



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



**PROPUESTA DE LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS QUE OPTIMICEN LA
RECAUDACION TRIBUTARIA CON BASE EN LA TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION Y COMUNICACION (TIC) CASO DE ESTUDIO: ALCALDIA
DEL MUNICIPIO JUAN JOSÉ MORA DEL ESTADO CARABOBO**

Autor:

Bolívar Willian Jesús

C.I. 7.045.249

Bárbula, febrero de 2019



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



**PROPUESTA DE LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS QUE OPTIMICEN LA
RECAUDACIÓN TRIBUTARIA CON BASE EN LA TECNOLOGÍA DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) CASO DE ESTUDIO: ALCALDÍA
DEL MUNICIPIO JUAN JOSÉ MORA DEL ESTADO CARABOBO**

Tutor Metodológico
Doctor Leonardo Villalba

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Área de Estudios de Postgrado
Especialización en Gerencia Tributaria
Campus Bárbula
Por: Doctor Leonardo Villalba

C.I. 7.042.292

Bárbula, febrero de 2019



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



**PROPUESTA DE LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS QUE OPTIMICEN LA
RECAUDACIÓN TRIBUTARIA CON BASE EN LA TECNOLOGÍA DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) CASO DE ESTUDIO: ALCALDÍA
DEL MUNICIPIO JUAN JOSÉ MORA DEL ESTADO CARABOBO**

Tutor Académico:

Prof. Nohelia Durán

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Área de Estudios de Postgrado
Especialización en Gerencia Tributaria
Campus Bárbula
Por: Prof. Nohelia Durán

C.I. 7.135.386

Bárbula, febrero de 2019



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



ACTA DE PRESENTACION PÚBLICA DEL TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

En atención a lo dispuesto en los artículo 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 LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS QUE OPTIMICEN LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA CON BASE EN LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) EN LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO JUAN JOSÉ MORA DEL ESTADO CARABOBO.

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

BOLÍVAR, WILLIAN, J.

C.I. N° 7.045.249

Realizado bajo la tutoría del (la) **PROF.DURÁN, P. NOHELIA.** titular de la cédula de identidad N° 7.135.386.

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

En Bárbula al 01 días del mes de Octubre de 2019.

Nohelia Duran
Prof. Durán, P. Nohelia (PRESIDENTE)

C.I. N° 7.135.386

Fecha 01/10/2019

[Firma]
Prof. Rojas, R. Roberto, A.

C.I. N° 5.376.023

Fecha 01/10/2019



[Firma]
Prof. Chacín, Lucinda.

C.I. N° 8730.502

Fecha 01/10/2019



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 LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS QUE OPTIMICEN LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA CON BASE EN LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) EN LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO JUAN JOSÉ MORA DEL ESTADO CARABOBO.”** presentado por Lcdo. Bolívar. Willian, J. titular de la cédula de identidad N° 7.045.249, 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 01 del mes de Octubre de 2019.

Nombre y Apellido	C.I.	Firma
<u>Nohelia Duran</u>	<u>V-7.135.386</u>	<u>Nohelia Duran</u>
<u>Roberto F. Rojas R</u>	<u>V-5.376.023</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Secunda Chacón</u>	<u>V-8730.502</u>	<u>[Firma]</u>

Bárbula, Octubre de 2019

DEDICATORIA

Dedico este logro

.....A mi madre Teolinda Bolívar, que desde el cielo guía mis pasos

.....A Yenny Bermúdez la madre de mis hijos, excelente compañera quien me motiva a diario para que siga enriqueciendo mis conocimientos.

.....A mis hijos: Shamir, William, Jeswill, Nailliu y a mi bebecito Yenwill; mis grandes tesoros.

.....A todos mis hermanos.

.....A mis amigos

AGRADECIMIENTO

Al Padre Supremo, la gran energía que lo es todo, creador del universo, quien me cubre con su manto.

A la Universidad de Carabobo por darme la oportunidad de prepararme.

A la Alcaldía del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo por su apoyo.

Al Profesor Dr. Leonardo Villalba, tutor Metodológico de este trabajo de grado, quien gracias a su apoyo orientó su realización.

A la profesora Nohelia Durán, tutora Académica, quien con su gran tino direccionó mi investigación.

A los Órganos de Control Fiscal del estado Carabobo, quienes fortalecieron mi pasión por el trabajo.



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



PROPUESTA DE LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS QUE OPTIMICEN LA
RECAUDACIÓN TRIBUTARIA CON BASE EN LA TECNOLOGÍA DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) CASO DE ESTUDIO: ALCALDÍA
DEL MUNICIPIO JUAN JOSÉ MORA DEL ESTADO CARABOBO

Autor: Lic. Willian Bolívar
Tutor: Doctor Leonardo Villalba
Fecha: febrero de 2019

RESUMEN

La investigación que se presenta a continuación tuvo como finalidad Proponer lineamientos estratégicos, para optimizar la recaudación tributaria con base en la tecnología de la información y comunicación (tic), en la alcaldía del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo, el diseño utilizado en la investigación fue de campo, las variables observadas en el ambiente donde se desenvuelven y se aplicó un análisis detallado de las acciones de las mismas, tipo de estudio de carácter descriptivo, con apoyo bibliográfico, donde la población y la muestra estuvo conformada por el personal de la Dirección de Hacienda Municipal, adscritos a la Alcaldía del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo. Se aplicó un cuestionario a 10 actores claves (funcionarios) con cinco (5) alternativas (**A: Totalmente de Acuerdo-B: Parcialmente de Acuerdo-C: Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo-D: Parcialmente en Desacuerdo-E: Totalmente en Desacuerdo**). En base a los resultados de la investigación se concluye que los funcionarios consideran que el procedimiento de recaudación es deficiente por múltiples factores entre los cuales se distinguen: Ausencia de sistemas informáticos en línea para la autoliquidación y recaudación de los tributos municipales vía web, que permitan una efectiva y oportuna obtención de recursos por actividades propias y fallas en el mecanismo de fiscalización.

Descriptores: Tecnología, Información, Comunicación, Tributos.



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



**PROPOSAL OF STRATEGIC GUIDELINES THAT OPTIMIZE THE TAX
COLLECTION BASED ON INFORMATION AND COMMUNICATION
TECHNOLOGY (ICT) CASE STUDY: MAYOR OF THE MUNICIPALITY
JUAN JOSÉ MORA DEL ESTADO CARABOBO**

Author: Lic. Willian Bolívar
Tutor: Doctor Leonardo Villalba

Date: February 2019

ABSTRACT

The purpose of the research presented below was to propose strategic guidelines to optimize tax collection based on information and communication technology (tic), in the municipality of Juan José Mora Municipality of Carabobo state, the design used in the field research, the variables observed in the environment where they are developed and a detailed analysis of their actions was applied, type of study of a descriptive nature, with bibliographic support, where the population and the sample consisted of the personnel of the Directorate of the Municipal Treasury, attached to the Mayor's Office of the Juan José Mora Municipality of the Carabobo State. a questionnaire was applied to 10 key actors (officials) with five (5) alternatives (A: Strongly Agree-B: Partially Agree-C: Neither Agree nor Disagree-D: Partially Disagree-E: Strongly Disagree). Based on the results of the investigation, it is concluded that the officials consider that the collection procedure is deficient due to multiple factors, among which are the following: Absence of on-line computer systems for the self-assessment and collection of municipal taxes via the web, which allow an effective and timely obtaining of resources for own activities and failures in the inspection mechanism.

Descriptors: Technology, Information, Communication, Taxes.

CONTENIDO	PAG.
Contenido	10
Índice de Gráficos y Tablas	11
Introducción	12
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	14
Objetivos de la Investigación	18
Objetivo General	18
Objetivos Específicos	18
Justificación	19
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes	22
Bases Teóricas	30
Bases Legales	51
Definición de Términos Básicos	53
CAPTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Tipo y Diseño de Investigación	56
Método de la Investigación	57
Población y Muestra	58
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	58
Validez y Confiabilidad	60
Técnicas de Análisis y Presentación de la Información	62
CAPITULO IV	
Análisis e interpretación de los Resultados	63
CAPÍTULO V	
Propuesta	73
Conclusiones	79
Recomendaciones	83
Lista de Referencias	85
Anexos	87

INDICE DE GRÁFICOS	PAG
Gráfico 1 Diagnostico del proceso actual para la recaudación de los impuestos Municipales que presenta la Alcaldía del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo	63
Gráfico 2 Identificación de las características, debilidades y fortalezas del proceso de recaudación de impuestos municipales.	65
Gráfico 3 Determinación del efecto que causa en la arcas municipales y los contribuyentes, los mecanismos actuales, utilizados para la recaudación de los tributos en la Alcaldía del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo.	68
Grafico 4 Elaboración estrategias con base en la tecnología de la información y comunicación (tic) que permitan incrementar la recaudación de los impuestos municipales del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo	70

ÍNDICE DE TABLAS	PÁG.
Tabla 1 Cuestionario aplicado para diagnosticar el proceso actual para la recaudación de los impuestos Municipales que presenta la Alcaldía del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo	62
Tabla 2 Cuestionario aplicado para identificar las características, debilidades y fortalezas del proceso de recaudación de impuestos municipales	64
Tabla 3 Cuestionario aplicado para Determinar el efecto que causa en la arcas municipales y los contribuyentes, los mecanismos actuales, utilizados para la recaudación de los tributos en la Alcaldía del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo	67
Tabla 4 Cuestionario aplicado paraElaborar estrategias con base en las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) que permitan incrementar la recaudación de los impuestos municipales del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo	69

INTRODUCCIÓN

La necesidad cada vez mayor de recursos ha hecho que las municipalidades, como sujetos activos del tributo, hayan tenido la pretensión de ampliar la cobertura de su potestad tributaria mediante la implementación, de ciertos procesos que pudieran favorecerles respecto a sus posibilidades de incrementar su recaudación, situación que ha dado lugar a muchos conflictos con los contribuyentes, que la jurisprudencia ha debido resolver con la respectiva fijación de los alcances jurídicos de los Sistemas de Tributación Municipal.

En el ámbito Municipal de los tributos que por mandato legal se recauda, el de más proporción y que genera mayor ingreso en la Alcaldía del municipio Juan José Mora del estado Carabobo es el Impuesto a las Actividades Económicas de Industria, Comercio, o de índole similar, siguiéndole en importancia por las cantidades que representan: el impuesto sobre Inmuebles Urbanos, Publicidad, Vehículos y Espectáculos Públicos.

La presente investigación trata acerca de la recaudación tributaria con base en la Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) en la Alcaldía del municipio Juan José Mora del estado Carabobo, con la misma se pretende establecer estrategias que coadyuven en el incremento de la recaudación de los tributos en el Municipio, basado en el desarrollo e implementación de sitios web, acompañados de sistemas y herramientas tecnológicas para incorporarlas a todo los procesos de recaudación tributaria, desde que nazca la obligación (causación), el proceso de cuantificación (liquidación) hasta la materialización del cobro (recaudación). Su importancia radica en que se da a conocer el comportamiento del sistema tributario en el Municipio, la eficiencia del personal en su manejo y los niveles de

recaudación, lo que permitió formular recomendaciones que hagan más eficiente esta labor en el referido Municipio, como también servir de referencia a otros municipios para el mejoramiento de su gestión tributaria.

Se estructuró en cinco (05) capítulos, de la manera siguiente:

- En el primer Capítulo se planteó el problema, formulación de objetivos generales, específicos y la justificación de la investigación.
- El segundo Capítulo, es el marco teórico de la investigación, contiene los antecedentes de la investigación bases teóricas que se relacionan con la recaudación de los impuestos y las tecnologías de información aplicables, así como bases legales que fueron utilizadas.
- En el tercer Capítulo, se aborda el marco metodológico, se definió el tipo y diseño de la investigación, el método utilizado, la población y muestras, las fuentes utilizadas para la obtención de la información.
- En el cuarto Capítulo, se analiza e interpretan los resultados de la aplicación de los instrumentos, como son: el cuestionario y la entrevista, que permiten cumplir con los objetivos formulados.
- En el quinto Capítulo se presentan la propuesta, las conclusiones y recomendaciones de la investigación, culminando con el listado de referencias y los anexos que fundamentan la misma.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Planteamiento del Problema:

La globalización de la economía, como proceso multiforme y de gran alcance en la actualidad, determina exigencias que inciden drásticamente sobre las estructuras organizativas de las empresas e impactan directamente e indirectamente en su desempeño. De igual manera la sociedad de la información en general y las tecnologías en particular, inciden de manera significativa a todo nivel, en los procesos de cambio de las organizaciones. Por tanto, se va asimilando una nueva cultura que se conforma y conlleva muchas veces a importantes esfuerzos de formación, de adaptación y de “desaprender” muchas cosas que ahora se “hacen de otra forma” o simplemente a reconvertir aquellos procesos que requieren ser transformados.

La economía, caracterizada por la utilización estratégica de la tecnología de información y las comunicaciones en un entorno globalizado, requiere capacidades para lograr el éxito competitivo tanto en empresas manufactureras como en Organismos Públicos. En este orden de ideas, la Administración Pública enfrenta el desafío de optimizar su desempeño utilizando como estrategia la calidad de sus servicios; las nuevas fuerzas de cambio en los mercados están llevando a las organizaciones a investigar las mejores formas para ofrecer un servicio público de calidad y adecuarlas a las exigencias de las normas que las regulan y les imponen, así como, adecuar su estructura organizativa a tales requerimientos.

Se vive un período de alta exigibilidad de tipo legal por parte de los organismos rectores, en la cual las organizaciones públicas con mayor desempeño serán aquellas alineadas con los cambios estratégicos.

Al mejorar los sistemas de información, se ha dado respuesta a la cada vez mayor necesidad de disponer de información destinada a la toma de decisiones, lo cual, ha posibilitado la aparición y la evolución de nuevas herramientas de planificación y gestión; estas herramientas deben permitir por un lado, identificar cuáles son las estrategias que se deben seguir para alcanzar un alto desempeño de la empresa, y por el otro, expresar dichas estrategias en objetivos específicos cuyo logro sea medible a través de un conjunto de indicadores de desempeño del negocio, en un proceso de transformación para adaptarse a las exigencias de un mundo dinámico y cambiante.

La tecnología de información no sólo ayuda a realizar mejor el trabajo, sino también hace posible la implantación completa de nuevos procesos impensables anteriormente, rompiendo todas las reglas. La tecnología de información prueba que el trabajo puede hacerse de manera muy distinta a como se está acostumbrado a hacerlo, facilitando el desarrollo y aplicabilidad del registro, liquidación y recaudación de los tributos municipales.

En este sentido Daft (2011) señala:

La evolución de la tecnología de información, el gerente de primera línea se preocupa por los problemas bien definidos acerca de aspectos operativos y los acontecimientos pasados. La alta gerencia, por el contrario, aborda en su mayor parte los aspectos inciertos y ambiguos, como estrategia y planeación. Debido a que los sistemas de tecnología de la información basados en la computadora se han vuelto cada vez más complejos, las aplicaciones han aumentado para apoyar la coordinación, el control y la toma

de decisiones de la gerencia acerca de problemas complejos e inciertos. (p. 296)

El presente trabajo se orientó a determinar los mecanismos para que la Administración Tributaria Municipal adopte planes estratégicos que coadyuven a mejorar su eficiencia y eficacia a fin de que exista simplicidad administrativa, para que el contribuyente se beneficie en lo referente a la disminución de información que debe presentar, disminuyendo sus costos y tiempos e incremente la recaudación, en forma muy particular analizar la aplicación de planes estratégicos alineados a la tecnología de información y las comunicaciones, que garantice un eficiente manejo de la Institución, con apego a los lineamientos y normativas legales establecidas.

