



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**Lineamientos para optimizar la recaudación
de impuestos en el Departamento de
Hacienda de la Alcaldía Bolivariana del
Municipio Diego Ibarra.**

Autores:

Cabrera

Annette.

Sánchez Claudia.

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego

Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**Lineamientos para optimizar la recaudación de impuestos
en el Departamento de Hacienda de la Alcaldía
Bolivariana del Municipio Diego Ibarra.**

Proyecto de Trabajo de Grado para optar al Título de
Licenciado en Contaduría Pública

Autores:

Cabrera Annette.

Sánchez Claudia.

Tutor:

Lcdo. Edgar Basanta

San Diego, Marzo del 2018

INDICE GENERAL

RESUMEN INFORMATIVO	V INTRODUCCIÓN	1	
CAPÍTULO I EL PROBLEMA			
1.1. Planteamiento del Problema		2-4	
1.2. Formulación del Problema		4	
1.3. Objetivos de la Investigación		4	
1.4. Justificación e importancia de la Investigación		4-6	
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO			
2.1. Antecedentes de la Investigación		7-10	
2.2. Bases Teóricas		10-15	
2.3. Definición de Términos Básicos		15	
CAPÍTULO III METODOLOGÍA			
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación		16-17	
3.2. Fases Metodológicas		17	
3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual		17-18	
3.2.2. Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas		18	
3.2.3. Fase III: Diseño lineamientos para optimizar la recaudación de impuestos.		18	
CAPÍTULO IV RESULTADOS			
4.1. Análisis y presentación de los resultados		20	
CAPÍTULO V PROPUESTAS			
5.1. Justificación de la Propuesta	34	5.2. Objetivos de la Propuesta	35
5.3. Factibilidad de la Propuesta			36
	5.4 Desarrollo de la Propuesta		36-38
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	39-41	ANEXOS	42
REFERENCIAS	44	INDICE DE GRAFICOS	
GRAFICOS			PAG

1. Conocimiento de las empresas generadoras de impuestos con domicilio fiscal en el municipio Diego Ibarra.	21
2. Actualización de recaudación de tributos municipales.	22
3. Plazos para la cancelación de los tributos.	23
4. Recaudación de los tributos reflejados en la calidad de vida de los ciudadanos que habitan el municipio Diego Ibarra.	24
5. Charlas e inducciones en materia tributaria para las empresas.	25
6. Retribución del pago de los tributos en los servicios públicos de calidad para los ciudadanos que hacen vida en el municipio Diego Ibarra.	26
7. Inspecciones a los comercios que realizan actividades económicas en el municipio.	27
8. Plan de pago para facilitar y aumentar la recaudación de los tributos del municipio.	28



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ FACULTAD DE
CIENCIAS SOCIALES ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

**Lineamientos para optimizar la recaudación de impuestos en el Departamento
de Hacienda de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Diego Ibarra.**

San Diego, Marzo de 2018

Autores: Annette Cabrera, Claudia Sánchez.

Tutor: Lcdo. Edgar Basanta.

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación tiene como objetivo principal presentar Lineamientos para optimizar la recaudación de impuestos en el Departamento de Hacienda de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Diego Ibarra. Ubicada en el Estado Carabobo, con el fin de ofrecer herramientas que mejoren los procesos de recaudación de los tributos que se generan por las actividades comerciales que se realizan en el municipio. En cuanto a la metodología que se utilizará, para lograr el objetivo, estará enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible apoyada en un diseño de campo a nivel descriptivo, la población estará conformada por tres (3) que son los encargados del departamento, y la muestra estará conformada por los comercios que habitan dicho municipio. En cuanto a la técnica de investigación se utilizará el instrumento de la Matriz DOFA, pues esto permitirá enfocarnos en su debilidad principal, la cual es la evasión de impuestos. Una vez obtenido los resultados, se interpretarán para luego presentar el análisis de los mismos, finalmente se diseñarán lineamientos estratégico, con el cual se busca optimizar y mejorar el proceso de recaudación y disminuir la evasión de los impuestos que están bajo la responsabilidad de dicha alcaldía, para de esta manera dar la mejor solución al problema existente.

Descriptor: Impuestos, recaudación, municipio.

INTRODUCCIÓN

Para la administración tributaria municipal, es importante considerar entre los tributos sujetos al control de los municipios, el impuesto que se generan por las actividades económicas y el pago oportuno de las mismas por parte de los contribuyentes, para esto es necesario reforzar la conciencia tributaria en los ciudadanos en el pago voluntario de sus obligaciones. El Municipio Diego Ibarra es una de las zonas donde habitan gran cantidad de comercios y se genera la mayor evasión de impuestos, debido esta situación se plantea el siguiente trabajo de investigación titulado “Lineamientos para optimizar la recaudación de impuestos en el Departamento de Hacienda de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Diego Ibarra” y se presenta estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I El Problema: Se destaca el contexto del problema, conjuntamente se elabora la formulación del problema, seguido del objetivo general y los objetivos específicos y por último la justificación de la investigación.

Capítulo II Marco Teórico: Se exponen los antecedentes que permiten verificar el aporte a la investigación, se describen las bases teóricas que la sustentan y la definición de términos básicos utilizados.

Capítulo III Marco Metodológico: Se hace referencia a los procedimientos que serán utilizados en la investigación, formado por el tipo de investigación y las fases metodológicas que conforman los objetivos específicos.

Capítulo IV Recursos: Indica los recursos humanos, institucionales, materiales y de tiempo, que serán requeridos para el desarrollo del proyecto de trabajo de grado.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema.

Las primeras leyes tributarias aparecen en Egipto, China y Mesopotamia. En Egipto, una forma común de tributar era por medio del trabajo físico (prestación personal), para lo cual se podría tomar como ejemplo, la construcción de la pirámide del rey Keops para el año 2,500 A. C.

Con respecto a los impuestos internacionales, los pueblos antiguos en sus relaciones con otras naciones tomaron estos, como una forma de sujeción y dominio sobre los pueblos vencidos. En este orden de ideas, se puede tomar al Imperio Romano como un ejemplo de estas acciones, el cual cobraba fuertes tributos a sus colonias, situación que permitió que por mucho tiempo, lo cual trago como consecuencia, que los ciudadanos romanos no pagaran impuestos.

Otra parte, el impuesto de peaje, se cobraba al transitar por determinados caminos o por cruzar algún puente. El derecho por pasar los puentes se llamaba pontazgo.

En otras palabras, se puede definir que los impuestos son considerados como un aporte que realiza el sujeto pasivo, para que el sujeto activo cubra con los gastos públicos de una nación; estos por lo general son invertidos en: educación, infraestructura, salud, seguridad social, entre otros.

Desde la colonización en Venezuela se llevaba a cabo la recolección de impuestos; para el primer periodo que abarca desde los tiempo de la Colonia hasta 1830, persistía el tributo impuesto por la Colonia Española, donde no existía ninguna ley que lo reglamentara. Entre los tributos que se cobraban en esos momentos, se puede mencionar: el registro público, tabaco, manumisión de esclavos (antes del decreto de la libertad de los esclavos), destilación de aguardiente, expedición de títulos nobiliarios, alcabala, tonelaje, extracción e importación, entre otros.

Cuando Venezuela se inició como república independiente, bajo la presidencia del General José Antonio Páez, se inicia una serie de tributos, los cuales fueron fijados

por la colonia española en su momento, que se caracterizaban por la falta de uniformidad y consistencia en el momento de aplicarlos, lo que causó su posterior fracaso.

El Derecho Tributario de Venezuela está reglamentado por La Ley de Impuesto sobre la Renta, que es la que regula todos los impuestos sobre la renta o ingresos que producen los habitantes del país y las empresas tanto privadas como públicas en Venezuela. En la medida que el Estado ha venido creciendo en habitantes, empresas y demanda de servicios públicos, entre otras cosas, ha tenido que planificar y regular los ingresos convirtiéndolos en activos de dicho Estado en forma de impuestos, para devolverlo a la sociedad convertido en satisfacción de necesidades de manera eficaz, oportuna y eficiente. Con el crecimiento del Estado se establece normas y leyes en el área tributaria.

En la actualidad, la recaudación de los impuestos se ha visto afectada, ya que existen problemáticas de ambos lados de la relación tributaria, donde muchos de los contribuyentes no cumplen con la obligación de declarar sus ganancias anuales, y se presume que existe malversación de fondos por parte de los gobernantes. Cada municipio en Venezuela tiene un departamento de hacienda que se encarga de velar por la recaudación de tributos para cubrir las necesidades de su población, las cuales les exigen una mejora en cuanto a salud, infraestructura, educación, aseo y seguridad social, entre otros.

El Municipio Diego Ibarra del Estado Carabobo, no escapa de esta realidad, aunque allí operan grandes industrias, tales como: grupo Covenal, Vencor, lámparas Mariara, Tetrapack, entre otras, que realizan su actividad económica de manera legal, también se han creado unos comercios que no cumplen de forma cabal con la Ley de Impuesto Sobre la Renta, convirtiéndose en evasores de impuestos, todo esto se debe a la falta de personal capacitado para supervisar o fiscalizar dichos negocios, teniendo como consecuencia un déficit de recaudación de tributos, afectando de esta manera a la población que integra dicha población.

