



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**

**LINEAMIENTOS DE ORDENANZA EN LAS ACTIVIDADES
ECONÓMICAS DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS POR
PATENTE DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO GUÁSIMOS
DEL ESTADO TÁCHIRA**

San Cristóbal, Junio de 2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**

**LINEAMIENTOS DE ORDENANZA EN LAS ACTIVIDADES
ECONÓMICAS DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS POR
PATENTE DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO GUÁSIMOS
DEL ESTADO TÁCHIRA**

Trabajo de Grado para optar al Título de Especialista
en Gerencia Tributaria

Línea de investigación Gerencia y Derecho Tributario

**Autora: Karla Milena Pérez U.
Tutor: Luis Zubieta**

San Cristóbal, Junio de 2018

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de tutor de la Tesis de Grado presentado por: **Karla Milena Pérez Uzcategui**, para optar al Título de Especialista en Gerencia Tributaria, cuyo título es: **Lineamientos de Ordenanza en las Actividades Económicas de la Recaudación de Impuestos por Patente de la Alcaldía del Municipio Guásimos del Estado Táchira**, aprobado por el Consejo General de Postgrado, en su reunión de fecha 24 de febrero del presente año según Acta N° 130.

Considero que este trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación correspondiente.

En San Cristóbal, a los 15 días del mes octubre de 2017



Lcdo. Luis Alberto Zubieta Rocha

Cédula: V-12.971.134

Correo: luisalbertozubieta@hotmail.com

DEDICATORIA

A Dios Topoderoso y a la Santísima Virgen, por darme la vida y siempre bendecir mí camino.

A mi Madre y Orlando, porque gracias a ustedes soy quien soy.

A mis hermanos Dubraska y Pero Luis, por estar siempre ahí conmigo acompañándome.

A mi novio Leandro, por su amor, apoyo, confianza y por acompañarme en los momentos más importantes de mi vida.

AGRADECIMIENTOS

A Dios Topoderoso, a la Santísima Virgen y a mis Abuelitos, por guiarme en este camino desde el cielo y demostrarme que si se pueden alcanzar las metas.

A mi Madre y Orlando, por ser el pilar de mi vida, brindándome siempre su apoyo y comprensión.

A Mis Hermanos Dubraska y Pedro Luis, por ser mi apoyo incondicional.

A mi Novio Leandro, por ser mi compañero inseparable cada día.

A mi casa de estudio, profesores y tutores, por brindarme los conocimientos necesarios para ser una profesional.

A quienes directa e indirectamente, han puesto su granito de arena para que este trabajo de grado sea hoy una realidad.

ÍNDICE GENERAL

	PP.
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
ÍNDICE GENERAL	vi
LISTA DE CUADROS.....	vii
LISTA DE GRÁFICO	viii
RESUMEN.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULOS	
I. DIAGNÓSTICO DEL PROCESO DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS POR PATENTES DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO GUÁSIMOS DEL ESTADO TÁCHIRA.....	28
II. FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS DEL PROCESO DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS POR PATENTES.....	41
III. LINEAMIENTOS DE ORDENANZA QUE AUMENTEN LA RECAUDACIÓN EN LAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS DE LOS IMPUESTOS POR PATENTE DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO GUÁSIMOS DEL ESTADO TÁCHIRA.....	58
CONCLUSIONES.....	69
RECOMENDACIONES.....	71
REFERENCIAS	73
ANEXOS	78
A. CALCULO PARA HALLAR LA MUESTRA DE LOS EMPRESARIOS	79
B. EL CUESTIONARIO	81
C. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	86
D. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	98
E. CARTA DE LA EMPRESA	100

LISTA DE CUADROS

PP.

1. Operacionalización de Variables.....	27
2. Documentos que debe presentar el contribuyente para su registro.	32
3. Operacionalización de las variables del objetivo específico 1	40
4. Matriz de evaluación de los factores internos (EFI).....	45
5. Matriz de evaluación de los factores externos (EFE)	47
6. Operacionalización de las variables del objetivo específico 2	49
7. Frecuencias y porcentajes de las respuestas emitidas por los Encuestados en cuanto a los Aspectos Positivos Internos.	50
8. Frecuencias y porcentajes de las respuestas emitidas por los Encuestados en cuanto a los Aspectos Negativos Internos.	52
9. Frecuencias y porcentajes de las respuestas emitidas por los Encuestados en cuanto a los Aspectos Positivos Externos.....	54
10. Frecuencias y porcentajes de las respuestas emitidas por los Encuestados en cuanto a los Aspectos Negativos Externos.....	56
11. Operacionalización de las variables del objetivo específico 3	68

LISTA DE GRÁFICOS

PP.

1. Frecuencias y porcentajes de las respuestas emitidas por los Encuestados en cuanto a la Aspectos Positivos Internos.....	50
2. Frecuencias y porcentajes de las respuestas emitidas por los Encuestados en cuanto a los Aspectos Negativos Internos.	52
3. Frecuencias y porcentajes de las respuestas emitidas por los Encuestados en cuanto a los Aspectos Positivos Externos.....	54
4. Frecuencias y porcentajes de las respuestas emitidas por los Encuestados en cuanto a los Aspectos Negativos Externos.	56



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
LINEAMIENTOS DE ORDENANZA EN LAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS
DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS POR PATENTE DE LA
ALCALDÍA DEL MUNICIPIO GUÁSIMOS DEL ESTADO TÁCHIRA**

Autora: Pérez, Karla

Tutor: Zubieta, Luis

Junio: 2018

RESUMEN

La investigación trató sobre el planteamiento de: Lineamientos de Ordenanza en las Actividades Económicas de la Recaudación de Impuestos por Patente de la Alcaldía del Municipio Guásimos del estado Táchira. El estudio fue un diseño cuantitativo, documental, descriptivo y de campo, la población y muestra estuvo conformada por el Jefe de Coordinación de Patentes y tres Funcionarios de la Unidad quienes suministraron la información mediante la aplicación de una entrevista estructurada. Para recolectar la información se aplicó la observación directa de documentos referidos al proceso de recaudación de los impuestos por patentes en la Alcaldía, investigaciones referentes al tema, teoría y aspectos legales. Finalmente después del análisis de la información obtenida surgieron conclusiones entre las que se mencionan: que los empresarios no están de acuerdo con los registros de contribuyentes y rentas ya que no están actualizados, asimismo, se determinó que la Alcaldía del municipio Guásimos tiene más fortalezas que debilidades lo cual es bueno ya que con las fortalezas disminuye las debilidades, se indican jornadas de recaudación de impuestos por patentes a través de un personal capacitado, así también se debe realizar un control de gestión interna que permita optimizar las labores del personal, se sugiere rebajas hasta un 10 por ciento para aquellos contribuyentes morosos. Entre las recomendaciones se indican: la implementación de los lineamientos producto de la investigación, la capacitación del personal, actualización de los equipos tecnológicos y que se suministre mayor información a los contribuyentes del proceso del pago de la patente.

Descriptores: Lineamientos de Ordenanza. Impuestos por Patente

INTRODUCCIÓN

Las Ordenanzas son los instrumentos legales que a nivel de las Alcaldías regulan la creación, funcionamiento y control de los impuestos municipales, y son estas instituciones las encargadas de velar por el cumplimiento del pago por parte de los contribuyentes de dichos impuestos, los cuales forman parte del presupuesto municipal que permite la prestación de servicios a la comunidad. De esto se desprende la importancia que tiene para las Alcaldías el proceso de recaudación de los impuestos porque son una fuente de ingresos para dar cumplimiento con los programas de la municipalidad. De esta manera, la recaudación tributaria, tiene por objeto como explica Menéndez, A. (2008)¹:

Una obligación legal y pecuniaria, fundamentada en la capacidad económica del deudor, establecida a favor de un ente público en régimen de derecho público para atender sus necesidades económicas.

Es así, como la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009)², en sus artículos 168 al 179 le concede a los municipios compromisos y responsabilidades para su funcionamiento financiero e institucional sobre las competencias de recaudación e inversión de sus ingresos; goza así, de personalidad jurídica y autonomía. Asimismo, en la misma Constitución, se establece que los municipios cuentan con potestades tributarias, permitiéndoles gravar el uso de sus bienes y servicios mediante los diferentes tributos municipales.

El Impuesto de las Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de índole similar, toma vigencia a partir del año 1999, lo que antes se llamaba Impuesto a la Patente de Industria y Comercio, según Ruíz,

¹ MENENDEZ, A. (2008). *Derecho financiero y tributario*. 9na edición. Editorial Lex Nova, España, p. 149.

² VENEZUELA. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009), publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.908 de fecha 19 de febrero de 2009.

J. (2011)³, se remonta a época antigua, “donde los soberanos le entregaban una autorización a los súbditos para que ejercieran una determinada actividad, bien sea comercial, industrial u otro oficio a cambio de pagar tributos por permitir la realización de dichas acciones”.

La Alcaldía del municipio Guásimos es un ente administrativo que cuenta con varias unidades, entre ellas está la Dirección de Rentas, constituida por la Coordinación de Catastro, Coordinación de Licores, Coordinación de Patentes y la Coordinación de Aseo Urbano. Por su parte, se pudo conocer mediante conversaciones con el Jefe de Coordinación de Patentes, ciertos inconvenientes que presenta este ente regulador de impuestos, en cuanto al nivel de recaudación de estos tributos, explicando que la mayoría de los empresarios de esta zona no están legalmente constituidos y los que se encuentran registrados, no todos pagan las obligaciones a las que deben por Ley dar cumplimiento; lo que hace que la Alcaldía del municipio Guásimos no obtenga los ingresos suficientes para cumplir con los compromisos con la comunidad .

A este respecto, afirma Guerra, A. (2005)⁴, “el sector microempresarial no cuenta con registros formales”; tal es el caso del objeto de estudio, la Alcaldía del municipio Guásimos del estado Táchira, cuya economía es agrícola e industrial en las ramas de cestería, cerámica, tejido, dulcería, servicio de alojamiento, alimentación y recreación, que no se encuentran debidamente inscritas en la Dirección de Rentas.

Acarreando esto, déficit en cuanto a los montos realmente recaudados con relación a los ingresos planificados, agregando a esta situación las dificultades económicas que en estos últimos años ha demostrado todos los órganos del gobierno a escala nacional por el retraso de envíos de los

³ RUIZ, J. (2011) *Derecho Tributario Municipal*. Caracas: Libra C.A. p. 87.

⁴ GUERRA, A. (2005). *Gerencia Pública en la Pymes*. Maestría no publicada. Universidad Nacional Experimental del Táchira (UNET), Táchira. Venezuela. p. 29.

situados constitucionales, además de la incertidumbre que se percibe al no alcanzar las diferentes planificaciones en pro de la comunidad, siendo los más afectados los habitantes del municipio, por lo cual es de entender que está alcaldía se ha visto limitada en las gestiones por falta de recursos.

Por lo anteriormente descrito, se hace necesario el establecimiento de lineamientos de ordenanza en el proceso de patentes en la Alcaldía del municipio Guásimos del estado Táchira, con el propósito de mejorar las gestiones en las actividades económicas administrativas y con ello el incremento de las recaudaciones tributarias. En consecuencia, este entorno facilita el planteamiento de la siguiente interrogante: ¿Cómo mejorar las gestiones administrativas de recaudación de impuestos de patentes en las actividades económicas de la Alcaldía del municipio Guásimos del estado Táchira con el fin de lograr el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes?

La sistematización del problema de investigación se vincula en las interrogantes que orientan el proceso investigativo, de allí que a continuación se plantean las siguientes: ¿Cuál será el diagnóstico actual del proceso para la recaudación de impuestos por patentes de las actividades económicas de la Alcaldía del municipio Guásimos del estado Táchira?, ¿Cuáles serán los factores internos y externos que afectan el proceso de recaudación de impuestos por patentes de las actividades económicas de la Alcaldía del municipio Guásimos del estado Táchira? y ¿Qué mecanismos se deberán tomar en cuenta para proponer lineamientos de ordenanza que aumenten la recaudación de impuestos por patentes en las actividades económicas de la Alcaldía del municipio Guásimos del estado Táchira?

En base a lo anteriormente expuesto, el objetivo general de la investigación será diseñar lineamientos de ordenanza en las actividades económicas de la recaudación de impuestos por patente de la Alcaldía del

municipio Guásimos del estado Táchira y, como objetivos específicos encontramos en primer lugar, realizar un diagnóstico del proceso de recaudación de impuestos por patentes de las actividades económicas de la Alcaldía del municipio Guásimos del estado Táchira. Seguidamente, determinar los factores internos y externos que afectan el proceso de recaudación de impuestos por patentes de las actividades económicas de la Alcaldía del municipio Guásimos del estado Táchira y, plantear lineamientos de ordenanza que aumenten la recaudación en las actividades económicas de los impuestos por patente de la Alcaldía del municipio Guásimos del estado Táchira.

Es preciso mencionar que los objetivos específicos se convierten en este estudio en el cuerpo capitulado, al respecto el Instructivo de la UCAT (2013)⁵ dice:

En esta parte se presentarán los capítulos de acuerdo con los objetivos planteados. En cada capítulo, se desarrollará con detalle el marco teórico, operacionalización de variables y metodología empleada. Cabe destacar que la fundamentación teórica de cada uno de los objetivos de la investigación, que compone el capitulado, debe reflejar profundización y análisis crítico del investigador, el cual se logra a través de la selección, lectura, depuración, reflexión, asociación e interpelación de los conocimientos. La transformación de estos conocimientos representa el aporte significativo del investigador.

El diseño de lineamientos de ordenanza que le permitan a la Alcaldía del municipio Guásimos, mejorar su recaudación será el objeto fundamental de esta investigación, lo que será el producto final el cual estará fundamentados por el diagnóstico del proceso de recaudación que se lleva en dicha Alcaldía.

⁵ UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA (2013). *Instructivo para la realización del trabajo de grado, tesis doctoral e investigaciones de la UCAT*. Aprobado por el Consejo General de Postgrado N°111, a los diez días del mes de Mayo de 2.013.

El estudio se enmarca dentro de las líneas de investigación de la Universidad Católica del Táchira en lo que se refiere a la Especialización en Gerencia Tributaria, elaborado cumpliendo con las normas establecidas en el instructivo para la realización del trabajo de Grado, Tesis Doctorales en investigaciones de la UCAT (2013)⁶ en el instructivo reza lo siguiente: “este trabajo debe relacionarse directamente con las línea(s) de investigación asociada(s) al programa de Maestría, aprobada(s) por el Consejo de Desarrollo Científico, Humanístico y Tecnológico (CDCHT) de la UCAT”.

Este estudio se justifica porque es indispensable efectuar un diagnóstico del proceso de recaudación de impuestos, con el objeto de determinar aquellos factores internos y externos que inciden de alguna u otra manera en el cumplimiento de las funciones de vigilancia, fiscalización y control en la Dirección de Rentas de los contribuyentes que de alguna u otra manera hacen vida en el municipio Guásimos. Por otra parte, contribuirá a mejorar sustancialmente las gestiones en cuanto a la prestación de servicios a la colectividad, pues permitirá un incremento considerable en la obtención de impuestos con la captación de aquellas empresas que no están registradas o aquellas que están en mora, convirtiéndolas en contribuyentes responsables en la municipalidad.

Dentro de este orden de ideas, esta investigación se justifica a nivel social pues la Dirección de Rentas de la Alcaldía del municipio Guásimos, podrá contar con lineamientos que les facilite planificar la mejora en las gestiones administrativas y, a su vez a los contribuyentes, quienes deben estar conscientes que los pagos de impuestos de las patentes de las actividades económicas es un deber cumplir de acuerdo a lo establecido en las ordenanzas de la Alcaldía del municipio Guásimos. Desde el punto de vista institucional, favorecerá al control de gestión sobre la recaudación de

⁶ *Ibíd*em p. 7

impuestos de patentes en las actividades económicas, por medio de recursos materiales, humanos y financieros, que al emplearlos bajo los lineamientos de ordenanza en las actividades económicas, el servicio se dará con calidad.

A nivel teórico, esta investigación generará reflexión y discusión tanto sobre el conocimiento existente del área investigada, como dentro del ámbito de la gerencia y el derecho tributario, ya que de alguna u otra manera se confrontan teorías, investigaciones realizadas en relación con el tema, además de la utilización de revisiones documentales en medios electrónicos como fuentes documentales.

En referencia a la utilidad metodológica, la investigación concebirá la aplicación de un método de investigación para brindar conocimiento válido y confiable dando cumplimiento a los objetivos del estudio, acudiendo al uso de técnicas de exploración adecuadas, se procesó la información, se organizó y presentó el material, y se llegaron a resultados como son las conclusiones del estudio, que significan una contribución al conocimiento del tema.

A partir de estas percepciones, la recaudación tributaria en Venezuela, las utiliza el Estado para ejercer las funciones y enfrentar los gastos, es decir deberá contar con recursos a través de diversos procedimientos legales contenidos en los principios constitucionales del país, mediante leyes, reglamentos, ordenanzas, entre otras obligaciones que están a cargo de administradores en carácter e importe que las mismas establezcan.

Por otra parte, las bases teóricas o el referente teórico de la investigación son aquellos que fundamentan los modelos o teorías que sustentarán el estudio. Al respecto, señala Arias, F. (2012)⁷, que las bases teóricas “implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el

⁷ ARIAS, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela. Editorial Episteme. p. 107

problema planteado”; es decir, luego de la ubicación del problema se deberá establecer la relación entre la teoría y el objeto de estudio.

