

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA”**



**La universidad que siembra**

**Vicerrectorado de Infraestructura  
y Procesos Industriales  
Programa Ciencias Sociales y Jurídicas  
Licenciatura en Contaduría Pública**

**ESTRATEGIAS OPERATIVAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL  
PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN EL SERVICIO  
AUTÓNOMO DE TRIBUTACIÓN MUNICIPAL EZEQUIEL ZAMORA  
(SATRIMEZ) DEL ESTADO COJEDES.**

**AUTORES:**

Edgaris Silva

**C.I. N°:** V-24.245.91

Yolger López

**C.I. N°:** V-23.246.327

**TUTOR:** Reynaldo Mujica Mendoza

San Carlos, Marzo de 2017

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA”**



**La universidad que siembra**

**Vicerrectorado de Infraestructura  
y Procesos Industriales  
Programa Ciencias Sociales y Jurídicas  
Licenciatura en Contaduría Pública**

**ESTRATEGIAS OPERATIVAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL  
PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN EL SERVICIO  
AUTÓNOMO DE TRIBUTACIÓN MUNICIPAL EZEQUIEL ZAMORA  
(SATRIMEZ) DEL ESTADO COJEDES.**

Requisito parcial para optar al título de  
*Licenciado en Contaduría Pública*

**AUTORES:**

Edgaris Silva  
C.I. N°: V-24.245.91  
Yolger López  
C.I. N°: V-23.246.327

**TUTOR:** Reynaldo Mujica Mendoza

San Carlos, Marzo de 2017

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS  
OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA”  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS  
INDUSTRIALES  
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS  
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA**

**APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, **REYNALDO MUJICA MENDOZA**, titular de la cédula de identidad **Nro. V-16.425.858**, en mi carácter de tutor del informe de Trabajo de Grado titulado: Estrategias operativas para la optimización del procedimiento de recaudación tributaria en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes., presentado por los ciudadanos: Edgaris Silva y Yolger López, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, por medio de la presente certifico he leído el Trabajo y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de San Carlos, a los 6 días del mes de marzo del año 2017.

Nombre y apellido: \_\_\_\_\_

Firma de aprobación del tutor: \_\_\_\_\_

Fecha de entrega: \_\_\_\_\_



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y  
PROCESOS INDUSTRIALES



ACTA DE EVALUACIÓN TRABAJO DE APLICACIÓN CIENCIAS SOCIALES

LICENCIATURA EN: ADMINISTRACIÓN  CONTADURÍA PÚBLICA

FECHA DE APROBACIÓN: 27/03/2017

AUTOR (ES):

Apellido, Nombre y Cédula de Identidad  
Silva Edgaris 24.245.911

Apellido, Nombre y Cédula de Identidad  
López Yolger 23.246.327

TÍTULO DEL TRABAJO DE APLICACIÓN:

Estrategias Operativas para la Optimización del Procedimiento de Recaudación Tributaria en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SAT RIMEZ) del Edo-Córdoba

PROFESIONALES EVALUADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN:

1.- TUTOR: Mujica F. Reinaldo E. 18425838  
Apellidos Nombres Cédula de Identidad

2.- JURADO PRINCIPAL - COORDINADOR: Arteaga José Antonio 10327706  
Apellidos Nombres Cédula de Identidad

3.- JURADO PRINCIPAL: González Geila 8671285  
Apellidos Nombres Cédula de Identidad

OBSERVACIONES

LOS PROFESIONALES EVALUADORES DECIDIERON:

APROBAR  REPROBAR

FIRMA (1): TUTOR [Firma] FIRMA (2): JURADO PRINCIPAL COORDINADOR [Firma] FIRMA (3): JURADO PRINCIPAL [Firma]



## **AGRADECIMIENTO**

A Dios todopoderoso, quien todo lo puede y todo lo ve, por darme salud, fortaleza, entendimiento y perseverancia para enfrentar los retos cotidianos.

A nuestros padres, primeramente quienes han sido el pilar fundamental de entusiasmo y ganas de seguir luchando, a Zulay Lopez y Maria Pacheco, por ser esas figura de padres que con su apoyo moral nos permiten mantenernos firme en la vida con principios y valores.

A mis hermanos y hermanas, porque me permiten mantener las ganas de continuar desarrollándome.

A mis amigos y compañeros que han estado cerca en este proceso de formación continua que día a día mantenemos. Gracias por hacer de nuestras vidas profesional algo que valiera la pena.

**“El valor de una persona no se mide por las veces en que lo derriban,  
Sino por las veces en que se levanta y sigue hacia delante”.**

**Los investigadores.**

**YOLGER LOPEZ Y EDGARIS SILVA**

## **DEDICATORIA**

A Dios nuestro padre celestial, por darme las fuerzas necesarias para levantarme las veces que me sentí desanimada en continuar con la realización de este proyecto de investigación. Gracias padre.

A mi Madre Maria Pacheco, por estar pendiente de guiar mi futuro y ayudarme en cada paso, de manera incondicional por ser mi eterno apoyo, ejemplo de perseverancia y amiga incondicional.

A mi Esposo Yolger López por apoyarme en cada paso que doy, y por Orientarme las veces que iba a desmayar Mil gracias.

A las Profesoras y profesores de Postgrado Unellez, por brindarme y aportar sus conocimientos en la duración de mi Defensa Trabajo de Aplicación Mil gracias...

Y a todas aquellas personas que de alguna manera u otra aportaron el conocimiento necesario para despejar las dudas que se presentaron en el camino. Un millón de gracias...