Particularmente, en el Municipio Juan José Mora del Estado Carabobo, la Dirección de Hacienda Municipal se encarga de regular y organizar la gestión tributaria del municipio para el control y transparencia de las operaciones de recaudación tributaria. Las políticas de esta dependencia tienen como finalidad la creación de herramientas eficientes de recaudación como instrumento promotor del desarrollo económico y social, a través de la generación de ingresos propios, y una de esas fuentes de ingresos propios son los tributos municipales.

Sin embargo, de acuerdo a información suministrada por funcionarios de la Dirección de Hacienda Municipal, el Municipio Juan José Mora del Estado Carabobo es financiado principalmente por el situado constitucional transferido por el gobierno central, generando una dependencia extrema, aun cuando es una fuente de recursos sobre la cual el municipio no tiene control, pues el monto transferido depende de las circunstancias económicas y políticas, y por tanto, suscita incertidumbre en la disponibilidad financiera de la entidad. Tal situación obedece a que el Municipio, actualmente, tiene un

deficiente sistema de administración tributaria, por la no implementación de estrategias para fortalecer esta área.

Estas carencias han dificultado la implementación de sistemas efectivos de fiscalización, recaudación y control de cumplimiento de las obligaciones tributarias y lejos de promover la descentralización, cada día fomenta la centralización, lo cual podría generar inconvenientes en la situación financiera de la municipalidad; además, dada la crisis económica actual es muy importante optimizar la generación de ingresos propios. Por consiguiente, resulta vital consolidar el área tributaria del municipio, pues coadyuvaría a la obtención de ingresos propios, minimizando la dependencia con el Situado Constitucional y fortaleciendo el autosostenimiento del municipio.

Cabe destacar que ahora más que nunca la clave del éxito y la excelencia organizacional se centra en la forma y manera de planificar las actividades con énfasis en la creación de instrumentos tecnológicos que apunten tal determinación, como estrategia que permita desarrollar la gestión de las actividades de causación, liquidación y cobranza de los tributos municipales, que creen el valor para la organización; dentro de un concepto moderno de administración tributaria que responda a las necesidades que tiene el municipio de mejorar sustancialmente el sistema tributario, atacando a fondo los altos índices de evasión, elusión y defraudación fiscal, mediante la automatización y actualización de todas las tareas tributarias, por lo que vale la pena plantearse las siguientes interrogantes:

1. ¿Cómo se puede optimizar la recaudación tributaria, en la Alcaldía del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo, utilizando como

herramienta estratégica las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)?

2. ¿Qué factores del entorno e internos, debe tomar en cuenta la Administración Municipal para lograr ese objetivo?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer lineamientos estratégicos, para optimizar la recaudación tributaria con base en la Tecnología de la Información y Comunicación (TIC), en la alcaldía del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo.

Objetivos específicos

1. Diagnosticar el proceso actual para la recaudación de los impuestos Municipales que presenta la Alcaldía del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo.
2. Analizar las características, debilidades y fortalezas del proceso de recaudación de impuestos municipales.
3. Determinar el efecto que causa en la arcas municipales y los contribuyentes, los mecanismos actuales, utilizados para la recaudación de los tributos en la Alcaldía del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo
4. Elaborar estrategias con base en la Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) que permitan incrementar la recaudación de los impuestos municipales del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo

Justificación

El desarrollo de una investigación que tenga como propuesta de estudio el tema de la recaudación de tributos municipales referente a lineamientos estratégicos en base a las TIC, la dota de actualidad y la ubica dentro de un universo en formación que nos arropa, como lo es el desempeño de los trámites administrativos bajo un ambiente virtual, en particular por las deficiencias en los procesos de recaudación de impuestos en Venezuela, por lo tanto el presente estudio contribuye a solventar las dificultades presentes en una institución pública municipal, pudiéndose aplicar a otras alcaldías del territorio nacional.

En la investigación se promueve el nuevo papel que desarrollan en la actualidad las alcaldías en el ámbito nacional, particularmente a raíz de la descentralización, para lo cual deben optimizar los procesos y establecer estrategias bien estructuradas que les permita manejar de la mejor manera los fondos obtenidos por recaudación de tributos, por otra parte, la propuesta de estrategias basadas en la Tecnología de Información y Comunicación (TIC) afectara positivamente al contribuyente, por cuanto visualizará el orden y control eficiente que muestre el proceso de recaudación de los impuestos, sin verlos como un proceso desorganizado, difícil y con trámites complicados y confusos que patrocinan la evasión. Además al mejorar la recaudación y su proceso mejorará también la imagen de la gestión de la Alcaldía y la concientización de los derechos y obligaciones de los contribuyentes.

La presente investigación, en consecuencia, pretende determinar la aplicabilidad de una **PROPUESTA DE LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS QUE OPTIMICEN LA RECAUDACION TRIBUTARIA CON BASE EN LA TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACION (TIC) CASO DE ESTUDIO: ALCALDIA DEL MUNICIPIO JUAN JOSÉ MORA DEL ESTADO CARABOBO** que permita a la alta Gerencia encaminarla hacia el cumplimiento de las exigencias establecidas en la plataforma jurídica que lo regula, así mismo, este trabajo constituirá una guía a otras instituciones que pretendan usar la **planificación estratégica, para optimizar la recaudación tributaria con base en la Tecnología de la Información y Comunicación (TIC)** como herramienta de gestión en la función pública.

En este sentido, esta investigación está alineada con las directrices emanadas de la dirección de investigación y producción intelectual adaptadas a la **ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA** de la Universidad de Carabobo, específicamente con la línea de investigación **“MEGA TENDENCIAS TRIBUTARIA” en su línea operativa de “Gestión Tributaria Local”**, ambas adscritas al Centro de Investigación y Desarrollo de las Tendencias y la Cultura Tributaria (CIDTCT) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, por tal razón, su utilidad se sustenta en la oportunidad que representa como fuente de información bibliográfica para posteriores trabajos de investigación, circunscritos a la temática de la Tributación Municipal y Planificación Estratégica Pública, los sistemas de información gerenciales, agregando valor al campo académico, toda vez, que da origen a una fuente de información que nutrirá el acervo bibliográfico e intelectual de la Universidad de Carabobo.

Conforma también un crecimiento importante en los conocimientos del autor ya que se transforman en elementos metodológicos que se pueden llevar a la práctica dentro del ámbito laboral, permitiendo innovar, desarrollar y apalancar los procesos medulares en el área de gestión en la organización y la adecuación de la estructura organizacional a los nuevos paradigmas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Antecedentes de la Investigación:

Los antecedentes de la investigación están referidos a la revisión de documentos contentivos de estudios, que directa e indirectamente mantienen relación con el proyecto de investigación, en esta parte de la investigación se presenta en forma resumida, una sinopsis de trabajos de investigación que han sido desarrollados en los últimos años y cuyos hallazgos, conclusiones y formulaciones teóricas sirven de reseña y tienen relación con la presente investigación.

En este sentido, al referirse a la revisión de la literatura correspondiente al marco teórico, Hernández R, Fernández y Baptista (2008) señalan:

La revisión de literatura consiste en detectar, consultar y obtener la bibliografía y otros materiales que sean útiles para los propósitos del estudio, de donde se tiene extraer y recopilar la información relevante y necesaria que atañe a nuestro problema de investigación. Esta revisión debe ser selectiva, puesto que cada año en diversas partes del mundo se publican miles de artículos en revistas, periódicos, libros y otras clases de materiales en las diferentes áreas del conocimiento.(p. 55)

Los estudios referentes a los **LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS, PARA OPTIMIZAR LA RECAUDACION TRIBUTARIA CON BASE EN LA TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN (TIC)** se encuentran en un estadio de bajo estudio, pocas son las investigaciones que

se han realizado sobre esta temática, debido a que es una nueva forma de Gerenciar que se está imponiendo con fuerza en países desarrollados como los del continente europeo y en América del norte y está emergiendo en países en vías de desarrollo como Venezuela de una forma muy intermitente; y que debe su aparición al proceso de Globalización aunado a los avances tecnológicos de las telecomunicaciones y la información.

En este orden de ideas se muestran algunos trabajos que enfocan ciertos criterios y perspectivas relacionados, tanto directa como indirectamente con el tema objeto de estudio, que sustentará los elementos teóricos de referencia para el desarrollo de la investigación: Entre estas investigaciones, se mencionan las siguientes:

Internacionales:

Rodríguez (2018)“GOBIERNO ABIERTO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL PORVENIR, 2017”, TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE Magister en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Perú. La investigación se desarrolló con el propósito de determinar la influencia del gobierno abierto en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017. El tipo de estudio es no experimental, el diseño de estudio es correlacional causal y el método de investigación aplicado fue el hipotético-deductivo.

En valor aportado por la presente investigación se sustenta en los resultados obtenidos donde además de establecer como eje transversal de la política nacional de modernización de la gestión pública garantizando y promoviendo la participación activa y colaboración de la ciudadanía, plantea realizar una gestión de cobranza más adecuada y legal posible, con la

finalidad de lograr objetivos, metas y resultados en pro de mejorar la calidad de vida de la población, enmarcado en un camino que permita lograr una gestión administrativa municipal eficiente, transparente y responsable.

Pérez (2017)“EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS”, Tesis para optar al Título de Magister en Administración Tributaria en el Instituto de Altos Estudios Nacionales Universidad de Postgrado del estado Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, el propósito del trabajo está enfocado al análisis del Gobierno Electrónico y al cumplimiento de las Obligaciones Tributarias, mediante el estudio de las variables, en donde se determinó los parámetros requeridos para constituir un Gobierno Electrónico aplicado a la Administración Tributaria. El enfoque investigativo del presente trabajo, será principalmente cualitativo, el estudio se basa en la Investigación documental, Investigación de campo.

En valor aportado por la presente investigación se basa en los resultados donde se concluye que los factores que impiden la adopción de un sistema en línea (Gobierno Electrónico) es el factor tecnología, en vista de que en la actualidad las demás instituciones públicas poseen sistemas tecnológicos inferiores al que cuenta la Administración Tributaria, las personas que a veces se resisten al cambio, las políticas públicas que no han impulsado de manera correcta el GE, aspectos normativos, aspectos económicos y los procesos que no están bien definidos con ideas claras a donde se quiere llegar. El uso adecuado de las TIC en el ámbito público no es una tarea trivial, no sólo por las complejidades propias de este sector y por las cuantiosas inversiones que habitualmente involucran los proyectos, sino también por los radicales impactos que producen hacia los beneficiarios la ciudadanía y las empresas.

Lecaros (2017)“LA CULTURA TRIBUTARIA Y SUS EFECTOS EN LA RECAUDACIÓN FISCAL PROVENIENTE DE MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, PERIODO 2017” Trabajo de Grado para optar el grado de Maestro en Política Fiscal y Tributación, UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA, NUEVOS TIEMPOS, NUEVAS IDEAS, ESCUELA DE POSGRADO Dr. Luis Claudio Cervantes Liñán, el objetivo general del trabajo de investigación fue demostrar si la cultura tributaria tiene efectos en la recaudación fiscal proveniente de micro y pequeñas empresas, periodo 2017, el tipo de investigación fue explicativo y el nivel aplicativo; método y diseño, expost facto o retrospectivo, con relación a la población objeto de estudio estuvo constituida por las MYPES formales a nivel Lima-Callao y la muestra fue de 384 gerentes y 384 empleados con un muestreo probabilístico de probabilidad del 95% de confianza y con un margen de error de 5%.

El aporte a nuestra investigación radica en la demostración de la misma, en cuanto a que la cultura tributaria, tiene efectos significativos en la recaudación fiscal.

Nacionales:

Solis (2013) “PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN MATERIA DE IMPUESTOS SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS (ESTUDIO DEL CASO ALCALDÍA DEL MUNICIPIO JULIÁN MELLADO DEL ESTADO GUÁRICO)”, Trabajo de Grado para Optar al Título de Especialista en Finanzas Públicas, Universidad Católica Andrés Bello, el objeto de la misma fue el análisis del proceso de recaudación del impuesto a las actividades económicas de industria, comercio, servicio o de índole similar en el municipio Julián Mellado del

estado Guárico, la presente investigación, se realizó con un diseño de campo de tipo evaluativo, se utilizó un conjunto de observaciones documentos y cuestionarios de 23 Ítems, aplicados a 4 funcionarios adscritos a la oficina de Rentas Municipales de esa Alcaldía, por lo tanto fue una muestra censal.

El aporte de esta investigación se basa en la conclusión de la misma, por cuanto se determinaron deficiencias en la recaudación, producto de inexistencias de manuales, de funciones y procedimientos referentes a las actividades referentes al proceso de recaudación, no presentan divisiones o unidades encargadas en las funciones de recaudación, fiscalización, además que no ofrecen orientaciones a los contribuyentes.

Carly (2011) **“SISTEMA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN MATERIA DE IMPUESTO SOBRE LAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS DE INDUSTRIA, COMERCIO, SERVICIO E ÍNDOLE SIMILAR: (Caso: Alcaldía del Municipio Colón del Estado Zulia)”** Trabajo de Grado para Optar al Título de Especialista en Ciencias Contables, Mención Tributos Área Rentas Internas, UNIVERSIDAD DE LOS ANDES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES POSTGRADO EN CIENCIAS CONTABLES MENCIÓN RENTAS INTERNAS, el objetivo de la investigación fue el análisis del proceso de recaudación del impuesto a las actividades económicas de industria, comercio, servicio o de índole similar en el municipio Colón del estado Zulia, la presente investigación, se realizó con un diseño de campo de tipo evaluativo, se utilizó un conjunto de observaciones de documentos y cuestionarios de 24 ítems, aplicados a 6 funcionarios adscritos a la dirección de hacienda de esta alcaldía, los cuales constituyeron el universo en estudio y, por tanto fue una muestra censal.

El aporte a nuestra investigación se basó en la propuesta de implementar un sistema de recaudación, para que se mejore el proceso, así como de ofrecer orientaciones a los contribuyentes.

Guerrero (2010) **“ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA TRIBUTARIA COMO FUENTE DE INGRESOS PROPIOS EN EL MUNICIPIO TOVAR DEL ESTADO MÉRIDA”**, trabajo de Grado para Optar al Grado de Especialista Técnico en Tributos de la Universidad de Los Andes, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Postgrado en Ciencias Contables, el objetivo de la presente investigación fue analizar la estructura tributaria como fuente de ingresos propios en la Alcaldía del Municipio Tovar del Estado Mérida.

Para su desarrollo fue necesario identificar los tributos establecidos en el municipio, describir los procesos de liquidación, recaudación y fiscalización, establecer el impacto de la recaudación en los ingresos propios, para luego examinar la estructura tributaria, cumpliendo con los objetivos propuestos, la investigación es descriptiva, de campo, basada en una revisión documental durante su primera fase. Una vez obtenidos los resultados, luego de aplicar la guía de entrevista a los funcionarios de la Dirección de Hacienda.

El aporte de esta investigación se circunscribe a la temática de los tributos municipales en cuanto a los tres procesos involucrados a saber: liquidación, recaudación y fiscalización.