Al respecto la UCAT (2013)⁸ en su Instructivo dice sobre el referente teórico:

En el referente teórico es donde se establece la relación entre la teoría y la práctica en el proceso de investigación, permitiendo ubicar lo investigado en la realidad o entorno. Ello permite revelar las teorías y nuevas realidades relacionadas con la investigación.

Asimismo, es el nivel más específico y concreto, pues contiene las vinculaciones de las nuevas definiciones con respecto a las reformulaciones y clasificaciones del problema investigado. Por lo tanto, en este estudio se tomaron en cuenta actividades tributarias, municipio, autonomía municipal, impuestos municipales, potestad tributaria y la planificación estratégica. Asimismo como los aspectos legales que sustentan el estudio.

En este sentido, las actividades tributarias de acuerdo a Arteaga, J. (2013)⁹, “es un proceso por medio del cual se recaudan los impuestos tanto nacionales, como estatales y municipales”. Los principios administrativos de imposición se dieron a conocer en el (siglo XVII d.C.) por Adam Smith, y son: certeza tributaria, comodidad impositiva, economía en la percepción de impuesto de entidad en la imposición. En cuanto al principio de certeza tributaria cabe destacar que no debe existir incertidumbre respecto al pago de tributo, la tasa a pagar no debe ser arbitraria y la cantidad y forma de pago debe darse a conocer de manera clara y precisa.

⁸ UCAT (2013). *Instructivo para la elaboración del trabajo de grado, tesis doctoral e investigación de la UCAT* p. 17

⁹ ARTEAGA, J. (2013). *Nociones Fundamentales de Derecho Tributario*. Caracas, Venezuela: Editorial Planeta. p. 225

Por otra parte, Villegas, H. (2010)¹⁰, refiere que el municipio “es partícipe del Poder Público en sistema de distribución vertical del poder que trae la constitución de 1999”. No se trata de una simple demarcación administrativa dentro de la estructura del Estado. No es sólo una administración más dentro de una administración pública unitaria; sino que es un nivel político territorial, con una administración pública municipal propia, que ejerce una cuota parte del Poder Público en el sistema de distribución vertical del poder.

A este respecto, David, F. (2012)¹¹, explica que estos factores internos “son un proceso consistente en la identificación y evaluación de las debilidades y fortalezas en las diferentes áreas funcionales que integran la organización”; tales como: gerencia, mercadeo, finanzas, producción e investigación. Mientras que la auditoría externa o factores externos, consisten en “identificar las amenazas u oportunidades”¹²; tales como: económicos, políticos, jurídicos, sociales, culturales, demográficos, geográficos y tecnológicos.

Por lo tanto, en todo trabajo investigativo se hace indispensable, que los hechos indagados, además de las relaciones que se establecen entre estos, los resultados obtenidos y las evidencias significativas encontradas en relación con el inconveniente investigado, entre otros, se requiere la delimitación de los procedimientos metodológicos, ya que por medio de este, se intentará dar respuestas a las interrogantes formuladas. Balestrini M. (2010)¹³, indica que el marco metodológico, en esencia es “el que sitúa en el lenguaje de investigación los métodos e instrumentos que se emplearan en el

¹⁰ VILLEGAS, H. (2010). *Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario*. Buenos aires: Desalma. p. 236

¹¹ DAVID, F. (2012). *Conceptos de Administración Estratégica*. Editorial Pearson Prentice Hall. Colombia. p. 125

¹² *Ibíd*em 7. p. 135

¹³ BALESTRINI, M. (2010). *Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación*. Caracas, Venezuela: BL Consultores Asociados. p. 126

estudio planteado”; es decir, un procedimiento ordenado que se sigue para establecer lo significativo de los hechos y fenómenos hacia los cuales se encaminará el interés de la investigación.

Esta investigación fue concebida bajo el enfoque cuantitativo; el Instructivo de la Universidad Católica del Táchira (2013)¹⁴ comenta:

Se concibe bajo el enfoque cuantitativo, los trabajos de aplicación que siguen un parón predecible y estructurado. El investigador tiende a utilizar instrumentos de medición que proporcionan datos numéricos susceptibles de análisis estadísticos, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Dentro de este enfoque se encuentran: estudios exploratorios, descriptivos, correlacionales, explicativos, proyectos factibles, entre otros.

La investigación cuantitativa también es definida por Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014)¹⁵: el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

Por lo tanto, la presente investigación fue de campo, pues los datos se obtienen de fuentes confiables y en contacto directo con el objeto de estudio; tal selección se ajustó a lo sustentado por Hurtado, J. (2008)¹⁶, quien expresó que el diseño de campo permite “describir un evento obteniendo los datos de fuentes vivas o directas, en su ambiente natural”, en efecto, este diseño facilitó a la investigadora estudiar el fenómeno o evento en contacto directo con los sujetos de investigación.

¹⁴ UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA. *Op.cit.* p.8

¹⁵ HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. y BAPTISTA, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta Edición: Editorial McGraw-Hill. México

¹⁶ HURTADO, J. (2008). *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas, Venezuela. Editorial Quirón. p. 220

El estudio se desarrolló bajo la óptica de un diseño no experimental, pues como lo afirman Hernández, Fernández y Baptista (2014)¹⁷, es la investigación que se realiza “sin manipular deliberadamente variables”; es decir, el estudio no experimental consiste en observar fenómenos tal como y se dan en su contexto natural para después analizarlos.

La investigación para poder realizar los análisis y cuantificar los datos se sustentó en un estudio descriptivo, de campo con apoyo documental; que permitió defender en base a la teoría y a los antecedentes de otras investigaciones los análisis de la información obtenida con los instrumentos de recolección de información que se aplicaron.

Mencionando a Tamayo Y Tamayo, M. (2013)¹⁸ quien señala que la investigación descriptiva: “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”.

Mientras que el nivel de la investigación representa el grado de profundidad con que se abordará un fenómeno u objeto de estudio, tal y como lo exponen Hernández, Fernández y Baptista (2014)¹⁹, los diseños descriptivos tienen “como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población”, o lo que es lo mismo consiste en medir, describir y analizar en un grupo seleccionado, como es y cómo se manifiesta el fenómeno de la recaudación de impuestos por patente en el municipio Guásimos, lo que se hizo indagando en la Dirección de Rentas Municipales observando y revisando los datos que allí se registran sobre este impuesto de patente.

¹⁷ HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C., y BAPTISTA, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México. Editorial Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A. p. 149

¹⁸ TAMAYO Y TAMAYO M. (2013). *Proceso de Investigación Científica, la investigación descriptiva*. México. Editorial Limusa, S.A. p.35

¹⁹ HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C., y BAPTISTA, P. (2014). *Op.cit.* p. 152

Se dice que la investigación es un estudio de campo por cuanto los datos fueron tomados de la realidad objeto de estudio como fue en la Alcaldía del municipio Guásimos del estado Táchira, cuyos informantes fueron los funcionarios que trabajan en la Dirección de Rentas de dicha Alcaldía.

Al respecto la Universidad Pedagógica Libertador (2014)²⁰ , dice sobre el estudio de campo:

Se entiende por investigación de campo, el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales

Esta investigación se realizó con un apoyo documental debido a que fue necesario revisar fuentes bibliográficas, antecedentes de otras investigaciones, leyes, ordenanzas, publicaciones y documentos inherentes a los pagos referidos a las patentes.

Según Arias, F. (2012)²¹ , la investigación documental es:

Un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos

En cuanto a la población, la cual es definida por Arias (2012)²², como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para

²⁰ UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR. (UPEL) (2014). *Manual para la elaboración de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales*. Caracas. Distrito Federal. Venezuela. Editorial FEDEUPEL. p.18

²¹ ARIAS, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas. Distrito Federal. Venezuela. Editorial Episteme. p.27

los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”; o lo que es lo mismo, individuos, objetos o elementos que se someten al estudio en curso. Para esta investigación, la población estará conformada por documentos, registros, así como la informante de la Dirección de Rentas del municipio Guásimos.

En tal sentido, en esta investigación se estudia la Dirección de Rentas de la Alcaldía del municipio Guásimos. Este departamento está encargado de la elaboración, desarrollo y ejecución de planes en materia tributaria, así como la revisión permanente de las ordenanzas impuestas por la municipalidad y el Estado. La estructura de la Dirección de Rentas está compuesta por tres (03) Coordinaciones la de Catastro, Licores y la de Patente o Actividades Económicas.

La Coordinación de Catastro es la encargada de la gestión, administración, organización, supervisión y control de los registros de inmuebles urbanos además de la actualización del avalúo inmobiliario del municipio Guásimos del estado Táchira.

Por otro lado, la Coordinación de Licores es aquella facultada para inspeccionar, verificar y regular el cumplimiento de las ordenanzas emitidas por la Alcaldía en los establecimientos que expenden licores, por medio de fiscalizaciones y visitas permanentes de la documentación según la índole de la clasificación de perisología sanitaria, cuerpo de bomberos y protección civil.

La Coordinación de Patentes, es la unidad encargada de la gestión, administración, supervisión y control de todo lo relacionado con las patentes; otorga la licencia o autorización a los comerciantes para operar dentro del

²² ARIAS, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela. Editorial Espíteme. p. 81

municipio Guásimos, así como el cobro de impuestos causado por la realización de las actividades económicas.

Dentro de este marco, la población estará conformada por cuatro (04) integrantes de la Dirección de Rentas de la Alcaldía de Guásimos. Con estos señalamientos, la población es finita la cual según Arias, F. (2012)²³, explica que es “aquella agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran”.

A este respecto, la muestra que es la parte representativa de una población, cuyas características deben reproducirse en ella, lo más exactamente posible. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014)²⁴, expresan que la muestra es “en esencia, un subgrupo de la población”, cuyos elementos pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población; por consiguiente, la muestra es obtenida con el fin de investigar las propiedades de una población.

Esto significa que el número de elementos que son investigados pueda representar la población en estudio, en este caso debido a que la población de la Dirección de Rentas es relativamente pequeña, se puede abordar en su totalidad, por consiguiente se considerara la muestra como el total de la población que está representando por cuatro (04) personas que laboran allí.

De allí que, en concordancia con la técnicas de la encuesta se adoptará como instrumento el tipo cuestionario, dicha selección se precisó en referencia a Jiménez, A. (2004)²⁵, según el cual en este tipo instrumento “las respuestas son formuladas por escrito y no requiere la presencia del

²³ *Ibídem.* p. 82

²⁴ HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C., y BAPTISTA, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México. Editorial Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A. p. 175

²⁵ JIMÉNEZ, A. (2004). *Diagnóstico en Educación: Modelo, Técnicas e Instrumentos*. Salamanca, España: Amarú Ediciones. p.168

entrevistado”, es decir, el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.

Dentro de este orden de ideas, la observación directa es cuando el investigador visualiza de forma neutral sin involucrarse en el medio o realidad en la que se estudia. Ortiz, F. y García, M. (2013)²⁶, mencionan que la observación directa es el método fundamental de obtención de datos de la realidad, “la cual consiste en obtener información mediante la percepción intencionada o selectiva, ilustrando e interpretando de un objeto o de un fenómeno determinado”.

De esta manera, el tipo de observación directa que se utilizó fue la no estructurada. Arias, F. (2012)²⁷, la define como “la que se ejecuta en función de un objetivo, pero sin una guía prediseñada que especifique cada uno de los aspectos que deben ser observados”. Por tal motivo, se menciona que esta técnica se empleó en el momento de determinar los factores internos y externos que afectan el proceso de recaudación de impuestos por patentes y con ello proponer lineamientos de ordenanza en las actividades económicas de la recaudación de impuestos por patente de la Alcaldía del municipio Guásimos del estado Táchira.

Es imperante indicar que para este estudio se aplicó una entrevista estructurada tipo cuestionario dirigida a los empleados de la Dirección de rentas y una vez diseñado el cuestionario se procedió a determinar su validez, que consiste según Méndez, C. (2009)²⁸, en “estudiar la exactitud con que puede hacerse medidas significativas y adecuadas con un instrumento, y en el sentido que se mida realmente el rasgo que se pretende medir.” Este procedimiento se realizó a través de la validez de contenido

²⁶ ORTIZ, F., y GARCÍA, M. (2013). *Metodología de la Investigación. El proceso y sus técnicas*. México: Limusa. p. 121

²⁷ ARIAS, F. (2012). *Op.cit.* p. 69

²⁸ MÉNDEZ, C. (2009). *Metodología. Diseño y Desarrollo de Investigación con énfasis en Ciencias Empresariales*. México: Noriega Editores. p. 57

utilizando para ello el procedimiento juicio de expertos, que consiste en seleccionar a especialistas con la finalidad que juzguen de manera independiente la bondad de los ítems propuestos en el cuestionario en cuanto a: coherencia de los ítems con los objetivos, redacción, pertinencia y validez interna.

A tal fin, se les realizó una entrega de una carpeta contentiva de: título de la investigación, objetivos del estudio, operacionalización de la variable, modelos de los instrumentos y formato de validación, con el propósito de que los expertos revisaran y dieran las sugerencias pertinentes, para hacer luego las correcciones y como resultado de las mismas se configuró la versión final del instrumento que fue aplicado.

La técnica de análisis de los datos se hizo a través del software estadístico SPSS v. 20, con el cual se determinó el Alpha de Cronbach el cual dio la confiabilidad del instrumento, que fue de 0,8982; lo que denota una alta confiabilidad (Ver anexo D).

Con estas técnicas, sostiene Balestrini, M. (2007)²⁹, lo que se aspira es “...dar una visión general de los resultados, y los cálculos descriptivos permitirán al investigador desarrollar un bosquejo que explique las características de la situación y determine las debilidades que presenta la realidad objeto de estudio”

Esta investigación se estructuró considerando lo mencionado en el Instructivo de la UCAT (2013)³⁰:

El informe final tendrá la siguiente estructura: Páginas preliminares
a. La página del título. La página con la constancia de aprobación por parte del tutor. Página de dedicatoria. El índice general. Listas de cuadros y de gráficos. El resumen. Introducción. En ella se

²⁹ BALESTRINI, M. (2010). *Op.cit.* p. 341.

³⁰ UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA. *Op.cit.* pp. 19, 20 y 21

deberá incluir en forma clara y concisa los siguientes aspectos: planteamiento del problema, preguntas de investigación, objetivos (general y específicos); justificación (importancia de la investigación para el ámbito científico); breve descripción del método empleado y de la estructura del trabajo. Cuerpo capitulado. Conclusiones. En las conclusiones se señalará la forma y medida en que se han cumplido los objetivos que el estudio se propuso y por ende el Trabajo de Grado o la Tesis Doctoral, así como también las deducciones, inferencias y resultados cualitativos y/o cuantitativos obtenidos.

Igualmente se incluyen tres capítulos que conforman el cuerpo capitulado y son cada uno de los objetivos específicos de esta investigación, donde se incorpora toda la teoría, antecedentes de otras investigaciones relacionadas con el estudio y el marco legal que lo sustenta, así como cuadros, gráficos y el análisis de la información de dicho capítulo.

Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los respectivos anexos inherentes con la investigación.

Operacionalización de variables

Para dar una consistencia detallada de toda la investigación se utiliza el cuadro de operacionalización de variables, que es un instrumento metodológico que permite evidenciar las variables, sus dimensiones, indicadores y estos orientan al investigador para desarrollar el marco teórico y legal de cada objetivo, así como las preguntas del cuestionario o los instrumentos que les facilite desarrollar la investigación.

El cuadro de operacionalización de variables registra en forma sistemática el contenido y cómo se desarrolló el estudio, de forma tal que es importante conceptualizarla.

La operacionalización de variables según Carrasco, S. (2009):

Es un proceso metodológico que consiste en descomponer deductivamente las variables que componen el problema de investigación, partiendo desde lo más general a lo más específico; es decir que estas variables se dividen (si son complejas) en dimensiones, áreas, aspectos, indicadores, índices, subíndices, ítems; mientras si son concretas solamente en indicadores, índices e ítems³¹.

Al respecto la operacionalización de las variables, que según Palella, S. y Martins, F. (2012)³², es “el procedimiento mediante el cual se determinan los indicadores que caracterizan o tipifican a las variables de una investigación”; es decir, situar el estudio con aquellas características, atributos, rasgos, cualidades o propiedades de los individuos, grupos u objeto con el fin de hacerlas observables y medibles con cierta precisión, que pueden o no ser susceptibles a cambios según fuese el caso.

³¹ CARRASCO, S. (2009) *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos. p. 236.

