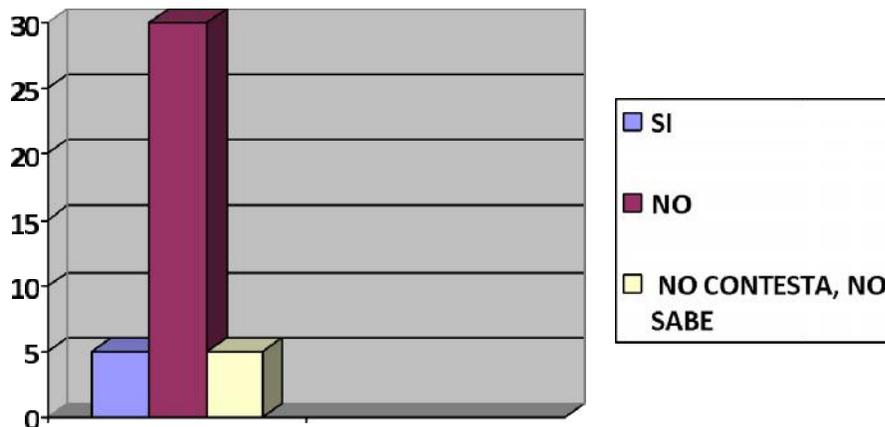
**1.- ¿Considera usted, que los contribuyentes tributarios del municipio Los Guayos cumplen voluntariamente con el pago de estos?**

**Cuadro 3**

<b>Cumplimiento</b>		
<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
SI	5	12,5%
NO	30	75%
NO CONTESTA, NO SABE	5	12,5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Cuestionario (2018)**

**Gráfico N° 1**



**Interpretación:** La mayoría de las personas entrevistadas considera que los contribuyentes tributarios del Municipio Los Guayos NO cumplen voluntariamente con el pago de estos.

**2.- ¿Considera usted, que los contribuyentes tributarios del municipio Los Guayos pagan oportunamente los tributos municipales?**

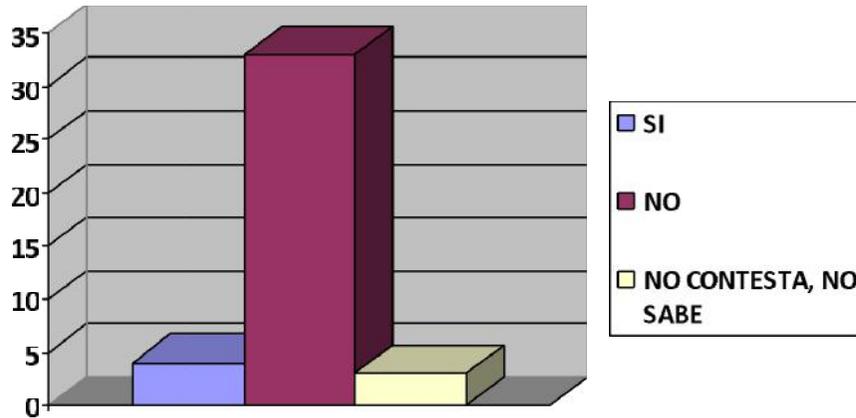
**Cuadro 4**

**Oportunidad**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	4	10%
NO	33	82,5%
NO CONTESTA, NO SABE	3	7,5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Cuestionario (2018)**

**Gráfico N° 2**



**Interpretación:** El ochenta y dos punto cinco por ciento de las personas encuestadas considera que los contribuyentes tributarios del Municipio Los Guayos NO pagan oportunamente los tributos municipales.

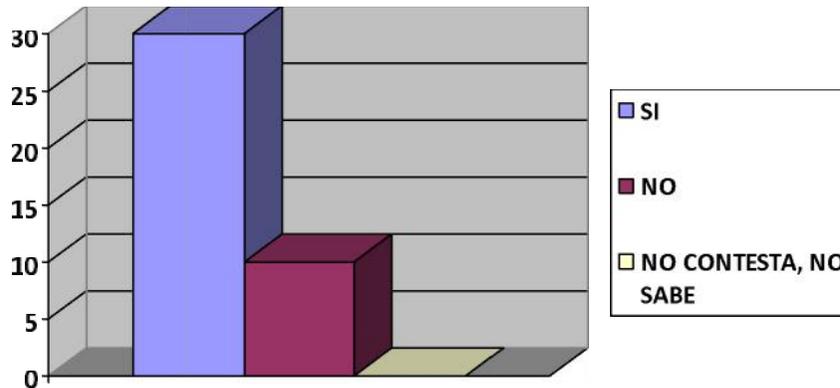
**3.- ¿Considera usted, que los ingresos que se generan en la recaudación tributaria municipal son significativos dentro del presupuesto general del municipio?**

**Cuadro 5**

<b>Ingresos</b>		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	30	75%
NO	10	25%
NO CONTESTA, NO SABE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Cuestionario (2018)**

**Gráfico N° 3**



**Interpretación:** El setenta y cinco por ciento de las personas que participaron en la investigación considera que los ingresos que se generan en la recaudación tributaria municipal SI son significativos dentro del presupuesto general del Municipio.