Locales:

Pérez (2017) **“MODELO DE PLANIFICACION ESTRATEGICA FISCAL PARA EMPRESA DEL SECTOR ELECTRICO, UBICADA EN EL ESTADO**

CARABOBO”, Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Carabobo para optar al título de Especialista en Gerencia Tributaria, Universidad de Carabobo Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Especialización en Gerencia Tributaria, La investigación tomada como antecedente tiene como propósito, proponer un modelo de plan estratégico fiscal para la empresa Interamericana de Cables Venezuela, S.A.; que permita cumplir oportunamente con las disposiciones fiscales, con el menor riesgo posible. Por otra parte se pretende en el presente estudio, establecer las mejores alternativas legales y estrategias adecuadas, para optimizar el pago de los impuestos, de acuerdo a las normativas legales vigentes en materia fiscal, La naturaleza de la investigación, es de campo, y de carácter descriptivo.

Como aporte fundamental se tomaron los elementos teóricos manejados y los elementos de planificación estratégica que constituyen la base de la presente investigación.

Lozada (2016): “PROCESO DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS DE INDUSTRIA, COMERCIO, SERVICIO O DE ÍNDOLE SIMILAR PARA SU OPTIMIZACIÓN EN EL SERVICIO AUTÓNOMO DE TRIBUTACIÓN MUNICIPAL (SATRIM) DEL MUNICIPIO GIRARDOT, ESTADO ARAGUA, ENMARCADO EN LA PROVIDENCIA 001 DE FECHA 25/11/2014” tesis para optar al título de Especialista en Gerencia Tributaria de la Universidad de Carabobo, en la misma propone evaluar el proceso de recaudación del Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar para su optimización en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM) del Municipio Girardot, estado Aragua, el trabajo de grado se define como una

investigación de campo, de carácter descriptivo, con apoyo bibliográfico, donde la población y la muestra en estudio estuvo conformada por la Unidad de Patente de Industria y Comercio del Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM) y por quince (15) empresas contribuyentes adscritos a la Unidad perteneciente al Servicio Autónomo de Tributación Municipal. A la muestra se le aplicó una guía de observación que posee trece (13) interrogantes y un cuestionario dicotómico (SI – NO), contentivo de veintidós (22) preguntas.

Como sustento a la investigación la misma reveló la falta de utilización de los medios publicitarios para llevar información a los contribuyentes, así como el desconocimiento en el uso del sistema tributario en línea, además la falta de capacitación para la aplicación de la nueva Providencia Administrativa por parte de la Unidad y finalmente una falla en el mecanismo de fiscalización, lo cual servirá de aval teórico para la presente investigación.

Peraza (2014) presenta en su tesis doctoral en Ciencias Administrativas y Gerenciales, de la Universidad de Carabobo titulada: **PROPUESTA DE UN MODELO GERENCIAL ESTRATÉGICO SOCIALMENTE RESPONSABLE BASADO EN EL GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA LA GESTIÓN DE LOS GOBIERNOS LOCALES EN EL ESTADO ARAGUA**, en la cual propone un modelo gerencial estratégico, socialmente responsable basado en el Gobierno Electrónico para la gestión municipal de los gobiernos locales en el estado Aragua. La investigación está enmarcada en un diseño de campo de tipo descriptiva, en virtud de que se analiza el problema contrastando la realidad y las vivencias en los municipios, para evaluar el desempeño de la actividad gerencial de los funcionarios públicos y determinar su responsabilidad social con la comunidad.

Las consideraciones de este trabajo son verdaderamente relevantes para efecto del desarrollo de nuestra investigación por cuanto destacan aquellos factores que de una u otra forma inciden considerablemente en los estudios del uso de las tecnologías de información en los órganos del poder público, así como, de los elementos conceptuales que se circunscriben a la gestión a través de las herramientas tecnológicas, la aplicación de esta herramienta contribuye a la presentación de información útil para la medición y control de la gestión y hacerla de manera transparente.

Bases teóricas:

Las Bases teóricas recogen las tesis y proposiciones que coadyuvan al impulso del presente estudio, en esta parte de la investigación se establecen tres (3) ejes temáticos que recogen los fundamentos del tema objeto de investigación. A saber, las teorías y estudios asociados con los elementos que integran los objetivos de esta investigación, como son: **Planificación Estratégica (Teorías Gerenciales), Tecnologías de Información y Comunicación, Tributación Municipal)**, siendo la distribución, de los fundamentos antes descritos como bases teóricas, la siguiente:

Teorías Gerenciales

Se han efectuado muchos intentos para clasificar y definir la gerencia y así configurar un modelo gerencial. A finales del siglo XVIII, el sociólogo Max Weber, después de un extenso estudio, definió un modelo burocrático como el mejor sistema gerencial para la economía alemana en rápida expansión.

La teoría clásica de la Administración, tal como lo describe Chiavenato (2007) se distingue por el énfasis en la estructura y en las funciones que

debe tener una organización para lograr la eficiencia y basadas en esta teoría clásica de la administración desarrollada por el ingeniero de minas Henry Fayol, quien expuso su teoría en su famoso libro *Administration industrielle et générale* publicado en París en 1916, dentro de dichas teorías, se desarrolla el concepto de Administración el cual se sustenta en las siguientes funciones::

- Planeación: define las metas, establece las estrategias y desarrolla sus planes para coordinar las actividades
- Organización: determina qué actividades se van a realizar, quién las llevará a cabo, cómo deben agruparse, quién informa a quien y dónde se tomarán las decisiones.
- Dirección (llamada también Liderazgo): incluye la motivación de los subordinados, la conducción de otros hacia el logro de los objetivos, la selección de los canales de comunicación más efectivos y la resolución de conflictos.
- Control: vigila las actividades para asegurar que se están llevando a cabo conforme se planearon y corrige cualquier desviación significativa.

Lineamientos Estratégicos.

En este punto podemos indicar la definición de Francés (2006) quien indica:

Los lineamientos estratégicos son los postulados fundamentales que plasman los principales aspectos de la estrategia de una empresa u organización, de acuerdo con las prácticas generalmente establecidas. Normalmente, su definición se realiza durante el proceso formal de planificación

estratégica. No tienen un carácter inmutable y requieren revisiones conforme ocurren los cambios en el entorno. Podemos calificarlos de acuerdo con su horizonte de tiempo o periodo de validez (pág. 36).

En lo que respecta a los lineamientos estratégicos, la teoría de la administración científica es una herramienta fundamental para el desarrollo de los objetivos de investigación planteados.

La Planificación Estratégica en las Direcciones de Hacienda Municipales.

El campo de la Gerencia Municipal ha evolucionado permanentemente en los últimos años, lo que ha originado un papel más protagónico y global al profesional que ejerce la carrera, es tanto así, que para los especialistas la gestión de Gerencia Municipal apunta hacia el proceso de la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también el control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella, alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

La Gerencia Municipal se consolida a raíz de ese crecimiento en las organizaciones y su objetivo es procurar reducir esas posibilidades de manejos inadecuados de los recursos públicos, además de encaminar el desarrollo organizacional. En este sentido la Gerencia Municipal se ocupa de asumir una serie de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos técnicos y metodológicos relacionados con las técnicas, métodos y procedimientos, incluidos la planificación, la programación de las actividades

de Liquidación y recaudación tributaria, el seguimiento de los resultados y la medición del impacto de dicha gestión en el presupuesto Municipal. Al respecto Serna H. (2006,9) establece que la planeación estratégica no puede quedarse sólo en planes. Estos tienen que ejecutarse y causar impacto ante el mercado y el cliente. Sus resultados tienen que evaluarse y medirse. La implementación y el control estratégico es; entonces, una competencia básica de toda organización de clase mundial.

La falta de seguimiento y medición del desempeño organizacional hace que se pierda credibilidad en las formulaciones estratégicas. Se afirma con razón que lo que no se mide, no se administra; lo que no se administra, no se mejora.

En la Dirección de Hacienda Municipal se impone, la necesidad de establecer y diseñar un sistema que permita monitorear el desempeño de las políticas de recaudación, estableciendo una estrategia de seguimiento que facilite anticipar su desempeño, así se logra integrar el direccionamiento estratégico de la organización con la acción.

La planeación estratégica tiene como fundamentos la definición de los principios corporativos, entendidos como el conjunto de valores, creencias y normas que regulan la vida de una organización. Ellos definen aspectos importantes para la institución y que deben ser compartidos por sus miembros.

El establecimiento de la visión de la organización como el conjunto de ideas generales, algunas de ellas abstractas, que proveen el marco de referencia de lo que una empresa es y quiere ser en el futuro. La visión no se expresa en términos numéricos, la define la alta dirección de la compañía;

debe ser amplia e inspiradora para estimular y promover la pertenencia de todos los miembros de la organización, y debe integrar el equipo gerencial a su alrededor. Requiere líderes para su definición y para su cabal realización.

La visión señala rumbo, da dirección, es la cadena o el lazo que une, en las empresas, el presente con el futuro, la visión de una compañía sirve de guía en la formulación de las estrategias, a la vez que le proporciona un propósito a la organización. Esta visión debe reflejarse en la misión, los objetivos y las estrategias de la institución y se hace tangible cuando se materializa en proyectos y metas específicas, cuyos resultados deben ser medibles.

Al tener claro cuáles son los principios corporativos de la compañía, la visión y la misión, sus objetivos, estrategias y planes de acción, debemos asegurarnos de que el desarrollo de ésta se haga de una forma coherente, eficiente y eficaz, para lograr unos resultados óptimos.

La eficacia es el grado en que se alcanzan los objetivos y las metas de la organización; en otras palabras, eficacia es hacer las cosas que se deben hacer, la eficiencia mide la razón de rendimiento obtenido sobre los recursos utilizados. En otras palabras, la eficiencia integra factores que suelen expresarse en unidades cuantitativas, como pesos, horas, porcentajes, etc. Eficiencia es simplemente hacer las cosas bien. La efectividad mide el impacto de la gestión materializando los activos intangibles en tangibles.

El Servicio en las Instituciones Públicas basada en las Tecnologías de Información y Comunicación.

Sobre la base de la comprensión respecto a la esencia de la calidad de servicio en una institución pública es importante señalar que la misma está alineada a los objetivos que se plantea la organización y los directivos, es decir, los objetivos elevados obligan a descubrir nuevas soluciones, soluciones distintas y nuevas vías, ofreciendo múltiples alternativas para satisfacer al cliente en cuestión. Estas vías pueden estar ligadas a las tecnologías de información y comunicación, aspecto crucial en la actualidad en donde se han omitido ciertas interacciones entre las personas.

La Era de la Información; M. Castells

Castell (2000:60) define tecnología como “el uso del conocimiento científico para especificar modos de hacer cosas de manera reproducible”. Dentro del campo de la información destaca cuatro áreas:

La microelectrónica

La informática

El telecomunicaciones/televisión/radio y la optoelectrónica

Ingeniería genética.

Las cuatro formarán el núcleo de tecnologías de la información, durante las últimas décadas del siglo xx; creando un campo tecnológico donde la información se genera, almacena, recobra, y transmite.

Pone en relación esta revolución con la revolución industrial del siglo XVIII, ya que ambas se caracterizan por su capacidad de penetración en todos los dominios de la actividad humana, convirtiéndose en la base de

dichas actividades que se orientarán hacia el progreso. En este punto, considera que la innovación tecnológica no es un acontecimiento aislado, sino que, se produce por acumulación y depende de las condiciones específicas de cada sociedad. Como antecedentes, nos señala dos revoluciones tecnológicas, que allanaron el camino:

I Revolución Industrial: cuyo sumum innovador era la máquina de vapor

II Revolución Industrial: con la aparición de la electricidad

Ambas, tuvieron acogida en las redes sociales y económicas y fueron base para una revolución tecnológica de la información, que se caracteriza por una expansión de la mente humana.

Dentro del campo de la comunicación interactiva llevarán a la creación de Internet, que hasta el momento se considera como el medio tecnológico más revolucionario de la era de la información.

El comienzo de Internet, se encuentra ligado a los fines de estrategia de uso militar, con la tecnología digital se consiguió crear una red capaz de comunicar nodos sin necesidad de apoyarse en centros de control, y su uso pasa a manos de universidades norteamericanas, esta sería la primer red a la que se llamó Arpanet, la creación de redes durante los '80 pasaron a llamarse Arpa-Internet, todavía bajo la subvención del Departamento de Defensa y una fundación gubernamental de fines científicos. Diversas presiones comerciales, crearon redes corporativas privadas, que abrió el camino para la privatización de Internet, y desde aquí una vertiginosa carrera que llevó hasta la conexión de redes a gran escala y su difusión posible en cualquier lugar donde existieran redes telefónicas y ordenadores equipados

con modems. Ya en 1994 fue la empresa Netscape, quien comercializó el primer navegador fiable el Netscape Navigator, estos motores de búsqueda se desarrollaron rápidamente y es a partir de aquí cuando podemos hablar del establecimiento de una red mundial.

En este punto, la mente humana se va a convertir en una fuerza productiva directa y no en un elemento del sistema de producción. El papel social del hombre se reformula, ya no es solo, un elemento de la cadena de producción, sino que va a ser capaz de producir por él mismo, esto da un giro completo a la vida social conocida hasta ahora.

También hay que destacar que esta tecnología de la información no lleva de igual forma a todas las áreas del mundo, ya que su difusión es selectiva y por lo tanto crea desigualdad social, no solo en términos mundiales, sociedades donde existe un desfase de desarrollo no cuentan con la base tecnológica necesaria, ni con la infraestructura correspondiente para avanzar en esta revolución; sino que, también podemos hablar en términos más reducidos dentro de una misma sociedad desarrollada, donde la difusión de estas nuevas tecnologías es conocida, pero no al alcance de todos.

El uso de nuevas tecnologías da prestigio social, por lo que nos encontramos en un terreno peligroso, encaminado al consumo de las mismas, y donde es importante plantearnos si, es realmente la sociedad quién demanda estas tecnologías.

En un principio, no sería la sociedad en sí, ya que se encuentra habituada en sociedades desarrolladas a un estado de bienestar, donde sus necesidades son cubiertas, pero es el nuevo mercado tecnológico, el que

hace aparecer nuevas demandas que realmente en un principio no surgen del hombre. Un ejemplo muy claro es el de los teléfonos móviles: en un principio la gran mayoría de la población no necesitaba encontrarse localizado, ni comunicado en todo momento del día, sin embargo la difusión de móviles y su gran éxito de comercialización es algo totalmente factible, que en mi opinión nace de la imposición del mercado de la posibilidad de estar comunicados telefónicamente en cualquier momento, de ahí, diversas aplicaciones desde las laborales al ocio.

Lo que sí, que es cierto, es que si hoy ya nos hemos acostumbrado a llevar un móvil en el bolsillo, hasta el punto que sin él, sentimos que nos falta algo, la dependencia de las siguientes generaciones que nacen no sólo en la era de los móviles, sino también de Internet, y de altas tecnologías; llevarán a la reformulación de la sociedad en una nueva, donde las redes de comunicación, como dice Castells, serán el tejido de nuestra vida.

EL PROCESO DE TRABAJO EN EL PARADIGMA INFORMACIONAL

En esta segunda parte del capítulo, nos centraremos en el análisis entre tecnología y trabajo. Para ello, en primer lugar, parece necesario precisar un par de puntos:

La tecnología no es en ningún momento la causante directa del cambio laboral; no existe un modelo exacto de trabajo dentro del paradigma informacional.