³² PALELLA, S., y MARTINS, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas, Venezuela: FEDUPEL. p. 73

Cuadro 1. Operacionalización de Variables

Objetivo General: Diseñar lineamientos de ordenanza en las actividades económicas de la recaudación de impuestos por patente de la Alcaldía del municipio Guásimos del estado Táchira.						
Objetivo específico	Variable	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Fuente	Ítems
Realizar un diagnóstico del proceso de recaudación de impuestos por patente de las actividades económicas de la Alcaldía del municipio Guásimos del estado Táchira	Proceso de recaudación	El proceso de recaudación de impuesto es un impuesto que grava los ingresos brutos que se originan de toda actividad económica de industria, comercio, servicios o de índole similar	Deberes Obligaciones	Empresa registrada Ingresos por patentes Registro del contribuyente Metas de recaudación. Fiscalizaciones Sanciones	Departamento de la Dirección de Hacienda municipal de la alcaldía del municipio Guásimos	Documentos, investigaciones, teorías y aspectos legales
Determinar los factores internos y externos que afectan el proceso de recaudación de impuestos por patentes de la Alcaldía del municipio Guásimos del estado Táchira.	Factores internos del Impuestos por patentes	Los factores que interviene en el proceso de recaudación de impuestos por patentes son aquellas variables ambientales claves que interactúan e intervienen dentro y fuera de una organización, que en este caso afectan el proceso de recaudación de impuestos por patente en la Alcaldía del municipio Guásimos.	Análisis de los factores interno y externos	Internos Instalaciones físicas Personal Registro del contribuyente Atención al cliente Convenios de recaudación Conocimiento del contribuyente Capacitación Incentivos Externos Registro de datos del SENIAT Instituciones de adiestramiento Medios de comunicación	Entrevista estructurada	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22
Plantear lineamientos de ordenanza que aumenten la recaudación en las actividades económicas de los impuestos por patente de la Alcaldía del municipio Guásimos del estado Táchira	Lineamientos	Los Lineamientos para una recaudación de impuesto por patente son aquellos que sirven como guía para que el personal especializado realice de una manera clara y confiable todas las operaciones de dichas actividades.	Administrativo Contable Legal	Jornadas de recaudación control de gestión capacitación del personal implemento de rebajas	Departamento de la Dirección de Hacienda municipal de la alcaldía del municipio Guásimos	Documentos, investigaciones, teorías y aspectos legales

Fuente: Pérez, K. (2017)

CAPÍTULO I

DIAGNÓSTICO DEL PROCESO DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS POR PATENTES DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO GUÁSIMOS DEL ESTADO TÁCHIRA

Para el desarrollo de este capítulo se revisaron aspectos teóricos así como antecedentes de estudios similares que sustentan el contenido del mismo. La investigación nacional realizada por Hernández, K. (2015)³³ sobre “Estrategias para incrementar la recaudación de impuestos municipales sobre actividades económicas en la alcaldía del Municipio San Diego”. La presente investigación que se realizó 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. Como técnicas para la recolección de la información se utilizó el cuestionario, mediante un instrumento con 9 preguntas con una escala de estimación, con tres alternativas, si, no y no opina. 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.

Como aporte investigativo con la misma se pretende establecer estrategias que sirvan para incrementar la recaudación de los impuestos en el Municipio. Su importancia radica en que se da a conocer el comportamiento del tributo en el Municipio, la eficiencia del personal en su

³³ HERNÁNDEZ, D. (2015). Estrategias para incrementar la recaudación de impuestos municipales sobre actividades económicas en la alcaldía del Municipio San Diego [Tesis en línea], fecha de consulta 14 de diciembre de 2017 Disponible: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3352/dhernandez.pdf?sequence=5> p.

manejo y los niveles de recaudación. Asimismo se diagnostica que se presentan fallas en el sistema de recaudación, aporta elementos de gran importancia al momento de elaborar las estrategias que aquí se diseñaron, para una mejor recaudación del impuesto a las actividades económicas de industria, comercio, servicios o índole similar; además fue un estudio de campo similar al que se presenta.

Este apartado el cual está referido a la realización de un diagnóstico del proceso de recaudación de impuestos por patentes de la Alcaldía del municipio Guásimos del estado Táchira, se efectuó a través de la observación directa para ubicar de esta manera lo concerniente al proceso del pago de impuestos por patente que deben realizar los contribuyentes a esta entidad en beneficio de la comunidad, cumpliendo de esta forma con los gravámenes que exige la Ley. Para ello, la información obtenida fue suministrada por los empleados de la Dirección de Rentas, considerando la muestra seleccionada para el estudio.

Estos resultados, dieron a conocer que en el indicador de las empresas registradas opinaron estar en desacuerdo pues consideran que los registros de los contribuyentes en la Dirección de Rentas no están actualizados. Aunado a ello, los empleados mencionaron que los ingresos por patentes no se cumplen a cabalidad, además informaron que este departamento no da a conocer por medio de una notificación formal la manera en que les corresponderá pagar los impuestos establecidos por la Ley a los contribuyentes, siendo esta una debilidad en cuanto a la comunicación que debe tener la Alcaldía con las empresas, lo que puede hacerse a través de los Fiscales que trabajan en este proceso.

Asimismo, manifestaron estar totalmente de acuerdo que la Dirección de Rentas tiene un registro automatizado de contribuyentes y que la cobranza la efectúa de forma personalizada, siendo esta segura, cómoda y

rápida en la atención, pero no conocen la ordenanza de las actividades económicas del municipio. También mencionaron los empresarios encuestados que ellos están en total acuerdo de cumplir a cabalidad con los pagos por patente, pero no han escuchado ninguna promoción donde le indiquen como pagar el impuesto por patente.

En cuanto a la fiscalización están en total desacuerdo que los fiscalicen con regularidad y que no les han aplicado ningún tipo de sanción a pesar de que no pagan el impuesto a tiempo. Al mismo tiempo, señalaron estar totalmente en desacuerdo en que la recaudación de impuestos por patente no es suficiente como para mejorar las condiciones del municipio. Igualmente, los empleados consideran que la Alcaldía del municipio Guásimos no les brinda una capacitación dirigida a las fiscalizaciones, pero establecen convenios con los contribuyentes para el pago de dicho impuesto y, consideran o están totalmente de acuerdo en que los contribuyentes sienten poco interés en cancelar el impuesto por patente.

Bajo estos parámetros y, por medio de la observación directa se indica a continuación el proceso de recaudación de impuestos por patente que realiza la Dirección de Rentas en la Alcaldía del municipio Guásimos. Entendiendo lo anteriormente mencionado, esta recaudación consiste en hacer que el deudor tributario cumpla con las obligaciones tributarias por la vía del pago y a la vez permitirá la actualización del registro de sus cuentas corrientes; es decir, esta función de recaudación según Rachadell, M. (2011)³⁴, es de doble función, ya que “se encarga de recabar información del contribuyente y a su vez de estar al tanto de las fechas de vencimiento”. Así como también, el llenado de formularios tanto para el pago como para las declaraciones juradas.

³⁴ RACHADELL, M. (2011). *Innovaciones en el Régimen Municipal*. Caracas, Venezuela: Editorial Jurídica Venezolana. p. 215

Es por ello, que el proceso de recaudación de impuestos en la Alcaldía del municipio Guásimos cuenta con directrices establecidas, tal y como lo indica la Reforma Parcial de la Ordenanza de las Actividades Económicas (2014)³⁵, en su artículo 5 explica que a los efectos de esta ordenanza son sujetos pasivos en calidad de contribuyentes “las personas naturales o jurídicas, así como las entidades o colectividades que directamente o a través de un tercero, ejercen actividades industriales, comerciales o económicas de índole similar con fines de lucro, en Jurisdicción del Municipio”

De igual manera, las organizaciones requerirán la obtención de una licencia, la cual expedirá la administración municipal que en nuestro caso es la Dirección de Rentas. Con estas directrices establecidas dentro de la Reforma Parcial de la Ordenanza de las Actividades Económicas (2014)³⁶, que es la norma a cumplirse en el proceso de recaudación de impuestos por patentes y con una continua fiscalización a todos los comercios, implica aspectos como los elementos organizacionales.

Estos elementos organizacionales son indispensables en el proceso de recaudación de impuesto por patente, ya que implica el uso de instrumentos que incluyan un manual de procedimientos administrativos y contables, además de la mencionada ordenanza municipal y contar con un departamento específico encargado de administrar el ingreso real relacionado con el impuesto, en la Alcaldía del municipio Guásimos la unidad que administra estos ingresos relacionados con el impuesto es la Dirección de Rentas.

Seguidamente, el registro de información del contribuyente que según el artículo 8 de la Reforma Parcial de la Ordenanza de las Actividades

³⁵ VENEZUELA. Reforma Parcial de la Ordenanza de las Actividades Económicas (2014). *Gaceta Municipal N° 197*, Diciembre, 2014. p. 50

³⁶ *Ibíd*em p. 24.

Económicas (2014)³⁷, se deberá determinar el número, la ubicación y características de los sujetos del impuesto, además se formará el registro que permitirá determinar, controlar e identificar todas las actividades, pues se deberá mantener plenamente actualizado y le corresponderá incorporar inmediatamente todas las modificaciones que se produzcan y las condiciones originadas dadas en el otorgamiento de la licencia. Posteriormente, completada la inscripción de solicitud, el solicitante deberá presentar los siguientes recaudos según el apartado 20 de esta misma ordenanza.

Cuadro 2. Documentos que debe presentar el contribuyente para su registro.

Nº	Documento
1	Copia de Inscripción del registro correspondiente anexan copia del acta constitutiva y los estatutos de la persona jurídica si los posee.
2	Constancia de pago la cual se refiere el artículo 15 (Que oscila entre 3 Unidades tributarias a 1,5 unidades tributarias)
3	Constancia de conformación de uso y copia del recibo expedida por la oficina de planificación y/o Dirección de Desarrollo Urbano.
4	Copia del Registro de Información Fiscal (RIF)
5	Original y copia del recibo de solvencia municipal, expedida por la Dirección de Hacienda y/o Tesorería Municipal.
6	Copia de la cédula de identidad del representante legal de la empresa.
7	Contrato de arrendamiento o documento de propiedad registrado.

³⁷ *Ibíd*em p. 24

8	Una (01) foto de frente del Representante Legal de la Empresa.
9	Croquis de ubicación del negocio indicando puntos de referencia.
10	Una (01) estampilla emanada por la Dirección de hacienda y/o Coordinación de Rentas.
11	Original y copia de la última declaración del Impuesto Sobre la Renta (ISLR)
12	Una (01) copia del Certificado de Salud del Representante Legal y empleados de la Empresa.
13	Copia del recibo del Aseo Comercial, según lo establecido en la Ordenanza de Aseo Urbano y Domiciliario.
14	Medidas de la Publicidad, según lo establecido en la Ordenanza de Publicidad y Propaganda.

Fuente: Pérez, K. (2016)

Una vez obtenidos los documentos mencionados con anterioridad y presentados ante la Dirección de Rentas, se le asigna un número de expediente, el cual contendrá toda la información de la actividad a realizar y una planilla de registro interna de la institución con los datos de la misma. El funcionario facultado dentro de la Dirección de Rentas, para otorgar, suspender o cancelar la Licencia de Patente es el Coordinador de Patentes de la administración tributaria. Luego, se completa las características de los establecimientos o comercios que laboran en la jurisdicción del municipio asignándoles el tributo que deberán pagar al Fisco Municipal por concepto de Patente, este tributo es fijado de acuerdo al clasificador de las actividades económicas.

De acuerdo a la Reforma Parcial de la Ordenanza de las Actividades Económicas (2014)³⁸, el registro del contribuyente puede hacerse de forma manual o sistematizada, dependiendo de los factores que se presenten en los departamentos involucrados. Además, el contribuyente podrá realizar las declaraciones anualmente con fines fiscales dependiendo de la tarifa establecida, esta declaración tendrá una duración de los primeros tres (03) meses del año, donde conste el movimiento económico correspondiente al período fiscal entre el 1 de enero al 31 de diciembre del año anterior. Aunque también tendrá la facilidad de hacer la declaración fraccionada en trimestres según sea el caso.

En cuanto al proceso de cobro del impuesto, el funcionario encargado de la recaudación de impuesto en la Dirección de Rentas procederá a verificarlo en el sistema para ubicar el estado de cuenta del impuesto por patente, calculando y llenando el recibo en original y tres copias, entregando el original y una primera copia al contribuyente, quedando una copia en el departamento para rebajar el monto del expediente. Luego, el contribuyente se dirige al Departamento de Tesorería presentando el recibo original y la copia y cancela el monto, el funcionario procederá a rebajar del sistema el monto cancelado por el contribuyente por concepto de patente, entrega el recibo original al contribuyente y envía la copia al Departamento Contable de la Alcaldía, donde será registrado.

Por otro lado, se observan algunas debilidades con respecto a la recaudación por Patente e Impuestos de Actividades Económicas, lo que trae como consecuencia que los ingresos municipales sean bajos y debido a esto no haya suficientes recursos financieros para poder invertir en obras importantes para el municipio y trae como consecuencia un estancamiento económico y social en los habitantes de ese municipio.

³⁸ *Ibíd*em p. 24

También aumenta la evasión fiscal dado que son pocas las empresas que van a la alcaldía a pagar su obligación y esto hace que haya un incremento de morosidad porque no tienen ningún tipo de comunicación que pueda garantizar la vinculación formal con la Alcaldía y que les permita saber los beneficios de la administración tributaria.

Los sujetos al pago del impuesto previsto en esta Ordenanza deberán llevar contabilidad detallada de sus ingresos y operaciones, conforme a las prescripciones de la legislación nacional. A dicha contabilidad se ajustara las declaraciones con fines fiscales previstas en esta Ordenanza.

Efectuada la liquidación del impuesto por el contribuyente o por la administración, el Alcalde o el funcionario en quien delegue o autorice por iniciativa propia o a solicitud del síndico procurador municipal, podrá examinar las declaraciones, realizar investigaciones y pedir la exhibición de los libros y comprobantes del contribuyente para verificar la exactitud de los datos suministrados a la sinceridad de las actividades realizadas e ingresos declarados.

Si de las fiscalizaciones y verificaciones se comprobase que se ha omitido la presentación de la declaración, el pago del impuesto, si la declaración ofreciese dudas sobre su veracidad y exactitud y se comprobasen alteraciones en los datos exigidos en ella o si el contribuyente se negase a exhibir los libros y documentos que se hayan requeridos, se procederá a la determinación de oficio, para la cual se cumplirán los procedimientos establecidos en el Código Orgánico Tributario.

Cuando se comprobase que existen impuestos causados y no liquidados o impuestos liquidados por un monto inferior al correspondiente, el Alcalde o el funcionario en quien este delegue o autorice, de oficio o a instancia de parte interesada hará la rectificación del caso, mediante resoluciones motivada, practicara la liquidación complementaria respectiva,

sin perjuicio de la aplicación de las sanciones a que hubiere lugar, todo de conformidad a lo dispuesto en la Ordenanza y en el Código Orgánico Tributario.

Los errores materiales que se observen e las liquidaciones deberán ser corregidos a petición del contribuyente, o del oficio por la administración. La Dirección de Hacienda Municipal podrá verificar en cualquier momento el cumplimiento de lo previsto en la presente Ordenanza y en otras disposiciones relativas a su objeto y verificar la veracidad del contenido de las declaraciones juradas del contribuyente, así como investigar las actividades de aquellos que no las hubieren presentado y se dediquen a actividades industriales, comerciales o económicas de índole similar en jurisdicción de este Municipio, aun cuando no tenga Licencia o estén exentos o exonerados del pago del impuesto previsto en esta Ordenanza.

El procedimiento de fiscalización se efectuara conforme a lo dispuesto en el Código Orgánico Tributario y en la Ordenanza de Hacienda Pública Municipal, al igual que las actuaciones y actos que de ellas se deriven. Quienes estén sujetos al pago del impuesto, deberán exhibir en el lugar más visible de su establecimiento el comprobante numerado, fechado y sellado por la Dirección de Hacienda Municipal, de haber presentado la declaración respectiva. Es obligatoria la presentación de un certificado de solvencia por concepto de Actividades Económicas en este municipio en aquellos casos en que para fines de control fiscal así lo establezca, previamente, el Ejecutivo Municipal mediante Reglamento.

Los funcionarios responsables de la verificación y aceptación de los certificados de solvencias a que se refiere el artículo X, de la Ordenanza de

las Actividades Económicas (2014)³⁹ deberán llevar un registro de los certificados aceptados con la información siguiente:

1. Nombre completo, cedula de identidad y numero de inscripción en el Registro de Información de Contribuyente de Patente de Actividades Económicas.
2. Número y fecha de Certificado.
3. Periodo a que se refiere el certificado.

Sin perjuicio de lo establecido en otras disposiciones, las contravenciones a esta Ordenanza serán sancionadas con:

1. Multas
2. Suspensión de la Licencia con cierre temporal del establecimiento
3. Cancelación de la Licencia y clausura del establecimiento.

La aplicación de estas sanciones y su cumplimiento, en ningún caso dispensa al contribuyente del pago de los tributos adecuados y de los intereses moratorios y recargos a que hubiere lugar. Para la imposición de las multas se tendrán en cuenta:

1. La mayor o menor gravedad de infracción.
2. Las circunstancias atenuantes o agravantes, conforme a lo previsto en el Artículo 85 del Código Orgánico Tributario, respecto a las infracciones relacionadas con la obligación tributaria y los deberes formales del contribuyente.
3. Los antecedentes del infractor con relación a las disposiciones de esta Ordenanza.
4. La magnitud del impuesto que resultare evadido como consecuencia de la infracción, si tal fuese el caso.

Serán sancionados en la forma prevista en el artículo quienes:

1. Inicien o ejerzan actividades generadoras de impuesto sin haber obtenido la Licencia o haber hecho la notificación si fuese el caso.
2. Dejen de presentar dentro de los plazos previstos las declaraciones exigidas en esta ordenanza, con multa que oscilara entre un treinta por ciento (30%) y un sesenta por ciento (60%) del impuesto que le corresponda pagar según la declaración respectiva.