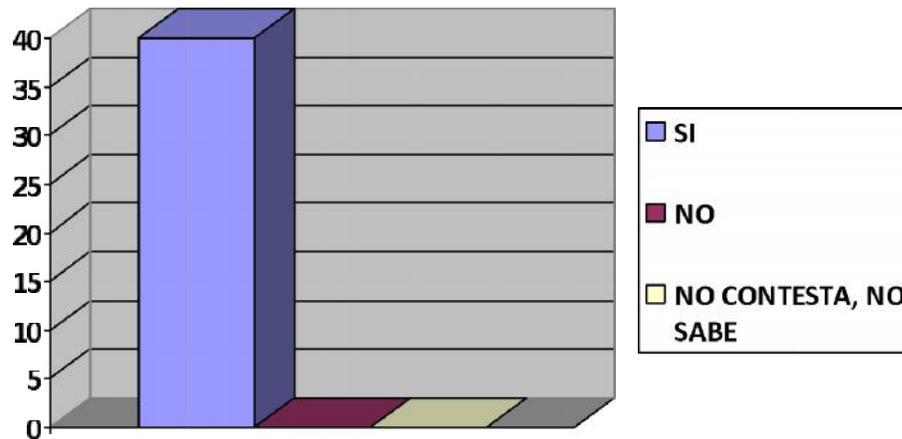
**4.- ¿Considera usted, que existe evasión o elusión tributaria en el Municipio?**

**Cuadro 6**

<b>Evasión o elusión</b>		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	40	100%
NO	0	0%
NO CONTESTA, NO SABE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Cuestionario (2018)**

**Gráfico N° 4**



**Interpretación:** Todas las personas entrevistadas consideran que existe evasión o elusión tributaria en el Municipio

**5.- ¿Sabe usted, si la Alcaldía del Municipio Los Guayos sanciona a los contribuyente que no pagan sus tributos?**

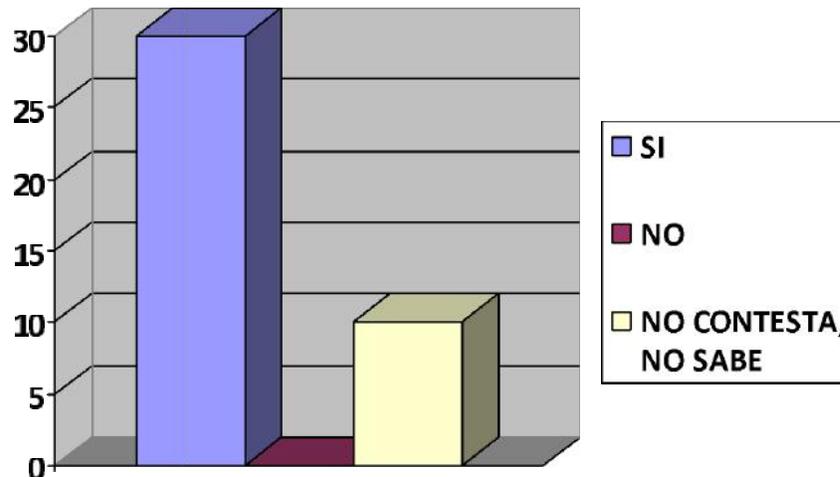
**Cuadro 7**

**Sanción**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	30	75%
NO	0	0%
NO CONTESTA, NO SABE	10	25%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Cuestionario (2018)**

**Gráfico N° 5**



**Interpretación:** El setenta y cinco por ciento de las personas considera que la Alcaldía del Municipio Los Guayos sanciona a los contribuyentes que no pagan sus tributos. Mientras que un veinticinco por ciento no contestó la pregunta.