**EDGARIS SILVA**

Agradezco primeramente a dios quien es el autor de este sueño tan anhelado en mi vida por darme valor, fuerza, sabiduría y constancia. A él sea la gloria.

A mis padres Zulay López y Geronima Velázquez por darme el apoyo incondicional, ejemplo de optimismo e incentivarme a seguir adelante en todo momento y sirvieron de impulso para lograr esta meta.

A mi ESPOSA Edgaris Silva por darme animo en momentos difíciles y nunca desistiera a este logro tan anhelado.

A todos los profesores (as) de la máxima casa de estudio de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Ezequiel Zamora por instruir y capacitar al estudiante en el transcurso de la carrera.

**YOLGER LOPEZ**

## ÍNDICE GENERAL

APROBACION DEL TUTOR.....	III
APROBACION DEL JURADO.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
DEDICATORIA.....	VI
INDICE GENERAL.....	VII
LISTA DE TABLAS .....	IX
LISTA DE GRAFICOS.....	X
RESUMEN.....	XI
INTRODUCCION.....	1
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA.....	3
1.1. Planteamiento del Problema.....	3
1.2. Objetivos de la Investigación.....	6
1.2.1. Objetivo general.....	6
1.2.2. Objetivos específicos.....	7
1.3. Justificación de la Investigación.....	7
1.4. Alcances y Limitaciones.....	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	10
2.2. Bases Teóricas.....	14
2.3. Bases legales.....	20
2.4. Definición de Términos Básicos.....	24
2.5. Operacionalización de las Variables.....	25
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	27
3.2. Población y Muestra.....	28

3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	28
3.4. Validez y Confiabilidad.....	29
3.5. Técnicas de Análisis de Información.....	30
CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....	
4.1. Presentación y Análisis de los Resultados.....	31
4.2. Conclusiones de la Investigación.....	45
CAPÍTULO V. PROPUESTA.....	47
REFERENCIAS CONSULTADAS.....	57
ANEXOS.....	60



**LISTA DE TABLAS**

<b>TABLAS</b>	<b>Pág</b>
Tabla 1 .....	25
Tabla 2 .....	32
Tabla 3 .....	33
Tabla 4 .....	34
Tabla 5 .....	35
Tabla 6 .....	36
Tabla 7 .....	37
Tabla 8 .....	38
Tabla 9 .....	39
Tabla 10 .....	40
Tabla 11 .....	41
Tabla 12 .....	42
Tabla 13 .....	43
Tabla 14 .....	44
Tabla 15 .....	54
Tabla 16 .....	55

**LISTAS DE GRÁFICOS**

<b>GRÁFICOS</b>	<b>Pág</b>
Gráfico 1 .....	32
Gráfico 2 .....	33
Gráfico 3 .....	34
Gráfico 4 .....	35
Gráfico 5 .....	36
Gráfico 6 .....	37
Gráfico 7 .....	38
Gráfico 8 .....	39
Gráfico 9 .....	40
Gráfico 10 .....	41
Gráfico 11 .....	42
Gráfico 12 .....	43
Gráfico 13 .....	44

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS  
OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA”  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS  
INDUSTRIALES  
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS  
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA**

**ESTRATEGIAS OPERATIVAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL  
PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN EL SERVICIO  
AUTÓNOMO DE TRIBUTACIÓN MUNICIPAL EZEQUIEL ZAMORA  
(SATRIMEZ) DEL ESTADO COJEDES.**

**AUTORES:** Edgaris Silva y  
Yolger López

**TUTOR:** Reynaldo Mujica Mendoza

**AÑO:** 2017

**RESUMEN**

En el Municipio Ezequiel Zamora, se llevó a cabo la presente investigación con el objetivo general de: Generar estrategias operativas para la optimización del procedimiento de recaudación tributaria en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes. Como objetivos específicos se tuvo: Conocer la situación actual del área recaudación tributaria en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes. Determinar las formas en que el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ), del estado Cojedes, realiza la recaudación de sus tributos. Diseñar estrategias operativas para la optimización de la recaudación de los tributos en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes. Desde el punto de vista metodológico, el estudio estuvo enmarcado en la modalidad descriptiva. El colectivo a investigar estuvo conformado por los trabajadores de la institución objeto de estudio, seleccionándose la totalidad de la población 35 empleados de SATRIMEZ. Como técnicas para la recolección de la información se utilizó el cuestionario, mediante un instrumento con 13 preguntas con una escala de estimación, con cinco alternativas, Total de acuerdo, de acuerdo, neutral, en desacuerdo, en total desacuerdo. La información recolectada permitió concluir que incrementar la fiscalización para reducir la evasión, es un mecanismo que beneficia al Municipio, aumentando la cantidad de recursos disponibles, y al mismo tiempo incentiva al contribuyente que cumpla con sus obligaciones tributarias.

**Palabras claves:** Estrategias, Recaudación, tributos.

## INTRODUCCIÓN

En un mundo en el que las empresas y sus beneficios tienen cada vez más movilidad, los impuestos sobre el consumo constituyen una fuente de ingresos a la que pocos gobiernos pueden resistirse. Su aplicación no depende de beneficios empresariales, ofrecen un flujo continuo de ingresos en lugar de grandes sumas de dinero recibidas en amplios intervalos de tiempo y generalmente se recaudan con mucha más rapidez que los impuestos sobre sociedades.