³⁹ VENEZUELA. Reforma Parcial de la Ordenanza de las Actividades Económicas (2014). *Gaceta Municipal* N° 197, Diciembre, 2014.

3. Cuando se nieguen a exhibir libros y documentos donde suministran información que pudiese interesar a los funcionarios encargados de la fiscalización o falsifiquen dicha información para eludir la fiscalización, con multas que oscilara entre un cincuenta por ciento (50%) y un cien por ciento (100%) de la cantidad que le hubiere correspondido pagar por concepto del impuesto por patente de industria y comercio, en el ejercicio en que se haya cometido la infracción.

4. Presenten la declaración con omisiones, con multa que oscilara entre un cincuenta por ciento (50%) y un cien por ciento (100%) como consecuencia de dicha declaración, sin perjuicio de efectuar los reparos correspondientes.

ART 96 según la ordenanza: Se ordenara la suspensión de la Licencia y cierre temporal del establecimiento en los siguientes casos:

1. Cuando no ajusten la actividad ejercida a los términos de la licencia que les fuere concedida, hasta tanto se produzca la adecuación respectiva.

2. Cuando se violen precios máximos de venta fijados para el expendio de productos en los mercados municipales, si se trata de adjudicatarios de puestos o locales de estos mercados.

3. En caso de producirse lo previsto en el Artículo 26 de esta Ordenanza, hasta tanto se subsane la situación de alteración.

4. Cuando el establecimiento fuere vencido, traspasado o enajenado en cualquier forma, sin estar solvente con los impuestos municipales, mientras no se haga efectivo el pago correspondiente.

5. En caso de incumplimiento en el pago de dos o más trimestres de liquidaciones consideradas definitivas y firmes, productos de revisiones fiscales, mientras no se haga efectivo el pago correspondiente.

6. Cuando estén pendientes el pago de liquidación complementaria del impuesto, consideradas definitivas y firmes, productos de revisiones fiscales, mientras no se haga efectivo el pago correspondiente.

7. Cuando hubiese cualquier otra violación de las disposiciones contenidas en esta Ordenanza.

PAGRAFO PRIMERO: En los supuestos previstos en los numerales 2 y 7 del presente artículo el cierre temporal oscilara entre dos (2) y diez (10) días, según la gravedad de falta.

PARAGRAFO SEGUNDO: La suspensión de la licencia y cierre temporal del establecimiento no eximirá al contribuyente sancionado de pagar cuando adeudare al Físico Municipal por concepto de impuesto, multa, recargo e intereses.

Cuando un mandatario, representante, agente o comisionista incurra en infracciones en el ejercicio de sus funciones, los contribuyentes representados, serán responsables por las sanciones pecuniarias, sin perjuicio de su acción de reembolso contra aquellos. Los contribuyentes fallecidos o insolventes que tuvieran en el Físico Municipal deudas por concepto de los tributos o multas previstas en esta Ordenanza, el ejecutivo no podrán participar en concurso ni licitación, tampoco celebrar contratos con el Municipio o iniciar otra actividad comercial o industrial sin cancelar lo adecuado. Cuando hubiere reincidencias o reiteración en la violación de esta Ordenanza, el Ejecutivo Municipal podrá ordenar la cancelación de la licencia y la clausura del establecimiento, sin que por ello el contribuyente quede eximido de pagar lo que adeudare por impuesto, multa, recargos e intereses.

Serán sancionados en la forma prevista en este Artículo 99 de la Ordenanza Municipal (2014)⁴⁰, los funcionarios que:

1. No realicen cuando sea procedente, las liquidaciones de oficio sobre base cierta o presunta, según el caso con multas equivalentes al veinte por ciento (20%) del monto del tributo dejado de percibir, si fuese el caso.
2. Acordasen rebajas o condonaciones del tributo, de los intereses o de las sanciones pecuniarias no previstas, con multas de cien por ciento (100%) del monto de la rebaja o de la condonación acordada.
3. Que al realizar determinaciones de oficio o reparos apliquen tarifas impositivas inferiores a las correspondientes a las actividades, o aplique el mínimo tributable sin realizar previamente la liquidación de impuesto sobre la base de la declaración o sobre la estimación de oficio con multas del cien por ciento (100%) del monto del impuesto que resultare de la liquidación.

A continuación se presenta el cuadro de operacionalización correspondiente a este objetivo.

⁴⁰ VENEZUELA. Reforma Parcial de la Ordenanza de las Actividades Económicas (2014). *Gaceta Municipal* N° 197, Diciembre, 2014.

Cuadro 3. Operacionalización de las variables del objetivo específico 1

Objetivo General: Diseñar lineamientos de ordenanza en las actividades económicas de la recaudación de impuestos por patente de la Alcaldía del municipio Guásimos del estado Táchira.

N°	Objetivo específico	Variable	Conceptualización de la variable	Dimensión	Indicadores	Técnica/ Instrumento	Ítems
1	Realizar un diagnóstico del proceso de recaudación de impuestos por patente de la Alcaldía del municipio Guásimos del estado Táchira	proceso de recaudación	El proceso de recaudación de impuesto es un impuesto que grava los ingresos brutos que se originan de toda actividad económica de industria, comercio, servicios o de índole similar	Deberes. Obligaciones	Empresa registrada Ingresos por patentes del Registro contribuyente de Metas de recaudación. Fiscalizaciones Sanciones	Departamento de la Dirección de Hacienda municipal de la alcaldía del municipio Guásimos	Documentos, investigaciones, teorías y aspectos legales

Fuente: Pérez 2017

CAPÍTULO II

FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS DEL PROCESO DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS POR PATENTES

En este capítulo se procederá a realizarse un análisis de los factores internos y externos del proceso de recaudación de impuestos por patentes en la Dirección de Rentas de la Alcaldía del municipio Guásimos, los datos aquí presentados fueron obtenidos por medio de la encuesta realizada a los empleados de esta unidad y a los comerciantes de la zona. Es significativo decir que los antecedentes son investigaciones anteriores que apoyan el análisis en curso, debido a que luego de desarrollado se convierten en guía para el investigador, así como los resultados obtenidos para llevar a cabo la solución del problema planteado de la investigación.

Al realizar los análisis de documentos y estudios para dar soporte a este objetivo, se revisó el estudio de Valera, N. (2015)⁴¹ en su trabajo investigativo titulado: El propósito de analizar el proceso de recaudación del Impuesto de Actividades Económicas en el Municipio Santiago Mariño, durante el período 2011 – 2013. Dicho estudio se realizó:

Con la finalidad de ofrecer una información lógica, objetiva y sistematizada sobre cuales aspectos de su gestión interna debe hacer mayor énfasis para procurar el cumplimiento de las metas de recaudación del mencionado tributo como fuente principal de ingresos para la localidad. Desde el punto de vista metodológico se caracteriza por ser un diseño de campo en el nivel descriptivo, que sustentó en una investigación documental. Para la recolección de los datos se contó la participación de todo el personal de la división de Impuesto a las Actividades Económicas de la administración tributaria de la municipalidad y se le aplicó al Director de Hacienda una entrevista a través de un guion, también participó en el estudio una muestra de 90 contribuyentes por medio

⁴¹ VALERA, N. (2015). El propósito de analizar el proceso de recaudación del Impuesto de Actividades Económicas en el Municipio Santiago Mariño, durante el período 2011 – 2013.[Tesis en línea], fecha de consulta: 18 de enero de 2018 Disponible: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1967/nvarela.pdf?sequence=1>

de una encuesta a través de un cuestionario. La Autora llegó a la conclusión de que la gestión interna no crea las bases para la eficiente recaudación del impuesto, ya que a pesar de actualizar el marco legal, no desarrolla actividades de formación, exhortación, información y de servicio al contribuyente que motive al mismo al ejercicio armonioso de su obligación tributaria, presentando un nivel considerable de evasión que afecta directamente a los ingresos de la municipalidad.

El aporte de este estudio es que contiene aspectos teórico legales que sustentan el estudio que se realizó y fue un apoyo importante para el desarrollo del mismo, ya que se observan ciertos aspectos que requieren ser analizados y evaluados con detenimiento acerca de los factores internos y externos que está ejecutando en cuanto a su gestión tributaria, para determinar si se presentan ciertas fallas y cuales son para atacarlas; específicamente en el caso del Impuesto Sobre Actividades Económicas, de Industria, Comercio, Servicios o Índole Similar; siendo el impuesto de mayor preponderancia dentro de los municipios.

A este respecto, los factores internos y externos son aquellas variables que los estrategas, les corresponderán diferenciar para la consecución de la elaboración de tácticas o métodos con enfoques objetivos y sistemáticos para la toma de decisiones basadas en experiencias o en juicios observables y medibles, con el propósito de que las organizaciones sobrevivan y prosperen en la penetración de los mercados bien sea de productos o servicios, por medio de acciones específicas en la formulación, implementación y ejecución de los procesos orientados para asumir los cambios existentes y futuros en el ambiente.

Bajo estos parámetros, se presenta a continuación la matriz de los factores internos (EFI) y la matriz de los factores externos (EFE). La matriz de los factores internos, según Thompson, A. y Strickland, J. (2013)⁴², es

⁴² THOMPSON, A., y STRICKLAND, J. (2013). *Administración Estratégica Textos y Casos*. Editorial MC Graw Hill. México. p. 135

“instrumento para formular lineamientos que resume y evalúa las fuerzas y debilidades más importantes dentro de las áreas funcionales de un negocio”; y además ofrece una base para identificar y evaluar las relaciones entre dichas áreas. La matriz EFI se desarrolla siguiendo cinco (05) pasos:

Paso 1: Hacer una lista de los factores de éxito identificados mediante el proceso de la observación directa. Usar entre diez o veinte factores internos en total, que incluyan tanto fuerzas como debilidades. Primero anotar las fuerzas y después las debilidades. Paso 2: Asignar un peso entre 0.0 (no importante) a 1.0 (absolutamente importante) a cada uno de los factores. El peso adjudicado a un factor dado indica la importancia relativa del mismo para alcanzar el éxito en la industria de la empresa. Independientemente de que el factor clave represente una fuerza o una debilidad interna, los factores que se consideren que repercutirán más en el desempeño de la organización deben llevar los pesos más altos. El total de todos los pesos debe sumar 1.0.

Paso 3: Asignar una calificación entre 1 y 4 a cada uno de los factores a efecto de indicar si el factor representa una debilidad mayor (calificación = 1), una debilidad menor (calificación = 2), una fuerza menor (calificación = 3), o una fuerza mayor (calificación = 4). Así, las calificaciones se refieren a la compañía mientras que los pesos del paso 2 se refieren a la industria. Paso 4: Multiplicar el peso de cada factor por su calificación correspondiente para determinar una calificación ponderada para cada variable. Paso 5: Sumar las calificaciones ponderadas de cada variable para determinar el total ponderado de la organización.

Por otra parte, la matriz de los factores externos (EFE), según David, F. (2012)⁴³, “permite a los estrategas resumir y evaluar información económica,

⁴³ DAVID, F. (2012). *Conceptos de Administración Estratégica*. Editorial Pearson Prentice Hall. Colombia. p. 189

social, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, jurídica, tecnológica y competitiva”. La elaboración de una matriz EFE consta de cinco (05) pasos: Paso 1: Hacer una lista de los factores críticos o determinantes para el éxito identificados en el proceso de la auditoría externa. Abarcar un total de entre 10 y 20 factores, incluyendo tanto oportunidades como amenazas que afectan a la empresa y su industria. En esta lista, primero se anotan las oportunidades y después las amenazas.

Paso 2: Asignar un peso relativo a cada factor, de 0.0 (no se importante) a 1.0 (muy importante). El peso indica la importancia relativa que tiene ese factor para alcanzar el éxito en la industria de la empresa. Las oportunidades suelen tener pesos más altos que las amenazas, pero estas, a su vez, pueden tener pesos más altos si son especialmente graves o amenazadoras. Los pesos adecuados se pueden determinar comparando a los competidores que tienen éxito con los que no lo tienen o analizando el factor en grupo y llegando a un consenso. La suma de todos los pesos asignados a los factores debe sumar 1.0.

Paso 3: Asignar una calificación de 1 a 4 a cada uno de los factores determinantes para el éxito con el objeto de indicar si las estrategias presentes de la empresa están respondiendo con eficacia al factor, donde 4 = una respuesta superior, 3 = una respuesta superior a la media, 2 = una respuesta media, y 1 = una respuesta mala. Las calificaciones se basan en la eficacia de las estrategias de la empresa. Así pues, las calificaciones se basan en la empresa, mientras que los pesos se basan en la industria.

Paso 4: Multiplicar el peso de cada factor por su calificación para obtener una calificación ponderada. Paso 5: Sumar las calificaciones ponderadas de cada una de las variables para determinar el total ponderado de la organización. Independientemente de la cantidad de oportunidades y amenazas claves incluidas en la matriz EFE, el total ponderado más alto que

puede obtener la organización es 4.0 y el total ponderado más bajo posible es 1.0. El valor promedio ponderado es 2.5.

Cuadro 4. Matriz de evaluación de los factores internos (EFI)

Factor	Ponderación	Clasificación	Total Ponderado
Fortalezas			
Las Instalaciones físicas son limpias y adecuadas para realizar el trabajo.	0,05	4	0,20
El Personal de la unidad está capacitado para realizar las tareas que desempeña.	0,06	3	0,18
Existe un proceso de Registro Automatizado de Contribuyentes.	0,08	4	0,32
El Servicio de Atención al contribuyente es personalizado	0,05	4	0,20
El Proceso de recaudación del impuesto es rápido, cómodo y seguro, para los contribuyentes.	0,05	3	0,15
Existen Convenios de recaudación de impuestos con los contribuyentes.	0,03	3	0,09
Existe un Departamento encargado de la recaudación de impuestos por patente.	0,03	3	0,09
La ubicación de la Alcaldía cumple con los parámetros de accesibilidad y vialidad.	0,08	4	0,32
Cuentan con tecnología moderna para la recaudación de impuestos por Patente.	0,08	3	0,24
Debilidades			
Los registros de los contribuyentes están actualizados.	0,07	2	0,14
La Recaudación de ingresos por patentes cumple con la meta de recaudación.	0,08	2	0,16
Existe desconocimiento por parte de los contribuyentes sobre la ordenanza municipal	0,05	1	0,05
Hay Carencia de comunicación por parte de la Alcaldía hacia los contribuyentes	0,03	2	0,06
Existe Incumplimiento de las metas establecidas en cuanto a la recaudación de impuestos por patentes.	0,06	2	0,12
Se aplican procedimientos de fiscalización a los comercios.	0,05	2	0,10
Considera usted que hay falta de capacitación del personal con respecto a las fiscalizaciones.	0,04	1	0,04
Existe Desinterés por parte de los contribuyentes por cancelar los impuestos por patentes.	0,05	1	0,05
Se lleva un registro de contribuyentes morosos.	0,06	2	0,12
Total	1		2,63

Fuente: Pérez, K. (2016)

En relación al cuadro anteriormente descrito y observando el resultado ponderado de 2,63 muestra que la Dirección de Rentas de la Alcaldía del municipio Guásimos posee una fuerte posición interna, por lo tanto se deberá utilizar las fortalezas como lo son instalaciones adecuadas, además de contar con un personal capacitado realizando las tareas de manera idónea, así como también cuenta con un proceso de registro automatizado para los contribuyentes y su atención para con los mismos para que el servicio de recaudación del impuesto sea rápido, cómodo y seguro, creando convenios de recaudación de impuestos. Cabe destacar que esto se realiza con el propósito de minimizar al máximo las debilidades tales como, registros desactualizados, poca recaudación de ingresos por patentes no cumpliendo con la meta de recaudación, así como desconocimiento en ocasiones por parte de los contribuyentes sobre la ordenanza municipal, aunado a esto existe carencia de comunicación por parte de la Alcaldía hacia los contribuyentes, por ende se deben mejorar los procedimientos de fiscalización a los comercios y la falta de capacitación del personal con respecto a las fiscalizaciones, se deberá mantener un interés por parte de los contribuyentes por cancelar los impuestos por patentes y llevar un registro de contribuyentes morosos.

A continuación se mostrara un cuadro representativo de los factores externos tales como información económica, social, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, jurídica, tecnológica y competitiva que influyen en la Alcaldía del municipio Guásimos, del estado Táchira.