Como ya se ha venido comentando en capítulos anteriores, una de las características principales que se van a dar con el desarrollo de las nuevas tecnologías, es el aporte esencial del cerebro humano en el proceso de

trabajo: la automatización. Con ello, pese a lo que se esperaba en un primer momento, desaparecen las tareas repetitivas, ya que ahora se van a programar para que sean realizadas por máquinas; se revaloriza el trabajo analítico, el de decisión y programación, el cual, sólo puede ser llevado a cabo por el cerebro humano.

La pregunta fundamental que Castells trata de desvelar en este punto, es ¿cuál/cómo es el proceso de trabajo informacional? Por supuesto, va a ser determinado según las características del proceso de producción informacional:

- 1.- Innovación: no sólo de los productos, sino también del proceso.
- 2.- Potencial de investigación y capacidad de especificación: de lo cual, depende directamente el anterior. El nuevo conocimiento en un primer momento se ha de descubrir y luego aplicarse en un contexto específico.
- 3.- La combinación hombre/máquina: han de estar compenetrados, ya que la ejecución de tareas se verá beneficiada siempre que exista una adaptación interna de tareas y una retroalimentación entre el hombre y la máquina.
- 4.- Capacidad en toma de decisiones y capacidad para una integración organizativa entre todos los elementos: son los dos puntos principales dentro del proceso de trabajo (al igual que en la organización eran la adaptabilidad interna y flexibilidad) informacional.

Este proceso de producción específico de las nuevas tecnologías da lugar a una nueva división del trabajo. Castells (2000:325) las presenta en 3 dimensiones, a las que también pone nombre:

1ª dimensión - creación de valor: tareas que se efectúan en un proceso de trabajo determinado

2ª dimensión - creación de relaciones: la relación entre una organización determinada y su entorno

3ª dimensión - toma de decisiones: relación entre los ejecutivos y los empleados de una organización

Dentro de la primera dimensión Castells (2000:325), establece varias tipologías de trabajadores que se corresponden con una serie de tareas:

- Los mandos: toma de decisiones y planificación
- Los investigadores: innovación
- Diseñadores: adaptación y presentación
- Integradores: gestionan las relaciones entre los tres anteriores
- Operadores: ejecución de tareas bajo sus iniciativas
- Operados: tareas no automatizadas

Estos se combinarían necesariamente con los trabajadores de la 2ª dimensión dentro de la misma organización y siempre dependiendo de la capacidad de cada uno:

-Trabajadores en red: las conexiones que establezcan son por propia iniciativa, aunque yo más bien diría, por propia conveniencia.

- Trabajadores de la red: están en línea, pero no deciden cuándo, ni con quién han de estar conectados.

- Desconectados: destinados a tareas unidireccionales sin contactos interactivos.

Y en la última dimensión de Castells, estarían aquellos con capacidad suficiente para realizar aportaciones al proceso de toma de decisiones:

Los decisores: última instancia para tomar decisiones

Los participantes: toman parte de las mismas

Los ejecutores: encargados de aplicarlas

Nada más presentar este esquema “dimensionado” de ocupaciones de la nueva sociedad informacional, Castells se apresura a aclarar que por supuesto, ni es un modelo, ni un prototipo ocupacional (dentro de la sociedad red), es una hipótesis que se adelanta a desvelar como resultado de las investigaciones y observaciones que él mismo reconoce como mínimas e insuficientes.

En mi opinión, el esquema no revela mucho en sí, es más, quitando las ocupaciones de la segunda dimensión, podría decir que reformulando ciertos puestos se asemejan mucho a cualquier estructura ocupacional clásica.

Castells no se detiene a concretar, ni especificar realmente su esquema, aunque en realidad, si es simplemente una hipótesis no tendría por qué. En mi opinión, muchas de las ocupaciones que se empeña en diferenciar y separar, en las que denomina como creación de valor, en la realidad se superponen de tal forma que sería prácticamente imposible por ejemplo distinguir entre un integrador y un operador.

Es muy temprano para incluso generar hipótesis sobre una estructura ocupacional de una sociedad informacional: todos estaremos de acuerdo en que, las nuevas tecnologías van a redefinir procesos laborales, empleos, trabajadores, cualificaciones o podemos ir más allá y hablar de un cambio en términos de trabajo y jornada laboral.

Si algo deja claro Castells (2000:350), en su argumentación de la sociedad red, es el hecho del crecimiento del trabajo flexible, respecto al cual, presenta un modelo laboral que es más interesante que la hipotetización anterior sobre estructuras laborales. Este modelo se caracteriza por cuatro elementos:

1. La jornada laboral: no existe la limitación de horas semanales, sino que es flexible.
2. Estabilidad en el empleo: el empleo se centra en la tarea en sí, y en ningún momento en algún tipo de compromiso con la empresa.
3. Localización: cada vez aumenta más el trabajo fuera de la sede de la empresa (como se ha señalado en capítulos anteriores)
4. El contrato social entre empresario y empleado: se acaba la relación tradicional entre ambos de fidelidad incluyendo las obligaciones y deberes predeterminados desde el primer momento. Será una desagregación entre ambos, que se limitará a un contrato entre empleado y la tarea específica que vaya a realizar.

Para concluir, señalar la importancia de la redefinición laboral, que sin duda, todo lo expuesto será la simiente necesaria y fundamental para la sociedad red que se avecina lentamente pero con paso firme, y de sustento teórico que termine de direccionar las acciones que conlleven a la adecuación de los empleados hacia las labores basadas en el trabajo virtual.

Tecnologías de Información y Comunicación y Sistemas de Información.

La Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) puede plantearse como un recurso extra, dentro de la médula operacional y funcional de las empresas. La definición más antigua de Sistema de

Información (SI), fue presentada por Dickson, según lo refiere Oz (2000:224) es “hablando funcionalmente, los sistemas de información, son una mezcla de teorías organizacionales, contabilidad, estadísticas, modelos matemáticos y econométricos, conjuntamente con los adelantos de hardware y sistemas de software”. Esto permite entender que los SI, han sido visualizados desde sus inicios, como una herramienta computarizada a favor de la ejecución de los procesos organizacionales.

Igualmente, definiciones más modernas como la planteada por Cohen y Asin (2005:40), establece que un Sistema de Información, “es un conjunto de elementos que interactúan entre sí, con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio”. En este contexto, se define para esta investigación que un sistema de información, es un conjunto de elementos interrelacionados entre sí, donde estos son multidisciplinarios y armonizan perfectamente para el cumplimiento de su misión, la cual consiste en crear, almacenar, procesar y distribuir información por toda la organización, con el objeto de apoyar en el cumplimiento de las metas empresariales.

De aquí, la asociación directa con la eficacia, valor concreto que las tecnologías y sistemas de la información aportan hoy día en las organizaciones, gracias al análisis de las necesidades tecnológicas sobre las experiencias de las empresas en el tiempo.

Medina (2004), analista y autor del artículo Tecnología más empresa, igual a desarrollo, establece que:

El punto clave para comprobar y demostrar que la tecnología contribuye al desarrollo empresarial, es cuando pasa a ser una variable cuantificable, y que por ende contribuye a la maximización (porcentualmente hablando) de los procesos

de gestión empresarial; es decir, cifras reales de la rentabilidad de las operaciones, así como la minimización de gastos operativos, administrativos y productivos. (s/p).

Entonces, si bien es cierto que las empresas expanden su eficacia a través de soluciones de TIC y SI, es coherente señalar que la capacidad de las soluciones implementadas en los procesos de gestión, han sido concebidas partiendo del conocimiento real y completo de sus necesidades básicas. Por esta razón, es viable decir que las soluciones TIC y SI, crean eficacia a las empresas porque permiten alcanzar rentabilidad, precisión y rapidez en la toma de decisiones internas en la organización, y externas (referidas a las relaciones de empresas con sus socios, tales como: proveedores, clientes, competidores, entre otras).

Las soluciones tecnológicas facilitan la integración, basada en la capacidad de respuesta de la empresa ante las especificaciones de demanda de los consumidores, ya que se logra cultivar una ventaja comparativa de relevancia.

La Dirección de Personas:

Los diferentes y continuados cambios que se están produciendo en el mundo de las organizaciones e instituciones, hace necesario un proceso de adaptación de estas a las nuevas demandas del entorno, en el seno de estos cambios se encuentran los recursos humanos, los cuales tiene un lugar privilegiado.

Las personas que ocupan puestos directivos se convierten en coordinadores, impulsores y modelos a seguir de estos cambios. De acuerdo con el nivel jerárquico y dependiendo de las funciones que se desempeñen

dentro de la empresa, los cambios y exigencia son diferentes. En todo caso, se denota una nueva profesionalidad, en la que los conocimientos técnicos sobre el producto/servicio pasan a un segundo plano, adquiriendo un protagonismo creciente las actitudes, el talante, la capacidad de gestión, la capacidad de persuasión, de quien pone en práctica estos conocimientos.

En este sentido, el directivo lidera y provoca los cambios de actitud en sus colaboradores y trata de integrar los intereses personales, del grupo y de la organización como forma idónea para alcanzar los objetivos propuestos. Igualmente para esta consultora internacional el directivo está asociado a tres grandes factores:

- La función de gestión, relacionada más directamente con las funciones clásicas.
- La función de los recursos humanos relacionada con la gestión de los aspectos psicosociales de la organización.
- La función operativa, relacionada de forma más o menos directa con la actividad de la empresa.

Lo realmente destacable, es que la gestión es un proceso complejo que debe entenderse como aplicable, tanto a proyectos que tienen principio y fin como a trabajos de carácter continuo. La diferencia está en matices que en su caso nos hacen pensar en planes específicos de actuación y en el otro, en sistemas generales de trabajo. De cualquier modo gestionar por parte del directivo supone un proceso que comprende varias fases interrelacionadas y dependientes entre sí, los cuales se identifican con: Analizar, Planificar, Organizar, Motivar y Controlar.

Todo directivo planifica, organiza, motiva, evalúa y controla, estas son acciones que se encuadran dentro de la función genérica de la gestión en

una organización. Sin embargo, la efectividad de este proceso dependerá en gran medida de las habilidades que tenga la persona (el directivo) en el desempeño de la actividad que le corresponda.

Algunas de las habilidades que debe poseer el directivo en pro del mejoramiento de la gestión estarían enmarcadas en:

- Representatividad.
- Liderazgo.
- Comunicación.
- Toma de Decisiones y Solución de Problemas.
- Negociación.
- Autocontrol.
- Flexibilidad.

Estas habilidades directivas serian finalmente la demostración de todo el potencial que a título personal un directivo tiene para conseguir un resultado concreto que antes ha imaginado, apoyándose en diferentes personas. Además de las habilidades gerenciales es necesario considerar la toma de decisiones en lo que respecta al directivo en cuanto al uso de diversas alternativas, vitales para la solución de problemas o situaciones. Al respecto Hellriegel y Slocum (1999, p 267), destacan que la toma de decisión debe ser considerada como un proceso de definición de problemas, recopilación de datos, generación de alternativas y selección de un curso de acción.

Igualmente, los fundamentos de la toma de decisión, entran en juego cada vez que en una organización se realizan actividades de planeación,

organización, dirección y control. Para estos especialistas las condiciones en las que se toman las decisiones pueden clasificarse de la siguiente manera:

- Certidumbre: condición en la que los individuos son plenamente informados de un problema, las soluciones alternativas son obvias, y son claros los posibles resultados de cada decisión.
- Riesgo: condición en la que los individuos pueden definir un problema, especificar la probabilidad de ciertos hechos, identificar soluciones alternativas y enunciar la probabilidad de que cada solución dé los resultados deseados.
- Incertidumbre: condición en la que un individuo no dispone de la información necesaria para asignar probabilidades a los resultados de las soluciones alternativas.

Así, el proceso de la toma de las decisiones se puede analizar desde varias perspectivas o puntos de vista que han sido formulados por distintas disciplinas. Estos puntos de vista, se relacionan con la teoría desde donde se analiza el proceso para la toma de las decisiones, el tipo de decisión y el responsable de la misma, formulando en algunos casos modelos para explicar el proceso.

La Calidad de Servicio en las Instituciones Públicas.

Sobre la base de la comprensión respecto a la esencia de la calidad de servicio en una institución pública es importante señalar que la misma está alineada a los objetivos que se plantea la organización y los directivos, es decir, los objetivos elevados obligan a descubrir nuevas soluciones, soluciones distintas y nuevas vías, ofreciendo múltiples alternativas para satisfacer al cliente en cuestión. Estas vías pueden estar ligadas a las

tecnologías de información y comunicación, aspecto crucial en la actualidad en donde se han omitido ciertas interacciones entre las personas.

Pero no debe dejarse de lado el contacto personal con el cliente; después de todo, esta será la mejor manera de obtener una apreciación cercana a sus peticiones y a la vez, el cliente se sentirá escuchado y propenso a mantener su confianza en la institución. La calidad es la suma de casi la totalidad de los rasgos y las características de un producto o servicio y refieren a su capacidad para satisfacer necesidades claras y no tan claras.

Esta definición sugiere que la calidad debe adaptarse a los requisitos establecidos para que de una forma u otra pueda satisfacer las necesidades de los usuarios o de cualquiera que entre en contacto con el producto o servicio. Es necesario destacar que existe en el margen de la teoría de la calidad de servicio una serie de características, las cuales se identifican como:

- Rendimiento: Es una cualidad que está relacionada con la utilidad, el provecho, la duración en cuanto a un producto o servicio prestado durante una operación determinada.
- Confiabilidad: Es el nivel de seguridad y confianza que se tiene sobre los diversos procesos realizados y recibidos.
- Durabilidad: Tiene que ver con el tiempo de vigencia de lo que se está realizando u obteniendo.
- Compromiso y Responsabilidad: Es el nivel de entrega que pone una determinada persona en la actividad que realiza, aunado al deber ser de las operaciones en cuestión, lo cual tiene que ser parte de cada persona para darle el valor agregado que amerita la gestión a realizar.

En la actualidad en las empresas se llevan a cabo aplicaciones de proyectos con el fin de erradicar los viejos estándares de servicio y hacer uso de nuevas herramientas que de una forma u otra favorecen en gran medida los procesos de la organización. En correspondencia, se suele trabajar con decisión y entusiasmo para acompañar y favorecer los cambios que están abriendo paso al logro de las estrategias del futuro. Un hecho palpable es la implantación de los cambios organizacionales que están enfocados en la consolidación y estandarización de procesos de administración de personal y nómina específicamente; creando un modelo de atención que sin duda beneficia a todos sus integrantes, elevando e igualando la calidad de los servicios que actualmente se ofrecen.

Los Impuestos Municipales

Son todos aquellos tributos exigidos por el Municipio en virtud de una ley, con fines fiscales o extra-fiscales, sin contraprestación específica o diferencial inmediata respecto del obligado y está obligado a cancelar el impuesto todo ciudadano que se encuentre dentro de los presupuestos legales.

La razón jurídica del impuesto es fundamentada en la potestad tributaria del Municipio, por la cual exige a sus habitantes, en forma coactiva, una contribución económica que financie los gastos que ocasiona el propio cumplimiento de sus fines. Así el Municipio crea y desarrolla la ciudad, la cual nace para el beneficio de sus habitantes, los cuales en general deben mantener a la ciudad en que viven y de la que se lucran, de acuerdo a sus individualidades posibilidades y a través del impuesto.