La necesidad cada vez mayor de recursos ha hecho que las municipalidades, como sujeto activo del tributo, hayan tenido la pretensión de ampliar la cobertura de su potestad tributaria mediante la interpretación extensiva y civilista, de ciertos vocablos que pudieran favorecerles respecto a sus posibilidades recaudatorias, situación esta que ha dado lugar a muchos conflictos con los contribuyentes, que la jurisprudencia ha debido resolver con la respectiva fijación de los alcances jurídicos de los vocablos. En el ámbito Municipal los impuestos que por mandato constitucional se recaudan en la Alcaldía del municipio Ezequiel Zamora son: Impuesto a las Actividades Económicas de Industria, Comercio, o de índole similar, Impuesto Sobre Publicidad Comercial, Espectáculos Públicos, Impuesto sobre Vehículos e impuestos sobre Inmuebles Urbanos.

De éstos, el que produce mayores ingresos en el Municipio es el Impuesto a las Actividades Económicas de Industria, Comercio, o de índole similar, le sigue el impuesto sobre Inmuebles Urbanos, Publicidad, Vehículos y Espectáculos Públicos

Venezuela su primordial fuente de ingresos se ha derivado históricamente del petróleo e hidrocarburos y de la explotación de las riquezas provenientes de recursos no renovables, no había concedido real importancia al tema de la tributación ya que la renta petrolera sustituía el esfuerzo que los ciudadanos debían aportar en la construcción de un país, lo que se traducía en un escaso nivel de madurez tributaria. Hoy y desde hace algunos años la realidad ha cambiado en forma drástica y la constatación de que los recursos petroleros no son suficientes y además volátiles han hecho que el estado venezolano haya ideado un sistema tributario que permita disponer de una suma de medios capaces de lograr la esencia del estado, que es satisfacer las necesidades colectivas de los ciudadanos.

Es por eso que la presente investigación trata acerca de la recaudación de los impuestos municipales de la Alcaldía del municipio Ezequiel Zamora, con la misma se pretende diseñar 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 manejo y los niveles de recaudación, lo que permitió formular recomendaciones que hagan más eficiente esta labor en el referido municipio.

El trabajo investigado se estructuró en cinco (05) capítulos, de la manera siguiente:

En el primer capítulo se planteo el problema, su formulación objetivos: general, específicos y la justificación de la investigación. El segundo capítulo, es el marco teórico de la investigación, contiene los antecedentes de la investigación bases teóricas que se relacionan con la recaudación de los tributos así como bases legales que fueron utilizadas. En el tercer capítulo, se aborda el marco metodológico, se definió el tipo y diseño de la investigación, el método utilizado, la población y muestra, las fuentes utilizadas para la obtención de la información. En el cuarto capítulo, se analiza e interpretan los resultados de la aplicación de los instrumentos, como son: el cuestionario, que permiten cumplir con los objetivos formulados además se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación, el quinto capítulo trata el diseño de estrategias, donde se plantea la presentación, la base teórica de estrategias, el diseño de estrategias, la factibilidad, el objetivo general y específicos y las fases del diseño, culminando con las referencias bibliográficas y los anexos que fundamentan la misma.

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### 1.1. Planteamiento del Problema

La dinámica global de la sociedad conjuntamente con las constantes innovaciones obliga a las organizaciones tanto públicas como privadas a vivir en un mundo de permanentes transformaciones, tanto en el aspecto organizacional, social, económico y tecnológico, para poder estar a la par de la realidad de la época y permanecer en el tiempo. En este orden de ideas, la gerencia se basa en controles internos como una herramienta básica de gestión institucional, que garantice conducir voluntaria y racionalmente los destinos de la organización hacia una situación objetiva, ampliamente acordada, deseada y compartida por todos sus miembros, para potenciar la capacidad y calidad de respuesta ante las necesidades que surjan.

A tal efecto, Furlan (2008), sostiene que: “El control interno es considerado como uno de los procesos de mayor importancia de la función administrativa, debido a que permite verificar el rendimiento de la empresa mediante la comparación con los estándares establecidos” (p. 85). Paraphraseando lo manifestado Otero (2004),

Para que la empresa pueda mantener el control de sus actividades se requiere poner en práctica cinco componentes que se relacionan entre sí, los cuales son inherentes al estilo de gestión de la empresa. Los mismos son: Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo.

Cada uno de estos elementos contribuyen al logro de los objetivos propuestos, siendo fundamental, el ambiente de control porque proporciona la atmósfera en la cual el personal conduce sus actividades y adquiere conciencia sobre la importancia de control, siendo así, la base sobre la que se desarrollan los otros componentes del control interno. Dentro de este contexto, en Venezuela el sistema de control interno es fundamental para garantizar el cumplimiento de los objetivos, la protección y

conservación del patrimonio, el acatamiento de la normativa legal prevista y la oportunidad y transparencia de la rendición de cuenta y es la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, publicada en Gaceta Oficial Nro. 6.013, de fecha 23/12/2010, la normativa legal que rige el tema, destacando lo siguiente:

El control interno es un sistema que comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados dentro de un ente u organismo sujeto a esta Ley, para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia, economía y calidad en sus operaciones, estimular la observancia de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de su misión, objetivos y metas (p. 9).

Esto es indicativo de que en el sector público venezolano la tendencia es hacia el autocontrol y las normas del derecho público relacionadas con control fiscal, fortaleciendo el ejercicio de control interno en la Administración Pública, a través de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, la cual concibe al sistema de control interno como garante de la calidad de la administración pública, pues corresponde a las máximas autoridades jerárquicas de cada ente la responsabilidad de organizar, establecer, mantener y evaluar el sistema de control interno, el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y fines del ente.