Cuadro 5. Matriz de evaluación de los factores externos (EFE)

Factor	Ponderación	Clasificación	Total Ponderado
Oportunidades			
El registro de datos del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) proporciona información sobre los contribuyentes morosos.	0,12	3	0,36
Existen Instituciones públicas y privadas en el Estado Táchira que puedan adiestrar al personal en materia de fiscalizaciones a los contribuyentes.	0,30	4	1,20
Hay Participación activa por parte del personal que labora en la Alcaldía para realizar fiscalizaciones.	0,10	4	0,40
Los Medios de comunicación existentes en el sector, permiten divulgar información sobre el pago del impuesto por patente.	0,08	3	0,24
Amenazas			
Existe algún tipo de limitación en el cobro de recaudación.	0,07	1	0,07
Existe Dependencia presupuestaria en la Alcaldía por parte del Estado.	0,06	1	0,06
Las Tasas por Patente son elevadas.	0,10	1	0,10
Existe Incredibilidad Jurídica en la Ordenanza Municipal.	0,08	2	0,16
Existe Regulación de leyes y normativas impuestas por el Estado.	0,09	1	0,09
Total	1		2,68

Fuente: Pérez, K. (2016)

El resultado obtenido del total ponderado de 2,68 muestra que la Dirección de Rentas de la Alcaldía del municipio Guásimos en una institución que está por encima del promedio en cuanto al atractivo general; o lo que es lo mismo goza de cuatro (04) oportunidades importantes que la existencia de un registro de datos, organizaciones públicas y privadas que pueden adiestrar, participación activa del personal de la alcaldía y medios de comunicación existente, pero enfrenta cinco (05) amenazas importantes limitaciones por cambio de leyes gubernamentales, Dependencia del Estado, Tasas de inflación elevadas, Incredibilidad Jurídica y Regulación de leyes y normativas impuesta por el Estado.

A continuación se presenta el cuadro de operacionalización correspondiente al objetivo específico 2, seguido de los cuadros y gráficos resultantes de la entrevista estructurada realizada para el desarrollo de éste objetivo.

Cuadro 6. Operacionalización de las variables del objetivo específico 2

Objetivo General: Diseñar lineamientos de ordenanza en las actividades económicas de la recaudación de impuestos por patente de la Alcaldía del municipio Guásimos del estado Táchira.

N°	Objetivo específico	Variable	Conceptualización de la variable	Dimensión	Indicadores	Técnica/ Instrumento	Ítems
2	Determinar los factores internos y externos del proceso de recaudación de impuestos por patentes.	Factores internos del Impuestos por patentes	Los factores que interviene en el proceso de recaudación de impuestos por patentes son aquellas variables ambientales claves que interactúan e intervienen dentro y fuera de una organización, que en este caso afectan el proceso de recaudación de impuestos por patente en la Alcaldía del municipio Guásimos.	Análisis de los factores interno y externos	Internos Instalaciones físicas Personal Registro del contribuyente Atención al cliente Convenios de recaudación Conocimiento del contribuyente Capacitación Incentivos Externos Registro de datos del SENIAT Instituciones de adiestramiento Medios de comunicación	Entrevista estructurada	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22

Fuente: Pérez 2017

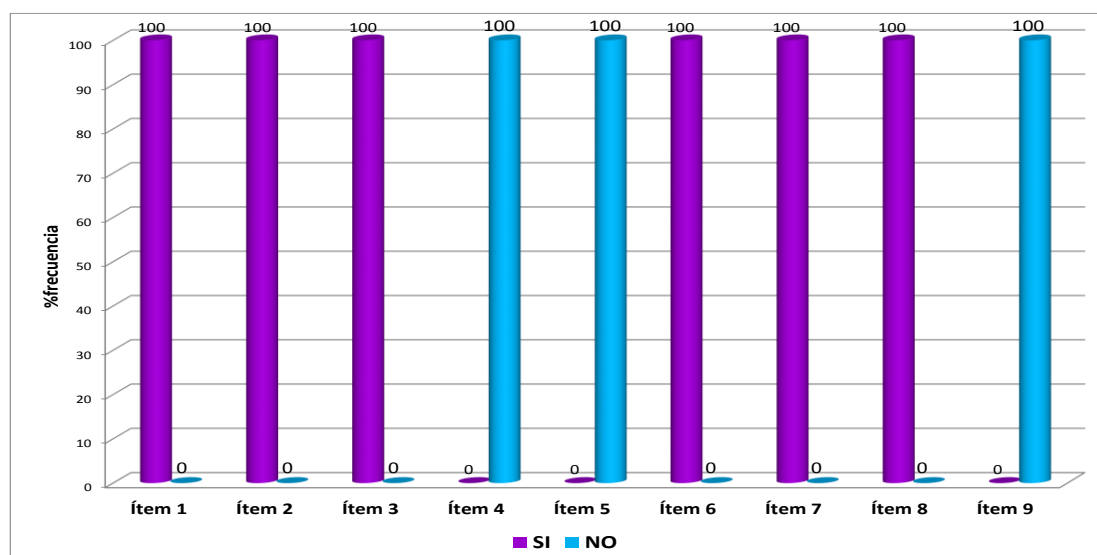
Cuadro 7. Frecuencias y porcentajes de las respuestas emitidas por los Encuestados en cuanto a los Aspectos Positivos Internos.

Ítem	Descripción	SI		NO	
		f	%	f	%
1.	¿Las Instalaciones físicas son limpias y adecuadas para realizar el trabajo?	4	100	0	0
2.	¿El Personal de la unidad está capacitado para las tareas que desempeña?	4	100	0	0
3.	¿Existe un Proceso de Registro Automatizado de Contribuyentes?	4	100	0	0
4.	¿El Servicio de Atención al contribuyente es personalizado?	0	0	4	100
5.	¿El Proceso de recaudación del impuesto es rápido, cómodo y seguro para los contribuyentes?	0	0	4	100
6.	¿Existen Convenios de recaudación de impuestos con los contribuyentes?	4	100	0	0
7.	¿Existe un Departamento encargado de la recaudación de impuestos por patente?	4	100	0	0
8.	¿La ubicación de la Alcaldía cumple con los parámetros de accesibilidad y vialidad?	4	100	0	0
9.	¿Cuentan con tecnología moderna para la recaudación de impuestos por Patente?	0	0	4	100

N= 4

Fuente: Pérez (2017)

Gráfico 1. Frecuencias y porcentajes de las respuestas emitidas por los Encuestados en cuanto a la Aspectos Positivos Internos.



Fuente: Pérez (2017)

Análisis

De acuerdo con el cuadro 7, para el primer ítem, el 100% de los encuestados expresaron estar de acuerdo que las instalaciones físicas están limpias y son adecuadas para realizar su trabajo, lo cual es importante para que puedan cumplir mejor sus funciones. En cuanto al segundo ítem, el 100% de los encuestados contestaron que todo el personal de la unidad está capacitado para realizar todas las tareas que desempeñan sin haber tenido ningún tipo de capacitación. En el tercer ítem, el 100% de los encuestados contestaron que si existe un Proceso de Registro Automatizado de Contribuyentes para la recaudación de Impuestos por Patente de la Alcaldía del municipio Guásimos del Estado Táchira. En cuanto al cuarto ítem, el 100% de los encuestados contestaron que el Servicio de Atención al contribuyente no es personalizado y todos se atienden por igual, mientras en el quinto ítem, el 100% de los encuestados contestaron que el Proceso de Recaudación de Impuestos no es rápido, cómodo y seguro para los contribuyentes, por lo que no cuentan con punto de venta, ni transferencias solo efectivo y el proceso se hace un poco más lento. Siguiendo con el análisis en el sexto ítem, el 100% de los encuestados contestaron que si existen Convenios de recaudación de Impuestos con los Contribuyentes. En el séptimo ítem, el 100% de los encuestados contestaron que si existe un Departamento encargado en la recaudación de impuestos por Patente de la Alcaldía del municipio Guásimos del Estado Táchira. El resultado del octavo ítem, el 100% de los encuestados contestaron que la Alcaldía cumple con los parámetros de accesibilidad y vialidad. En cuanto al noveno ítem, el 100% de los encuestados contestaron que no cuentan con tecnología moderna, lo cual influye ya que no cuentan con un buen software ni equipos nuevos lo cual afecta un poco el sistema de recaudación de impuestos.

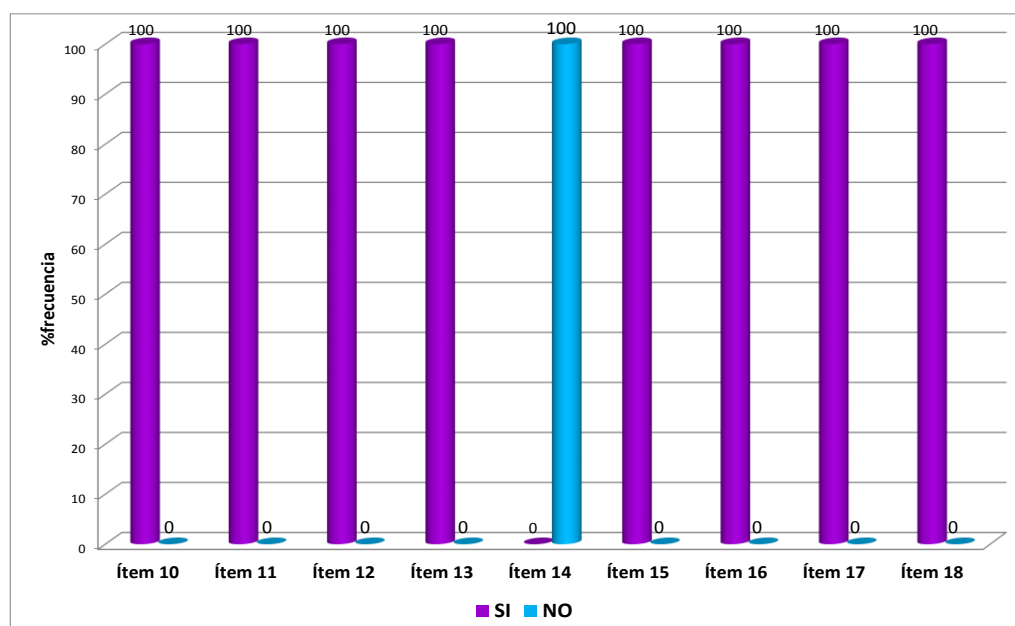
Cuadro 8. Frecuencias y porcentajes de las respuestas emitidas por los Encuestados en cuanto a los Aspectos Negativos Internos.

Ítem	Descripción	SI		NO	
		f	%	f	%
10.	¿Los registros de los contribuyentes están actualizados?	4	100	0	0
11.	¿La Recaudación de ingresos por patentes cumple con la meta de recaudación?	4	100	0	0
12.	¿Existe desconocimiento por parte de los contribuyentes sobre la ordenanza municipal?	4	100	0	0
13.	¿Hay Carencia de comunicación por parte de la Alcaldía hacia los contribuyentes?	4	100	0	0
14.	¿Existe Incumplimiento de las metas establecidas en cuanto a la recaudación de impuestos por patentes?	0	0	4	100
15.	¿Se aplican procedimientos de fiscalización a los comercios?	4	100	0	0
16.	¿Considera usted que hay falta de capacitación del personal con respecto a las fiscalizaciones?	4	100	0	0
17.	¿Existe Desinterés por parte de los contribuyentes por cancelar los impuestos por patentes?	4	100	0	0
18.	¿Se lleva un registro de contribuyentes morosos?	4	100	0	0

N= 4

Fuente: Pérez (2017)

Gráfico 2. Frecuencias y porcentajes de las respuestas emitidas por los Encuestados en cuanto a los Aspectos Negativos Internos.



Fuente: Pérez (2017)

Análisis

De acuerdo con el cuadro 8, para el ítem 10, el 100% de los encuestados contestaron que si están actualizados los registros de los contribuyentes. En el ítem 11, el 100% de los encuestados contestaron que la Recaudación de ingresos por patentes si cumple con la meta de recaudación. En cuanto al ítem 12, el 100% de los encuestados contestaron que si existe desconocimiento por parte de los contribuyentes sobre la Ordenanza Municipal, lo cual incide negativamente en la gestión que realiza el departamento porque los contribuyentes desconocen cuáles son sus deberes y obligaciones que están contemplados en la ordenanza. Con respecto al ítem 13, el 100% de los encuestados contestaron que si hay carencia de comunicación por parte de la Alcaldía hacia los contribuyentes. En el ítem 14, el 100% de los encuestados contestaron no hay ningún incumplimiento de las metas establecidas en cuanto a la recaudación de impuestos por Patente de la Alcaldía del municipio Guásimos del Estado Táchira. El 100% de los encuestados contestaron en el ítem 15 que si hay escasa fiscalización en los comercios. Por su parte la respuesta obtenida de los encuestados en el ítem 16, en la totalidad contestaron que si hay falta de capacitación del personal con respecto a las fiscalizaciones. En cuanto al ítem 17, el 100% de los encuestados contestaron que si existe desinterés por parte de los contribuyentes por cancelar los impuestos por patentes. En el ítem 18, el 100% de los encuestados contestaron que si llevan un registro de contribuyentes morosos.

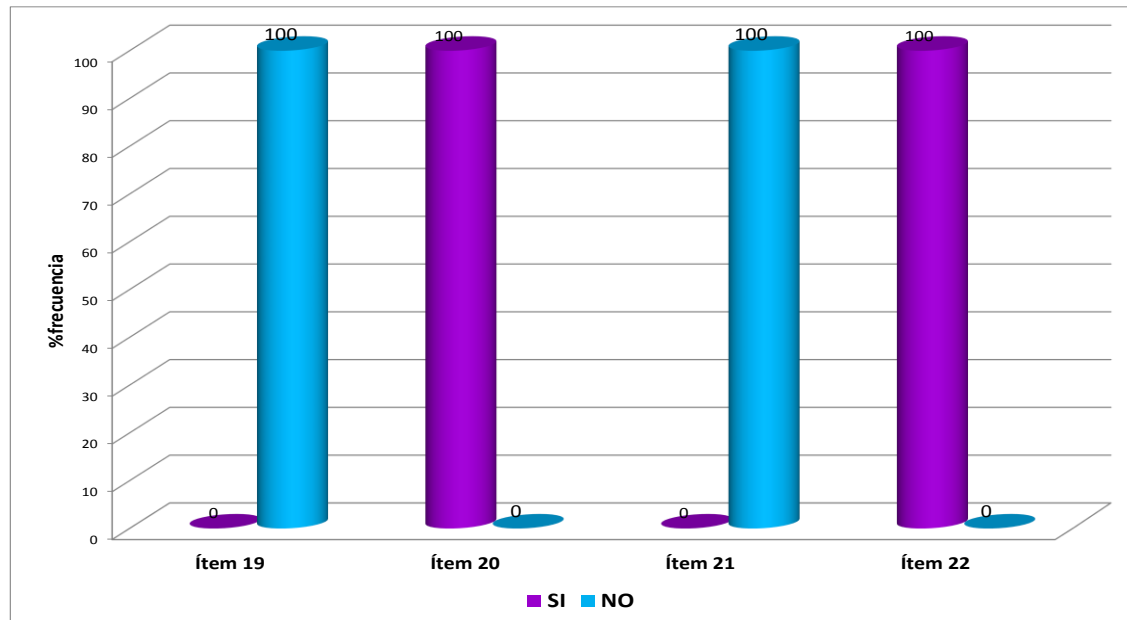
Cuadro 9. Frecuencias y porcentajes de las respuestas emitidas por los Encuestados en cuanto a los Aspectos Positivos Externos.

Ítem	Descripción	SI		NO	
		f	%	f	%
19.	¿El registro de datos del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) proporciona información sobre los contribuyentes morosos?	0	0	4	100
20.	¿Existen Instituciones públicas y privadas en el Estado Táchira que puedan adiestrar al personal en materia de fiscalizaciones a los contribuyentes?	4	100	0	0
21.	¿Hay Participación activa por parte del personal que labora en la Alcandía para realizar fiscalizaciones?	0	0	4	100
22.	¿Los Medios de comunicación existentes en el sector permiten divulgar información sobre el pago del impuesto por patente?	4	100	0	0

N= 4

Fuente: Pérez (2017)

Gráfico 3. Frecuencias y porcentajes de las respuestas emitidas por los Encuestados en cuanto a los Aspectos Positivos Externos.



Fuente: Pérez (2017)

Análisis

De acuerdo con el cuadro 9, para el ítem 19, el 100% de los encuestados contestaron que no existe un registro de datos ubicados en el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) que pueda proporcionar datos de los contribuyentes morosos. En el ítem 20, el 100% de los encuestados contestaron que si existen Instituciones públicas y privadas en el estado Táchira que puedan adiestrar al personal en materia de fiscalizaciones a los contribuyentes. En cuanto al ítem 21, el 100% de los encuestados contestaron que no hay participación activa por parte del personal que labora en la Alcaldía para realizar fiscalizaciones. El 100% de los encuestados contestaron que los medios de comunicación existentes en el sector si permiten divulgar información sobre el pago del impuesto por Patente en ítem 22.