De la potestad tributaria del Municipio, la ley Orgánica del poder público municipal establece

Artículo 160. El Municipio a través de ordenanzas podrá crear, modificar o suprimir los tributos que le corresponden por disposición constitucional o que les sean asignados por ley nacional o estatal. Asimismo, los municipios podrán establecer los supuestos de exoneración o rebajas de esos tributos.

Artículo 161. En la creación de sus tributos los municipios actuarán conforme a lo establecido en los artículos 316 y 317 de la Constitución de la República. En consecuencia, los tributos municipales no podrán tener efecto confiscatorio, ni permitir la múltiple imposición interjurisdiccional o convertirse en obstáculo para el normal desarrollo de las actividades económicas.

Artículo 173. Es competencia de los municipios la fiscalización, gestión y recaudación de sus tributos propios, sin perjuicio de las delegaciones que puedan otorgar a favor de otras entidades locales, de los estados o de la República. Estas facultades no podrán ser delegadas a particulares.

Cultura Tributaria

El conjunto de conocimientos, valores y actitudes referidas a los tributos” (Sistema Nacional Integrado de Administración Tributaria, SENIAT).

En un sentido más amplio es el conjunto de valores, creencias y actitudes compartidas por una sociedad respecto a la tributación y las leyes que la rigen, lo que conduce al cumplimiento permanente de los deberes fiscales, se requiere que la población obtenga conocimientos sobre el tema y comprenda la importancia de sus responsabilidades tributarias.

En ese sentido, se puede expresar que un conocimiento amplio de cultura tributaria en una población se convierte en una obligación central para lograr políticas fiscales exitosas que pronostiquen el comportamiento tributario de los contribuyentes

En lo que respecta a la presente investigación el tema de la Cultura Tributaria constituye un basamento teórico fundamental para el logro de los objetivos planteados.

Bases Legales

Se hace mención al cuerpo normativo que apoyará el desarrollo de la presente investigación; entre las normas que servirán de soporte legal se encuentran: la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010), Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos (1981), Ley Orgánica de Planificación Pública y Popular (2010), Ley de Infogobierno, Ley de Ciencia y Tecnología, Ley Especial Contra Delitos Informáticos, Ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, Ley de Simplificación de Trámites Administrativos, Ley Orgánica de la Administración Pública.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

Artículo 110. El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades, el Estado destinará recursos suficientes y creará el sistema

nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley. El sector privado deberá aportar recursos para los mismos. El Estado garantizará el cumplimiento de los principios éticos y legales que deben regir las actividades de investigación científica, humanística y tecnológica. La ley determinará los modos y medios para dar cumplimiento a esta garantía.

Ley de Infogobierno: Derecho de las personas

Artículo 8. En las relaciones con el Poder Público y el Poder Popular, las personas tienen derecho a:

....Omissis....

2. Realizar pagos, presentar y liquidar impuestos, cumplir con las obligaciones pecuniarias y cualquier otra clase de obligación de esta naturaleza, haciendo uso de las tecnologías de información.

Ley Orgánica de Planificación Pública y Popular

DEL SISTEMA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN

Artículo 8 Objetivos El Sistema Nacional de Planificación tiene entre sus objetivos contribuir a la optimización de los procesos de definición, formulación, ejecución y evaluación de las políticas públicas en cada uno de sus niveles, a la efectividad, eficacia y eficiencia en el empleo de los recursos públicos dirigidos a la consecución, coordinación y armonización de los planes, programas y proyectos para la transformación del país, a través de una justa distribución de la riqueza, mediante una planificación estratégica, democrática, participativa y de consulta abierta, para el logro de las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación.

LEY ORGÁNICA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

ACTIVIDADES CIENTÍFICAS, TECNOLÓGICAS Y SUS APLICACIONES EN EL ÁMBITO ESTATAL Y MUNICIPAL

Artículo 50. El Ejecutivo Nacional promoverá el desarrollo de las actividades científicas, tecnológicas, de innovación y sus aplicaciones en el ámbito estatal y municipal, a fin de impulsar la conformación de redes como parte del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación.

LEY ESPECIAL CONTRA LOS DELITOS INFORMÁTICOS

Artículo 1. Objeto de la Ley. La presente Ley tiene por objeto la protección integral de los sistemas que utilicen tecnologías de información, así como la prevención y sanción de los delitos cometidos contra tales sistemas o cualesquiera de sus componentes, o de los delitos cometidos mediante el uso de dichas tecnologías, en los términos previstos en esta Ley.

DECRETO CON FUERZA DE LEY SOBRE MENSAJES DE DATOS Y FIRMAS ELECTRÓNICAS

Artículo 1.- El presente Decreto-Ley tiene por objeto otorgar y reconocer eficacia y valor jurídico a la Firma Electrónica, al Mensaje de Datos y a toda información inteligible en formato electrónico, independientemente de su soporte material, atribuible a personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, así como regular todo lo relativo a los Proveedores de Servicios de Certificación y los Certificados Electrónicos.

DECRETO CON RANGO, VALOR Y FUERZA DE LEY DE SIMPLIFICACION DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

Sistemas de información y transmisión electrónica de datos

Artículo 45. Cada órgano o ente de la Administración Pública, creará un sistema de información centralizada, automatizada, ágil y de fácil acceso que sirva de apoyo al funcionamiento de los servicios de atención al público, disponible para éste y para el personal asignado a los mismos, y en general, para cualquier funcionaria o funcionario de otros órganos y entes, a los fines de integrar y compartir la información, propiciando la coordinación y cooperación entre ellos, de acuerdo con el principio de la unidad orgánica.

Definición de Términos Básicos:

- Eficacia: es el grado en que se alcanzan los objetivos y las metas de la organización, en otras palabras, eficacia es hacer las cosas que se deben hacer. (Gómez Serna, Índices de Gestión, año 2006)
- Eficiencia: mide la razón de rendimiento obtenido sobre los recursos utilizados, la eficiencia integra factores que suelen expresarse en unidades cuantitativas, como pesos, horas, porcentajes, etc. Eficiencia es simplemente hacer las cosas bien. (Gómez Serna, Índices de Gestión, año 2006)
- Estrategia: definición de los objetivos en presencia de incertidumbre. (Francés Antonio, Estrategia y Planes Para la Empresa, año 2006)
- Planificación: Proceso de formulación de planes y proyectos con vista a su ejecución racional y sistemática, en el marco de un sistema orgánico nacional, que permita la coordinación, cooperación, seguimiento y evaluación de las acciones planificadas, de conformidad con el proyecto nacional plasmado en la Constitución de la República

y en el Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación. (Definición tomada de la Ley Orgánica de Planificación Pública y Popular)

- Tecnología: Conjunto de conocimientos propios de una técnica, tratado de los términos técnicos.
- Tributo: Toda prestación patrimonial obligatoria (habitualmente pecuniaria) exigida a través de una ley por el Estado o cualquier ente público autorizado, en ejercicio de su poder de imperio, con el objeto de cubrir los gastos e inversiones que le demanda el cumplimiento de sus fines. (Definición tomada del Manual Venezolano de Derecho Tributario, AVDT Asociación Venezolana de Derecho Tributario, tomo I, año 2013)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Tipo de investigación

Al considerar el nivel de la investigación el tipo de estudio es de carácter descriptivo, en este sentido, lo que se pretendió fue utilizar la descripción en los procesos de recaudación de los tributos municipales en la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo. De acuerdo a Hernández (2008:60) “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”.

Diseño de la Investigación

El diseño utilizado en la investigación fue de campo, las variables fueron observadas en el ambiente donde se desenvuelven y se aplicó un análisis detallado de las acciones de las mismas, por el hecho de que el estudio se basa en analizar la implementación de una **PROPUESTA DE LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS QUE OPTIMICEN LA RECAUDACION TRIBUTARIA CON BASE EN LA TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACION (TIC) CASO DE ESTUDIO: ALCALDIA DEL MUNICIPIO JUAN JOSÉ MORA DEL ESTADO CARABOBO**. Se analizó la situación fenómeno de estudio, desde sus causas y sus efectos. Al respecto Arias (2006).

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de los datos directamente de los sujetos

investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (p.31)

De manera que la investigación tuvo un diseño no experimental, porque no se manipularon variables, sólo se describió y observó el objeto de estudio en su ambiente natural coincidiendo con Hernández, Fernández y Baptista (2008: 149) "...se trata de estudios donde no hacemos variar de forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables, lo que hacemos es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos".

Método de Investigación:

En concordancia con lo anterior, el método aplicado para explicar las variables en estudio, fue el Método Deductivo de esta forma el investigador aprecia de lo general a lo particular todas las variables implicadas (maso-meso-micro), al respecto dice Bisquerra (2004:75) "el método deductivo es parte de una premisa general para sacar conclusiones de un caso particular. El científico que utiliza este método pone énfasis en la teoría, en la explicación de los modelos teóricos y en la abstracción."

Al igual, otras de las estrategias fue la Observación Directa, dado que el investigador se dirigió a las oficinas del ente recaudador, tal como menciona Hurtado y Toro (2001:59) "La observación es la primera forma de contacto o de relación con la realidad o con los objetos que van a ser estudiados", de esta forma el investigador pretenderá abordar parte de la resolución de los

objetivos específicos presentes, apoyándose a su vez en los conocimientos que posee de la situación y las conversaciones informales que ha tenido con los funcionarios y funcionarias implicados en el estudio.

Población y Muestra

De un universo de 12 funcionarios de la Dirección de Hacienda Municipal, se tomó una muestra de 10, se utilizó la técnica del muestreo por azar simple, considerando el concepto de población y muestra respectivamente descrito por Eyssautier (2008:204) “es un grupo de personas o cosas similares en uno o varios aspectos, que forman parte del objeto de estudio” y con respecto a la muestra; “se define como un determinado número de unidades extraídas de una población por medio de un proceso llamado muestreo, con el fin de analizar esas unidades con detenimiento; de la información resultante se aplicará a todo el universo”.

Lo anteriormente señalado tiene apoyo en lo indicado por Hurtado y Toro, (2001: 93) quienes refieren: “El muestreo no probabilístico intencional es aquel en el que la muestra no se elige al azar, sino que, por razones determinadas, el investigador decide, quienes serán los integrantes de la misma”.

En lo que respecta a esta investigación, el investigador abordó la problemática a través de una encuesta aplicada a los funcionarios de la Dirección de Hacienda Municipal, por cuanto representan el nivel estratégico de dichos organismos y son quienes deciden en cuanto a la implementación de las estrategias gerenciales acordes a su institución, de esta manera poder conocer a través de ellos su opinión respecto a la situación actual de los procesos de recaudación, de los desarrollos de tecnología en información,

fundamentos legales, normas planificación, indicadores y generación de resultados e inclusive todos aquellos aspectos propios de la gerencia tales, como ¿qué?, ¿quién?, ¿cómo?, ¿cuándo?; y ¿dónde?, se realizan las actividades que afectan o están relacionados con los procesos de liquidación y cobranza de los tributos municipales, por lo cual se llevó a cabo una encuesta, utilizando la técnica del muestreo por azar simple.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Del mismo modo, para la selección, el diseño, elaboración y aplicación del instrumento de recolección de datos, se utilizó el Cuestionario con lo cual se conoció el punto de vista de los encuestados para despejar las diferentes variables planteadas en los objetivos propuestos.

Este cuestionario se diseñó bajo el perfil de la Escala de Likert, bajo las alternativas de respuesta; A: Totalmente de acuerdo, B: Parcialmente de acuerdo, C: Ni de acuerdo ni en desacuerdo, D: Parcialmente en desacuerdo y E: Totalmente en desacuerdo, esto con la finalidad de obtener respuestas concisas con el uso de un lenguaje claro, sencillo y preciso al momento de diseñar la estrategia de recolección de la información, al respecto señalan Hurtado y Toro (2001:77) “El cuestionario constituye una forma concreta de la técnica de observación, logra que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujete a determinadas condiciones. Permite además aislar ciertos problemas que nos interesen y focalizar los aspectos del fenómeno que se consideren esenciales”.

Al momento de seleccionar las técnicas e instrumentos de la recolección de datos, se consideró el colectivo a investigar y los objetivos propuestos, entre otras, de forma que fue escogida la más óptima para

desarrollar la investigación, considerando así la relación entre técnica e instrumento expuesta por Arias (2006: 67) “se entenderá por técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información y un instrumento es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. La técnica estuvo representada por la Encuesta y el Instrumento por el cuestionario tipo Likert en escala del cero (0) al cinco (5).

Validez y Confiabilidad

La validez de los instrumentos a utilizados para la obtención de datos del estudio se realizaron mediante la técnica conocida como Juicio de Expertos, a los cuáles se les presentó un formato de validación donde se constató la correspondencia entre los objetivos planteados y las preguntas de los instrumentos. Los expertos luego de hacer su valoración crítica y sus sugerencias de mejoras al instrumento presentado y luego corregido según el caso, le dieron su Validez.

En cuanto a la confiabilidad se utilizó la estadística descriptiva para su respectivo cálculo, mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach para obtener el rango de confiabilidad del instrumento que se aplicó. Así entonces, para la confiabilidad del instrumento se aplicó el Alpha Cronbach a los ítems cuya escala de medición es tipo Likert, este procedimiento es un coeficiente de fiabilidad o consistencia. Así, el AC puede entenderse como una función del número de ítems y el promedio de las correlaciones entre los ítems. La fórmula aplicada fue:

Donde:

α = es el coeficiente de confiabilidad.

N = número de preguntas.

= Es la suma de varianzas de cada ítem.

= Es la varianza del total de filas (puntaje total)

En el procedimiento empleado, se tomaron los instrumentos aplicados a los diez (10) informantes claves, utilizando la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{N}{N - 1} * \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{Total}^2} \right] = 96\%$$

$$\alpha = \frac{33}{33 - 1} \left[1 - \frac{7992}{1.14361} \right] = 96\%$$

N: El número de ítems o preguntas

SSi^2 : Sumatoria de Varianzas de los Ítems

ST^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

CUADRO 1
Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rango	Coeficiente Alfa
Muy Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy Baja	0,01 a 0,20

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista

Técnicas de Análisis y Presentación de la Información

Una vez aplicados los instrumentos de recolección al personal que labora en la Dirección de Hacienda de Municipio Juan José Mora del estado Carabobo, los datos obtenidos fueron codificados y transferidos a un archivo del programa informático Microsoft Excel. Los datos obtenidos se consideraron cuantitativos debido a que se recolectó la información numérica mediante un procedimiento sistemático, por ende el análisis que se realizó fue de tipo cuantitativo y la medida de la información recolectada permitió al autor presentar un análisis coherente sobre cada respuesta. Para esta investigación se utilizó la estadística descriptiva para analizar los datos obtenidos en el cuestionario, adicionalmente la información se procesó mediante la utilización del programa informático.

Para la presentación de los resultados se utilizaron tablas de frecuencia para cada una de las perspectivas objetos de estudio y gráficos de barras para mostrar los resultados e interpretarlos en forma de bloque.