Es por esta razón que el autor se plantea las siguientes interrogativas: ¿Qué hacer, para evitar la evasión de impuestos?, ¿Cómo la comunidad del municipio Diego Ibarra, podría conocer el destino del pago sus impuestos?, ¿De qué manera se puede optimizar la recaudación de impuesto del departamento de hacienda de la alcaldía Diego Ibarra a través de la implementación de lineamientos?

1.1.1 Formulación del problema.

¿De qué manera se puede optimizar la recaudación del departamento de hacienda de la alcaldía Diego Ibarra a través de la implementación de lineamientos?

1.2 Objetivo de la investigación.

1.2.1 Objetivo General.

Presentar lineamientos para optimizar la recaudación de impuestos en el Departamento de Hacienda de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Diego Ibarra.

1.2.2 Objetivos Específicos.

- Diagnosticar la situación actual del Departamento de Hacienda de la Alcaldía Diego Ibarra en cuanto a la recaudación de los tributos de su competencia.
- Determinar debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas presentes en el Departamento de Hacienda de la Alcaldía Diego Ibarra.
- Diseñar lineamientos para la optimización de la recaudación de Impuesto en el Departamento de Hacienda de la Alcaldía Diego Ibarra.

1.3 Justificación del Problema

Desde la promulgación de la Constitución de 1999, la regulación positiva de los ilícitos tributarios ha cobrado especial vigencia el artículo 317, el cual criminaliza al fraude fiscal, al declarar que: “la evasión fiscal, sin perjuicio de otras sanciones establecidas por la ley, podrá ser castigada penalmente”; la Disposición Transitoria Quinta ordenó la reforma del Código Orgánico Tributario (COT) en el sentido de incrementar el rigor de la normativa penal tributaria contenida en el COT, y la exposición de motivos de la Constitución señala la intención del constituyente de regular exhaustiva y severamente al ilícito tributario, al disponer que la eventual reforma del Código Orgánico Tributario, concretada en octubre de 2001, tiene como

misión contribuir “a modernizar la administración tributaria, ampliando las facultades de regulación, control y penalización del fraude fiscal”; de lo que puede evidenciarse que la normativización del Derecho Penal Tributario en nuestro país, al menos desde diciembre de 1999, tiende al establecimiento de un sistema penal tributario profundamente represivo, intención que se ha visto de manifiesto en la implementación y ejecución del llamado Plan Evasión Cero, por parte del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT).

La evasión fiscal, es toda eliminación o disminución de un monto tributario producido dentro del ámbito de un país por parte de quienes están jurídicamente obligados a abonarlos y que no lo hacen utilizando medios fraudulentos o emitiendo conductas ya normales por la ley.

En ese mismo orden de ideas, los lineamientos o procedimientos para optimizar las recaudaciones de impuestos en el departamento de hacienda, representan una herramienta útil para obtener el éxito en cuanto a la recolección de impuestos, para incrementar los ingresos, para este caso del municipio Diego Ibarra y así garantizar el cubrimiento de los gastos públicos.

Por otra parte la Alcaldía del Municipio Diego Ibarra está en el deber de mostrar que los ingresos obtenidos por la recaudación están destinados a mejorar la calidad de vida de sus habitantes y que no se genere malversación de fondos, pues con esto se lograría aumentar la confianza de los contribuyentes y reducir la evasión de impuestos.

Una de las debilidades que presenta el municipio es la falta de compromiso al momento de invertir en cuanto a salud, educación, estructura y seguridad causando una desconfianza con las personas jurídicas las cuales generan mayor aporte tributario.

Independientemente de esta desconfianza por parte de los comerciantes, estos están obligado por COT, a declarar sus impuestos sobre las renta, al igual que los municipales, entre otros gastos, es por esto que se genera la propuesta de elaborar

“lineamientos para optimizar la recaudación de impuestos en el departamento de Hacienda, para así reducir la evasión de tributos en la Alcaldía Bolivariana del Municipio Diego Ibarra, del Estado Carabobo”, los cuales permitan entre otras cosas, formar, capacitar, concienciar tanto al personal que labora en esta dependencia gubernamental, como a comunidad en general.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

El marco teórico, a veces conocido como el capítulo II de una tesis o trabajo de investigación, el cual es el pilar fundamental de cualquier investigación. La teoría constituye la base donde se sustentará cualquier análisis, experimento o propuesta de desarrollo de un trabajo de grado. Incluso de cualquier escrito de corte académico y científico.

También se puede considerar, que el marco teórico de la investigación o marco referencial, puede ser definido como el compendio de una serie de elementos conceptuales que sirven de base a la indagación por realizar. Con relación a esto Arias (2012:106), explica que el marco teórico tiene como propósito "...La revisión documental-bibliográfica y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar...". Entonces se puede entender del mismo, como la parte de la investigación que permite ubicar, dentro de un contexto de ideas y planteamientos, el estudio que se aspira realizar, conformando el cuerpo teórico del trabajo y que además lo conforman los antecedentes, las bases teóricas y legales.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Se puede definir que los antecedentes de la investigación, como parte del Marco Teórico, se refieren o dirigen, a la revisión de trabajos previos sobre el tema en estudio, realizados en instituciones de educación superior, que sirven de apoyo para sustentar la investigación.

Los antecedentes son la revisión de las investigaciones previas que de manera directa o indirecta abordan nuestro tema de investigación. Es importante escoger con

cuidado estos antecedentes porque ellos nos permitirán saber si nuestro enfoque es nuevo y original.

Por otro lado, los antecedentes ayudan a justificar el estudio poniendo en evidencia la ausencia de análisis como los que se proponen en el trabajo de investigación. En este sentido, es muy importante comprender el carácter innovador del conocimiento científico. Si se ha realizado un anteproyecto de trabajo de grado, para la tesis es válido utilizar los antecedentes que se utilizaron previamente en el proyecto, pero ahora tratados a profundidad y con detalle.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirma que es necesario conocer los antecedentes (estudios, investigaciones y trabajos anteriores), especialmente si uno no es experto en los temas o tema que vamos a tratar o estudiar, afirmando:

Conocer lo que se ha hecho con respecto a un tema ayuda a: No investigar sobre algún tema que ya se haya estudiado a fondo,...a estructurar más formalmente la idea de investigación,...a Seleccionar la perspectiva principal desde la cual se abordará la idea de investigación.(p.28)

Conocer esto permitió elaborar una investigación que sea novedosa, e incluso inédita, así la investigación tendrá una temática con mayor claridad, sustentada de conocimientos científicos.

López (2015), presentó un trabajo de grado, titulado: **Lineamientos para Optimizar el Proceso de Fiscalización y Recaudación del Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio y Servicios, en el Municipio José Ángel Lamas Del Estado Aragua**, para optar al título: Especialista en Gerencia Tributaria. La investigación tuvo como propósito proponer lineamientos para optimizar el proceso de recaudación y fiscalización del impuesto sobre actividades económicas de industria, comercio y servicios, en el municipio José Ángel Lamas del Estado Aragua, para el cumplir con el mismo se obtuvieron los datos directamente de la Dirección de Hacienda Municipal, a través de la aplicación de un cuestionario a todos los trabajadores de la misma, la investigación es de tipo documental y de campo aplicado a una población de siete (7) personas. La técnica empleada fue el

cuestionario de treinta ítems de preguntas dicotómicas cerradas, estos datos fueron clasificados, ordenados, una vez realizada la investigación se pudo concluir que la dirección de hacienda presenta debilidades tanto para hacer llegar la información a los contribuyente, como para realizar el proceso de registro y recaudación del impuesto, notando debilidades significativas, por la falta de planificación, organización, control en los procesos de fiscalización, los equipos tecnológicos no tienen la cantidad necesaria de equipos o no son los más adecuados para cumplir los procesos que requiere el trámite de registro, cálculo de los impuestos a pagar por el contribuyente.

De igual forma, Hernández (2015), presentó un trabajo de grado, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública; titulado: **Estrategias para Incrementar la Recaudación de Impuestos Municipales sobre Actividades Económicas en la Alcaldía del Municipio San Diego, Estado Carabobo**, de la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula. En la Alcaldía del municipio San Diego, se llevó a cabo esta investigación con el objetivo general de establecer estrategias que permitan incrementar los mecanismos de recaudación de los impuestos municipales sobre actividades económicas. Desde el punto de vista metodológico, el estudio estuvo enmarcado en la modalidad descriptiva. El colectivo a investigar estuvo conformado por los contribuyentes sobre actividades económicas y por el personal de la dirección de hacienda, seleccionándose una muestra 368 contribuyentes y 20 empleados de la alcaldía. La información recolectada permitió concluir que incrementar las fiscalizaciones para reducir la evasión, es un mecanismo que beneficia al Municipio, aumentando la cantidad de recursos disponibles, y al mismo tiempo incentiva al contribuyente honesto a que cumpla con sus obligaciones tributarias. Esta investigación es de gran aporte, ya que explica de una forma sencilla el manejo y análisis de los instrumentos de recolección de datos, factor clave para el desarrollo de la propuesta para la Alcaldía del municipio Diego Ibarra, del Estado Carabobo.