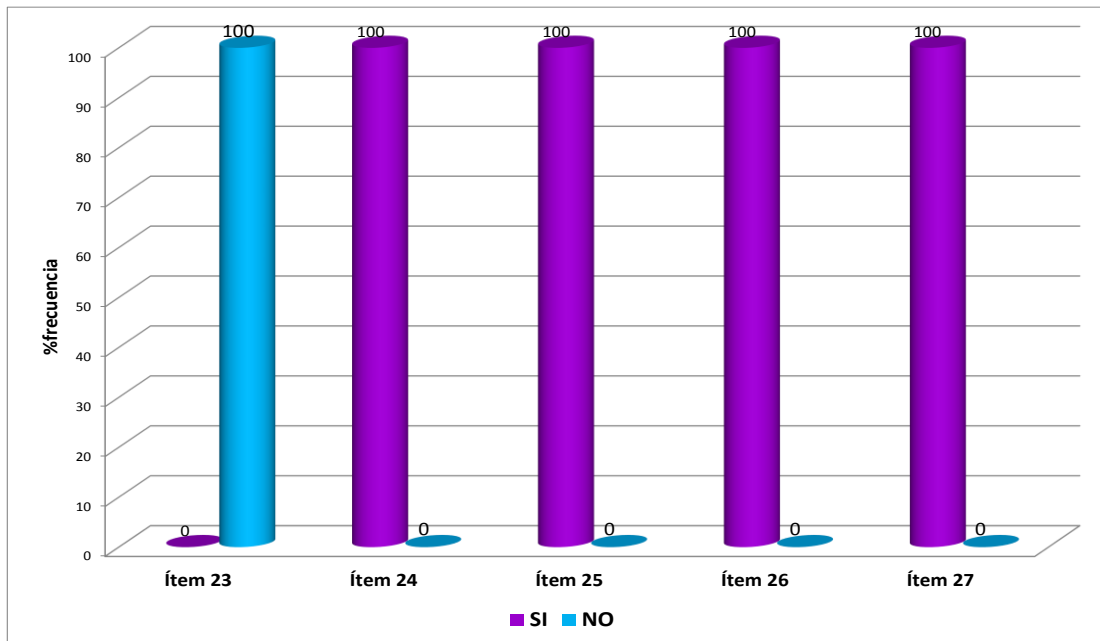
Cuadro 10. Frecuencias y porcentajes de las respuestas emitidas por los Encuestados en cuanto a los Aspectos Negativos Externos.

Ítem	Descripción	SI		NO	
		f	%	f	%
23.	¿Existe algún tipo de limitación en el cobro de recaudación?	0	0	4	100
24.	¿Existe dependencia presupuestaria en la Alcaldía por parte del Estado?	4	100	0	0
25.	¿Las tasas por Patente son elevadas?	4	100	0	0
26.	¿Existe incredibilidad Jurídica en la Ordenanza Municipal?	4	100	0	0
27.	¿Existen regulación de leyes y normativas impuesta por el Estado?	4	100	0	0

N= 4

Fuente: Pérez (2017)

Gráfico 4. Frecuencias y porcentajes de las respuestas emitidas por los Encuestados en cuanto a los Aspectos Negativos Externos.



Fuente: Pérez (2017)

Análisis

De acuerdo con el cuadro 1, para el ítem 23, el 100% de los encuestados contestaron que no existe ningún tipo de limitación en el cobro de recaudación. En el ítem 24, el 100% de los encuestados contestaron que si existe dependencia presupuestaria en la Alcaldía por parte del Estado. En cuanto al ítem 25, el 100% de los encuestados contestaron que las tasas por Patente son elevadas de acuerdo a su licencia. En el ítem 26, el 100% de los encuestados contestaron que si existe incredibilidad Jurídica en la Ordenanza Municipal ya que la mayoría de los contribuyentes la desconocen. El 100% de los encuestados contestaron que si existe regulación de Leyes y normativas impuestas por el Estado en el ítem 26.

CAPÍTULO III

LINEAMIENTOS DE ORDENANZA QUE AUMENTEN LA RECAUDACIÓN EN LAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS DE LOS IMPUESTOS POR PATENTE DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO GUÁSIMOS DEL ESTADO TÁCHIRA

Después de realizada la investigación y en base a los resultados obtenidos, se dará cumplimiento al último objetivo específico, orientado a proponer lineamientos de ordenanza en las actividades económicas de la recaudación de impuestos por patente de la Alcaldía del municipio Guásimos del estado Táchira. Ante los análisis desarrollados que van desde la aplicación de encuestas en las oficinas de la Dirección de Rentas y a los establecimientos comerciales del sector, se logró la obtención de los factores internos y externos que inciden en el proceso de recaudación de impuestos por patentes.

En el avance de la tesis se ubicaron antecedentes de investigaciones que contienen información teórica y legal que permitieron a la investigadora poder cumplir con este objetivo donde hubo que diseñar una serie de lineamientos que permitan al municipio dar una mayor información tanto a los contribuyentes como a los funcionarios para fomentar una cultura tributaria referentes al impuesto objeto de estudio. , entre los antecedentes que orienta este estudio se encuentra a Seguidamente Solís, M. (2013)⁴⁴ en su investigación titulada

⁴⁴ SOLIS, M. (2013). *Propuesta para el mejoramiento de la recaudación tributaria en materia de Impuesto sobre las Actividades Económicas en la Alcaldía del Municipio Julián Mellado del Estado Guárico*. [tesis en línea], fecha de la consulta: 25 de octubre de 2016. Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS8508.pdf>

Propuesta para el mejoramiento de la recaudación tributaria en materia de Impuesto sobre las Actividades Económicas en la Alcaldía del Municipio Julián Mellado del Estado Guárico. La investigación consistió en 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. Dicha investigación se realizó con un diseño de campo de tipo evaluativo. Entre las principales conclusiones destacan: presenta deficiencias dentro del proceso de recaudación de los impuestos, inexistencia de manuales de funciones y procedimientos referentes a las actividades inherentes al proceso de recaudación, no presenta divisiones o unidades encargadas en las funciones de recaudación, fiscalización y no ofrecen orientaciones a los contribuyentes. Por ello este trabajo de grado, formuló una propuesta de estrategias para mejorar la recaudación del Impuesto sobre las Actividades Económicas.

La contribución de este trabajo investigativo trata sobre el impuesto a las actividades económicas de industria, comercio, servicio o de índole similar en un Municipio, por otro lado, fue un estudio con diseño de campo, y formuló una propuesta de estrategias para mejorar la recaudación de dicho Impuesto; lo cual lo relaciona con el que se está realizando en esta, por lo que su contribución es de relevancia a la presente investigación ya que aporta soluciones o lineamientos para afrontar las deficiencias que se presentan o puedan desarrollarse dentro del proceso de recaudación en el municipio.

Seguidamente se desarrollaran los lineamientos estratégicos según Mintzberg (2011)⁴⁵, “son el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de cualquier organización, y a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar”; es decir, son acciones generales o alternativas que emplean los directores o gerentes para alcanzar condiciones ventajosas de una actividad u operaciones que presentan deficiencias.

En este sentido, la autora del estudio conviene en desarrolló un análisis de las variables estudiadas, por medio de la matriz FODA a fin de

⁴⁵ MINTZBERG, B. (2011). *El Proceso Estratégico*. Editorial Prentice Hall. México: p. 5

tener una visión más clara de la situación del proceso de recaudación de impuestos por patente, para ofrecer lineamientos que realmente favorezcan la gestión de la Dirección de Rentas. David (2012)⁴⁶, explica que la planificación estratégica o lineamientos estratégicos consisten “en la determinación a través de métodos específicos la identificación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que giran en torno a una situación organizacional”. En este caso, se trataría de los aspectos estratégicos que proporcionaron la matriz de evaluación de factores externos (EFE) y la matriz de evaluación de los factores internos (EFI) relacionados con la recaudación de impuestos por patente. A continuación se exponen los lineamientos que deberá seguir la Dirección de Rentas de la Alcaldía del municipio Guásimos.

Como primer lineamiento se estable: Efectuar jornadas de recaudación de impuestos por patentes utilizando para ello el personal capacitado en el área administrativa, las instalaciones de la institución, la tecnología, los programas automatizados, los medios de comunicación y la participación activa de los empleados de la Alcaldía del municipio Guásimos para de esta forma promover un proceso de notificación, fiscalización y cobranza del impuesto para así llevar a cabo el proceso de recaudación.

Según Rodríguez, E. y Vargas, W. (2015)⁴⁷ aseguran que:

En la actualidad el Sistema Tributario en el municipio, constituye un elemento fundamental; ya que permite la planificación del mismo modo la optimización de los distintos procesos tributarios de sus operaciones incluyendo la relación Jurídico-Tributaria donde se consagran los principios aplicables a las relaciones entre Estado particulares, armonizando la necesidad de eficacia funcional del órgano municipal fiscal con las garantías individuales de los contribuyentes.

⁴⁶ DAVID, F. (2012). *Conceptos de Administración Estratégica*. Editorial Pearson Prentice Hall. Colombia. p. 235

⁴⁷ RODRÍGUEZ, E. y VARGAS, W. (2015). *Estrategias de control fiscal para la recaudación tributaria de un órgano municipal*. Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales. [Revista en línea] fecha de la consulta: 25 de febrero de 2018 Disponible: <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/31/art1.pdf> . p. 3

Por ende, se entiende que para formalizarse la recaudación es necesario una serie de gestiones necesarias por parte del ente tributario, quien se encarga del cobro de los montos correspondientes de los impuestos que adeudan los contribuyentes obligados a pagar, en concordancia al hecho imponible tipificado en ley. Según lo que señala Valera, N. (2015)⁴⁸

La función de recaudación debe tener en cuenta tanto la recepción de información por parte del contribuyente, así como de las fechas de vencimiento por tipo de tributo. También es importante prestarle la debida atención a los formularios que se utilizan tanto para el pago de tributos como para las declaraciones juradas. Otro elemento que se debe tener presente es la forma de recaudación, es decir, la manera o estrategias que se emplearan para recaudar los tributos, lo más adecuado es que esta se realice a través del sistema financiero, aprovechando así la infraestructura física que las instituciones bancarias poseen, debiendo firmar convenios entre los relacionados que permitan contar con los sistemas informáticos pertinentes para transferir a los bancos las deudas como para recibir la información de éstos sobre la cancelación de los tributos. Para finalizar es necesario mencionar que dicho sistema debe facilitar la ejecución de auditorías de pago de tributos que los contribuyentes realicen a través de los bancos convenidos.

Por otro lado, según Guerrero, Y. (2010)⁴⁹ la recaudación

Esta función forma parte integrante de la gestión del tributo, consiste en el ejercicio de la función administrativa conducente a la realización de los créditos tributarios a favor de cualquiera de las entidades públicas descentralizadas, de competencia tributaria, conforme a las ordenanzas establecidas; es una etapa o fase administrativa posterior a la cuantificación de la prestación dineraria, teniendo como objetivo esencial el cobro efectivo del derecho crediticio a favor del ente acreedor, de tal manera que el objetivo de la recaudación es la regulación del pago del tributo y demás prestaciones dinerarias.

⁴⁸ VALERA, N. (2015) EL PROCESO DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS EN EL MUNICIPIO SANTIAGO MARIÑO, DURANTE EL PERÍODO 2011 – 2013. [Tesis en línea], fecha de consulta: 23 de febrero de 2018. Disponible:

<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1967/nvarela.pdf?sequence=1> p. 29

⁴⁹ GUERRERO, Yineidi (2010). Análisis de la estructura tributaria como fuente de ingresos propios en el municipio Tovar del estado Mérida [Tesis en línea] fecha de consulta: 23 de febrero de 2018. Disponible: <http://pcc.faces.ula.ve/Tesis/Especialidad/Yineidi%20Guerrero/Tesis%20tributos.pdf>

Consecuentemente el segundo lineamiento se desarrolla en: Mantener un control de gestión interna que permita optimizar las labores del personal de la Dirección de Rentas a fin de utilizar calendarios dentro del período fiscal, incluyendo fecha de inicio y de culminación para darle cumplimiento a las metas establecidas de recaudación, incrementar los ingresos por impuesto de patentes y la actualización del registro de contribuyentes, es necesario realizar un censo en el municipio por sectores donde permita actualizar la data de los contribuyentes para poder desincorporar a los que ya no tiene actividad e incluir a los nuevos, y esta información se vacía en la base de datos para poder cotejar los pagos que hayan realizado los contribuyentes y establecer cuantos morosos hay y así realizar las posibles sanciones a los contribuyentes.

Por lo tanto, Gutiérrez, J. (2015)⁵⁰ argumenta que:

El control interno promueve la eficiencia operacional, fomenta la adherencia a las normas y políticas implementadas en la empresa, evita fraudes, desperdicios y obsolescencia de los activos y permite que la información financiera sea veraz y oportuna. El control interno comprende un plan dentro de la organización conformado por métodos coordinados y medidos adoptados con el fin de salvaguardar cualquier activo y a su vez minimizar los riesgos fiscales y más en esta época donde las constantes fiscalizaciones son practicadas por los entes reguladores.

En relación a esto, el control debe estar inmerso en el segmento organizativo y en el aspecto informativo de las distintas unidades que conforman el municipio, debido a que el mismo es un elemento primordial para que las actividades planificadas se ejecuten como se ha establecido previamente; por ende se debe contar con una información confiable y oportuna que permita a la municipalidad escoger la sobresaliente alternativa,

⁵⁰ GUTIERREZ, J. *Lineamientos de control interno para el cumplimiento de las obligaciones tributarias en el impuesto al valor agregado en la empresa industria venezolana de memorias tecnologicas, C.A.* [Tesis en línea] fecha de consulta 28 de febrero de 2018 Disponible: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/2093/jgutierrez.pdf?sequence=1>. p. 21

con el propósito de activar el itinerario de la institución hacia sus objetivos, proyectándose hacia un futuro.

Es oportuno resalta que el ente encargado de lo relacionado a las ordenanzas municipales es la dirección de hacienda municipal, según la estructura organizacional que poseen los municipios, el cual es la encargada de la política fiscal del mismo, la misma se encarga de lo relacionado a las ordenanzas municipales, ampliando políticas y planes tributarios para incrementar la capacidad fiscal del municipio y la validez de los programas de administración de los impuestos, tasas y contribuciones; con el fin de optimizar la gestión y el autofinanciamiento.

Al respecto, Rachadell, S., Palacios, M., Mouchet, C. y otros (1998)⁵¹, afirman que:

La gestión tributaria se resume en la liquidación, la recaudación y como auxiliar respecto de ellas, la inspección; señalando que la liquidación tiene como objetivo la determinación de la deuda tributaria y del importe de la misma, mientras la recaudación está orientada a su realización, a exigir el pago incluso por vía coactiva, y la inspección tiene por objeto la investigación de los hechos imponibles y demás circunstancias relevantes para la correcta aplicación de los tributos.

En congruencia con lo anteriormente conceptualizado la gestión tributaria ayuda a la toma de decisiones y por ende a valorar alternativas para una óptima administración tributaria, debido a que es de suma importancia lo que representa la cuantía de los recursos en la gestión municipal, ya que es fundamental analizar la procedencia de los mismos.

La alcaldía del municipio Guásimos ha recaudado en los últimos años un 78% aproximado en pagos de impuestos inmobiliarios y de actividades económicas, aseo urbano y licores, entre otros, información fue suministrada

⁵¹ RACHADELL, S., PALACIOS, M., MOUCHET, C. y otros (1998). Tributación Municipal en Venezuela II. Caracas: P.H. Editorial C.A.

por Brixón Ramírez, Director de Rentas quien destacó el ejemplar comportamiento de los pobladores al incrementar la cancelación de aranceles en la jurisdicción metropolitana. Según Ramírez, B. (2017)⁵²,

El incremento en la atención a personas e ingresos recaudados, es el resultado del plan de gestión que en materia de rentas municipales se viene desarrollado desde el pasado año, permitiendo el diseño y aplicación de estrategias de fomento de cultura tributaria y actualización de ordenanzas en esta materia.

Dijo que “éste tipo de estrategias para aumentar la cobranza tributaria se viene desarrollando a través del contacto directo con los ciudadanos, dándoles una mayor capacidad de respuesta a los requerimientos de quienes acuden a la Alcaldía para realizar diferentes trámites, facilitando dicho proceso con la instalación de puntos móviles de recaudación en diversos sectores del Municipio así como las visitas casa por casa y la disposición de un centro de llamadas para suministrar información directa y oportuna a los contribuyentes”.

Resalto el Director de Rentas de la Alcaldía de Guásimos que “el comportamiento responsable de los contribuyentes, es porque el pago de sus impuestos se refleja en las obras que se están realizando en la zona por parte del Alcalde William Galavis como parte de los planes y proyectos necesarios para el mejoramiento de la calidad de vida de la población del Municipio.

Por otro lado el tercer lineamiento se encuentra relacionado con: Capacitar al personal administrativo en labores de fiscalización, que incluyan procedimientos, normas, políticas y sanciones, para incrementar una cultura tributaria en pro de la alcaldía, obteniendo altos ingresos y por ende beneficios a la comunidad, organizar grupos de trabajo en donde participe el personal de la Alcaldía y el SENIAT en pro de visitar a cada comerciante en

⁵² RAMÍREZ, B. (2015) Estado Táchira| Aumentó recaudación por pago de impuestos en Alcaldía de Guásimos. [Documento en línea], fecha de consulta 17 de mayo de 2018 Disponible: <http://www.correodelorinoco.gob.ve/aumento-recaudacion-por-pago-impuestos-alcaldia-quasimos/>

campaña de cobranza con la finalidad de facilitar el pago e incrementar la recaudación. Es preciso mencionar que el aporte del personal reside en que se suministra información acerca del comportamiento del tributo en el Municipio, la eficiencia del personal en su manejo y los niveles de recaudación, lo que permitirá formular recomendaciones que hagan más eficientemente la labor en el Municipio, además de que sirve de referencia a otros municipios para el mejoramiento de su gestión.

Sin embargo muchos de los problemas administrativos que se presentan en los municipios del país impactan negativamente en la recaudación, esto se debe a la falta de calidad de la administración pública, en consecuencia, evita que los ciudadanos tengan credibilidad en el sistema, por lo que los contribuyentes no identifican las consecuencias, positivas y negativas de contribuir, de ahí, que la falta de cultura tributaria, muchas veces impulsada por la administración municipal, lo que propicia la falta de cumplimiento, por ello es preciso que el personal administrativo cuente con una capacitación en cuanto a fiscalización se refiere.