Atendiendo estas consideraciones, la Dirección de Rentas Municipales de la Alcaldía del municipio Ezequiel Zamora del estado Cojedes tiene como misión, recaudar en forma eficiente y eficaz los ingresos públicos municipales provenientes de la actividad tributaria municipal, ajustando los procesos, procedimientos y toma de decisión a los más altos criterios que impone la gerencia moderna, asumiendo el factor humano (trabajadores y contribuyentes), como el elemento más importante de su “razón de ser”, como ente público; y sobre todo enmarcando la actuación a la Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley Orgánica del

Poder Público Municipal, Ordenanzas Municipales y demás Normas Nacionales, Estatales y Locales.

Así mismo, tiene como visión establecerse como una estructura funcional moderna, paradigma de administración tributaria local, verdaderamente eficiente y eficaz en la formulación y ejecución de políticas públicas destinadas a la recaudación de los ingresos provenientes de la actividad tributaria municipal. Sin embargo, la Alcaldía del Municipio Ezequiel Zamora, puso a disposición de los contribuyentes el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora, (SATRIMEZ) como una herramienta, que permiten mayor comodidad y efectividad en el cobro de los impuestos municipales como parte de los planes para mejorar y ofrecer un mejor servicio dentro de la oficina. Es importante mencionar que esta viene a sustituir la figura de Rentas Municipales de la Alcaldía del Municipio Ezequiel Zamora y está comprometida con la mejora de los procesos de pagos de impuestos, para contribuir y fortalecer la gestión en el municipio.

De igual manera, que el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ), tiene como función principal atender, controlar y registrar los contribuyentes formales e informales que generen tributos, impuestos, tasas y contribuciones especiales por las diferentes actividades económicas, a fin de que éstos cumplan con los procesos administrativos que ejercen dentro de la jurisdicción del municipio Ezequiel Zamora del estado Cojedes, de acuerdo a lo establecido en la Ordenanza de patente, industria y comercio y así mismo evitar morosidades que puedan acarrear sanciones.

En este sentido, la gerencia de el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora, (SATRIMEZ), ha notado con preocupación que estos ingresos tributarios se están viendo afectados porque no han sido orientadores, no han dado información eficaz a los contribuyentes al momento del pago de sus impuestos, lo que limitan su proceso de recaudo principalmente por la deficiencia en el sistema de recaudación, carencia de información del contribuyente, descontrol en las fechas de vencimiento del impuesto, desorganización en materia de recaudación lo cual afecta



de manera negativa al desarrollo de la municipalidad, pues se deja de percibir este impuesto necesario para satisfacer las necesidades y aspiraciones de las comunidades del Municipio.

Las situaciones descritas se originan en virtud de que no existe una dirección estratégica clara que oriente el rumbo de la institución, lo cual trae como consecuencia la inexistencia de un plan para hacerle seguimiento, permitiendo de esta manera monitorear y ajustar los resultados de la implementación estratégica. Por tal razón, la clave del éxito está en las actividades de revisión periódica que se le hace a las estrategias operativas ya que mantener esta dinámica es una manera de tener certeza de que las cosas se están haciendo tal como se estableció en las estrategias operativas.

En este sentido, surgió las siguientes interrogantes las cuales dieron origen a los objetivos específicos: ¿Cómo es el procedimiento actual de recaudación tributaria en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes? ¿Cuáles son las consecuencias de la forma en que el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ), del estado Cojedes realiza la recaudación de sus tributos? ¿Cómo diseñar estrategias operativas para la optimización de la recaudación de los tributos en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes?

## **1.2. Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1. Objetivo General**

Generar estrategias operativas para la optimización del procedimiento de recaudación tributaria en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- Conocer la situación actual del área recaudación tributaria en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes.
- Determinar las formas en que el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ), del estado Cojedes, realiza la recaudación de sus tributos.
- Diseñar estrategias operativas para la optimización de la recaudación de los tributos en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes.

### **1.3. Justificación de la Investigación**

La presente investigación se justifica porque mantener actualizadas las estrategias representa un pilar fundamental en las organizaciones, ya que su aplicación proporciona una seguridad razonable sobre las operaciones que se desarrollan, por lo cual, es necesario considerarlo como una herramienta indispensable en los procesos operativos y así realizar una efectiva administración de los riesgos que puedan existir en el contexto empresarial. La investigación se justifica por cuanto el objetivo fundamental es Generar estrategias para optimizar los procedimientos del sistema administrativo tributario Municipal en la Alcaldía del Municipio Ezequiel Zamora.

A través del presente estudio se podrá optimar los procesos internos de la entidad a través del diseño de mejores estrategias, cuyo propósito es mejorar los procesos de recaudación de los tributos, impuestos, tasas y contribuciones especiales generados por las diferentes actividades económicas; para minimizar los riesgos que pueden originarse, mediante la aplicación de los conceptos relacionados con el control interno, enfocándose en profundizar las posibles fallas que pudieran existir en

materia de organización y control en el proceso de recaudación de los impuestos, para de esta manera establecer un curso de acción que permita optimizar este proceso.

Así mismo, la investigación beneficia directamente al Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes, debido a que se va a realizar un diagnóstico sobre el proceso de recaudación y comprender la importancia de que exista un plan estratégico para el control este proceso que permita el mejoramiento y desarrollo del Municipio. De igual manera, los contribuyentes van a ser beneficiados puesto que se les dará un mejor servicio para garantizar una coordinación eficiente y eficaz destinada a la recaudación de los ingresos provenientes de la actividad tributaria municipal, a través del desarrollo de programas de divulgación, enseñanza e información tributaria, a objeto de formar y concientizar a las personas sobre sus responsabilidad frente al Municipio.