Salazar (2014), presenta un trabajo de investigación, que lleva por título: **“Estrategias Tributarias para la Optimización de la Recaudación del Impuesto Inmobiliario. Caso De Estudio, Alcaldía del Municipio Los Guayos, Edo.**

Carabobo”, para optar al título de: Especialista en Gerencia Tributaria, de la Universidad de Carabobo, Estado Carabobo. Específicamente en el Municipio los Guayos del estado Carabobo, existe una necesidad creciente de mejorar la recaudación y disminuir la morosidad tributaria que pueda existir en el pago del impuesto sobre Inmuebles Urbanos; así como también detectar las posibles fallas que existan en el sistema de recaudación de dicho impuesto; en virtud de lo anterior se realizó una investigación que tiene como objetivo general Proponer Estrategias Tributarias para La Optimización de la Recaudación del Impuesto Inmobiliario. Concluyendo que el municipio los Guayos posee factores potencialmente determinantes para la generación de recursos a través de este tributo como el nivel de población, el grado de urbanización y la naturaleza de las actividades económicas. Asimismo la administración del impuesto es factor esencial del sistema impositivo, específicamente, la base del cálculo y la forma de recaudación son determinantes para la generación de recursos fiscales por esta vía.

En ese mismo orden de ideas, Solís (2013), elaboró un trabajo especial de grado, titulado: **“Propuesta para el mejoramiento de la recaudación tributaria en materia de impuestos sobre las actividades económicas (Estudio de Casa: Alcaldía del municipio Julián Mellado del Estado Guárico)”**, para optar al título de: Especialista en Finanzas Públicas; de la Universidad Católica Andrés Bello de Caracas; este trabajo se realizó, bajo el diseño de campo, de tipo evaluativo y tuvo como objetivo, el análisis del proceso de recaudación de impuesto a las actividades económicas de industria, comercio, servicio o de índole similar en el municipio Julián Mellado del Estado Guárico. Para la ejecución de dicha investigación, el autor utilizó un conjunto de observaciones de documentos y cuestionarios de 23 ítems, aplicados a 4 funcionarios adscritos a la Oficina Rentas Municipales de esa Alcaldía, el resultado de dichos instrumentos, arrojó que esta presentaba deficiencia dentro del proceso de recaudación de impuestos; debido a la inexistencia de manuales de funciones y procedimientos referentes a las actividades inherentes al proceso de recaudación.

Tampoco contaba con unidades encargadas de en las funciones de recaudación, fiscalización, entre otras de grandes importancias. Esta investigación servirá de ayuda para el desarrollo de este trabajo de investigación, ya que las propuestas en cuantos a estrategias, para el mejoramiento de las funciones de recaudación, seguimiento y control de los impuestos, se adaptan hasta cierto punto a las planteadas por el autor.

Coy (2013), elaboró un trabajo de grado, el cual se titula: **“Impuestos a las actividades económicas y utilidad contable en empresas aseguradoras de la Parroquia Olegario Villalobos del Municipio Maracaibo”**, para optar al título de: Licenciado en contaduría pública, Mención Tributos Área Rentas Internas, de la Universidad Rafael Urdaneta; dicho trabajo se realizó con un diseño de campo de tipo evaluativo y tuvo como objetivo el análisis del proceso de recaudación del impuesto a las actividades económicas de industria, comercio, servicio o de índole similar en el municipio Maracaibo parroquia Olegario Villalobos del estado Zulia. Para la ejecución de la investigación, 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. Los datos estadísticos se interpretaron a través de tablas de frecuencias absolutas y relativas, así finalmente se llegó a la conclusión donde se obtuvo que la dirección de hacienda de la alcaldía del municipio Maracaibo presenta deficiencias dentro del proceso de recaudación de los impuestos, representado en la inexistencia de manuales de funciones y procedimientos referentes a las actividades inherentes al proceso de recaudación, no presentan divisiones o unidades encargadas en las funciones de recaudación, fiscalización, entre otras de gran importancia; además que no ofrecen orientaciones a los contribuyentes y no poseen un sistema automatizado acorde. Este trabajo aportó mucho a la investigación, debido a que se tomaron estrategias y metodologías, en el proceso de recolección de datos.

2.2 Bases Teóricas

Las bases teóricas proporcionan los fundamentos epistemológicos, metodológicos y ontológicos de las teorías vigentes conforme a las variables, características o dimensiones establecidas convencionalmente por la ciencia y tecnología.

Según Bavaresco (2006), las bases teóricas tiene que ver con las teorías que brindan al investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio, es decir, cada problema posee algún referente teórico, lo que indica, que el investigador no puede hacer abstracción por el desconocimiento, salvo que sus estudios se soporten en investigaciones puras o bien exploratorias. Ahora bien, en los enfoques descriptivos, experimentales, documentales, históricos, etnográficos, predictivos u otros donde la existencia de marcos referenciales son fundamentales y los cuales animan al estudioso a buscar conexión con las teorías precedentes o bien a la búsqueda de nuevas teorías como producto del nuevo conocimiento.

Según Arias (2006:39), las bases teóricas están formadas por: “un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”. Las bases teóricas son aquellas que permiten desarrollar los aspectos conceptuales del tema objeto de estudio. Es evidente entonces, la revisión necesaria de teorías, paradigmas, estudios, entre otros, vinculados al tema para posteriormente construir una posición frente a la problemática que se pretende abordar.

Sobre las bases de lo antes planteado, se presentan conceptos, teorías y términos que guardan relación con la propuesta planteada, por tanto, se muestran a continuación las bases teóricas que sustentan el presente proyecto; las cuales motivan a buscar la conexión con las teorías precedentes o bien a la búsqueda de nuevas teorías como producto del nuevo conocimiento.

2.2.1 Fiscalización Tributaria:

La fiscalización, es una fase del procedimiento que desarrolla la Administración Tributaria sobre los contribuyentes para la determinación de oficio de la obligación tributaria. A través de él la Administración Tributaria cuantifica el importe del tributo al que está obligado el contribuyente. En el caso de la Administración Tributaria

Nacional y algunas Administraciones municipales, este proceso se encuentra regulado en primer término por los artículos del 183 al 207 del Código Orgánico Tributario (COT). De haber una diferencia entre el impuesto que calcula y declara el contribuyente, con respecto al que determina de oficio la Administración Tributaria, se generará entonces un acta fiscal de reparo. Los procedimientos de fiscalización sólo pueden ser realizados por quienes han sido designados como fiscales adscritos al correspondiente ente administrativo tributario. En Venezuela, mediante Decreto No 310, del 10-08-94, publicado en la Gaceta Oficial No 35.525 del 16-08-94, se creó el Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria (**SENIAT**).

2.2.2 Impuesto Municipal Sobre Actividades Económicas (ISAE):

El impuesto sobre patente de industria y comercio (hoy impuesto sobre actividades económicas de industria, comercio, servicios o de índole similar), es un tributo que grava el ejercicio habitual de las actividades industriales, comerciales o de servicios que realice una persona natural o jurídica, susceptibles de ser vinculadas con el territorio del Municipio por aplicación de los factores de conexión pertinentes, que en el caso de las actividades industriales y comerciales se reconducen a la existencia de un establecimiento permanente. La base imponible que se tomará para la determinación y liquidación del referido impuesto, está conformada por los ingresos brutos obtenidos por el ejercicio de las actividades industriales, comerciales o económicas de naturaleza similar que se desarrollen en el ámbito territorial del Municipio, o que por su índole se consideren ejercidas en dicha jurisdicción. A tales efectos, se entiende por ingresos brutos, todas las cantidades y proventos que de manera regular reciba el sujeto pasivo por el ejercicio de la actividad económica que explota en la jurisdicción del ente local.

2.2.3 Impuestos

El impuesto es una clase de tributo (obligaciones generalmente pecuniarias en favor del acreedor tributario) regido por derecho público, que se caracteriza por no requerir una contraprestación directa o determinada por parte de la administración hacendaría (acreedor tributario). Los impuestos, en la mayoría de legislaciones surgen

exclusivamente por la Potestad Tributaria del Estado, principalmente con el objetivo de financiar sus gastos. Los impuestos son cargas obligatorias que las personas y empresas tienen que pagar para financiar al estado. En pocas palabras: sin los impuestos el estado no podría funcionar, ya que no dispondría de fondos para financiar la construcción de infraestructuras (carreteras, puertos, aeropuertos, eléctricas), prestar los servicios públicos de sanidad, educación, defensa, sistemas de protección social (desempleo, prestaciones por invalidez o accidentes laborales), entre otros.

2.2.4 Elementos del Impuesto:

- **Hecho Imponible:** aquella circunstancia cuya realización, de acuerdo con la ley, origina la obligación tributaria, los más comunes la obtención de una renta, la venta de bienes y la prestación de servicios, la propiedad de bienes y la titularidad de derechos económicos, la adquisición de bienes y derechos por herencia o donación.
- **Sujeto Pasivo:** el que debe, es la persona natural o jurídica que está obligada por ley al cumplimiento de las prestaciones tributarias. Se distingue entre contribuyente, al que la ley impone la carga tributaria, y responsable legal del contribuyente que está obligado al cumplimiento formal de la obligación.
- **Sujeto Activo:** es la entidad administrativa beneficiada directamente por el recaudo del impuesto, quien hace figurar en su presupuesto los ingresos por el respectivo tributo. Los sujetos activos son administraciones de carácter territorial de orden nacional, departamental, municipal o distrital, a los que la creación del tributo define en un caso u otro como destinatarios.
- **Base Imponible:** es la cuantificación y valoración del hecho imponible y determina la obligación tributaria. Se trata de una cantidad de dinero, pero puede también tratarse de otros signos, como el número de personas que viven en una vivienda, litros de gasolina, litros de alcohol o número de cigarrillos.