Finalmente, es de destacar que la graficación según Sabino (2007, p. 129) “es una actividad derivada de la anterior que consiste en expresar visualmente los valores numéricos que aparecen en los cuadros. Su objeto es permitir una comprensión global, rápida y directa de la información que aparece en cifras”.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

A partir de este capítulo IV, se inicia el proceso de análisis de los resultados producto de la investigación desarrollada para este trabajo de grado. A tal efecto el autor considera conveniente establecer lo siguiente:

1. Dividir los resultados en cuatro bloques por Objetivos Específicos a estudiar.
2. Seguidamente presentar la distribución de frecuencias de los resultados arrojados a través de gráficas.
3. Por último se procedió al análisis de los resultados tomando cada bloque como un todo, considerando la teoría consultada.

Una vez aplicado el instrumento de recolección de información al personal que labora en la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo, la información obtenida se ordenó a través de una tabla de frecuencia, generando el grafico, al que le es incluido el análisis pertinente de cada afirmación. A continuación se presentan los cuadros, gráficos y análisis que permitirán llegar a la conclusión y las recomendaciones adecuadas de los objetivos planteados, donde se pretende proponer lineamientos estratégicos que optimicen la recaudación tributaria con base en la Tecnología de la Información y Comunicación (tic) caso de estudio: alcaldía del municipio Juan José mora del estado Carabobo.

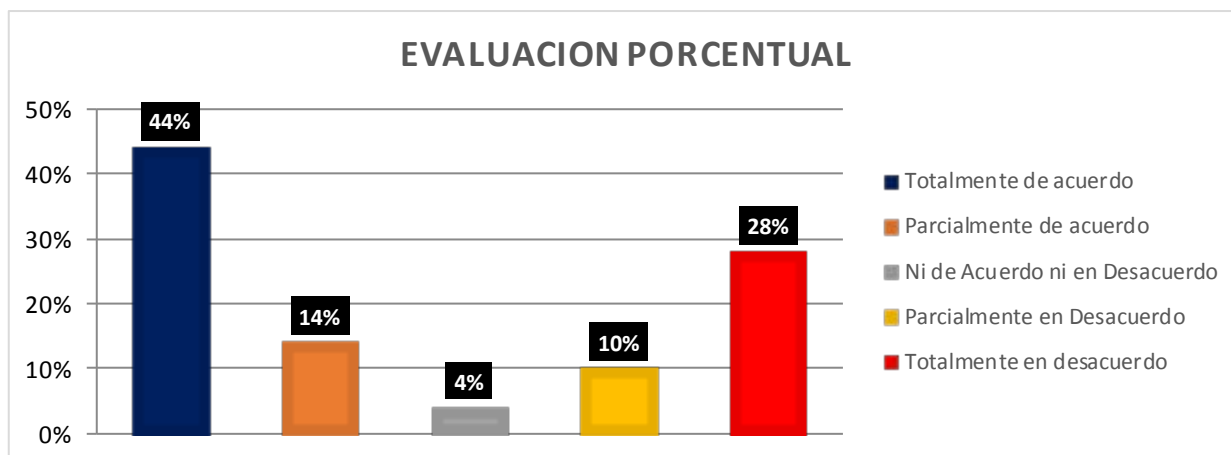
1. Cuestionario aplicado para diagnosticar el proceso actual para la recaudación de los impuestos Municipales que presenta la Alcaldía del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo

	Diagnosticar el proceso actual para la recaudación de los impuestos Municipales que presenta la Alcaldía del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo	A	B	C	D	E	Totales
1.	La Ordenanza Municipal establece el sistema de recaudación establecido para el Impuesto.	8	2				10
2.	Se aplica lo establecido en las normas para tipificar el tributo y cuya realización origina el nacimiento de la obligación tributaria	8	2				10
3.	Una vez originada el nacimiento de la obligación tributaria el acto administrativo tipifica el tributo que será objeto de la pretensión fiscal.	7	2	1			10
4.	Existe un manual de procedimiento de liquidación y cobro para el Impuesto.	3	1	1	1	4	10
5.	Existe un sistema de recaudación debidamente aprobado para el Impuesto municipal.	4			2	4	10
6.	Se encuentra establecido un proceso de registro de los contribuyentes obligados al Impuesto.	4			2	4	10
7.	La dirección de hacienda cuenta con personal suficiente para cubrir las necesidades de recaudación	1	3	1	1	4	10
8.	La dirección de hacienda cuenta con recursos tecnológicos para el proceso de liquidación y recaudación tributaria	1	3		2	4	10
9.	Existe en la dirección de hacienda un registro actualizados de contribuyentes	3	2		1	4	10
10.	La dirección de hacienda cuenta con mecanismos de control para el cobro de los impuestos	4	1		1	4	10
11.	Existen planes en la dirección de hacienda de fiscalización para los	6			1	3	10

	impuestos municipales						
12.	Se realizan operativos de información al contribuyente de forma periódica	1	3	1		5	10
13.	La dirección de hacienda verifica el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes	4		1	3	2	10
14.	La dirección de hacienda establece metas de recaudación para los Impuestos	8	1			1	10
	Total	62	20	5	14	39	140
	Evaluación porcentual	44%	14%	4%	10%	28%	100%

(A) Totalmente de acuerdo	(B) Parcialmente de acuerdo	(C) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	(D) Parcialmente en desacuerdo	(E) Totalmente en desacuerdo	
44%	14%	4%	10%	28%	100%

Cuadro N° 1



Fuente: Willian Bolívar 2019

Con respecto a la información presentada en el Cuadro N°1, se observan resultados que destacan la existencia de conocimiento de la ordenanza respectiva, se aplica lo establecido para tipificar los tributos, existen planes para la fiscalización de impuestos municipales, así como, el establecimiento de metas de recaudación, sin embargo se constató que no existe un adecuado registro de contribuyentes, no se informa al contribuyente sobre sus obligaciones fiscales y no se cuenta con personal suficiente ni recursos tecnológicos para el proceso de liquidación y recaudación tributaria. Tomando en cuenta este resultado se puede concluir que se no realizan fiscalizaciones, en virtud de que no son suficientes, los recursos humanos y tecnológicos, utilizados en el proceso de recaudación, a pesar de la existencia de las normas municipales referidas a la tributación municipal.

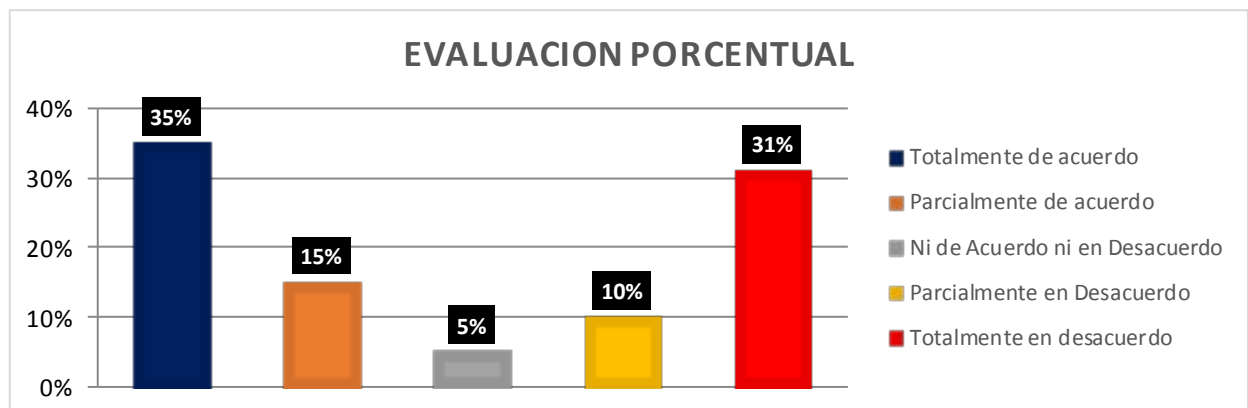
2. Cuestionario aplicado para identificar las características, debilidades y fortalezas del proceso de recaudación de impuestos municipales

	Identificar las características, debilidades y fortalezas del proceso de recaudación de impuestos municipales.	A	B	C	D	E	Totales
15.	Se han establecido políticas de control permanente de la recaudación del Impuesto	4	1		2	3	10
16.	Se han establecido políticas de evaluación de la recaudación del Impuesto.	4	1		2	3	10
17.	Son mayores las ventajas que las desventajas en el procedimiento de recaudación del Impuesto.	4	2	1		3	10
18.	Los procedimientos aplicados por la dirección de hacienda facilitan la labor de recaudación.	4	1	1	1	3	10
19.	Observa entre los funcionarios de los distintos niveles, resistencia al uso de las tecnologías de Información y la migración a la misma.	2	3		1	4	10
20.	Se supervisa constantemente el trabajo en la dirección de hacienda mediante el uso de herramientas de evaluación de	3	1	1		5	10

	desempeño.						
	Total	21	9	3	6	21	60
	Evaluación Porcentual	35%	15%	5%	10%	31%	100%

(A) Totalmente de acuerdo	(B) Parcialmente de acuerdo	(C) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	(D) Parcialmente en desacuerdo	(E) Totalmente en desacuerdo	
35%	15%	5%	10%	31%	100%

Cuadro N° 2



Fuente: Willian Bolívar 2019

En lo referente al segundo bloque reflejado en el cuadro N° 2 para Identificar las características, debilidades y fortalezas del proceso de recaudación de impuestos municipales, se observa como fuerza organizacional la implementación de mecanismos de control y evaluación de la recaudación de los impuestos municipales y la facilidad que permiten los procedimientos aplicados por la Dirección de Hacienda en la labor recaudadora, en contraste con la debilidad detectada en lo referente a la falta

de supervisión y evaluación del personal y la resistencia al uso de las herramientas tecnológicas.

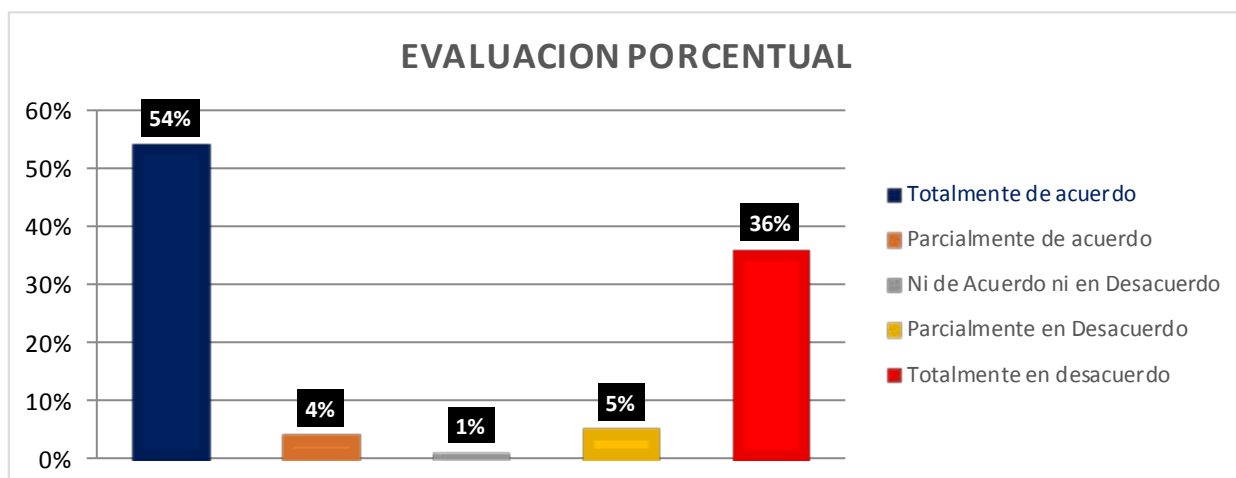
En este sentido se considera que es pertinente concluir que con una reorganización en la Dirección de Hacienda se optimizarían los procesos que debilitan la acción de recaudación y liquidación tributaria.

3. Cuestionario aplicado para Determinar el efecto que causa en la arcas municipales y los contribuyentes, los mecanismos actuales, utilizados para la recaudación de los tributos en la Alcaldía del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo

	Determinar el efecto que causa en la arcas municipales y los contribuyentes, los mecanismos actuales, utilizados para la recaudación de los tributos en la Alcaldía del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo	A	B	C	D	E	Totales
21.	Es bajo el nivel de cumplimiento de las metas de recaudación	4		1	2	3	10
22.	El porcentaje (%) de recaudación es bajo en comparación con los ingresos presupuestados	3			1	6	10
23.	La recaudación de los tributos municipales ingresan oportunamente a las cuentas bancarias del Municipio	6	1		1	2	10
24.	La dirección de hacienda aplica sanciones a los contribuyentes, que vencidos los plazos establecidos en el proceso de recaudación del impuesto a las actividades económicas no han pagado el impuesto a la fecha	5	1			4	10
25.	La fiscalización mejora la recaudación de impuestos	9	1				10
26.	Es efectivo que el contribuyente se deba trasladar a las oficinas de la alcaldía para realizar el pago de sus obligaciones tributarias	5				4	9
27.	Es necesario implementar el pago virtual para incrementar la recaudación.	10					10
28.	Posee la dirección de hacienda una página Web, donde los contribuyentes verifiquen saldos, deudas y realicen declaraciones y pagos en línea de los tributos.					9	9
	Total	42	3	1	4	28	78
	Evaluación Porcentual	54%	4%	1%	5%	36%	100%

(A) Totalmente de acuerdo	(B) Parcialmente de acuerdo	(C) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	(D) Parcialmente en desacuerdo	(E) Totalmente en desacuerdo	
54%	4%	1%	5%	36%	100%

Cuadro N° 3



Fuente: Willian Bolívar 2019

En lo referente al tercer bloque reflejado en el Cuadro N° 3 para determinar el efecto que causa en la arcas municipales y los contribuyentes, los mecanismos actuales, utilizados para la recaudación de los tributos en la Alcaldía del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo, donde se observa la concepción unánime de que la implementación de la recaudación virtual, así como, la fiscalización incrementa la recaudación, lo cual se enlaza con lo indicado por los encuestados donde señalan la ausencia de una página web para que los contribuyentes accedan a sus cuentas y saldos pendiente, lo que redundo en una baja recaudación en comparación con lo estimado.

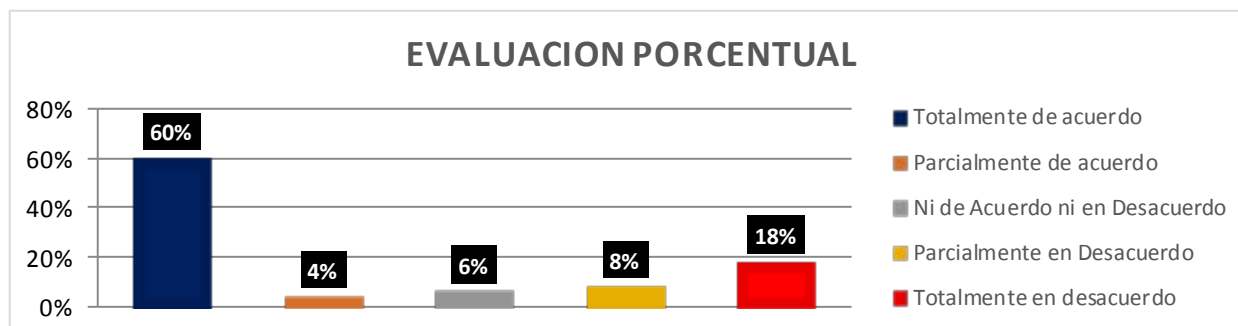
Tal como queda en evidencia es necesario modernizar la forma de recaudación de los Tributos municipales, se debe considerar que la complejidad y lentitud de la administración tributaria impide que los contribuyentes cumplan con su obligación. Para ello se hace necesario, la adecuación de un sistema de recaudación que vaya a la par con los avances tecnológicos para evitar los procedimientos manuales y por ende mejorar la eficiencia en recaudación.