Entre los beneficiarios indirectos, se puede mencionar el Estado Cojedes, en virtud de que a través del plan estratégico se va a crear una cultura tributaria, que permita el cumplimiento de los fines del Estado a través de un mayor apoyo o contribución por parte de los ciudadanos, tanto personas naturales como jurídicas, la cual debe ser distribuida por el Estado en inversión, bienes y servicios para la sociedad.

La investigación se justifica desde el punto de vista teórico, ya que el estudio genera reflexión y discusión sobre los aspectos relacionados con los planes estratégicos aplicables en el sistema de recaudación del impuesto generado de las actividades, así como en los fundamentos legales en que se basan los mecanismos de recaudación que aplica la Alcaldía del Municipio Ezequiel Zamora, como entes responsables de la administración municipal, requiriendo así la aplicación de teorías y principios básicos relacionados con el aspecto tributario, a fin de conocer la dinámica del sistema de recaudación de este tipo de impuesto que permita coordinar con los órganos competentes la elaboración de una propuesta que permita controlar los procesos y la conformación de sistemas efectivos de información, vigilancia y control

en el área, así como sancionar las infracciones a la normativa sanitaria conforme al ordenamiento legal vigente.

Desde el punto de vista metodológico, sirve como guía para la orientación de posteriores investigaciones que tengan relación con el tema de estudio, la cual puede servir de base para futuros análisis organizacionales en otros tipos de entes públicos en el ámbito nacional y regional. Del mismo modo, la misma se encuentra inserta dentro de la Líneas de investigación del Área Ciencias Económicas y Sociales establecidas en el Plan General de Investigación de la UNELLEZ, aprobado bajo la Resolución N° CD 2008/796 Acta N° 747, de fecha 02-10-2008, Punto N° 29 referida a “Sistemas Contables, Administrativos y de Información”.

#### **1.4. Alcance y Limitaciones de la Investigación**

La investigación tuvo como objetivo Generar estrategias para la optimización del procedimiento de recaudación tributaria en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes. Es importante mencionar que los resultados del estudio constituyen un aporte al desarrollo, fortalecimiento y crecimiento de la recaudación tributaria del Municipio, ya que sirve como instrumento tanto para la gerencia como para los funcionarios para lograr una eficiente recaudación del impuesto, permitiendo generar recursos propios para satisfacer las necesidades del colectivo.

Una de las limitantes para el desarrollo del presente estudio lo constituyó el factor tiempo, adicionalmente, el acceso a la información en el momento de aplicar el instrumento de recolección de datos (cuestionario), así como el suministro de la información requerida ya que por temor, al momento de aportar su opinión, los sujetos evaluados pudieron verse afectados y no dar información veraz. Así mismo, se tuvo como limitante los recursos económicos para el desarrollo de la investigación.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la Investigación

Tamayo (2009) define los antecedentes como: “una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el problema formulado” (p. 65). A continuación, se presenta en forma resumida, un compendio de trabajos de investigación que han sido desarrollados en los últimos años, y cuyos hallazgos, conclusiones y formulaciones teóricas sirven de referencia y se relacionan con la presente investigación. Entre estas investigaciones previas, se mencionan las siguientes:

Primeramente, se tiene el estudio realizado por Varela (2015) el cual se denomina: El proceso de recaudación del impuesto de actividades económicas en el Municipio Santiago Mariño, durante el período 2011 – 2013, el mismo plantea el propósito de analizar el proceso de recaudación del Impuesto de Actividades Económicas en el Municipio Santiago Mariño, durante el período 2011 – 2013, 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 caracterizó 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 guión, también participó en el estudio una muestra de 90 contribuyentes por medio de una encuesta a través de un cuestionario. Se concluye 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 n 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 estudio citado se vincula con la investigación, ya que destaca que la gestión tributaria no sólo debe concentrarse en la recaudación, sino que debe apoyarse en actividades como la planificación y el control y, eficiente de la recaudación tributaria por lo que ésta depende de una sostenida cultura tributaria, que demuestre el entendimiento consciente y disposición a los tributos de los contribuyentes; que evite que la acción infractora se escape de los mecanismos de control.

Del mismo modo, Suárez (2014) elaboró un estudio titulado: Riesgo en la recaudación del impuesto industria, comercio, servicios y actividades conexas (caso: Contraloría del municipio Santa Rita), utilizando una metodología de tipo descriptiva, con un diseño de campo y transeccional; en cuanto a la población de estudio está conformada por 5 funcionarios, la cual se tomó en su totalidad. El instrumento que se aplicó es la técnica encuesta tipo entrevista estructurada y la observación directa para recolectar los datos pertinentes. Con respecto a los resultados obtenidos, se evidenció que el proceso de recaudación presenta debilidades en referencia a las normativas que estandaricen las funciones y el procedimiento como tal y existe inconsistencia en el nivel de desempeño, pues no se lleva un control del cumplimiento de los objetivos y metas, por lo cual se proponen lineamientos de mejoras desde el punto de vista de la administración del riesgo.

Se concluye, que el riesgo es alto debido a que existe debilidad en el análisis de los factores de riesgo internos y externos como también el nivel de desempeño es bajo, ya que no existen indicadores de gestión que permitan medir el procedimiento de la recaudación del impuesto industria, comercio, servicio y actividades conexas.

Este estudio citado se vincula con la investigación, puesto que proporciona información inherente a los factores que inciden en la recaudación de los impuestos municipales, considerando algunas dimensiones e indicadores presentes. De igual

modo, la información obtenida se aplica a la probabilidad de ocurrencia de hechos, es decir del riesgo, ya que muestra los mecanismos que utiliza el Municipio para lograr una eficiente recaudación, lo cual permite visualizar posibles soluciones al problema planteado.