- **Tipo de Gravamen:** es la proporción que se aplica sobre la base imponible con objeto de calcular el gravamen. Dicha proporción puede ser fija o variable.
- **Cuota Tributaria:** aquella cantidad que representa el gravamen y puede ser una cantidad fija o el resultado de multiplicar el tipo impositivo por la base imponible.
- **Deuda Tributaria:** es el resultado final luego de reducir la cuota con posibles deducciones y de incrementarse con posibles recargos, que debe ser empozada (pagada) al sujeto activo según las normas y procedimientos establecidos para tal efecto.

2.2.5 Clases de Impuestos:

Los impuestos son generalmente calculados con base en porcentajes, denominado tipo de gravamen, tasas de impuestos o alícuotas, sobre un valor particular, la base imponible. Se distingue:

- **Impuesto Proporcional o Plano:** cuando el porcentaje no es dependiente de la base imponible o la renta del individuo sujeto a impuestos.
- **Impuesto Progresivo:** cuanto mayor es la ganancia o renta, mayor es el porcentaje de impuestos sobre la base.
- **Impuesto Regresivo:** cuanto mayor es la ganancia o renta, menor es el porcentaje de impuestos que debe pagarse sobre el total de la base imponible.

2.2.6 Gerencia Estratégica:

La Gerencia Estratégica es una herramienta para administrar y ordenar los cambios, donde se definen los objetivos de la organización y se establecen estrategias para lograrlos y se reconoce la participación basada en el liderazgo de los ejecutivos de la empresa para tomar las decisiones que correspondan a las demandas del ambiente inmediato y futuro. En primer lugar se abordarán los fundamentos teóricos de la Gerencia Estratégica, estableciendo los conocimientos básicos que garanticen el aprendizaje y el manejo de las estrategias de acción y toma de decisiones. Además se

establece el origen, las definiciones, la filosofía, principales autores y planteamientos de modelos de planeación estratégica además de conceptos claves.

2.3 Definición de Términos Básicos.

Alcaldía: función o empleo de alcalde, de la región sobre la cual tiene responsabilidades y facultades o del edificio donde desarrolla su trabajo.

Contribuyente: persona física o jurídica, sobre la cual recae el pago de un impuesto o tributo.

Fiscalizar: realizar una inspección fiscal. Averiguar o criticar y traer a juicio las acciones u obras de otros.

Municipio: división territorial y es un ente organizativo dentro del Estado que goza autonomía gubernamental y administrativa, cuya función es gestionar los intereses de una comunidad y dar solución a sus problemas.

Obligación tributaria: es el vínculo que se establece por ley entre el acreedor (el Estado) y el deudor tributario (las personas físicas o jurídicas) y cuyo objetivo es el cumplimiento de la prestación tributaria. Por tratarse de una obligación, puede ser exigida de manera coactiva.

Recaudar: cobrar contribuciones, impuestos y otras rentas públicas. Obtener o reunir dinero o recursos.

Tributario: es aquello perteneciente o relativo al tributo, un concepto que puede utilizarse para nombrar a la entrega de dinero al Estado para las cargas públicas. Un tributo, en ese sentido, es un impuesto.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Es el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el “cómo” se realizará el estudio,

esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema que estudiamos.

Al respecto, Tamayo y Tamayo (2003:37) define al marco metodológico como “Un proceso que, mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento”, dicho conocimiento se adquiere para relacionarlo con las hipótesis presentadas ante los problemas planteados.

Así mismo Arias (2006:16) explica el marco metodológico como el “Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas”. Este método se basa en la formulación de hipótesis las cuales pueden ser confirmadas o descartadas por medios de investigaciones relacionadas al problema.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

Diseño de investigación se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio. Para fines didácticos se clasifican en diseño experimental, diseño no experimental y diseño bibliográfico.

Es conveniente en primer lugar plantear claramente el problema ya investigado. El problema que se investigó, es el que determinó la metodología que se utilizó. Es por tal motivo que la investigación de acuerdo a su tipo estuvo soportada en una modalidad de proyecto factible, ya que permitió diseñar un formato estratégico para mejorar y optimizar los procesos de recaudación de impuestos, fundamentado en un diseño de campo a nivel descriptivo, con apoyo en un estudio documental realizado en la Alcaldía Bolivariana del Municipio Diego Ibarra del Estado Carabobo; planteando una solución factible a la problemática que se presentó en cuanto a la evasión de tributos municipales.

En tal sentido, de acuerdo al Manual de Tesis de Grado y Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Libertador, (2014):

Un proyecto factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de:
un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos,

necesidades de programas, tecnologías, método o procesos. El proyecto debe tener el apoyo de una investigación de tipo documental y de campo o un diseño que incluya ambas modalidades. (p:18).

3.2 Fases Metodológicas

Cumpliendo con los objetivos planteados en este Trabajo de Grado, es importante resaltar la elaboración tres (03) fases metodológicas, definidas de la manera siguiente:

3.2.1 Fase I: Diagnostico de la situación actual del Departamento de Hacienda de la Alcaldía Diego Ibarra en cuanto a la recaudación de los tributos de su competencia.

Al realizar el diagnóstico de la situación actual del Departamento de Hacienda de la Alcaldía Diego Ibarra, se identificó la población a la cual se dirigió el presente estudio; donde Tamayo y Tamayo (2003:176), la define como la “totalidad de un fenómeno de estudio, es decir, incluye todas las unidades de análisis que integran un fenómeno que se indaga, debiendo cuantificarse para un determinado estudio una muestra de entidades que comparten una determinada característica. Debido a esto, la presente investigación está dirigida exclusivamente al personal del Departamento de Hacienda de la Alcaldía Diego Ibarra. Luego se usó un muestreo aleatorio simple el cual según Calero (1978) recita que “Es aquel en que cada elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado para integrar la muestra”. Posteriormente, se utilizaron técnicas e instrumentos que permitieron recolectar la información requerida, por lo tanto como primer término se realizó una revisión documental sobre los procedimientos que tiene implementados el municipio para la recaudación utilizando para ello las técnicas conocidas para manejar fuentes documentales, como el subrayado, el fichaje bibliográfico, las citas y notas de referencias bibliográficas. Sobre la revisión documental, Ramírez (2007:20) señala que ésta permite “conocer el estado del arte sobre el área de nuestro interés (cuántos y cuáles estudios se han realizado, enfoques teóricos y metodológicos, resultados, etc.), además de darnos los elementos que nos ayudarán a comprender mejor el problema de investigación”.

3.2.2 Fase II: Determinaran debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas presentes en el Departamento de Hacienda de la Alcaldía Diego Ibarra.

Posteriormente de la recolección de datos obtenidos en la primera fase, se analizaron y determinaron las debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas que se presentan en el Departamento de Hacienda de la Alcaldía Diego Ibarra, a través de la técnica de la Matriz DOFA, la cual nos permitió enfocarnos en la debilidad principal como la evasión de los tributos por parte de los sujetos pasivo, por lo tanto se diseñaron lineamientos estratégicos, que permita solucionar la problemática existente.

3.2.3 Fase III: Diseño de lineamientos para la optimización de la recaudación de Impuesto en el Departamento de Hacienda de la Alcaldía Diego Ibarra.

Posteriormente identificadas las debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas del Departamento de Hacienda de la Alcaldía Diego Ibarra, se diseñó un plan estratégico tributario adecuado, el cual permitió optimizar la recaudación de Impuesto del Departamento de Hacienda de la Alcaldía Diego Ibarra; para llevar a cabo el diseño de esta estrategia, se aplicaron los instrumentos de recolección de datos mencionados en la primera fase. Para de esta manera brindarle a la Alcaldía los aportes necesarios que la ayuden a incrementar la recaudación de los tributos y disminuir la evasión de los impuestos.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis e Interpretación de los Resultados.

En este capítulo se desarrollan los objetivos específicos planteados comenzando con la presentación de los resultados obtenidos a través de la aplicación de un cuestionario de ocho (08) preguntas cerradas, aplicadas a una población tres (3) personas, conformadas por la jefa del departamento de hacienda, su asistente y la jefa de presupuesto de la Alcaldía del Municipio Diego Ibarra. Dicho esto, se presentan los gráficos de resultados con sus respectivas interpretaciones.

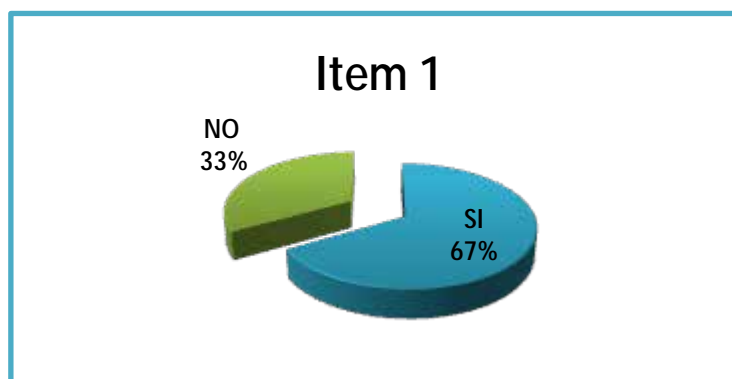
De igual manera se logró identificar factores internos (debilidades y fortalezas) y factores externos (amenazas y oportunidades) existentes en la recaudación de impuestos en el departamento de Hacienda de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Diego Ibarra, del Estado Carabobo, llevando a cabo un análisis DOFA, que servirá de guía con sus resultados para el diseño de los lineamientos para optimizar la recaudación y disminuyendo la evasión de los tributos.