**6.- ¿Sabe usted, si la Alcaldía del Municipio Los Guayos realiza fiscalizaciones con el fin de determinar los ilícitos tributarios?**

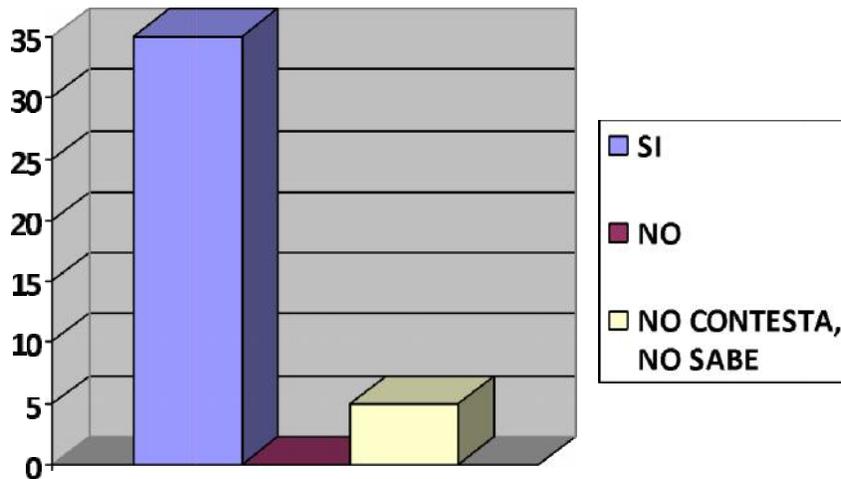
**Cuadro 8**

**Fiscalizaciones**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	35	87,5%
NO	0	0%
NO CONTESTA, NO SABE	5	12,5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Cuestionario (2018)**

**Gráfico N° 6**



**Interpretación:** El ochenta y siete por ciento de las personas considera que la Alcaldía del Municipio Los Guayos realiza fiscalizaciones con el fin de determinar los ilícitos tributarios

**7.- ¿Sabe usted, si la Alcaldía del Municipio Los Guayos proporciona incentivos a los contribuyentes para maximizar la recaudación tributaria?**

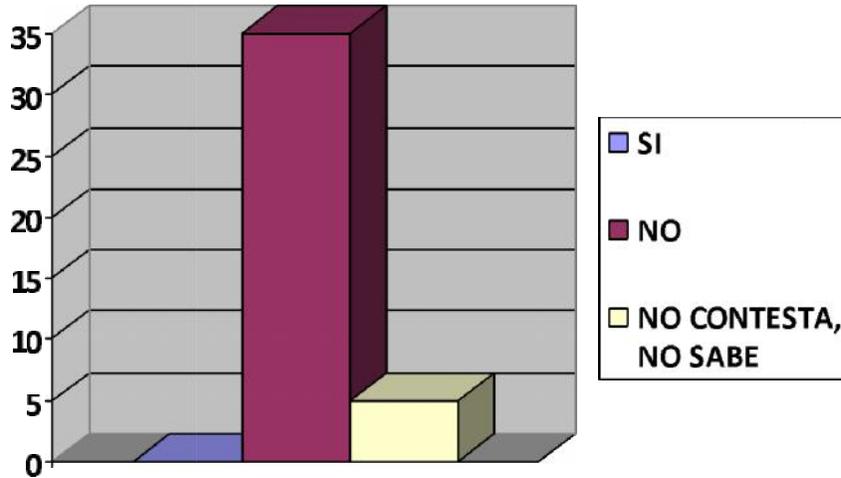
**Cuadro 9**

**Incentivos**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	0	0%
NO	35	87,5%
NO CONTESTA, NO SABE	5	12,5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Cuestionario (2018)**

**Gráfico N° 7**



**Interpretación:** El ochenta y siete punto cinco por ciento de los consultados, consideran que la Alcaldía del Municipio Los Guayos NO proporciona incentivos a los contribuyentes para maximizar la recaudación tributaria.

**8.- ¿Considera usted, que los contribuyentes saben la importancia de los tributos para el Municipio?**

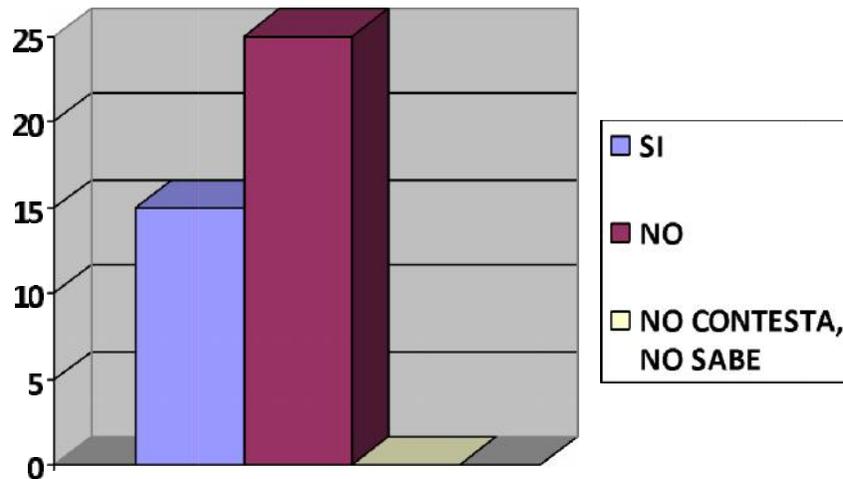
**Cuadro 10**

**Importancia de los Tributos**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	15	37,5%
NO	25	62,5%
NO CONTESTA, NO SABE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Cuestionario (2018)**

**Gráfico N° 8**



**Interpretación:** El sesenta y tres por ciento de los consultados, consideran que los contribuyentes NO saben la importancia de los tributos para el Municipio.