De igual manera Ávila (2013) desarrolló un estudio al que tituló: Estrategias para optimizar la recaudación de los ingresos por concepto de impuesto sobre actividades industriales, comerciales, de servicio o de índole similar del Municipio Francisco Linares Alcántara, siendo su investigación diseñada como un proyecto de diseño de campo de tipo descriptivo, en la modalidad de proyecto factible, con una revisión documental; en esta investigación el autor concluye que el procedimiento de recaudación utilizado es ineficiente, por lo que se desconoce cuál es el monto por recaudar. Se determinó que esta Alcaldía necesita una estrategia que permita la optimización del procedimiento de recaudación de los ingresos por concepto de Impuesto Sobre Actividades Industriales, Comerciales, de Servicio o de Índole Similar, en la razón de lo cual se diseño la propuesta.

El aporte del estudio citado a la investigación se concentra en el procedimiento para la recaudación del impuesto, es decir, que a través de esta la investigadora podrá conocer y comparar si el proceso de recaudación se está llevando de una manera eficiente, tal como en el trabajo de investigación que se desarrolla.

Solíz (2013) presentó un estudio titulado: Propuesta para el mejoramiento de la recaudación tributaria en materia de impuesto sobre las actividades económicas (Estudio de caso: Alcaldía del Municipio Julián Mellado del Estado Guárico). Metodológicamente, se enmarcó en un diseño de campo tipo evaluativo y tuvo como objetivo el análisis del proceso de recaudación de impuesto a las actividades económicas de industria, comercio, servicio o de índole similar en el Municipio Julián Mellado del Estado Guárico. Para la ejecución de la investigación se utilizó un cuestionario de 23 ítems aplicado a 4 funcionarios adscritos a la Oficina de Rentas Municipales de la Alcaldía, los cuales constituyeron el universo y por lo tanto, la muestra fue censal.

Los datos estadísticos se interpretaron mediante tablas de frecuencias absolutas y relativas, llegándose a la conclusión de que presentan deficiencias dentro del proceso de recaudación de los impuestos, representando la inexistencia de manuales de funciones y procedimientos referentes a las actividades inherentes al proceso de recaudación, no presentan divisiones o unidades encargadas en las funciones de recaudación, fiscalización, entre otras de gran importancia; además no ofrecen orientaciones a los contribuyentes, por ello, se formuló una propuesta de estrategias para mejorar la recaudación de este impuesto.

Esta investigación sirve de apoyo debido a que es un precedente sobre la problemática que se pretende investigar y sirve de referencia para la recaudación tributaria eficiente, ya que esta depende de una sostenida cultura tributaria, que demuestre el entendimiento consciente y disposición de los contribuyentes; para evitar que la acción infractora se escape de los mecanismos de control.

Finalmente, se presenta el estudio de Hernández (2012) quien realizó un trabajo de grado titulado: Lineamientos Estratégicos para mejorar la Gestión Tributaria en Materia de Recaudación de Impuestos Municipales en el Municipio Bejuma del Estado Carabobo, la cual estuvo enmarcada en una investigación descriptiva en la modalidad de proyecto factible, y tuvo como objetivo diseñar lineamientos estratégicos para mejorar la gestión tributaria en materia de recaudación de impuestos municipales en el Municipio Bejuma Del Estado Carabobo, para tal propósito se consideró la información directamente del órgano objeto de estudio y de un universo de contribuyentes del que se tomó una muestra de 200 personas, los datos obtenidos se tabularon y analizaron mediante tablas y gráficos.

Una vez finalizada la fase de análisis e interpretación de los resultados se determinó que los contribuyentes tienen poco conocimiento de la ordenanza municipal, que las metas de recaudación no se cumplen que no hay mecanismos de control y fiscalización, no obstante, las recomendaciones están orientadas a seguir un fortalecimiento de los procesos administrativos y tributarios y a la vez se plantea lineamientos estratégicos que el órgano administrativo debe seguir.



Por consiguiente, el estudio en referencia se considera como antecedente para la presente investigación debido a que ofrece un conjunto de teorías y de normativas legales de gran utilidad que sirven de referencia para la elaboración de la investigación, además, ofrece una orientación clave en la selección de los indicadores considerables en la formulación del instrumento.

## **2.2. Bases Teóricas**

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

### **2.2.1. Sistema Administrativo Tributario Municipal**

Carmona (2005) manifiesta que la administración tributaria municipal corresponde a un organismo autónomo descentralizado, sin personalidad jurídica, creado con la finalidad de asegurar la eficiencia, liquidación y recaudación de los tributos municipales. Opera en los distintos 335 municipios existentes en el país y está adscrita a las distintas alcaldías. Se le denomina según la identificación que le otorga el Gobierno Municipal al cual representa, lo que quiere decir que es diferente para cada alcaldía.

Así mismo, Carmona (ob. cit) destaca en relación a los tributos que resguarda se encuentran: la tasa por el uso de sus bienes o servicios; la tasa administrativa por licencias o autorizaciones; el impuesto sobre actividades económicas de industria, comercio, servicios, o de índole similar; el impuesto sobre inmuebles urbanos; el impuesto sobre vehículos, el impuesto sobre espectáculos públicos; el impuesto sobre

juegos y apuestas lícitas; el impuesto sobre propaganda y publicidad comercial; el impuesto sobre alcohol y especies alcohólicas; el impuesto territorial rural o sobre predios rurales y la contribución especial sobre plusvalías de las propiedades generadas por cambios de uso o de intensidad de aprovechamiento con que se vean favorecidas por los planes de ordenación urbanística.