Lo que describe Chiavenato, I. (2011)⁵³ como capacitación

Es la educación profesional para la adaptación de la persona a un puesto o función. Sus objetivos se dirigen a corto plazo, son restringidos e inmediatos y buscan proporcionar los elementos esenciales para el ejercicio de un puesto, se imparte en las empresas o en organizaciones especializadas en capacitación.

Asimismo, tendiendo como referencia a Reza (2006)⁵⁴, el diagnóstico de necesidades de capacitación proporciona la información mínima necesaria para tomar decisiones precisas que ahorren tiempo, dinero y esfuerzo. Mediante dicho diagnóstico se diseñará un plan y programas concretos de

⁵³ CHIAVENATO, I (2011). El capital humano de las organizaciones. (9ª. Ed.). México: Editoriales McGraw-Hill/ Interamericana editores, S.A. de C.V.

⁵⁴ REZA, J. (2006). *Nuevo diagnóstico de necesidades de capacitación y aprendizaje en las organizaciones*. (1a. ed.). México: Editorial Panorama.

trabajo, se contará con un presupuesto e indicadores específicos no sólo para la planeación sino también para la evaluación.

En respuesta a las necesidades del municipio objeto de estudio se pueden efectuar herramientas propuestas para apoyar la transferencia y conocimientos de las tareas pertinentes a cada puesto del organismo, para se propone un diagnosticar las necesidades de capacitación que tienen los empleados del mismo a fin de conocer la forma en las cuales puedan dotarse de conocimientos, habilidades y aptitudes para enfrentar retos organizacionales e individuales; en tal ocasión, de allí radica la importancia de estar al cabo de las necesidades de capacitación que las personas que laboran en la institución presentan. Este instrumento accede a los empleados a trabajar en equipo, con uniformidad de criterios y alcanzar el pleno desarrollo de sus actividades en pro de la comunidad. Según Villatoro, N. (2014)⁵⁵ el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación “fortalece a los empleados actuales y futuros, ya que identifica debilidades y de acuerdo a ellas aplica medidas correctivas encaminadas al enriquecimiento personal y a la mejora en los servicios municipales ofrecidos a la población”.

Debido a lo anteriormente expuesto es de suma importancia determinar las principales necesidades referentes a capacitación de los trabajadores de la alcaldía del municipio Guásimos del estado Táchira, debido a que de existir la problemática de capacitación, la gestión municipal tendrá inconvenientes que afectarán directamente los proyectos de desarrollo social que el municipio requiera abordar.

El cuarto y último lineamiento se enfoca en: Implementar rebajas hasta un 10 por ciento para aquellos contribuyentes morosos por lo menos dos (02)

⁵⁵ VILLATORO, N. (2014). Diagnóstico de necesidades de capacitación en la municipalidad de la Democracia, Huehuetenango. Universidad Rafael Landívar [Tesis en línea] fecha de consulta: 20 de abril de, 2018. Disponible: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Villatoro-Nery.pdf> p. 56.

veces al año. Personalizar la cobranza para que el proceso se haga más efectivo. Fomentar campañas informativas de la obligatoriedad del pago del impuesto de Patente, puede ser vía radio, televisión o entrega de volantes en la localidad del municipio, esto llevaría a informar al contribuyente en la obligación del pago con la Dirección de Administración Tributaria.

Es preciso mencionar que, para convenir rebajas en los impuestos municipales es necesario acatarse a lo que establece la ordenanza municipal, la cual está en capacidad de facultar al alcalde para concederlas, siempre y cuando se especifique el tributo, los requerimientos para su procedencia y cuáles son las condiciones al que se somete dicho beneficio. Por otro lado, el plazo, la prórroga y a quien puede concederse será determinado igualmente por la ordenanza.

Es decir, el legislador municipal autoriza el beneficio de rebaja en el monto a pagar por concepto del Impuesto de Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar, a los Contribuyentes que lo hagan durante el Primer Trimestre del año

Lo importante sería que los contribuyentes estuvieran bien informados a través de algún medio de comunicación de estas rebajas, lo que permitiría recabar mayores impuestos que de una u otra forma el municipio se beneficia al poder tener los ingresos para fortalecer los servicios que se les presta a la comunidad.

Cuadro 11. Operacionalización de las variables del objetivo específico 3

Objetivo General: Diseñar lineamientos de ordenanza en las actividades económicas de la recaudación de impuestos por patente de la Alcaldía del municipio Guásimos del estado Táchira.

N°	Objetivo específico	Variable	Conceptualización de la variable	Dimensión	Indicadores	Técnica/ Instrumento	Ítems
3	Plantear lineamientos de ordenanza en las actividades económicas de la recaudación de impuestos por patente de la Alcaldía del municipio Guásimos del estado Táchira	Lineamientos	Los Lineamientos para una recaudación de impuesto por patente son aquellos que sirven como guía para que el personal especializado realice de una manera clara y confiable todas las operaciones de dichas actividades.	Administrativo Contable Legal	Jornadas de recaudación Control de gestión Capacitación del personal Implemento de rebajas	Departamento de la Dirección de Hacienda municipal de la alcaldía del municipio Guásimos	Documentos, investigaciones , teorías y aspectos legales

Fuente: Pérez 2017

CONCLUSIONES

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de información que se utilizaron para esta investigación; en este caso la observación directa, la revisión documental y la entrevista estructurada, se presenta en este capítulo las conclusiones obtenidas producto del análisis de la información obtenida.

Las conclusiones se dan en función de los objetivos trazados en la investigación con el objeto de evidenciar los logros alcanzados, referente a los indicadores estudiados que aparecen en la operacionalización de variables.

En relación con el objetivo específico 1: Realizar un diagnóstico del proceso de recaudación de impuestos por patentes de la Alcaldía del municipio Guásimos del estado Táchira.

A través de la observación directa, se diagnosticó, que los empresarios no están de acuerdo con los registros de contribuyentes y rentas ya que no están actualizados, así mismo los empleados refieren que los ingresos por patente no se cumplen a cabalidad, al igual que el departamento no da a conocer de manera formal mediante una notificación como corresponde pagar según lo establecido en la ley, así mismo indicaron estar de acuerdo que la dirección y rentas tiene un registro automatizado fiable seguro y personalizado, es necesario saber que los empresarios están conformes con pagar dicho impuesto por patente pero no han escuchado ninguna promoción de cómo pagar, cabe destacar que no están de acuerdo con la fiscalización ya que no han aplicado ningún tipo de sanción a pesar de que no pagan impuestos, además las recaudaciones no son suficientes para contribuir con el municipio, la alcaldía no fomenta la formación en fiscalización para que sus empleados cumplan con un mejor desempeño, así mismo se encuentran en desacuerdo con la falta de interés de los contribuyentes en pagar los impuestos

En cuanto a los factores internos y externos del proceso de recaudación se obtuvo que, en los internos realizando una matriz de fortalezas y debilidades en la cual se determinó que la alcaldía del municipio Guásimos tiene más fortalezas que debilidades lo cual es bueno ya que con las fortalezas disminuye las debilidades.

El Departamento de Rentas no utiliza medios informativos para explicar el contenido en la Ordenanza Municipal, trayendo como consecuencia que los contribuyentes y funcionarios desconozcan los deberes, derechos y obligaciones al pagar sus impuestos.

La Alcaldía no cuenta con equipos tecnológicos que les permita determinar el proceso del sistema de recaudación de impuestos por patente.

Aun cuando está contemplado en la ordenanza la dirección de administración tributaria no aplica las sanciones correspondientes a los contribuyentes que no cumplen con su obligación.

Hay aumento de evasión fiscal dado que son pocas las empresas que van a la alcaldía a pagar su obligación y esto hace que exista un incremento de morosidad en los contribuyentes.

En cuanto al diseño de lineamiento de ordenanza en las actividades económicas de la recaudación de impuesto por patente de la alcaldía del municipio Guásimos del estado Táchira, se establecieron jornadas de recaudación de impuestos por patentes a través de un personal capacitado, así también se debe realizar un control de gestión interna que permita optimizar las labores del personal de la Dirección de Rentas, se implementaron rebajas hasta un 10 por ciento para aquellos contribuyentes morosos.

RECOMENDACIONES

Una vez conocidos los aspectos positivos y negativos tanto internos como externos de la ordenanza en las actividades económicas de la recaudación de impuestos por patente de la Alcaldía del municipio Guásimos del estado Táchira, es importante tomar en consideración las siguientes recomendaciones, inherentes a cada objetivo planteado, según corresponda:

Diseñar estrategias tributarias que optimicen la recaudación de impuestos por patente de la Alcaldía del municipio Guásimos del Estado Táchira.

Capacitar a todo el personal en el área de fiscalización de los contribuyentes para que el proceso de recaudación sea más eficiente y productivo.

Dotar al departamento de recaudación con equipos tecnológicos nuevos (Software) para que el proceso de recaudación sea más rápido.

Automatizar el proceso de pago por vía electrónica o depósitos bancarios para que el proceso de recaudación sea transparente.

Informarle al contribuyente ya sea por medios locales como la radio o prensa cuando se realicen cambios en la Ordenanza Municipal y ellos puedan tener un conocimiento de la Ordenanza.

Capacitar a todo el personal en talleres de cómo tratar al público, así cuando los contribuyentes vayan a realizar sus pagos en la alcaldía se lleven una buena imagen del personal.

Realizar un censo en el municipio por sectores donde permita actualizar la data de los contribuyentes para poder desincorporar a los que ya no tienen actividad e incluir a los nuevos.

Organizar grupos de trabajo en donde participe la alcaldía y el Seniat en pro de visitar a cada comerciante en campaña de cobranza con la finalidad de facilitar el pago e incrementar la recaudación.

REFERENCIAS

- ARIAS, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas. Distrito Federal. Venezuela. Editorial Episteme.
- ARTEAGA, J. (2013). *Nociones Fundamentales de Derecho Tributario*. Caracas, Venezuela: Editorial Planeta.
- BALESTRINI, M. (2010). *Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación*. Caracas, Venezuela: BL Consultores Asociados.
- CARRASCO, S. (2009) *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- CHIAVENATO, I (2011). *El capital humano de las organizaciones*. (9ª. Ed.). México: Editoriales McGraw-Hill/ Interamericana editores, S.A. de C.V.
- DAVID, F. (2012). *Conceptos de Administración Estratégica*. Editorial Pearson Prentice Hall. Colombia.
- GUERRA, A. (2005). *Gerencia Pública en la Pymes*. Maestría no publicada. Universidad Nacional Experimental del Táchira (UNET), Táchira. Venezuela.
- GUERRERO, Yineidi (2010). *Análisis de la estructura tributaria como fuente de ingresos propios en el municipio Tovar del estado Mérida* [Tesis en línea], fecha de consulta: 23 de febrero de 2018. Disponible: <http://pcc.faces.ula.ve/Tesis/Especialidad/Yineidi%20Guerrero/Tesis%20tributos.pdf>

GUTIERREZ, José. *Lineamientos de control interno para el cumplimiento de las obligaciones tributarias en el impuesto al valor agregado en la empresa industria venezolana de memorias tecnologicas, C.A.* [Tesis en línea], fecha de consulta 28 de febrero de 2018 Disponible: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/2093/jgutierrez.pdf?sequence=1>

HERNÁNDEZ, Daniela (2015). Estrategias para incrementar la recaudación de impuestos municipales sobre actividades económicas en la alcaldía del Municipio San Diego [Tesis en línea], fecha de consulta 14 de diciembre de 2017 Disponible: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3352/dhernandez.pdf?sequence=5>

HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. y BAPTISTA, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta Edición: Editorial McGraw-Hill. México

HURTADO, J. (2008). *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas, Venezuela. Editorial Quirón.

JIMÉNEZ, A. (2004). *Diagnóstico en Educación: Modelo, Técnicas e Instrumentos*. Salamanca, España: Amarú Ediciones.

MÉNDEZ, C. (2009). *Metodología. Diseño y Desarrollo de Investigación con énfasis en Ciencias Empresariales*. México: Noriega Editores.

MENENDEZ, A. (2008). *Derecho financiero y tributario*. 9na edición. Editorial Lex Nova, España.

MINTZBERG, B. (2011). *El Proceso Estratégico*. Editorial Prentice Hall. México:

- ORTIZ, Frida, y GARCÍA, María (2013). *Metodología de la Investigación. El proceso y sus técnicas*. México: Limusa.
- PALELLA, S., y MARTINS, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas, Venezuela: FEDUPEL.
- RACHADELL, M. (2011). *Innovaciones en el Régimen Municipal*. Caracas, Venezuela: Editorial Jurídica Venezolana.
- RACHADELL, S., PALACIOS, M., MOUCHET, C. y otros (1998). *Tributación Municipal en Venezuela II*. Caracas: P.H. Editorial C.A.
- RAMÍREZ, Brixon (2015) *Aumentó recaudación por pago de impuestos en Alcaldía de Guasimos, Estado Táchira*. [Documento en línea], fecha de consulta 17 de mayo de 2018 Disponible: <http://www.correodelorinoco.gob.ve/aumento-recaudacion-por-pago-impuestos-alcaldia-guasimos/>
- REZA, Jesús (2006). *Nuevo diagnóstico de necesidades de capacitación y aprendizaje en las organizaciones*. (1a. Ed.). México: Editorial Panorama.
- RODRÍGUEZ, Ernesto y VARGAS, Wilfredo (2015). *Estrategias de control fiscal para la recaudación tributaria de un órgano municipal*. Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales. [Revista en línea], fecha de la consulta: 25 de febrero de 2018. Disponible: <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/31/art1.pdf>
- RUIZ, José (2011) *Derecho Tributario Municipal*. Caracas: Libra C.A.
- SOLIS, María. (2013). *Propuesta para el mejoramiento de la recaudación tributaria en materia de Impuesto sobre las Actividades Económicas en la Alcaldía del Municipio Julián Mellado del Estado Guárico*. [Tesis en

línea], fecha de la consulta: 25 de octubre de 2016. Disponible en:
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS8508.pdf>

TAMAYO Y TAMAYO Mario (2013). *Proceso de Investigación Científica, la investigación descriptiva*. México. Editorial Limusa, S.A.

THOMPSON, Arthur., y STRICKLAND, A.J. (2013). *Administración Estratégica Textos y Casos*. Editorial MC Graw Hill. México.

UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA (2013). *Instructivo para la realización del trabajo de grado, tesis doctoral e investigaciones de la UCAT*. Aprobado por el Consejo General de Postgrado N°111, a los diez días del mes de Mayo de 2.013.

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR. (UPEL) (2014). *Manual para la elaboración de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales*. Caracas. Distrito Federal. Venezuela. Editorial FEDEUPEL.

VALERA, Nora (2015). El propósito de analizar el proceso de recaudación del Impuesto de Actividades Económicas en el Municipio Santiago Mariño, durante el período 2011 – 2013. [Tesis en línea], fecha de Consulta: 18 de enero de 2018. Disponible:
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1967/nvarela.pdf?sequence=1>

VENEZUELA. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009), publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.908 de fecha 19 de febrero de 2009.

VENEZUELA. Reforma Parcial de la Ordenanza de las Actividades Económicas (2014). *Gaceta Municipal N° 197*, Diciembre, 2014.

VILLATORO, Nery (2014). Diagnóstico de necesidades de capacitación en la municipalidad de la Democracia, Huehuetenango. Universidad Rafael Landívar [Tesis en línea] fecha de consulta: 20 de abril de, 2018. Disponible: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Villatoro-Nery.pdf>

VILLEGAS, Héctor (2010). *Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario*. Buenos aires: Desalma.

ANEXOS

ANEXO A

**CALCULO PARA HALLAR LA MUESTRA DE LOS
EMPRESARIOS**

Calculo para hallar la muestra de los empresarios

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{(N-1) * (e^2) + (Z^2 * p * q)}$$

Dónde:

N Tamaño de la muestra a estimar

Z es el nivel de confianza elegido $\longrightarrow$ Z=1,96 (Distribución normal para un Grado de confianza del 95 por ciento (%))

N es el número de unidades muestrales en la población (1500 empresarios)

E Error porcentual (5 por ciento (%))

P Población de ocurrencia de un evento (Se estima en 0.5)

Q Población de no ocurrencia (Se estima en 0.5)

Sustituyendo:

$$n = \frac{(1,96^2 * 1500 * 0,5 * 0,5)}{((1500-1) * (0,05^2)) + (1,96^2 * 0,5 * 0,5)} = 305,99 \approx 306 \text{ empresarios}$$

ANEXO B
EL CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA

VICERRECTORADO ACADÉMICO

DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

Estimado Ciudadano miembro de la Alcaldía del municipio Guásimos;

La información que se toma mediante la aplicación del presente instrumento responde a trabajo de investigación titulado **LINEAMIENTOS DE ORDENANZA EN LAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS POR PATENTE DELA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO GUÁSIMOS DEL ESTADO TÁCHIRA**; con el propósito de optar al título de Especialista en Gerencia Mención Tributaria, por tal motivo se requiere de su participación y colaboración. La información que suministre será confidencial, en tal sentido se le agradece responder con sinceridad a las preguntas que se le formularan a continuación:

Por favor marque con una "X" la respuesta que usted considera la correcta en las opciones de:

TDA: Totalmente de Acuerdo

D: De acuerdo

ED: En desacuerdo

TED: Totalmente en desacuerdo.