**9 - ¿Considera usted, que en el Municipio se cumplen las metas de recaudación tributaria estimadas?**

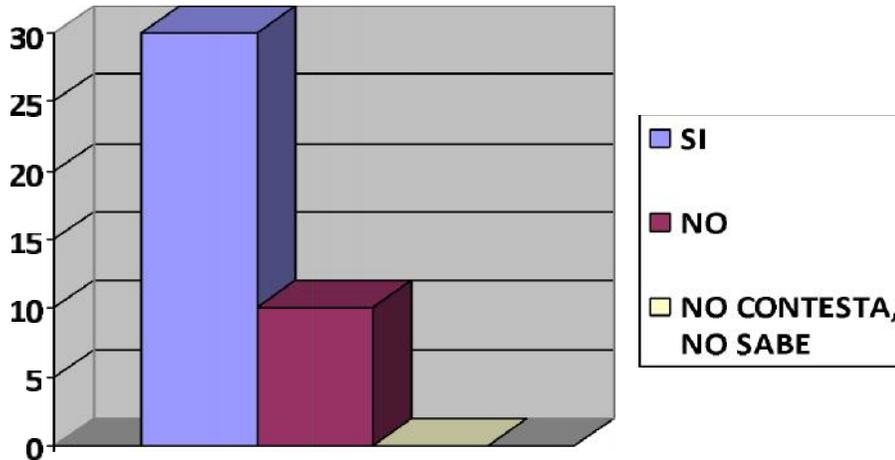
**Cuadro 11**

**Recaudación Tributaria**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	30	75%
NO	10	25%
NO CONTESTA, NO SABE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Cuestionario (2018)**

**Gráfico N° 9**



**Interpretación:** El setenta y dos punto cinco por ciento de las personas entrevistadas consideran que en el Municipio SI se cumplen las metas de recaudación tributaria estimadas.

**10.- ¿Considera usted, que los ingresos provenientes de la recaudación tributaria son invertidos en el municipio?**

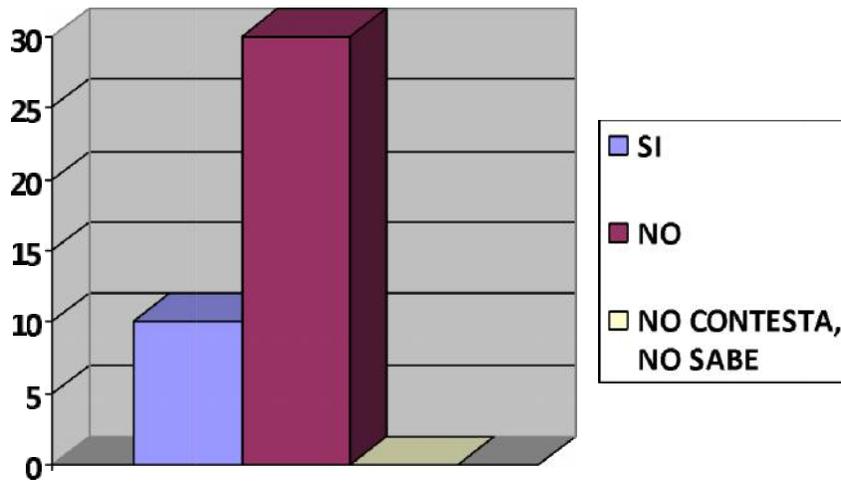
**Cuadro 12**

**Inversión**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	10	25%
NO	30	75%
NO CONTESTA, NO SABE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Cuestionario (2018)**

**Gráfico N° 10**



**Interpretación:** El setenta y cinco por ciento de las personas entrevistadas consideran que los ingresos provenientes de la recaudación tributaria NO son invertidos en el Municipio.