4. Cuestionario aplicado paraElaborar estrategias con base en las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) que permitan incrementar la recaudación de los impuestos municipales del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo

	Elaborar estrategias con base en la tecnología de la información y comunicación (tic) que permitan incrementar la recaudación de los impuestos municipales del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo	A	B	C	D	E	Totales
29.	La dirección de hacienda posee una Misión, Visión organizacional definida.	5		2		3	10
30.	La dirección de hacienda tiene claramente establecidos los objetivos estratégicos organizacionales.	5	1		1	3	10
31.	La dirección de hacienda considera las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (Matriz DOFA), al momento de formular sus estrategias organizacionales	5	1		2	2	10
32.	La dirección de hacienda no aplica las nuevas tecnologías de información, tales como los medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para su relación con los contribuyentes.	6			1	3	10
33.	Los actos, trámites y servicios que no se realizan a través de medios de tecnologías de información; tales como los medios electrónicos, informáticos y telemáticos son válidos y eficaces.	9		1			10
	Total	30	2	3	4	11	50
	Evaluación Porcentual	60%	4%	6%	8%	18%	100%

(A) Totalmente de acuerdo	(B) Parcialmente de acuerdo	(C) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	(D) Parcialmente en desacuerdo	(E) Totalmente en desacuerdo	
60%	4%	6%	8%	18%	100%

Cuadro N° 4



Fuente: Willian Bolívar 2019

En lo referente al cuarto bloque reflejado en el Cuadro N°4, con el objeto de Elaborar estrategias con base en las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) que permitan incrementar la recaudación de los impuestos del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo, orientado por una definición de la misión, visión, principios y valores organizacionales, objetivos estratégicos, aplicabilidad de la matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas), de manera específica el sesenta por ciento (60%) de los empleados encuestados respondieron que estaban totalmente de acuerdo, un cuatro por ciento (4%) manifestaron estar parcialmente de acuerdo, lo cual representa un 64% que se encuentran alineados con el pensamiento estratégico organizacional.

Estos resultados se traducen en una fortaleza para la Dirección de Hacienda del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo, en lo que respecta al proceso de planificación estratégica y considerarse como un soporte para fundamentar la aplicabilidad en el uso de las herramientas tecnológicas para ser más eficaz en la recaudación tributaria del Municipio.

CAPÍTULO V

La Propuesta

Lineamientos estratégicos que optimicen la recaudación tributaria con base en la tecnología de la información y comunicación (tic) caso de estudio: alcaldía del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo

Presentación de la propuesta

El objeto de la presente propuesta es el de dotar de un mecanismo teórico que sirva de modelo metodológico para optimizar los procesos de liquidación y cobranza por parte de la Dirección de Hacienda del Municipio Juan José Mora estado Carabobo. Este mecanismo se determinó mediante un análisis de las fortalezas oportunidades debilidades y amenazas (análisis interno y externo) lo cual permitió diagnosticar la gestión de cobranza, y de esta manera determinar los errores y prescribir la acción correctiva que desvirtúe dicha acción, para comenzar a dinamizar la gestión recaudadora en la Dirección de Hacienda. Basado en esta premisa, se visualiza que el presente estudio sea un aporte de primera línea en lo que respecta a la recaudación municipal.

Justificación de la propuesta

La propuesta referida a lineamientos estratégicos para mejorar la recaudación con base en la tecnología de la información y comunicación (tic), se justifica puesto que proporciona, a la dirección de hacienda Municipal de la Alcaldía del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo, un mecanismo metodológico que le permitirá llevar a cabo una gestión de recaudación tributaria que se traducirá en beneficios para la Administración

Municipal y para su entorno económico y social, logrando paliar de algún modo la disminución de recursos producto de la crisis económica que presenta el país.

Objetivos de la propuesta

Objetivo General

Proponer lineamientos estratégicos, para optimizar la recaudación tributaria con base en la tecnología de la información y comunicación (tic), en la alcaldía del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo.

Objetivos específicos

- Diagnosticar el proceso actual para la recaudación de los impuestos Municipales que presenta la Alcaldía del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo.
- Analizar las características, debilidades y fortalezas del proceso de recaudación de impuestos municipales.
- Determinar el efecto que causa en la arcas municipales y los contribuyentes, los mecanismos actuales, utilizados para la recaudación de los tributos en la Alcaldía del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo
- Elaborar estrategias con base en la tecnología de la información y comunicación (tic) que permitan incrementar la recaudación de los impuestos municipales del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo

.

A continuación se presentan los lineamientos a seguir por la Dirección de Hacienda Municipal de la Alcaldía del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo:

Lineamientos estratégicos para mejorar la gestión tributaria en materia de recaudación de impuestos municipales en el Municipio Juan José Mora del Estado Carabobo.

A nivel de estrategias:

Deben instrumentarse de manera inmediata programas de fiscalización, que le permitan elevar cuantitativamente los niveles de recaudación por impuestos municipales y actualizar el padrón de contribuyentes. En tal sentido la Dirección de Hacienda deberá coordinar acciones el Nivel estratégico de la municipalidad a objeto de que:

- 1- Se automatice por cada unidad de trabajo las tareas, a fin de individualizar y organizar, tanto el proceso de fiscalización como de determinación de la cuantía por cada tipo de tributo, y de esta forma llevar un record diario de pagos y morosidad.
- 2- Se podría implementar a un software de control y seguimiento de las tareas través de Microsoft Project (o MSP) el cual es un software de administración de proyectos y programas de proyectos, diseñado, desarrollado y comercializado por Microsoft para asistir a administradores de proyectos en el desarrollo de planes, asignación de recursos a tareas, dar seguimiento al progreso, administrar presupuesto y analizar cargas de trabajo, con el fin de mantener monitoreado mediante las Tecnologías de Información cada uno de los procesos y de los encargados de los mismos,.

- 3- El Director de Hacienda y los supervisores deberá reunirse de forma periódica con cada uno de los encargados de la recaudación y fiscalización a fin de monitorear las acciones que deban llevarse a cabo para la optimización de las actividades administrativas y operativas inherentes a los tributos establecidos en la ordenanza municipal (estas reuniones podrían ser de forma virtual)
- 4- Asimismo es menester realizar seguimiento de las metas por recaudación de los impuestos de manera mensual, de manera que puedan ser controladas y poder aplicar las acciones correctivas para lograr su fiel cumplimiento.
- 5- Para la verificación de lo establecido en la ordenanza la administración municipal debe contar con un buen equipo de fiscales que realicen recorridos por las diversas zonas de la municipalidad a fin de inspeccionar y corroborar el cumplimiento de los deberes formales, identificar nuevos contribuyentes y mantenerlos informados de las medidas que el municipio adopte.

A nivel operativo:

La administración municipal debe instrumentar ciertas medidas que le permitan ejercer un mayor control sobre los impuestos recaudados de manera de elevar los ingresos generados por los mismos. Las medidas a considerar son las siguientes:

- 1- La implantación de una plataforma informática acorde con los avances tecnológicos que permita sistematizar el proceso de recaudación y tener actualizado el registro por cada contribuyente así como los ingresos percibidos de este, de manera de manejar una información más fluida, oportuna y veraz.

3- Los Manuales de Procedimientos deben servir de guía a los fiscales para la aplicación de procedimientos operativos y administrativos a fin de evaluar la gestión de recaudación realizada y verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que se deriven de estos tributos.

4- Se sugiere realizar una revisión de las Ordenanzas que regulan los diversos tributos y que actualmente son aplicadas, ya que de acuerdo al estudio realizado las mismas no se ajustan a la realidad, sobre todo a nivel de las tarifas que se aplican para el cobro de tasas, por cuanto la situación país y las reconversiones monetarias ya han desfasado las tarifas establecidas en las mismas.

5- A través de los medios publicitarios (página web, twitter, instagram, telegram, Skype, whatsapp, entre otros) debe mantenerse informado a los contribuyentes del manejo de los fondos recaudados y crearles conciencia de la importancia de los mismos para el desarrollo de planes y proyectos presupuestados para el Municipio, lo cual transmitiría confianza, factor clave en cuanto a la instauración de una cultura tributaria.

7- La Administración Tributaria Municipal debe considerar la posibilidad de brindarle una mayor información al contribuyente de los pagos realizados o deudas pendientes mediante el envío de recordatorios para la cancelación oportuna de los mismos a través de medios electrónicos.

8- Levantar un censo de contribuyentes, apoyados en la Dirección de Catastro Municipal y el concurso de las comunidades debidamente conformadas, dicho levantamiento debe ser incorporado a un sistema informático que se cruce con el registro civil, CNE y el SENIAT, para así tener una data clara y precisa del mismo, que sea dinámica y no estática.

9- Se deben promocionar jornadas de recaudación en las cuales se establezcan incentivos tributarios como rebajas y/o exoneraciones para así motivar al contribuyente.

10- Deben realizarse Auditorías Fiscales para comprobar si el contribuyente posee toda la documentación que sustenta las declaraciones presentadas y la facturación reseñada, se debe establecer alianzas estratégicas con el SENIAT a fin de obtener información virtual de los ingresos declarados por los contribuyentes del Municipio y cruzarlos con las declaraciones realizadas en Hacienda Municipal.

11- Se debe realizar acciones de Control Interno (control previo a los procesos) a objeto de comprobar que todos los pagos por tributos hayan sido cargados y contabilizados en el sistema.

12- Se deben realizar auditorías de control interno (Control Posterior) sobre las transacciones tanto del departamento de fiscalización como el de recaudación.

CONCLUSIONES

La adecuación de la recaudación tributaria en los Municipios con base en las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), ha sido un proceso complejo en virtud de limitaciones de tipo financiero y de resistencia a los cambios, tanto de las Máximas Autoridades como de los funcionarios en los que recae tal procedimiento.

En este sentido, esta investigación constituyó un aporte en el marco del desarrollo de lineamientos estratégicos, para optimizar la recaudación tributaria con base en las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), en la alcaldía del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo y lo que su consecuente ejercicio conlleva, genera transformaciones tanto internas como externas, que repercuten no sólo en los funcionarios sino también en las políticas y en el servicio que estos prestan a la ciudadanía, y por otro lado, el rol tan determinante de la dirección gerencial, lo cual tiene efectos inmediatos y significativos para la sociedad en general.

En el caso de la alcaldía del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo, sus acciones de cara a la aplicabilidad de lineamientos estratégicos, para optimizar la recaudación tributaria con base en las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), constituye una gestión de alto impacto en su labor de ente recaudador, la cual apunta hacia la necesidad de:

- Considerar las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) como factor estratégico clave en la organización.
- Establecer como soporte, las alianzas estratégicas entre la Máxima Autoridad Municipal, el Director de Hacienda Municipal,

los Funcionarios adscritos a dicha Dirección y los contribuyentes, a fin de alcanzar las metas programadas.

- Crear políticas de planificación de las actuaciones de Gestión de la liquidación y cobranza de los tributos municipales, que estén completamente integradas al plan operativo anual municipal basado en las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).
- Considerar los elementos que integran la Planificación Estratégica basadas en las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) como inversión y como parte de su ventaja competitiva.
- Desarrollar un servicio de recaudación de calidad.
- Establecer una relación estrecha entre la Dirección de Hacienda Municipal y los contribuyentes en función a los resultados esperados.

En base a los resultados de la investigación se concluye que los funcionarios consideran que el procedimiento de recaudación es deficiente por múltiples factores entre los cuales se distinguen:

- Ausencia de sistemas informáticos en línea para la autoliquidación y recaudación de los tributos municipales via web, que permitan una efectiva y oportuna obtención de recursos por actividades propias.
- Procedimientos de facturación y pago de forma manual.
- Sobrecarga de trabajo al personal de la Dirección de Hacienda Municipal, provocando fatiga y desmotivación.
- Respecto a la cobranza, el personal es deficitario en comparación con el número de establecimientos existentes en el municipio y tal

circunstancia puede incentivar a concentrar los esfuerzos en cobrar las facturas de más alto monto, dejando a un lado las facturas de menor cuantía pero que por el número pueden representar aportes importantes para la entidad municipal.

- Una grave deficiencia es la falta absoluta de fiscalización, propiciando la evasión fiscal, repercutiendo en la generación de ingresos propios.
- Resistencia al cambio por parte de los actores involucrados en el proceso.

En otro orden de ideas, el manejo interno de la Dirección de Hacienda también adolece de fallas, no se controlan los costos operativos, ni es evaluado el desempeño de la gestión tributaria, sólo se estima el logro de las metas de recaudación presupuestadas, pero se obvia que las administraciones públicas deben regirse con criterios de eficiencia y precisan de óptimos manejos administrativos y operacionales.

En general, puede aseverarse que la carencia de información y registros confiables sobre los contribuyentes, carencia de personal y tecnología, debilidades en la cobranza, falta de fiscalización que facilita la evasión fiscal, y liquidación no ajustada a la realidad, ocasionan que el impacto de la recaudación de los tributos municipales en los ingresos del Municipio negativo. Todos estos aspectos explican la elevada dependencia que existe actualmente con el Situado Constitucional y carencia de inversiones, tanto para obras en las comunidades, como para la adquisición de Activos para ser incorporados en el proceso productivo.

Para el logro de los objetivos relacionados con la recaudación tributaria, se requiere de una ruptura de paradigmas, en la forma tradicional burocrática en lo concerniente a la de recaudación de los impuestos Municipales que

presenta la Alcaldía del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo, en la cultura tanto de los ciudadanos en general como de los funcionarios que participan en la misma.

Para obtener una gestión eficiente y eficaz, es necesaria la aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y en estas juega papel importante en los gobiernos locales la inversión y formación en recursos humanos y materiales. Los ciudadanos tienen derecho a estar informados y los funcionarios están en el deber de prestar un óptimo servicio que dote de transparencia la gestión recaudadora.

Por ello es menester disponer de una plataforma tecnológica que les permita la sistematización y hacer más ágil los procesos. De igual modo disponer de servicios en un portal Web, donde los contribuyentes y ciudadanos en general pueden interactuar con los municipios y recibir atención inmediata a sus requerimientos, mediante el uso de internet. En la medida que exista transparencia de la información es un aliciente en el combate contra la corrupción y en consecuencia los contribuyentes estarían motivados a cancelar sus tributos sin restricción alguna.

RECOMENDACIONES

- Dada la problemática existente, resulta vital ejecutar una serie de acciones que conlleven a la solidez de las finanzas municipales, y por ende a su autonomía financiera y autosostenimiento. Para ello, es necesario fortalecer la estructura tributaria, a fin de llevar adelante una gestión tributaria eficiente y eficaz que permita alcanzar tales propósitos.
- Crear una unidad dedicada a la fiscalización de los tributos en el Municipio, ya que sin control tributario, el contribuyente sólo cancelará cuando requiere la solvencia correspondiente.
- Se debe realizar una campaña de cultura tributaria con el objeto de concientizar a los contribuyentes del pago de sus obligaciones; y estos cancelen los tributos por razones distintas a la necesidad de una solvencia, sino por el deber de contribuir con las cargas públicas.
- La Alcaldía del Municipio debe incrementar el presupuesto anual de la Dirección de Hacienda Municipal a objeto de fortalecer sus recursos técnicos y humanos, para mejorar los procesos de recaudación.
- Igualmente, es conveniente proceder a la revisión y actualización de las Ordenanzas Municipales, con el objetivo de ajustarlas a las nuevas tecnologías y que se establezca de manera formal la migración de la recaudación manual a los procedimientos automatizados vía página Web.
- Desarrollar alianzas estratégicas gubernamentales con los entes encargados de la fabricación y suministro de componentes tecnológicos tales como computadores, servidores, laptops, entre otros, a fin de dotar de las mismas a la Alcaldía y poder adecuarse a las nuevas tecnologías sin que impliquen costos no manejables, entre estos entes podríamos mencionar: el ministerio de Ciencia y

Tecnología, la empresa Venezolana de Industrias Tecnológicas, así como tener acceso a los programas de formación y suministros de software de los entes Nacionales y estatales.