Ítems	Alternativas de Respuesta			
	TDA	D	ED	TED
1. ¿Considera usted, que los registros de los contribuyentes en la Dirección de Rentas se encuentran actualizados?				
2. ¿Los ingresos por patentes obtenidos mediante la recaudación de dicho impuesto se cumplen a cabalidad?				
3. ¿La Dirección de Rentas da a conocer a los contribuyentes a través de una notificación la manera que deberán pagar los impuestos establecidos en la Ley?				
4. ¿La Dirección de Rentas cuenta con un proceso de recaudación de impuestos por patentes mediante un registro automatizado de contribuyentes?				
5. ¿La cobranza que efectúa a los contribuyentes la Unidad de Rentas es personalizada?				
6. ¿Considera usted, que el proceso de recaudación de impuestos de pago por patentes en la Dirección de Rentas se efectúa de forma rápida, cómoda y segura?				
7. ¿Dan a conocer a los contribuyentes la ordenanza de las actividades económicas del municipio?				
8. ¿Realizan con regularidad promociones dirigidas a los contribuyentes para que participen activamente en el registro y posterior pago del impuesto por patente?				
9. ¿La Dirección de Rentas cumplen con las metas establecidas en cuanto a la recaudación de impuestos por patentes en el municipio?				
10. ¿Fiscalizan con regularidad aquellos contribuyentes que no cumplen con el pago del impuesto por patente?				
11. ¿La Dirección de Rentas aplica las sanciones establecidas en la ordenanza de actividades económicas para aquellos contribuyentes que no pagan el impuesto por patente?				
12. ¿Considera usted, que la recaudación de impuestos por patentes son suficientes como para mejorar las condiciones del municipio?				
14. ¿Establecen convenios con regularidad con los contribuyentes para la cancelación del impuesto por patente?				
15. ¿Considera usted, que los contribuyentes sienten poco interés en la cancelación del impuesto por patente?				



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**

Apreciado Contribuyente;

El siguiente instrumento se realiza con fines académicos y está orientado a diseñar lineamientos de ordenanza en las actividades económicas de la recaudación de impuestos por patente de la Alcaldía del municipio Guásimos del estado Táchira, la información que suministre será confidencial, se le agradece de antemano su colaboración.

Por favor marque con una x los espacios en blanco según la alternativa de respuesta que considere correcta.

TDA: Totalmente de Acuerdo

D: De acuerdo

ED: En desacuerdo

TED: Totalmente en desacuerdo.

Ítems	Alternativas de Respuesta			
	TDA	D	ED	TED
1. ¿Considera usted, que los registros de los contribuyentes en la Dirección de Rentas están actualizados?				
2. ¿La Dirección de Rentas le da conocer a través de una notificación la manera que deberán pagar los impuestos establecidos en la Ley?				
3. ¿La Dirección de Rentas cuenta con un proceso de recaudación de impuestos por patentes mediante un registro automatizado de contribuyentes?				
4. ¿La cobranza que le efectúa la Unidad de Rentas es personalizada?				
5. ¿Considera usted, que el proceso de recaudación de impuestos de pago por patentes en la Dirección de Rentas es rápida, cómoda y segura?				
6. ¿Conoce la ordenanza de las actividades económicas del municipio?				
7. ¿Cumple a cabalidad con el pago de impuestos por patente?				
8. ¿Ha escuchado alguna promoción donde le indiquen como pagar el impuesto por patente?				
9. ¿Le han fiscalizan con regularidad?				
10. ¿La Dirección de Rentas le ha aplicado alguna sanción contemplada en la Ley?				
11. ¿Considera usted, que la recaudación de impuestos por patentes son suficientes como para mejorar las condiciones del municipio?				

ANEXO C
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



FORMATO DE AYUDA PARA LA LABOR DE VALIDACION.

Nombre y Apellido del Validador: MIREYA CASTILLO DE MENDEZ

Profesión: Licenciada en Contaduría Pública

No. De Colegiación: CPC 01271

Títulos académicos obtenidos: Especialista en Contaduría – Mención Auditoría

Fecha: 01/11/2017

Sugerencias:

Concluida la revisión, se considera que el Instrumento (Entrevista Estructurada), reúne los requisitos de coherencia de los Ítems con los objetivos, indicadores y/o variables, igualmente lo concerniente a la redacción y pertinencia son suficientes y necesarios para ser aplicado en el logro de los objetivos, que se plantean en la investigación.

Firma

Es. Aud. Lcda. Mireya Castillo de Méndez
Cédula: V-3.076.179



CRITERIOS DE LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

ASPECTOS EVALUADOS	SI	NO
1. Redacción y Estilo.	X	
2. Coherencia de los Ítems con los objetivos, indicadores y/o variables.	X	
3. Pertinencia del instrumento.	X	
4. Cumplimiento de los Objetivos.	X	
5. Organización y Presentación.	X	



Firma

Es. Aud. Lcda. Mireya Castillo de Méndez

Cédula: V-3.076.179

Fecha de Validación: 01/11/2017

ENTREVISTA ESTRUCTURADA

PREGUNTA	Aceptar	Eliminar	Modificar
FORTALEZAS			
¿Las Instalaciones físicas son limpias y adecuadas para realizar el trabajo?			
¿El Personal de la unidad está capacitado para realizar las tareas que desempeña?			
Existe un Proceso de Registro Automatizado de Contribuyentes?			
¿El Servicio de Atención al contribuyente es personalizado?			
¿El Proceso de recaudación del impuesto es rápido, cómodo y seguro para los contribuyentes?			
Existen Convenios de recaudación de impuestos con los contribuyentes?			
¿Existe un Departamento encargado de la recaudación de impuestos por patente?			
¿La ubicación de la Alcaldía cumple con los parámetros de accesibilidad y vialidad?			
¿Cuentan con tecnología moderna para la recaudación de impuestos por Patente?			
DEBILIDADES			
¿Los registros de los contribuyentes están actualizados?			
¿La Recaudación de ingresos por patentes cumple con la meta de recaudación?			
¿Existe desconocimiento por parte de los contribuyentes sobre la ordenanza municipal?			
¿Hay Carencia de comunicación por parte de la Alcaldía hacia los contribuyentes?			
¿Existe Incumplimiento de las metas establecidas en cuanto a la recaudación de impuestos por patentes?			
¿Se aplican procedimientos de fiscalización a los comercios?			
¿Considera usted que hay falta de capacitación del personal con respecto a las fiscalizaciones?			
¿Existe Desinterés por parte de los contribuyentes por cancelar los impuestos por patentes?			
¿Se Lleva un registro de contribuyentes morosos?			



ENTREVISTA ESTRUCTURADA

PREGUNTA	Aceptar	Eliminar	Modificar
OPORTUNIDADES			
¿El registro de datos del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) proporciona información sobre los contribuyentes morosos?			
¿Existen Instituciones públicas y privadas en el Estado Táchira que puedan adiestrar al personal en materia de fiscalizaciones a los contribuyentes?			
¿Hay Participación activa por parte del personal que labora en la Alcaldía para realizar fiscalizaciones?			
¿Los Medios de comunicación existentes en el sector, permiten divulgar información sobre el pago del impuesto por patente?			
AMENAZAS			
¿Existe algún tipo de limitación en el cobro de recaudación?			
¿Existe dependencia presupuestaria en la Alcaldía por parte del Estado?			
¿Las tasas por Patente son elevadas?			
¿Existe incredibilidad Jurídica en la Ordenanza Municipal?			
¿Existen regulación de leyes y normativas impuesta por el Estado?			





UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, **MIREYA CASTILLO DE MÉNDEZ**, titular de la cédula de identidad número V-3.076.179, Licenciada en Contaduría Pública, Especialista en Contaduría, Mención Auditoría, por medio del presente dejo constancia de que he validado el Instrumento (Cuestionario), que será aplicado en la recolección de información para construir el trabajo especial de grado, diseñado por la Licenciada **KARLA MILENA PEREZ UZCATEGUI**, titular de la cédula de identidad número V.-19.236.637, cuya investigación tiene como título: **"LINEAMIENTOS DE ORDENANZA EN LAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS POR PATENTE DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO GUÁSIMOS DEL ESTADO TÁCHIRA"**. Considero que el Instrumento (Entrevista Estructurada), reúne los requisitos de coherencia, redacción y pertinencia, suficientes y necesarios para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantean en la investigación. En la ciudad de San Cristóbal, a los 01 días del mes de Noviembre de 2017.


Es. Aud. Lcda. Mireya Castillo de Méndez
C.I. N° V-3.076.179



UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA

VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN INSTRUMENTO

Quién suscribe, **Lcda. Yamile Karina Acosta Ramírez**, titular de la cédula de identidad número V-9.342.102, Especialista en Gerencia Tributaria y Magister Scientiarum en Derecho Tributario, manifiesto que he validado el modelo de cuestionario de la **Lcda. Karla Pérez**, cédula de identidad N° V- 19.236.637, participante de la Especialidad Gerencia Tributaria de la XV Cohorte de la Universidad Católica del Táchira, cuyo trabajo de grado tiene por objetivo la **"LINEAMIENTOS DE ORDENANZA EN LAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS POR PATENTE DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO GUÁSIMOS DEL ESTADO TÁCHIRA "**; Certifico que el cuestionario presentado reúne las condiciones para ser aplicado satisfactoriamente

San Cristóbal, 07 de noviembre de 2017.

Yamile Karina Acosta Ramírez

C.I.V- 9.342.102

Lcda. en Contaduría Pública

Especialista en Gerencia Tributaria

Magister Scientiarum en Derecho Tributario



CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO
1. Redacción y Estilo.	x	
2. Coherencia de los Ítems con los objetivos, indicadores y/o variables.	x	
3. Pertinencia del instrumento.	x	
4. Cumplimiento de los Objetivos.	x	
5. Organización y Presentación.	x	

Firma

Nombre y Apellido: Yamile Karina Acosta Ramirez

Cédula: V-9.342.102

Fecha de Validación: 07/11/2017



FORMATO DE AYUDA PARA LA LABOR DE VALIDACION.

Nombre y Apellido del Validador: Yamilé Karina Acosta Ramírez

Profesión: Lcda. en Contaduría Pública

No. De Colegiación: CPC 28.276

Títulos académicos obtenidos: Especialista en Gerencia Tributaria y Magister Scientiarum en Derecho Tributario.

Fecha: 07/11/2017

Sugerencias:

- Realizada la segunda revisión al instrumento presentado por la Lcda. Karla Pérez, se observó que efectuó todas las correcciones sugeridas, referidas a la redacción de las preguntas; por lo que se valida dicho instrumento, ya que reúne los requisitos de coherencia, redacción y pertinencia.


Firma

Nombre y Apellido: Yamile Karina Acosta Ramirez

Cédula: V-9.342.102

Fecha de Validación: 07/11/2017.



UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA

TABLA CON CRITERIOS DE EVALUACIÓN, REVISIÓN Y VALIDACIÓN
DE LOS ÍTEMS INSTRUMENTO

DATOS DEL EXPERTO					
Fecha: 07-11-2017.					
Nombres y Apellidos: Lcda. Yamile Karina Acosta Ramírez					
C.I.V-9.342.102					
Institución donde Trabaja: SENIAT					
Profesión: Docente					
Especialista en: Gerencia Tributaria					
Magister Scientiarum en: Derecho Tributario					
CRITERIOS PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO No. 1					
C = Coherencia de los ítems con los objetivos P = Pertinencia					
R = Redacción V = Validez interna (de contenido)					
Indique con una "X" cada uno de los aspectos si los considera correctos, de lo contrario adicione sus observaciones.					
TABLA DE VALIDACIÓN					
ÍTEM	C	P	R	V	OBSERVACIONES AGREGUE UN COMENTARIO, SUGERENCIA EN CASO DE MEJORAR EL ÍTEM
¿La Instalaciones físicas son limpias y adecuadas para realizar el trabajo?	X	X	X	X	
¿El Personal de la unidad está capacitado para realizar las tareas que desempeña?	X	X	X	X	
¿Existe un Proceso de Registro Automatizado de Contribuyentes?	X	X	X	X	
¿El Servicio de Atención al contribuyente es personalizado?	X	X	X	X	
¿El Proceso de recaudación del impuesto es rápido, cómodo y seguro, para los	X	X	X	X	

contribuyentes?				
¿Existen Convenios de recaudación de impuestos con los contribuyentes?	X	X	X	X
¿Existe un Departamento encargado de la recaudación de impuestos por patente?	X	X	X	X
¿La ubicación de la alcaldía cumple con los parámetros de accesibilidad y vialidad?	X	X	X	X
¿Cuentan con tecnología moderna para la recaudación de impuestos por Patente?	X	X	X	X
¿Los registros de los contribuyentes están actualizados?	X	X	X	X
¿La Recaudación de ingresos por patentes cumple con la meta de recaudación?	X	X	X	X
¿Existe desconocimiento por parte de los contribuyentes sobre la ordenanza municipal?	X	X	X	X
¿Hay Carencia de comunicación por parte de la Alcaldía hacia los contribuyentes?	X	X	X	X
¿Existe Incumplimiento de las metas establecidas en cuanto a la recaudación de impuestos por patentes?	X	X	X	X
¿Se aplican procedimientos de fiscalización a los comercios?	X	X	X	X
¿Considera usted que hay falta de capacitación del personal con respecto a las fiscalizaciones?	X	X	X	X
¿Existe desinterés por parte de los contribuyentes por cancelar los impuestos por patentes?	X	X	X	X
¿Se lleva un registro de contribuyentes morosos?	X	X	X	X
¿El registro de datos del Servicio Nacional Integrado	X	X	X	X

de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) proporciona información sobre los contribuyentes morosos?					
¿Existen Instituciones públicas y privadas en el Estado Táchira que puedan adiestrar al personal en materia de fiscalizaciones a los contribuyentes?	X	X	X	X	
¿Hay Participación activa por parte del personal que labora en la Alcaldía para realizar fiscalizaciones?	X	X	X	X	
¿Los Medios de comunicación existentes en el sector, permiten divulgar información sobre el pago del impuesto por patente?	X	X	X	X	
¿Existe algún tipo de limitación en el cobro de recaudación?	X	X	X	X	
¿Existe dependencia presupuestaria en la Alcaldía por parte del Estado?	X	X	X	X	
¿Las tasas por Patente son elevadas?	X	X	X	X	
¿Existe incredulidad Jurídica en la Ordenanza Municipal?	X	X	X	X	
¿Existen regulación de leyes y normativas impuestas por el Estado?	X	X	X	X	



ANEXO D

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

***** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	ITEM1	,5000	,5345	8,0
2.	ITEM2	,5000	,5345	8,0
3.	ITEM3	,5000	,5345	8,0
4.	ITEM4	,6250	,5175	8,0
5.	ITEM6	,2500	,4629	8,0
6.	ITEM7	,3750	,5175	8,0
7.	ITEM8	,7500	,4629	8,0
8.	ITEM9	,1250	,3536	8,0
9.	ITEM10	,3750	,5175	8,0
10.	ITEM11	,7500	,4629	8,0
11.	ITEM12	,3750	,5175	8,0
12.	ITEM14	,5000	,5345	8,0
13.	ITEM15	,6250	,5175	8,0
14.	ITEM16	,3750	,5175	8,0
15.	ITEM18	,7500	,4629	8,0
16.	ITEM19	,6250	,5175	8,0
17.	ITEM21	,3750	,5175	8,0
18.	ITEM22	,6250	,5175	8,0
19.	ITEM23	,2500	,4629	8,0
20.	ITEM24	,5000	,5345	8,0
21.	ITEM25	,1250	,3536	8,0
22.	ITEM5	,0000	,0000	8,0
23.	ITEM13	1,0000	,0000	8,0
24.	ITEM17	1,0000	,0000	8,0
25.	ITEM20	,0000	,0000	8,0
26.	ITEM26	,0000	,0000	8,0

*** ITEM5 has zero variance

*** ITEM13 has zero variance

*** ITEM17 has zero variance

*** ITEM20 has zero variance

*** ITEM26 has zero variance

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

N of Cases = 8,0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	,4702	,1250	,7500	,6250	6,0000	,0358

Item Variances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	,2457	,1250	,2857	,1607	2,2857	,0023

Reliability Coefficients 21 items

Alpha = 0,8982

ANEXO E
CARTA DE LA EMPRESA

Señores:
UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
Su Despacho.-

Por medio de la presente notifico que la Lcda. Karla Pérez, titular de la cédula de identidad N° V-19.236.637, estudiante de la Especialización en Gerencia Tributaria de la UCAT, fue autorizada para realizar la investigación para optar al Título de Especialista en Gerencia Tributaria, cuyo título es: "Lineamientos de ordenanza en las actividades económicas de la recaudación de impuestos por patente de la Alcaldía del Municipio Guásimos del Estado Táchira", se le autoriza para realizar el estudio, así como a entrevistar Funcionarios relacionados con dicho impuesto y hacer recomendaciones en pro de mejorar los aspectos estudiados.

Notificación que se expide a solicitud de parte interesada en San Cristóbal, a los 25 días del mes de Septiembre del año dos mil diecisiete.