**11.- ¿Considera usted, que el monto establecido para el pago de los tributos es justo en cuanto a su valor?**

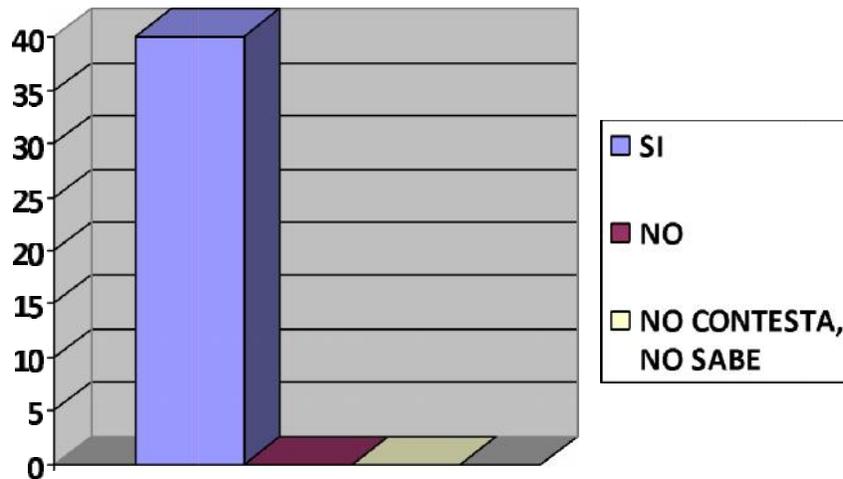
**Cuadro 13**

**Justicia**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	40	100%
NO	0	0%
NO CONTESTA, NO SABE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Cuestionario (2018)**

**Gráfico N° 11**



**Interpretación:** Todas las personas que participaron en la investigación consideran que el monto establecido para el pago de los tributos es justo en cuanto a su valor.

**12.- ¿Considera usted, que el dinero obtenido por la recaudación de los tributos son invertidos en políticas públicas municipales?**

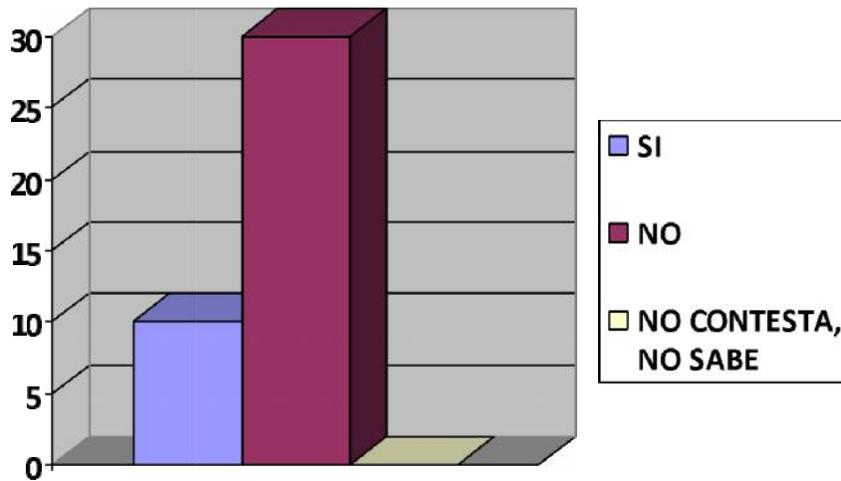
**Cuadro 14**

**Políticas Públicas**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	10	25%
NO	30	75%
NO CONTESTA, NO SABE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Cuestionario (2018)**

**Gráfico N° 12**



**Interpretación:** El setenta y cinco por ciento de las personas que participaron en la investigación consideran que el dinero obtenido por la recaudación de los tributos NO son invertidos en políticas públicas municipales.

**13.- ¿Considera usted, que el dinero obtenido por la recaudación de los tributos ayuda al crecimiento y desarrollo del Municipio?**

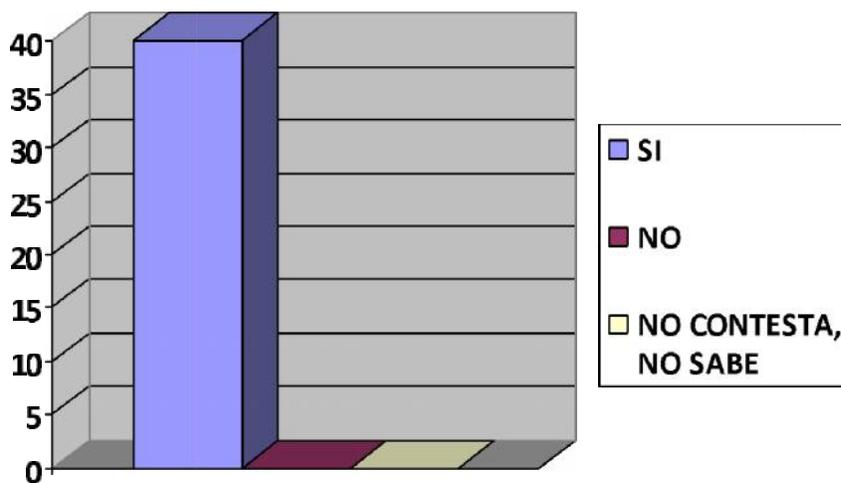
**Cuadro 15**

**Crecimiento**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	40	100%
NO	0	0%
NO CONTESTA, NO SABE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Cuestionario (2018)**