4.2. Fase I. Diagnosticar la situación actual del Departamento de Hacienda de la Alcaldía Diego Ibarra en cuanto a la recaudación de los tributos de su competencia.

A continuación se presenta las preguntas formuladas a los trabajadores involucrados en el departamento de hacienda, tomados como muestra en la Alcaldía Bolivariana del Municipio Diego Ibarra, conjuntamente la interpretación de los datos obtenidos:

Ítem No. 1: ¿Tiene conocimiento pleno de las empresas generadoras de impuestos que tienen domicilio fiscal en el municipio Diego Ibarra?

Grafico No. 1: Conocimiento de las empresas generadoras de impuestos con domicilio fiscal en el municipio Diego Ibarra.



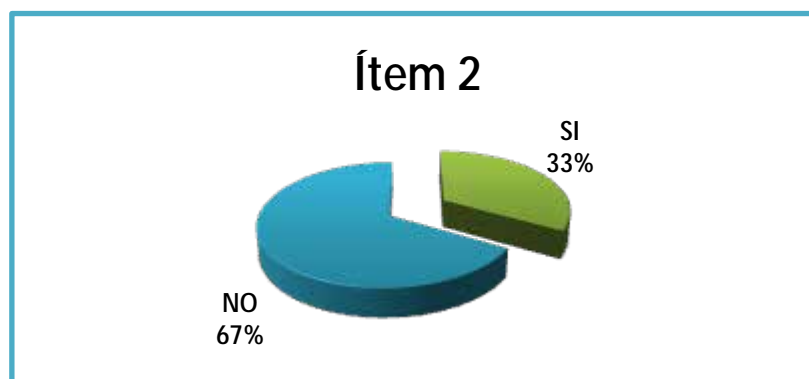
Fuente: Cabrera y Sánchez (2018)

Análisis:

A la interrogante el treinta y tres por ciento (33%) de los encuestados respondió que NO, por lo que la muestra considera que no poseen los conocimientos de las empresas generadoras de impuestos del Municipio. Mientras que el sesenta y siete por ciento (67%) restante consideran que SI conocen las empresas que generan tributos dentro del Municipio Diego Ibarra. El 33% representa a un solo integrante del departamento el cual es la asistente de la jefa del departamento de Hacienda, la cual tiene poco tiempo en el cargo. El hecho de que las encargadas de este departamento tengan conocimiento de las empresas que generan impuestos en el municipio, nos permite tener un resultado favorable para disminuir la evasión de los tributos.

Ítem No 2. ¿Realiza recurrentemente actualizaciones a nivel de recaudación de tributos municipales?

Grafico No. 2 Actualización de recaudación de tributos municipales.



Fuente: Cabrera y Sánchez (2018)

Análisis:

A través del gráfico, se puede observar que el setenta y seis por ciento (76%) de los encuestados indicaron mediante sus respuestas que NO realizan actualizaciones en cuanto a materia de recaudación de impuestos. El otro veinte cuatro por ciento (24%), indica que SI se realizan dichas actualizaciones, se debe resaltar que este porcentaje lo representa una persona, la cual es la encargada del departamento de Presupuestos.

Cuando los contribuyentes no poseen la información necesaria del método de recaudación, se generan confusiones provocando el aumento de la evasión de impuestos. Es por ello que es importante mantener informado al sujeto pasivo, para de esta manera crear conciencia tributaria y lograr la optimización de la recaudación del impuesto, esto se puede lograr estableciendo un plan de capacitación por medio de charlas, reuniones, folletos, entre otros; que le permitan a las empresas mantenerse al día con los diferentes cambios que se presentan en el país y el tratamiento que se le

debe aplicar en el momento de las declaraciones y pago de las obligaciones que poseen cada entidad comercial.

Ítem No 3. ¿Considera usted que los plazos para la cancelación de los tributos es pertinente?

Grafico No. 3 Plazos para la cancelación de los tributos.



Fuente: Cabrera y Sánchez (2018)

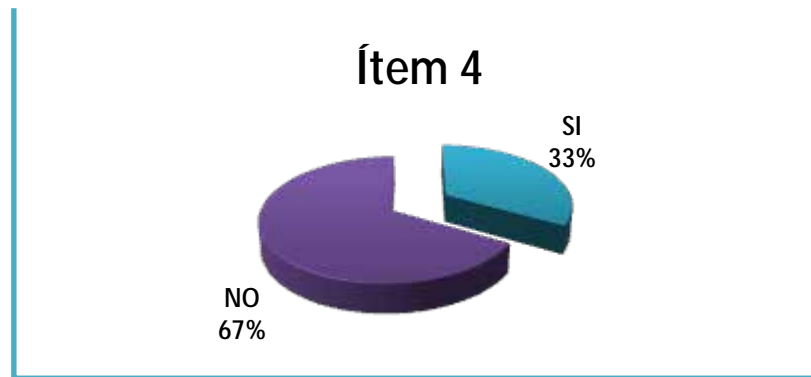
Análisis:

La totalidad de la muestra considera que los plazos para el pago de las obligaciones tributarias SI son pertinentes. Por lo tanto, se considera que los contribuyentes tienen el tiempo suficiente para realizar sus declaraciones y pagarlas. Por otro lado la Alcaldía del Municipio Diego Ibarra, que en este caso es el sujeto activo, recauda los impuestos en el momento necesario, para luego invertirlos en los servicios y estructuras del municipio ya mencionado.

El objetivo final de las recaudaciones es mantener en buen estado las instalaciones, estructuras y servicios del Municipio Diego Ibarra, de esta manera se cubren las necesidades de los habitantes. Si todas las empresas que realizan actividades económicas se comprometen y cumplen con el pago oportuno de sus obligaciones, el encargado de mantener dicho municipio podrá cumplir eficientemente con sus obligaciones e invertir en las necesidades para el bienestar de sus habitantes.

Ítem No 4. ¿Cree usted que los tributos recaudados se ven reflejados en el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos que habitan el municipio Diego Ibarra?

Grafico No. 4 Recaudación de los tributos reflejados en la calidad de vida de los ciudadanos que habitan el municipio Diego Ibarra.



Fuente: Cabrera y Sánchez (2018)

Análisis:

Se puede observar que el sesenta y siete por ciento (67%) de la población respondió que NO se ven reflejados en el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos por la recaudación de los tributos en el municipio, mientras el otro treinta y tres por ciento (33%) dijo que SI. Independientemente de los resultados, esta diferencia se debe a que cada persona del departamento tiene diferentes tipos de pensamientos, por lo que no concuerdan con sus respuestas.

El que los tributos sean invertidos en el municipio y se reflejen, es importante, ya que de esta manera los contribuyentes pueden comprobar que se está cumpliendo con las necesidades de los habitantes, de esta manera se genera más confianza y se reduce lo que es la evasión de impuestos. Esta problemática ha crecido desde ya varios años, y por esto se ha perdido la cultura del cumplimiento de los tributos.

Ítem No 5. ¿Realizan con frecuencia charlas e inducciones en materia tributaria a las empresas?

Grafico No. 5 Charlas e inducciones en materia tributaria para las empresas.



Fuente: Cabrera y Sánchez (2018).

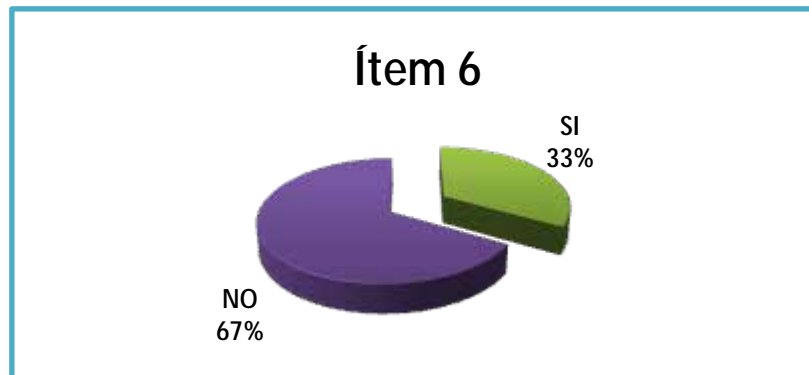
Análisis:

Un setenta y seis por ciento (76%) de los encuestados considera que NO se realizan charlas e inducciones en materia tributaria dirigidas a las empresas. Mientras que un veinticuatro por ciento (24%) indica que SI se realizan dichas actividades.

Cabe resaltar que es importante que los departamentos de las empresas que llevan la materia tributaria deban mantenerse actualizadas, en cuanto a los nuevos decretos, formularios, registros, entre otras cosas que se refieran a la materia. Existen casos en donde se cancela o declaran impuestos con valores superiores a los que les corresponden o viceversa, o en su defecto declaran tributos que no les corresponden o no pagan los que les corresponden. Para evitar este tipo de inconvenientes que se presentan en la actualidad, es importante que se realice un plan de inducciones y charlas.