En tal sentido, los recursos económicos que se obtienen de la parte tributaria, son invertidos por el Ejecutivo Municipal (alcalde) en planes de desarrollo económico y social correspondiente al municipio al cual pertenezca. Según Carmona (ob. cit), en Venezuela la administración tributaria posee una serie de funciones que son altamente reconocidas por la doctrina jurídica, entre las cuales es importante mencionar la asistencia ciudadana, la que adquiere cada vez más relevancia en el mundo moderno.

Esta función forma parte de la visión de las administraciones tributarias modernas mundiales, donde el cumplimiento voluntario y la concepción del contribuyente como cliente, juegan un papel relevante a la hora de ejercer sus funciones.

Por consiguiente, cuando se habla de cumplimiento voluntario, se asocian a factores intervinientes como la falta de cultura tributaria, lo que significa que en la sociedad no se ha desarrollado el sentido de cooperación de los individuos con el Estado en cualesquiera de sus manifestaciones. Igualmente, cuando se trata lo concerniente a la concepción del contribuyente como cliente se asocia a la falta de cumplimiento de las expectativas de los mismos en cuanto a la prestación de servicios dirigidos, personalizados y de calidad por parte de los organismos tributarios.

Dentro de este orden de ideas, Vielma (2007) señala que las administraciones tributarias municipales venezolanas presentan ciertas debilidades en cuanto a recaudación tributaria, modernización tributaria y concepción del contribuyente como cliente, ya que se evidencian aspectos como la conformación de una cultura no contributiva, fallas en la administración del recaudo por tener estructuras administrativas arcaicas e ineficientes, inexistencia de penalidades fiscales, obsolescencia de las ordenanzas tributarias y ausencia de conciencia tributaria entre

los ciudadanos y entre los propios agentes del gobierno local. Estos aspectos provocan la dependencia económica de los municipios venezolanos, de los recursos transferidos del poder nacional, su bajo desempeño fiscal y debilidad institucional para liderizar procesos de desarrollo con alto nivel de endogeneidad.

### **2.2.2. Tributos**

La Ordenanza del Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ, 2015), define tributo en su artículo 4° como: “los recursos recaudados, por impuestos, multas y/o cualquier acción generada como consecuencia del hecho imponible, quedando excluido del ingreso por éstos, el pago por concepto de enajenación y arrendamiento de los bienes muebles y/o inmuebles del municipio”. (p. 7).

### **2.2.3. Plan**

Un plan se considera una herramienta que recoge lo que la organización quiere conseguir para cumplir su misión y alcanzar su propia visión (imagen futura). En tal sentido, ofrece el diseño y la construcción del futuro para una organización, aunque éste futuro sea imprevisible. El plan estratégico define también las acciones necesarias para lograr ese futuro. Al respecto, Chiavenato (2006) señala: “La planificación es una técnica para minimizar la incertidumbre y dar más consistencia al desempeño de la empresa” (p. 76). En este orden de ideas, se planifica para sintetizar los objetivos, estrategias institucionales con la finalidad de que sirva de guía para orientar las acciones y tomar decisiones.

Por consiguiente, para obtener un adecuado proceso de toma de decisiones es imprescindible contar con información precisa ante, durante y después de la ejecución de los planes es por ello que todo gerente debe realizar cuatro funciones básicas: Planear, organizar, dirigir, y controlar. La planificación se refiere a determinar hacia donde se dirige la organización y cómo debe llegar allí, para ello se debe hacer una evaluación de los cambios, establecer objetivos y desarrollar políticas y estrategias.

En otras palabras, la planificación estratégica consiste en la identificación sistemática de las oportunidades y peligros futuros, los cuales combinados con otros elementos le proporcionan a la organización las bases para tomar las mejores y oportunas decisiones. La planificación estratégica se puede entender como un proceso, ya que se inicia con el establecimiento de metas organizacionales, definiendo estrategias y políticas que permitan lograr tales metas, y desarrollar los planes detallados que conduzcan a obtener los fines buscados. También debe entenderse, como un proceso continuo, ya que la organización experimenta cambios constantes y la planificación debe girar en torno a esos cambios del medio ambiente organizacional.

La formulación de estrategias puede definirse como el proceso conducente a la fijación de la misión de la organización, llevando a cabo una investigación con el objeto de establecer las debilidades, fortalezas y amenazas externas, realizando análisis que comparen factores internos y externos y fijando objetivos y estrategias para la institución. Las estrategias seleccionadas deben aprovechar de forma efectiva las fortalezas de una organización, tratando de vencer sus debilidades, sacando provecho de sus oportunidades externas claves y evitando las amenazas externas.

La ejecución de estrategias requiere que la institución establezca metas, diseñe políticas, motive a sus empleados y asigne recursos de tal manera que las estrategias formuladas puedan ser llevadas a cabo en forma exitosa. La evaluación de estrategias comprueba los resultados de la ejecución y formulación. Este paso de ejecución de la estrategia puede denominarse etapa de acción. Con frecuencia, se considera que la ejecución de estrategias es el paso más difícil en el proceso de la dirección estratégica, debido al hecho de que requiere disciplina personal, sacrificio y consagración. Es posible que la ejecución de las estrategias gire alrededor de la capacidad gerencial para motivar a los empleados, y a la motivación con frecuencia se considera más un arte que una ciencia.