**Gráfico N° 13**



**Interpretación:** El cien por ciento de las personas que participaron en la investigación considera que el dinero obtenido por la recaudación de los tributos ayuda al crecimiento y desarrollo del Municipio

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

La aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos y las observaciones efectuadas durante el proceso de investigación evidenció que:

Los contribuyentes reconocen que el dinero obtenido por la recaudación contribuye al crecimiento y desarrollo del Municipio Los Guayos, sin embargo se muestran desconfiados en cuanto a que los ingresos que percibe la Alcaldía de Los Guayos por concepto de recaudación sean invertidos en Políticas Publicas planificadas para el Municipio o invertidos en beneficio del mismo.

Se observa poca cultura tributaria por parte de los contribuyentes al no realizar voluntaria y oportunamente el cumplimiento de sus deberes tributarios. Estos contribuyentes informaron que la Alcaldía del Municipio Los Guayos impone sanciones y realiza fiscalizaciones a los infractores de la norma tributaria, sin embargo existen contribuyentes que persisten en evadir o eludir el pago del tributo respectivo.

Los encuestados consideran que los ingresos por recaudación tienen un peso significativo en el presupuesto municipal de Los Guayos, a pesar que informan desconocer la importancia de los mismos para el municipio.

Además, los contribuyentes ofrecen información que el monto establecido para el pago de los tributos es justo en cuanto a su valor y consideran que la municipalidad cumple con las metas estimadas de recaudación, sin que se proporcionen incentivos para maximizar dicha recaudación tributaria.

Del mismo modo se rescata de esta investigación, por información suministrada de funcionarios de la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Los Guayos, que reconocen las deficiencias en el sistema de recaudación tributaria, así

como la falta de una adecuada infraestructura. Aportan a esta investigación detalles que determina que la base de datos de contribuyentes no se encuentra actualizada.

Dada esta circunstancia, el ejecutivo debe considerar ventajoso que los contribuyentes consideren la importancia que representan los tributos para el Municipio, además de considerar justo el valor que al momento tiene el monto del pago tributario y que el mismo redunda en el crecimiento y desarrollo del Municipio Los Guayos. Sin embargo, el Gobierno Municipal debe analizar la desventaja que para ellos representa que los contribuyentes consideren que los ingresos por recaudación no están siendo invertidos en el Municipio, aun cuando las metas por recaudación se cumplen anualmente; del mismo modo consideran que estos recursos no son utilizados en Políticas Públicas que beneficien a la comunidad.

### **Recomendaciones**

En función a los resultados obtenidos y a las conclusiones antes señaladas, se recomienda a la Alcaldía Municipal de Los Guayos lo siguiente:

1. Divulgar las normas tributarias a nivel municipal de manera sostenible en el tiempo para generar conciencia tributaria, poniéndolas al alcance de la comunidad para que las entiendan y las cumplan.
2. Los funcionarios municipales deben trabajar conjuntamente para contribuir a la generación de cultura tributaria de manera eficaz, eficiente y económica para así contribuir al desarrollo sostenible del municipio.
3. Informar a la comunidad como es el proceso de recaudación, lo que contribuye a crear confianza tributaria.
4. Efectuar campañas de sensibilización en materia tributaria a través de capacitación, talleres y difusión por las distintas redes sociales.
5. Ofrecer un sitio web para dar información necesaria de los deberes sobre las obligaciones tributarias y su respectiva cancelación.

6. Implementar operativos especiales de recaudación, para el comercio y la comunidad en general.
7. Implementar el pago virtual de los tributos en el municipio, cónsono a una tecnología acorde a los tiempos actuales.
8. Incrementar las fiscalizaciones a través de programas especiales más constantes y extensivos.
9. Desarrollar procedimientos para depurar la data de contribuyentes.
10. Supervisar la puesta en marcha y el oportuno seguimiento de las estrategias.

## **CAPÍTULO VI**

### **LA PROPUESTA**

La siguiente propuesta es el producto de analizar los resultados obtenidos en esta investigación de los cuales se desprende que uno de los elementos principales que influyen para que los contribuyentes del Municipio Los Guayos cumplan con sus obligaciones tributarias es que tengan confianza en el Fisco Municipal.

Al considerar la evasión y elusión del pago de la obligación tributaria como un problema dentro del Municipio, tiene sentido utilizar la confianza como una variable apta para explicarlo. Cuando el ciudadano confía racionalmente en que el Fisco Municipal es capaz de utilizar los ingresos recaudados en el bien colectivo, estará dispuesto a sacrificarse económicamente para apoyar las políticas públicas propiciadas por la Municipalidad, dado que el contribuyente tendría más motivación para confiar en que el dinero que él aporta al Municipio será utilizado de manera útil y eficaz.