Ítem No 6. ¿Se ve retribuido el pago de los tributos en servicios públicos de calidad para los ciudadanos que hacen vida en el municipio Diego Ibarra ?

Grafico No. 6 Retribución del pago de los tributos en los servicios públicos de calidad para los ciudadanos que hacen vida en el municipio Diego Ibarra.



Fuente: Cabrera y Sánchez (2018)

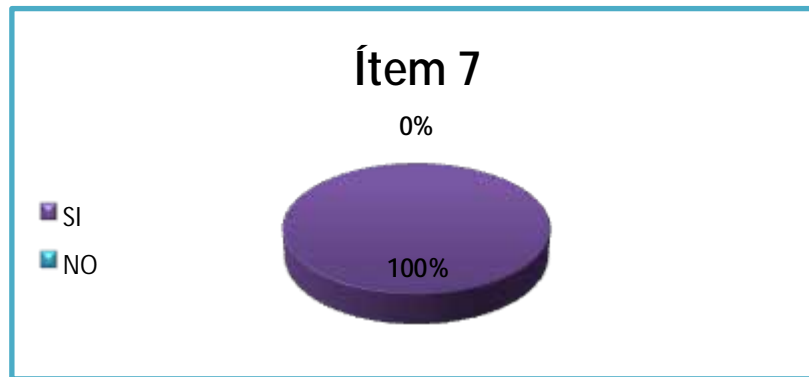
Análisis:

La encuesta nos indica treinta y tres por ciento (33%) de la población considera que SI se ven retribuidos los tributos en los servicios públicos del municipio, mientras que el otro setenta y siete por ciento (67%) considera que NO. Los que respondieron que NO nos indican que la responsabilidad de los servicios públicos es compartida, por lo que la alcaldía y gobernación deben trabajar en conjunto y administrar los recursos.

Es importante que lo recaudado por pago de los tributos se vea retribuido en los servicios públicos de calidad para los ciudadanos, ya que estos servicios son vitales tanto para las empresas como para cada habitante del municipio Diego Ibarra, si se tienen estos servicios en buen estado, los contribuyentes notaran la inversión, aumentando la confianza hacia la alcaldía y disminuyendo la evasión de impuestos.

Ítem No 7. ¿Realizan con frecuencia inspecciones a los comercios que realizan actividades económicas en el municipio?

Grafico No. 7 Inspecciones a los comercios que realizan actividades económicas en el municipio.



Fuente: Cabrera y Sánchez (2018)

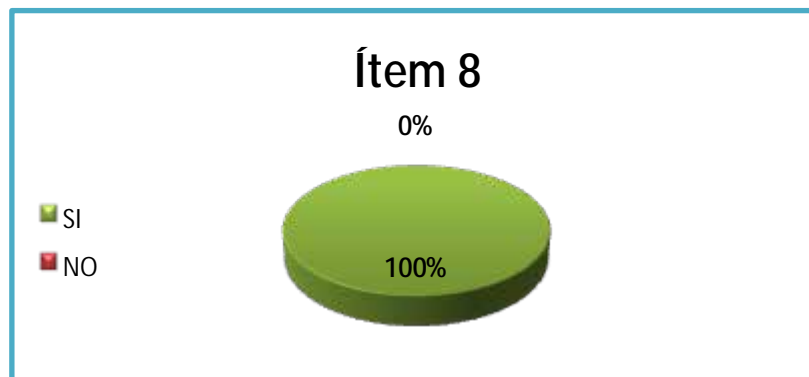
Análisis:

En cuanto a esta interrogante, se puede apreciar en el gráfico que el cien por ciento (100%) del personal encuestado consideran que SI se realizan las inspecciones necesarias a los comercios que realizan actividades económicas en el Municipio Diego Ibarra.

Estas inspecciones son importantes para optimizar la recaudación de impuestos, ya que de esta manera se puede observar quienes están al día con las declaraciones y los pagos de los tributos que les corresponden, es decir, las inspecciones es una herramienta para controlar a los contribuyentes, en cuanto a sus obligaciones de dar, hacer y no hacer, las cuales se deben cumplir de acuerdo a lo establecido en el Código Orgánico Tributario.

Ítem No 8. ¿Considera usted que se puede crear un plan de pago para facilitar y aumentar la recaudación de los tributos del municipio?

Grafico No. 8 Plan de pago para facilitar y aumentar la recaudación de los tributos del municipio



Fuente: Cabrera y Sánchez (2018)

Análisis:

De acuerdo al resultado obtenido se puede observar que el cien por ciento (100%) de los encuestados concuerda con que SI se debe aplicar un plan de pago, el cual los ayude a incrementar la recaudación de los tributos y darle facilidad a los contribuyentes para evitar la falta de compromiso o en su defecto la sanción por incumplimiento.

El objetivo de este plan es para incentivar la cultura tributaria y que las empresas no tengan excusas para evadir sus responsabilidades tributarias.

Este plan llegara a su objetivo siempre y cuando ambas partes se comprometan a cumplir con sus obligaciones, es decir que el sujeto pasivo (empresas) declaren y paguen sus impuestos y que el sujeto activo (Alcaldía Diego Ibarra) cumpla con las necesidades de los habitantes del municipio, manteniendo una fachada impecable, buena estructura, educación, salud, seguridad y todo lo que les corresponde cubrir, de acuerdo al compromiso que obtuvieron al momento de aceptar el cargo de Alcalde.

4.3. Fase II. Determinar debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas presentes en el Departamento de Hacienda de la Alcaldía Diego Ibarra.

Con la finalidad de poder cumplir con los objetivos de esta investigación y de realizar las actividades que se desarrollaran al respecto de la recaudación de impuestos, se detallaran las debilidades y fortalezas, que se observaron a través de la encuesta y observación directa en el Departamento de Hacienda de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Diego Ibarra, las cuales quedaran plasmadas en una matriz de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas (DOFA), la cual se define como una herramienta de análisis que se puede aplicar en cualquier situación, empresa, producto y/o individuo, que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado en el tiempo. La misma está compuesta por cuatro bases fundamentales que definen los agentes internos y externos que intervienen en el desenvolvimiento de una organización.

La presentación de una matriz DOFA, es importante para el desarrollo de la presente investigación, debido a que en ella se establecerán de manera clara y directa las estrategias que más se adaptan a la problemática de la empresa, provenientes de la combinación de los factores antes mencionados.

Las estrategias mencionadas que van a permitir lograr dichos objetivos organizacionales no son únicamente los que establezca o dicte la alcaldía como sujeto activo, también se debe tomar en cuenta las opiniones de los comercios como sujetos pasivos, para de esta manera fortalecer y maximizar las oportunidades de incrementar las recaudaciones del Departamento de Hacienda de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Diego Ibarra.

Cuadro No. 9 Matriz DOFA

Debilidades	Fortaleza
<p>1. Falta de capacitación al usuario en 1. Continúa inspección a los comercios cuanto a las declaraciones y cambios que hacen vida en el municipio que se presentan en materia tributaria. Diego Ibarra.</p> <p>2. Falta de compromiso al momento de 2. Cobro oportuno de las recaudaciones invertir lo recaudado en las mejoras y que le corresponde al departamento mantenimiento del municipio Diego de hacienda de la alcaldía. Ibarra.</p> <p>3. Información desactualizada de los comercios que realizan actividades económicas dentro del municipio Diego Ibarra.</p>	
<p>4. Pérdida de la cultura tributaria en los habitantes del municipio Diego Ibarra.</p>	
Oportunidades	Amenazas
<p>1. Buen manejo y cumplimiento oportuno de las declaraciones y pago de los impuestos.</p>	<p>2. Incrementar las recaudaciones y generar confianza en los contribuyentes.</p>

Cuadro No. 10 Estrategias Matriz DOFA

ESTRATEGIA (FO)

1. Al realizar inspecciones constantes en el municipio, se puede detectar cuáles son cuanto a los cambios y los nuevos comercios que realizan actualizaciones establecidos en el actividades económicas en el municipio país en materia tributaria, se evitan y si están al día con las obligaciones errores y se logra el buen manejo establecidas en el Código Orgánico de las declaraciones y el pago

Tributario (F1, O3).

2. El cobro oportuno de los tributos, actualizar la información de los permite que el representante de la comercios que se inician y hacen Alcaldía Bolivariana del Municipio vida económica en el municipio, se Diego Ibarra cumpla con las obtiene mejor control en la necesidades de los habitantes y recaudación (D1,D3,O1,O3).

mantengan en buen estado las fachadas 2. Al cumplir con invertir en las de dicho municipio, incrementando la mejoras y mantenimiento del confianza de los contribuyentes y municipio y sus habitantes, se reforzando la cultura tributaria incrementa la confianza y la cultura (F2,O2,O4).

ESTRATEGIAS (FA)

3. Mantener al día la información de los sujetos pasivos que cumplen con las obligaciones de dar, hacer y no hacer establecidas en el Código Orgánico Tributario.

4. Reforzar la cultura tributaria en los ciudadanos del municipio Diego Ibarra.

Fuente: Cabrera y Sánchez (2018)

1. Incremento en la evasión de impuestos.

ESTRATEGIA (DO)

1. Al capacitar al contribuyente en oportuno de los impuestos, y al

en los contribuyentes (D2,O2,O4)

ESTRATEGIA (DA)

2. Creación de comercios que no cumplan con lo establecido en el Código Orgánico Tributario.

3. Bajo porcentaje de recaudación, generando pocos ingresos para el mantenimiento del municipio y necesidades de los habitantes.