LISTA DE REFERENCIAS

- Arias, Fidias (2006). **El Proyecto de Investigación**. Quinta Edición. Editorial Espíteme. Caracas.
- Bisquerra, R. (2004). Métodos de investigación educativa: Guía práctica. (1ª. Ed. pp-55-69). Barcelona:
- Carly A. (2011) **“SISTEMA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN MATERIA DE IMPUESTO SOBRE LAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS DE INDUSTRIA, COMERCIO, SERVICIO E ÍNDOLE SIMILAR: (Caso: Alcaldía del Municipio Colón del Estado Zulia)”** Trabajo de Grado para Optar al Título de Especialista en Ciencias Contables, Mención Tributos, Universidad de los Andes Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Postgrado en Ciencias Contables Mención Rentas Internas.
- Castell, Manuel (2000). “La Era de la Información: Economía, Sociedad y Cultura”. Disponible en http://www.felsemiotica.org/site/wp-content/uploads/2014/10/LA_SOCIEDAD_RED-Castells-copia.pdf. Consulta: 2015, enero 19.
- Chiavenato, Adalberto (2007). “Introducción a la Teoría General de la Administración”. Libro en Línea. Disponible: https://fundamentosadministracion.files.wordpress.com/2012/08/idalberto_chiavenato_-_introduccion_a_la_teor%C3%ADa_general_de_la_administracion.pdf
- Consulta: 2018, Agosto 10
- Cohen Karen, Daniel; Asín Lares, Enrique (2005). Sistemas de Información para los Negocios. Cuarta edición. México: Editorial mcgraw Hill.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N° 36.860 del 30 de diciembre de 1999. Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela.
- Daft, Richard (2011). **Teoría y Diseño Organizacional**. Décima edición.
- Eyssautier, Maurice (2008). **Metodología de la Investigación**. Quinta Edición. Editorial Cengage Learning. México.
- Francés, Antonio (2006). **Estrategia y Planes Para la Empresa**. Primera edición.
- Guerrero Y. (2010) **“ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA TRIBUTARIA COMO FUENTE DE INGRESOS PROPIOS EN EL MUNICIPIO TOVAR DEL ESTADO MÉRIDA”** Trabajo de Grado para Optar al Grado de Especialista Técnico en Tributos, Universidad de Los Andes Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Postgrado en Ciencias Contables Mención Tributos.

- Hellriegel, D., Slocum, J. & Woodman, R. (1999) Comportamiento organizacional, 8. ed. México: International Thomson Editores, 1999. 635 pp.
- Hernández Sampieri, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar. (2008). **Metodología de la Investigación**. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hurtado, I. y Toro J. (2001). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio**. 4ta. Edición. Editorial Episteme Consultores Asociados C.A. Venezuela.
- Jáuregui Alejandro. (2001, mayo 11). Modelo burocrático de Max Weber. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/modelo-burocratico-max-weber/>. Consulta: 2018, Agosto 15.
- **Lecaros K. (2017) “LA CULTURA TRIBUTARIA Y SUS EFECTOS EN LA RECAUDACIÓN FISCAL PROVENIENTE DE MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, PERIODO 2017”** Trabajo de Grado para optar el grado de Maestro en Política Fiscal y Tributación, UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA, NUEVOS TIEMPOS, NUEVAS IDEAS, ESCUELA DE POSGRADO Dr. Luis Claudio Cervantes Liñán
- **Ley de Infogobierno**. Gaceta Oficial N° 40.274 del 17 de octubre de 2013. Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela.
- **Ley Especial Contra los Delitos Informáticos**. Gaceta Oficial N° 37.313 del 30 de Octubre de 2001. Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela.
- **Ley de Simplificación de Trámites Administrativos**. Gaceta Oficial N° 40.549, del 26 de noviembre de 2014. Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela.
- **Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación**. Gaceta Oficial N° 39.575 del 16 de diciembre de 2010. Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela.
- **Ley Orgánica de la Administración Pública**. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.147 del 17 de noviembre de 2014. Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela.
- **Ley Orgánica de Planificación Pública y Popular**. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.148 del 18 de noviembre de 2014.
- **Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos (L.O.P.A)**. Gaceta Oficial N° 2.818 de la República Bolivariana de Venezuela.
- **Ley Orgánica del Poder Pública Municipal**. Gaceta N° 39.575 de fecha 28 de diciembre de 2010.
- **Ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas**. Gaceta Oficial No. 37.148 del 28 de febrero de 2001. Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela.

- **Lozada M.(2016)** tesis para optar al título de Especialista en Gerencia Tributaria de la Universidad de Carabobo titulada: **“PROCESO DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS DE INDUSTRIA, COMERCIO, SERVICIO O DE ÍNDOLE SIMILAR PARA SU OPTIMIZACIÓN EN EL SERVICIO AUTÓNOMO DE TRIBUTACIÓN MUNICIPAL (SATRIM) DEL MUNICIPIO GIRARDOT, ESTADO ARAGUA, ENMARcado EN LA PROVIDENCIA 001 DE FECHA 25/11/2014”** tesis para optar al título de Especialista en Gerencia Tributaria de la Universidad de Carabobo.
- **MANUAL VENEZOLANO DE DERECHO TRIBUTARIO TOMO I**, Editorial Torino, C.A, 2013. Disponible en <http://avdt.msinfo.info/bases/biblo/texto/MANUAL%20VENEZOLANO%20DE%20DERECHO%20TRIBUTARIO%20TOMO%20I.pdf>
- Medina, Carlos. (2004) **Tecnología más empresa, igual desarrollo**. Disponible en: <http://www.degerencia.com/articulos.php?artid=304>. Consulta: 2008, Mayo 3.
- Oz, Effy (2000). **Administración de Sistemas de Información**. Segunda edición. México:Thomson Learning.
- **Peraza H. Andres (2014), “Propuesta De Un Modelo Gerencial Estratégico Socialmente Responsable Basado En El Gobierno Electrónico Para La Gestión De Los Gobiernos Locales En El Estado Aragua”,** tesis doctoral de la Universidad de Carabobo.
- **Pérez L. (2017) “EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS”** Tesis para optar al Título de Magister en Administración Tributaria, Instituto de altos estudios nacionales Universidad Técnica de Ambato, República del Ecuador.
- **Rodríguez M. (2018) “GOBIERNO ABIERTO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL PORVENIR, 2017”,** Tesis para obtener el grado académico de: Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Republica del Perú.
- Sabino, Carlos (2007). **El Proceso de Investigación**. Nueva edición actualizada. Editorial Panapo. Caracas.
- Serna G., Humberto (2006). **Índices de Gestión, Como Diseñar un Sistema Integral de Medición de Gestión**. Segunda Edición, Bogotá, Colombia.
- **Solís M. (2013) “PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN MATERIA DE IMPUESTOS SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS (ESTUDIO DEL CASO ALCALDÍA DEL MUNICIPIO JULIÁN MELLADO DEL ESTADO GUÁRICO)”**, Trabajo de Grado para Optar al Título de Especialista en Finanzas Públicas, Universidad Católica Andrés Bello.

ANEXOS



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



CUESTIONARIO

El siguiente cuestionario es un instrumento diseñado como parte del Trabajo de Grado, titulada: **“PROPUESTA DE LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS QUE OPTIMICEN LA RECAUDACION TRIBUTARIA CON BASE EN LA TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACION (TIC) CASO DE ESTUDIO: ALCALDIA DEL MUNICIPIO JUAN JOSÉ MORA DEL ESTADO CARABOBO**

”.

Esta investigación se ha realizado para dar cumplimiento al trabajo de grado, exigido por el programa de **ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA**, a tal efecto se pretende tener como objetivo general: Establecer un plan estratégico, para optimizar la recaudación tributaria con base en la tecnología de la información y comunicación (tic), en la alcaldía del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo

Para el desarrollo de esta investigación se hace necesario solicitar la información correspondiente al objeto de estudio que se ha planteado en el proceso de investigación.

A tal efecto, me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su colaboración en el suministro de información. Se garantiza la confidencialidad y discreción de la información suministrada por usted. Su contribución será considerada valiosa para el desarrollo del trabajo de grado y en consecuencia para el alcance de los objetivos propuestos.

En nombre de la Universidad de Carabobo y en el mío propio le expreso mi profundo agradecimiento por su colaboración.

Tesista: Lcdo. Willian Bolívar.

Tutor: Doctor Leonardo Villalba

INSTRUCCIONES GENERALES

- 1.- Lea detenidamente las preguntas formuladas y proceda a responder.
- 2.- Para responder a las preguntas se hace necesario, escoger una sola alternativa en base a la siguiente escala.

A: Totalmente de Acuerdo.
B: Parcialmente de Acuerdo.
C: Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo.
D: Parcialmente en Desacuerdo.
E: Totalmente en Desacuerdo

- 3.- En caso de duda favor comunicarse con el Licenciado Willian Bolívar

CUESTIONARIO

Ítems	AFIRMACIONES	A	B	C	D	E
	Diagnosticar el proceso actual para la recaudación de los impuestos Municipales que presenta la Alcaldía del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo					
1. 1	La Ordenanza Municipal establece el sistema de recaudación establecido para el Impuesto.					
2.	Se aplica lo establecido en las normas para tipificar el tributo y cuya realización origina el nacimiento de la obligación tributaria					
3.	Una vez originada el nacimiento de la obligación tributaria el acto administrativo tipifica el tributo que será objeto de la pretensión fiscal.					
4.	Existe un manual de procedimiento de liquidación y cobro para el Impuesto.					
5.	Existe un sistema de recaudación debidamente aprobado para el					

	Impuesto municipal.					
6.	Se encuentra establecido un proceso de registro de los contribuyentes obligados al Impuesto.					
7.	La dirección de hacienda cuenta con personal suficiente para cubrir las necesidades de recaudación					
8.	La dirección de hacienda cuenta con recursos tecnológicos para el proceso de liquidación y recaudación tributaria					
9.	Existe en la dirección de hacienda un registro actualizados de contribuyentes					
10.	La dirección de hacienda cuenta con mecanismos de control para el cobro de los impuestos					
11.	Existen planes en la dirección de hacienda de fiscalización para los impuestos municipales					
12.	Se realizan operativos de información al contribuyente de forma periódica					
13.	La dirección de hacienda verifica el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes					
14.	La dirección de hacienda establece metas de recaudación para los Impuestos					
	Identificar las características, debilidades y fortalezas del proceso de recaudación de impuestos municipales.					
15.	Se han establecido políticas de control permanente de la recaudación del Impuesto					
16.	Se han establecido políticas de evaluación de la recaudación del Impuesto.					
17.	Son mayores las ventajas que las desventajas en el procedimiento de recaudación del Impuesto.					
18.	Los procedimientos aplicados por la dirección de hacienda facilitan la labor de recaudación.					
19.	Observa entre los funcionarios de los distintos niveles, resistencia al uso de las tecnologías de Información y la migración a la misma.					
20.	Se supervisa constantemente el trabajo en la dirección de hacienda mediante el uso de herramientas de evaluación de desempeño.					

	Determinar el efecto que causa en la arcas municipales y los contribuyentes, los mecanismos actuales, utilizados para la recaudación de los tributos en la Alcaldía del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo					
21.	Es bajo el nivel de cumplimiento de las metas de recaudación					
22.	El porcentaje (%) de recaudación es bajo en comparación con los ingresos presupuestados					
23.	La recaudación de los tributos municipales ingresan oportunamente a las cuentas bancarias del Municipio					
24.	La dirección de hacienda aplica sanciones a los contribuyentes, que vencidos los plazos establecidos en el proceso de recaudación del impuesto a las actividades económicas no han pagado el impuesto a la fecha					
25.	La fiscalización mejora la recaudación de impuestos	X				
26.	Es efectivo que el contribuyente se deba trasladar a las oficinas de la alcaldía para realizar el pago de sus obligaciones tributarias		x			
27.	Es necesario implementar el pago virtual para incrementar la recaudación.	x				
28.	Posee la dirección de hacienda una página Web, donde los contribuyentes verifiquen saldos, deudas y realicen declaraciones y pagos en línea de los tributos.					x
	Elaborar estrategias con base en la tecnología de la información y comunicación (tic) que permitan incrementar la recaudación de los impuestos municipales del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo	X				
29.	La dirección de hacienda posee una Misión, Visión organizacional definida.					
30.	La dirección de hacienda tiene claramente establecidos los objetivos estratégicos organizacionales.					
31.	La dirección de hacienda considera las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (Matriz DOFA), al momento de formular sus estrategias organizacionales					
32.	La dirección de hacienda aplica las nuevas tecnologías de información, tales como los medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para su relación con los contribuyentes.			x		
33.	Los actos, trámites y servicios que se realizan a través de medios de tecnologías de información; tales como los medios electrónicos, informáticos y telemáticos son válidos y eficaces.	x				

Cuadro 1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

OBJETIVO GENERAL: Establecer un plan estratégico, para optimizar la recaudación tributaria con base en la tecnología de la información y comunicación (tic), en la alcaldía del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo

OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTOS	ITEMS	FUENTE
1. Diagnosticar el proceso actual para la recaudación de los impuestos Municipales que presenta la Alcaldía del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo.	Situación actual del proceso derecaudación	• Determinación del tributo • Liquidación • Recaudación	Evaluación y Control Responsabilidades Procesos Estructura Organizativa	Observación Documental Cuestionario	1-14	Máximas Autoridades y personal operativo
2. Identificar las características, debilidades y fortalezas del proceso de recaudación de impuestos municipales.	Análisis interno y del entorno	Teorías sobre evaluación y control organizacional	Innovaciones Tecnológicas Comunicaciones Gerencia Inteligente Organización y Planificación bajo ambientes 2.0	Observación Documental Cuestionario	15-20	Máximas Autoridades y personal de apoyo
3. Determinar el efecto que causa en la arcas municipales y los contribuyente, los	Efectos que generan los procedimientos utilizados para la recaudación y las finanzas municipales	Relación de los procedimientos utilizados para la recaudación y las finanzas municipales	Tesorería Salos bancarios Estados financieros Morosidad	Observación Documental Cuestionario	21-28	Máximas Autoridades

mecanismos actuales, utilizados para la recaudación de los tributos en la Alcaldía del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo						
4. Elaborar estrategias con base en la tecnología de la información y comunicación (tic) que permitan incrementar la recaudación de los impuestos municipales del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo	Fundamentos legales y estratégicos que sustentan la aplicabilidad de los sistemas de información y comunicación en la administración	Soporte Legal	Leyes Reglamentos Providencias Circulares Instrucciones	Observación Documental Cuestionario	29-33	Máximas Autoridades