La confianza de un ciudadano sobre el Municipio, en el caso del cumplimiento tributario, también dependerá de la justicia de los procedimientos gubernamentales, es decir, el sentimiento de justicia fiscal, desde el punto de vista de la equidad en el nivel de recaudación exigido a las distintas clases sociales, y la correspondencia percibida por el contribuyente entre tributos pagados y servicios públicos percibidos.

En este sentido, se pretende diseñar estrategias para el incentivo de la confianza en la obligación tributaria del contribuyente de la Alcaldía de Los Guayos del estado Carabobo.

#### **Objetivo de la Propuesta**

Brindar estrategias para el incentivo de la confianza en la obligación tributaria del contribuyente de la Alcaldía del Municipio Los Guayos del estado Carabobo, a los

finés de que exista una motivación en el pago de los impuestos inclusive cuando estos tengan buenas probabilidades de evitarlo.

### **Justificación de la Propuesta**

Considerando la poca motivación del contribuyente a pagar sus impuestos y teniendo en cuenta al mismo tiempo que cree tener alguna oportunidad para evadir o eludir su pago a la Hacienda Municipal, con una probabilidad muy baja a ser descubierto y/o sancionado, la presente propuesta se justifica una vez evidenciada en los resultados obtenidos de esta investigación que los contribuyentes del Municipio Los Guayos desconfían que los ingresos recaudados sean invertidos en el Municipio y la Políticas Públicas no están orientadas hacia el bien común de los ciudadanos del Municipio.

Siendo así, esta propuesta apoyará la gestión recaudadora de la Alcaldía Municipal de Los Guayos, para contribuir con unas estrategias que incentiven la confianza en el pago de la obligación tributaria por parte del contribuyente.

### **Análisis de Factibilidad de la Propuesta**

#### **Recursos Humanos**

Se refiere al recurso humano con la capacidad técnica que mantiene en la actualidad la Alcaldía de Los Guayos para llevar a cabo la propuesta. La aplicación de esta propuesta puede perfectamente estar a cargo del personal de la Dirección de Hacienda.

#### **Recursos Financieros**

Con respecto a los recursos financieros, la Alcaldía de Los Guayos cuenta con ingresos propios que le permitirá la puesta en marcha de las estrategias sugeridas en la propuesta, toda vez que no se requiere de grandes inversiones. Sin embargo, en

caso de requerir montos de mayor cuantía, los recursos necesarios estarán sujetos a la disponibilidad presupuestaria.

### **Recursos Materiales**

La propuesta se considera factible, pues se cuenta con los recursos tecnológicos, equipos e instrumentos y no requiere de transformaciones de estructura instalada.

## Diseño de la Propuesta

A continuación se hace referencia a la propuesta en forma esquematizada:

<b>META</b>	<b>TAREA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RECURSOS</b>
Informar a los contribuyentes sobre el proceso de recaudación y el destino de dicha recaudación en el Municipio.	Analizar los medios de difusión disponibles y decidir el más idóneo que genere información masiva.	Diseño para precisar qué, cómo y cuándo se difunde la información.	Recursos propios de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria.
Fomentar el uso de la página web de la Alcaldía y el resto de las redes sociales	Analizar la capacidad tecnológica disponible.	Diseñar una página que permanezca de manera continua y con renovaciones constantes sobre información de interés tributario.	Recursos propios de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria.
Depurar la data y posterior registro de la información actualizada	Analizar la información de los contribuyentes.	Revisar los expedientes que permanecen en los archivos de la Dirección de Hacienda	Recursos propios de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria.
Dictar talleres, campañas, capacitar al personal de la Dirección de Hacienda e informar a los contribuyentes del proceso de recaudación.	Analizar los horarios, medios de difusión y espacio para la implementación de la capacitación.	Diseño de charlas y campañas. Establecer fecha, hora y lugar donde se realizará.	Recursos propios de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria.
Realizar operativos de fiscalización que permitan mejorar la recaudación.	Analizar el cumplimiento de las metas de recaudación estimadas.	Conformación de equipos de fiscales que trabajen en concordancia con el personal de recaudación.	Recursos propios de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria.

## **ANEXOS**

UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA  
CAMPUS BÁRBULA

ALCALDIA DEL MUNICIPIO LOS GUAYOS  
DIRECCION DE HACIENDA

**Instrucciones**

Estimado Lector:

El siguiente cuestionario forma parte de una investigación cuyo objetivo es recabar información necesaria para establecer estrategias para el incentivo de la confianza en la obligación tributaria del contribuyente de la Alcaldía del Municipio Los Guayos. Lea detenidamente cada una de las preguntas y seleccione la opción que considere pertinente; responda las preguntas con la mayor sinceridad posible, la información que ud. suministre será manejada de manera confidencial y será utilizada únicamente para fines investigativos. Marque con una (X) su respuesta en el espacio en blanco. Use bolígrafo para completar este instrumento y seleccione solo una alternativa.