4. Falta de confianza en los habitantes del municipio Diego Ibarra y perdida de la cultura tributaria.

1. La inspección continúa de los comercios que hacen actividades económicas en el municipio, mantiene informada a la alcaldía

cuales son los nuevos comercios que se inician y si están cumpliendo con lo establecido en el Código Orgánico Tributario, de igual manera ayuda a disminuir la evasión de los impuestos e incrementan la recaudación de los mismos

(FA,A1,A2,A3).

2. El cobro oportuno de los tributos ayuda a obtener los ingresos que serán invertidos para cubrir las necesidades de los habitantes y mantener las fachadas del municipio, también genera más confianza en los contribuyentes y se inculca la cultura tributaria(F2,A3,A4)

1. La falta de compromiso al momento de invertir lo recaudado en las mejoras y mantenimiento del municipio disminuye los ingresos por concepto de impuestos, la falta de confianza y la perdida de la cultura tributaria en los contribuyentes (D2,A3,A4).

2. La información desactualizada de los comercios que realizan actividades económicas en el municipio, provocan el incremento en la evasión de impuestos y de los establecimientos que no cumplen con lo establecido en el Código Orgánico Tributario (D3,A1,A2).

Fuente: Cabrera y Sánchez (2018)

Análisis General:

El Departamento de Hacienda de la Alcaldía Diego Ibarra, presenta fuertes debilidades en cuanto a la inversión y recaudación de los tributos, ya que en la actualidad, el país ha presentado muchos cambios en materia tributaria, generando confusiones en los contribuyentes, provocando atrasos y errores al momento de la declaración de impuestos y sus pagos. Por lo tanto, los encargados de recaudar estas obligaciones, en este caso la Alcaldía Bolivariana del Municipio Diego Ibarra, deben crear un plan de capacitación e información para los responsables fiscales de cada comercio que hacen vida económica en el Municipio Diego Ibarra.

De igual manera, el departamento de Hacienda no cuenta con una plataforma eficaz que le suministre al contribuyente la facilidad de obtener información necesaria o guías donde puedan verificar si sus procedimientos concuerdan con lo establecido en las diferentes leyes en lo que se refiere a impuestos. La organización dentro del departamento de hacienda es fundamental, por el cual se debe mantener informado a todos los trabajadores que la integran, para lograr la eficiencia de dicho departamento.

Por otra parte, el problema de la evasión de impuestos viene desde hace ya varios años, ya que existen contribuyentes que no pagan lo que deben pagar. Adicionalmente se encuentra el problema de la falta de compromiso por parte de los gobernantes, pues lo recaudado se debe reflejar en salud, educación, servicios, mantenimiento, vialidad y en la estructura del municipio y cuando los contribuyentes y habitantes no ven los resultados, se tiende a perder la cultura tributaria y la confianza de los habitantes.

El mayor problema está en que no todos los comercios que realizan actividades económicas en el municipio cumplen con lo establecido en el Código Orgánico Tributario y el departamento de hacienda no tiene conocimiento de los mismos, provocando la disminución de la recaudación de los tributos.

Se considera que los problemas son tanto internos como externos, ya que sin ingresos no se puede mantener el municipio y sin mantenimiento del municipio no se obtienen ingresos. Si los contribuyentes cumplen con el pago que les corresponde en materia tributaria y no observan mejoras en el municipio, se perderá la confianza y la cultura tributaria, por lo tanto se generaran una disminución en el porcentaje de recaudación y un déficit en las inversiones. El compromiso de cumplir está de parte de los sujetos pasivos (comercios) y de los sujetos activos (Alcaldía Bolivariana del Municipio Diego Ibarra).

4.4. Fase III. Diseño lineamientos para la optimización de la recaudación de Impuesto en el Departamento de Hacienda de la Alcaldía Diego Ibarra.

A través de la obtención de los resultados, se procede a realizar una serie de lineamientos para optimizar la recaudación de impuestos en el Departamento de Hacienda de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Diego Ibarra por lo que la propuesta se estructurara de la siguiente manera:

- Presentación de la Propuesta
- Objetivos de la Propuesta □ Justificación de la Propuesta.
- Factibilidad de la Propuesta.
- Desarrollo de la Propuesta.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la propuesta

El control, la supervisión y el seguimiento de las recaudaciones tributarias en un municipio o alcaldía, es de vital importancia para la cual tributa. Es por ello que se propone una serie de actividades, dirigidas a la formación del personal de la alcaldía y también, crear conciencia al público en general, para mejorar la recaudación de los impuestos municipales en la Alcaldía Bolivariana de Diego Ibarra.

Lo idóneo de esta propuesta es implantar conciencia tributaria en el público en general, debido a que si cada una de las personas que hace vida en el municipio Diego Ibarra pusiera un granito de arena con el cumplimiento de sus deberes tributarios de carácter municipal, tendría grandes mejoras en cuanto a alumbrado público, asfaltado y recuperación del río de Mariara, debido a que la alcaldía alega que no hay presupuestos y muchos contribuyentes no pagan los impuestos. Sabemos de ante mano que no solo el contribuyente debe fomentar la cultura tributaria, sino también el contador público y este tener bien firme su ética profesional. El desconocimiento de

las funciones del estado es lo que muchas veces lleva al contribuyente a evadir sus impuestos, pero si se quiere mejoras en el municipio, ya sea de viabilidad, alumbrado público, aseo entre otras competencias de la entidad gubernamental se deben pagar los impuestos municipales, sobre todo los impuestos de actividades económicas ya que el estudio realizado en el departamento de hacienda de la alcaldía diego Ibarra revelo que es lo que más ingresos deja en los impuestos, y no es justificable como explico la jefa del departamento que en negocios donde se observa grandes colas a la hora de declarar sus ingresos no concuerden con lo que se observa día a día.

Aparte de fomentar la cultura tributaria una manera de optimizar la recaudación de impuestos, sería a través de un programa de auditoría fiscal diseñado para medir el monto de los ingresos tributarios; ya que este reflejaría de inmediato donde ocurre la evasión de los mismos, de lograrse esto, se podrían aplicar las multas pertinentes y así minimizar o evitar la evasión tributaria.

5.2 Justificación de la Propuesta

El impacto del sector informal en la economía del país depende en gran medida por la situación que atraviesa Venezuela en la actualidad, si todos cumplieran con la declaración del impuesto, tales como:

- Impuestos de actividad económica.
- Pago vehicular.
- Catastro.
- Actualización de inmueble.
- Títulos supletorios.
- Compra y venta de terrenos.
- Entre otros impuestos que se recaudan en la alcaldía del municipio Diego Ibarra.

El fin que se busca es que sin hacer que las personas sean obligadas o forzados, a cancelarlos, haciéndoles saber la importancia que esto tiene para la comunidad en

general del municipio, y así buscar contribuir con el desarrollo y crecimiento económico de nuestro país. **5.3 Objetivos de la Propuesta**

5.3.1 Objetivo General

Establecer lineamientos que ayuden a disminuir la evasión de impuestos e incrementar la recaudación de los mismos, en el departamento de hacienda de la alcaldía del municipio Diego Ibarra.

5.3.2 Objetivos Específicos

- Promulgar cultura tributaria, para que así el contribuyente comprenda lo importante que es su aporte al municipio.
- Realizar talleres de capacitación al personal del departamento de hacienda, en cuanto a fiscalización, recaudación y tipos de impuestos que se recaudan en la Alcaldía de Mariara.
- Comunicar a los contribuyentes para que se utiliza el pago de sus impuestos y así estos puedan observar la transparencia de la gestión, tanto la economía informal como los contribuyentes ordinarios sepan a donde están destinados sus impuestos.

5.4 Factibilidad de la Propuesta

- **Factibilidad Institucional:** La propuesta es factible, desde el punto de vista institucional, dado que cuenta con el apoyo de la gerencia de la entidad gubernamental para tomar en consideración cada uno de los aspectos a exponer en las diversas acciones a seguir, así como la disposición del personal para llevar a cabo las estrategias propuestas.
- **Factibilidad Técnica:** La Alcaldía cuenta con todos los aspectos técnicos requeridos para desarrollar las actividades, tales como: computadores, internet, impresoras, material de oficina, vídeo beam y el espacio acorde, para el desarrollo de la formación, por lo tanto, desde el punto de vista técnico y de infraestructura es factible.

- **Factibilidad Humana:** Desde el punto de recursos humano, tanto el personal, como el público en general esta 100% de acuerdo a la formación.

5.5 Desarrollo de la Propuesta

Objetivo 1. Planificar las actividades relacionadas con la recaudación de impuestos tributarios.

Durante la investigación se pudo observar que la situación en el departamento de hacienda de la alcaldía de Diego Ibarra es un poco anticuada y precaria debido a que aún se realiza el pago de los impuestos por medio de taquillas y algunos papeleos que le generan gastos tanto al contribuyente como a la institución. No todo el personal que hace vida en este departamento posee conocimiento pleno de los impuestos que se recaudan ni de sus usos, algunos por ser nuevos en la institución y otros porque no existe capacitación dentro del departamento.