Gracias por su colaboración,

N°	PREGUNTAS	SI	NO	NC/NS
1	¿Considera usted, que los contribuyentes tributarios del Municipio Los Guayos cumplen voluntariamente con el pago de estos?			
2	¿Considera usted, que los contribuyentes tributarios del municipio Los Guayos pagan oportunamente los tributos municipales?			
3	¿Considera usted, que los ingresos que se generan en la recaudación tributaria municipal son significativos dentro del presupuesto general del Municipio?			
4	¿Considera usted, que existe evasión o elusión tributaria en el Municipio?			
5	¿Sabe usted, si la Alcaldía del Municipio Los Guayos sanciona a los contribuyente que no pagan sus tributos?			
6	¿Sabe usted, si la Alcaldía del Municipio Los Guayos realiza fiscalizaciones con el fin de determinar los ilícitos tributarios?			
7	¿Sabe usted, si la Alcaldía del Municipio Los Guayos proporciona incentivos a los contribuyentes para maximizar la recaudación tributaria?			
8	¿Considera usted, que los contribuyentes saben la importancia de los tributos para el Municipio?			
9	¿Considera usted, que en el Municipio se cumplen las metas de recaudación tributaria estimadas?			
10	¿Considera usted, que los ingresos provenientes de la recaudación tributaria son invertidos en el municipio?			

11	<b>¿Considera usted, que el monto establecido para el pago de los tributos es justo en cuanto a su valor?</b>			
12	<b>¿Considera usted, que el dinero obtenido por la recaudación de los tributos son invertidos en políticas públicas municipales?</b>			
13	<b>¿Considera usted, que el dinero obtenido por la recaudación de los tributos ayuda al crecimiento y desarrollo del Municipio?</b>			

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Balestrini, M*(2006) Como se elabora el proyecto de investigación, servicios editorial.
- Bosca, L. (2001) Guía práctica para el desarrollo de proyectos y trabajos especiales. Publicación Interna. Guacara-Venezuela.*
- Carranza, Luis (2006). Derecho tributario. Legis. Venezuela.*
- Código Orgánico Tributario (2014) G.O. N°6.152 Extr del 18/11/2014.*
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000). G.O. N° 5.453 Extr.*
- Fernández, M., Morales, J., Párraga, J. y otro (2006). Estudio de Derecho, democracia y Galantismo en Venezuela.*
- Flores (2011), "Programa dirigido a fomentar la cultura tributaria para la recaudación de tributos nacionales de los contribuyentes especiales del Municipio Valencia del Estado Carabobo" Universidad de Carabobo.*
- González (2011), "Lineamientos estratégicos para fomentar cultura tributaria de la recaudación de impuestos municipales a través de la autoliquidación en línea vía portal web en la Alcaldía del Municipio Valencia", Universidad de Carabobo.*
- Jove, S. (2017). Impacto del nivel de cultura tributaria en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los trabajadores independientes del sector odontológico de Distrito de Cerro Colorado Arequipa 2016. Universidad Católica San Pablo. Perú.*
- Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010).*
- Luna (2012), "Propuesta para incorporar competencias en materia tributaria a la Dirección de Administración y Finanzas Central de la Universidad de Carabobo para optimizar su gestión en función de incentivar la cultura tributaria de la comunidad universitaria" Universidad de Carabobo.*
- Montaño, C. (2016) La moral tributaria y la confianza fiscal en nuestra sociedad. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. Colombia.*
- Moya, Edgar (2006). Elementos de Finanzas Publicas y Derecho Tributario. Mobilibros. 5ta Edición. Venezuela.*
- Obermeister (2003), "Medidas concretas para incrementar la cultura tributaria en Venezuela y disminuir la evasión fiscal" Universidad de Central de Venezuela.*
- Palacio, L. (1996). Tributación Municipal en Venezuela I. PH Editorial C.A.*

Sanmiguel, Efrain (2005). Diccionario de Derecho Tributario. Lizcalibros C.A. 1ra Edición. Caracas- Venezuela.

Prieto (2008), *“Ilícitos tributarios más frecuentes detectados por la administración tributaria en el Municipio Cabimas (Plan Evasión Cero)”* Universidad del Zulia

UJAP, Normas para la elaboración y presentación de los anteproyectos, proyectos y trabajos de grado. Profesores Mijares Héctor y García Luis. Valencia, 2007.

UPEL, *Manual de Trabajos de Grado*. Fondo Editorial UPEL. 1ra Reimpresión 2005.

WWW.Diccionarioabc.com