Se han detectado varios casos de evasión de impuestos en los comercios que hacen vida en el municipio por lo tanto las fiscalizaciones se realizan con frecuencia, porque solo con la inspección es que el departamento de hacienda sabe si el comercio está evadiendo impuestos. A pesar de que en la institución labora mucho personal joven con poca experiencia y mucho desconociendo del tema de recaudación de impuestos también se cuenta con un personal antiguo con mucha experiencia que conoce a la perfección el manejo de los impuestos en el municipio, pero con muy pocas ganas de compartir dichos conocimientos.

Algunos de los casos de evasión de impuestos son por desconocimiento del contribuyente y otros porque alegan que no saben a dónde van a parar los impuestos que se recaudan, ya que mediante una encuesta que se realizó en el departamento algunos miembro de este estuvieron de acuerdo a que la recaudación va de la mano con la falta o fallas en los servicios públicos.

La idea principal es la planificación de actividades que ayuden a mejorar el control y seguimiento en la recolección de impuestos tributarios, esto se puede lograr mediante jornadas de formación al personal de la alcaldía del municipio Diego Ibarra en cuanto a la recaudación de los impuestos, también se realizaran talleres y charla a

los contribuyentes de la económica, tanto formal, como informal y la invitación abierta a los contadores públicos que hacen vida en el municipio, todo esto con el fin de sembrar cultura tributaria y exponer las razones por las cuales no se debe evadir impuestos ya que mediante la recaudación de estos tributos ayudarían a mejorar los servicios públicos que todos disfrutamos, al igual que la vialidad, alumbrado público, entre otros, todas estas mejoras se pueden lograr si el contribuyente se compromete al pago de sus impuestos, claro siempre y cuando el departamento de hacienda maneje sus ingresos con claridad y transparencia y estos se vean reflejados en el municipio Diego Ibarra así los ciudadanos sabrían a donde van sus contribuciones.

Todos los empleados del departamento estuvieron de acuerdo en que se debe diseñar un sistema online que facilite el pago de impuestos y así optimizar la recaudación de estos, una manera de evitar la evasión de impuestos es crear un sistema de auditoría fiscal diseñado para medir el monto de los ingresos tributarios. Aparte de concientizar al contribuyente, debido a que si no se logra crear cultura tributaria no se puede lograr nada.

1. **Recaudación de impuestos tributarios:**

- Diferenciar tipos de contribuyentes.
- Impuestos de actividad económica.
- Distinguir tipo de impuestos.
- Seleccionar tipo de formatos.

2. **Llenado de formatos:**

- Seleccionar tipo de formato de acuerdo al contribuyente.
- Taller de llenado de formatos.
- Manejo de códigos y etiquetas.
- Crear plan de pago para facilitar y aumentar la recaudación de los tributos.

3. **Cálculos tributarios:**

- Calculo de títulos supletorios, compra y venta de terrenos.
- Cálculos de retenciones, según el tipo de contribuyente.

4. **Diseño de instructivos y programas:**

- Diseñar manuales instructivos, para el correcto llenado y cálculos de los distintos formatos.
- Proponer el diseño de un programa que facilite el pago de tributos, lo idóneo sería un sistema online eficiente y eficaz, que evite tanto papeleo a la hora de ir a pagar el tributo a la alcaldía.

CONCLUSIONES

Luego de la investigación rea lizada se presentan las conclusiones derivadas del alcance de los objetivos específicos. Con respecto al diagnóstico de la situación actual en la alcaldía bolivariana del Municipio Diego Ibarra, con respecto al departamento de hacienda, se concluyó que no se emplean métodos de planificación, registro y control de impuestos, ya sea de actividad económica, catastro, actualización de inmueble, entre otros, lo que conlleva a un descontrol de la documentación y verificación de evasores de impuesto.

Se pudo observar que algunos de los procedimientos para la fiscalización de los comercios no están definidos de forma muy clara, por falta de controles, personal capacitado que pueda hallar fácilmente las evasiones de impuestos. Algunos de los procedimientos a la hora del pago en la alcaldía son alcaicos, aun se realizan pagos por taquilla, no tienen la data al día, aparte de toda la documentación que hay que realizar, que genera gastos de papelería tanto para el contribuyente como para la institución.

Optimizar la recaudación de impuestos en el departamento de hacienda, es un duro proceso ya que tiene que existir disposición tanto de los miembro de la alcaldía como

del público en general ya que mediante esta investigación se quiere lograr la concientización de la personas, de lo importante que es declarar y pagar los impuestos al municipio. Una parte de la población del municipio desconocen sus obligaciones y derechos como contribuyentes, pero esto no los exonera de cumplir con sus obligaciones. Al igual que se les hace un llamado a los contadores públicos que realizan las declaraciones a tener ética, para ello nos formamos como licenciados en contaduría pública.

La economía informal es una de los principales evasores de impuestos en el municipio debido a que hoy en día cualquier persona con permiso o sin él coloca una venta de cualquier rubro en el centro de Mariara, pero esto no te exime de pagar ya que estas realizando una actividad económica en el municipio, y si muchas personas comprendieran esto se podrían lograr grandes mejoras en el municipio, siempre y cuando haya una gerencia transparente y se vean reflejado los impuestos ya sea en obras públicas, alumbrado, asfaltado, etc., porque no es solo el cobro de los impuestos la población quiere ver a donde van dichos impuestos.

Nuestra idea principal es invitar tanto a la comunidad de comercios informales como formales y al contribuyente ordinario a asistir a charlas de concientización tributaria, y a los empleados del departamento de hacienda de la alcaldía del municipio diego Ibarra, a involucrarse más con el tema de la recaudación de impuestos y fiscalización, ya que de ellos depende que el departamento tenga grandes mejoras, algunos de los miembros de dicho departamento nos explicó que el proceso de recaudación de impuestos es un poco engorroso y mucho papeleo, por eso muchos desean un sistema online que ayude al contribuyente a pagar desde la comodidad de su hogar.

RECOMENDACIONES

Con la finalidad de que la propuesta presente se lleve a cabo con el mayor de los éxitos para la organización se recomienda las siguientes acciones:

- Analizar objetivamente y oportunamente la propuesta antes señalada y considerar su contenido.
- Realizar reuniones con los contribuyentes que poseen retrasos en los pagos de los tributos, donde se consideren opiniones y comentarios de los sujetos pasivos.
- Crear un método donde los contribuyentes deudores se pongan al día con sus pagos, donde se les dé un plazo de tiempo y disminuyendo o eliminando intereses por deuda.
- Adoptar los formularios propuestos para lograr la eficiencia en el llenado de las declaraciones.
- Proporcionar a los habitantes del Municipio Diego Ibarra, una memoria y cuenta de lo recaudado y en qué manera han sido invertidos dichos ingresos.
- Dar a conocer los diferentes medios donde se invierten los ingresos por tributos, como las mejoras que se pueden o no visualizar.
- Crear un método que facilite a los nuevos negocios cumplir con el registro oportuno establecido en la ley, realizar charlas instructivas para generar un mejor control de los impuestos de dichos negocios.

- Se recomienda la capacitación, formación e información al personal que fiscaliza los diferentes comercios y empresas que desarrollan actividades económicas en el Municipio Diego Ibarra.

ANEXOS

PREGUNTAS	SI	NO
1. ¿Tiene conocimiento pleno de las empresas generadoras de impuestos que tienen domicilio fiscal en el municipio?	2	1
2. ¿Realiza recurrentemente actualizaciones a nivel de recaudación de tributos?	1	2
3. ¿Considera usted que los plazos para la cancelación de los tributos es pertinente?	0	3
4. ¿Cree usted que los tributos recaudados se ven reflejados en el municipio?	1	2
5. ¿Realizan con frecuencia charlas e inducciones en materia tributaria a las empresas?	1	2
6. ¿Cree usted que la falta de servicios públicos influyen en la recaudación de los tributos?	1	2

7. ¿Realizan con frecuencia inspecciones a los comercios que realizan actividades económicas en el municipio?	3	0
8. ¿Considera usted que se puede crear un plan de pago para facilitar y aumentar la recaudación de los tributos del municipio?	3	0

REFERENCIAS

Arias Fidia (2006) “El Proyecto de Investigación Introducción a la mitología científica” Caracas- Venezuela, Editorial Episteme.

Barvesco Aura (2006) Proceso metodológico en la investigación (Como hacer un Diseño de Investigación) Maracaibo-Venezuela, Editorial de la Universidad del Zulia.

Carly Alberto. (2011), “Sistema de Recaudación Tributaria en Materia de Impuesto sobre las Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio e Índole Similar: (Caso: Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Colón del Estado Zulia) Estado Zulia-Venezuela.

Hernández Daniela (2015): “Estrategias para Incrementar la Recaudación de Impuestos Municipales sobre Actividades Económicas en la Alcaldía del Municipio San Diego”, San Diego – Venezuela.

Hernández, Fernández y Baptista (2010). Metodología de la investigación. México, Editorial Mc.Graw-Hill.

Salazar Miriam (2014): “Estrategias Tributarias para la Optimización de la Recaudación del Impuesto Inmobiliario. Caso De Estudio, Alcaldía del Municipio Los Guayos.” Estado Carabobo-Venezuela.

Tamayo Y Tamayo (2003). Proceso de Investigación Científica (4edición) Editorial Lumisa Noriega.