Otro aspecto importante es la evaluación de estrategias, es una etapa crítica del proceso de la Gerencia Estratégica debido a que los factores internos y externos

sufren cambios. En tal sentido, las instituciones exitosas se anticipan y se adaptan a los cambios en forma rápida y efectiva. Es posible que ciertos cambios importantes en las bases subyacentes de una estrategia no produzcan impacto sobre el desempeño actual de la institución, sino hasta que es demasiado tarde para evitarlos o para sacar provecho del nuevo evento o tendencia. Por lo tanto, deben tenerse en cuenta estrategias opcionales cuando los factores internos y externos cambian de forma significativa.

#### **2.2.4 Ordenanzas**

Según Acosta (2007), las ordenanzas son “actos que sanciona el Concejo Municipal para establecer normas con carácter de Ley Municipal, de aplicación general sobre asuntos específicos de interés local” (p.42). En referencia a los impuestos, el Artículo 165 de la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010) señala que “no podrá cobrarse Impuesto, Tasa ni Contribución Municipal alguna que no esté establecido en ordenanza”. (p. 99).

De igual manera, el Artículo 317 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela establece: No podrán cobrarse impuestos, tasas, ni contribuciones que no estén establecidos en la Ley, ni concederse exenciones o rebajas, ni otras formas de incentivos fiscales, sino en los casos previstos por las leyes. Ningún tributo puede tener efecto confiscatorio. (p.104). Basándose en lo anteriormente expuesto, cabe destacar que la Alcaldía del Municipio Ezequiel Zamora debe cumplir con el principio de legalidad contemplado en la ley, por lo que para poder recaudar el Impuesto debe regirse por las especificaciones que establecen las respectivas ordenanzas.

#### **2.2.5 Impuestos**

Es la principal fuente de ingresos de casi todos los países, Moya (2006) lo define de la siguiente manera: “son los tributos exigidos por el Estado a quienes se

hallan en situaciones consideradas por la ley como hechos imponibles ajenos a toda actividad estatal relativa al obligado” (p. 207).

### **2.2.6 Tasas**

El Servicio Nacional Integrado de Administración Tributario (2010), señala que la tasa:

Es el Tributo, cuyo hecho imponible consiste en utilización de un bien del dominio público, la prestación de un servicio público o la realización por parte de la Administración de una actividad que se refiera, afecte o beneficie de forma especial, a determinado sujeto pasivo.

De igual manera, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (ob. cit) en el artículo 164 numeral 4, le concede a los Estados competencia tributaria en cuanto a la organización, administración y recaudación de sus tributos, los cuales forman parte de sus ingresos. Asimismo, Moya (2006), hace una definición de tasa como tributos cuyo hecho imponible se ve relacionado con la actividad del Estado, ya que la misma se relaciona con el contribuyente. En tal sentido, se puede establecer que la tasa se paga por algún servicio que recibe la persona, prestado por el Estado u otro Ente público que se relaciona directamente con el contribuyente.

### **2.2.7 Contribuciones**

Las contribuciones son definidas como el tributo en virtud del cual un individual o determinado grupo social percibe un beneficio, derivados de la realización de obras, de gastos públicos o de actividades especiales del estado. En tal sentido, las contribuciones son aquellos tributos cuyo hecho imponible consiste en la obtención por el sujeto pasivo de un beneficio o de un aumento de valor de sus bienes, como consecuencia de la realización de obras públicas o del establecimiento o ampliación de servicios públicos.

Al respecto, Moya (ob. cit), manifiesta: “son las prestaciones obligatorias debidas en razón de beneficios individuales o de grupos sociales, derivados de la

realización de obras públicas” (p. 200), es una especie tributaria independiente del impuesto y de la tasa, y está constituida por la actividad que el Estado realiza con fines generales, que simultáneamente proporciona una ventaja particular al contribuyente; el destino es necesario y exclusivamente el financiamiento de esa actividad.

### 2.3. Bases Legales

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (2009), de fecha 19/02/2009 establece:

**Artículo 133:** “Toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones que establezca la ley”

**Artículo 317:** “No podrán cobrarse impuestos, tasas ni contribuciones que no estén establecidas en la ley”

**Artículo 156.** Es de la competencia del Poder Público Nacional:

Omissis...

13. La legislación para garantizar la coordinación y armonización de las distintas potestades tributarias; para definir principios, parámetros y limitaciones, especialmente para la determinación de los tipos impositivos o alícuotas de los tributos estatales y municipales; así como para crear fondos específicos que aseguren la solidaridad interterritorial... (p. 38).

El artículo consagra un régimen residual que atribuye al Poder Nacional la competencia necesaria en materia tributaria, para la creación, organización, administración y control de los impuestos, tasas, rentas y contribuciones no atribuidas a los Estados y Municipios por el Texto Constitucional y la ley, de lo que se desprende que dichos entes políticos territoriales (Estados y Municipios), no pueden establecer impuestos que no estén contemplados a su favor en la Constitución o en la ley.

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

1. La elección de sus autoridades.

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

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

Los actos de los Municipios no podrán ser impugnados sino ante los tribunales competentes, de conformidad con esta Constitución y con la ley. (p. 44).

**Artículo 179.** Los Municipios tendrán los siguientes ingresos:

1. Los procedentes de su patrimonio, incluso el producto de sus ejidos y bienes.
2. Las tasas por el uso de sus bienes o servicios; las tasas administrativas por licencias o autorizaciones; los impuestos sobre actividades económicas de industria, comercio, servicios, o de índole similar, con las limitaciones establecidas en esta Constitución; los impuestos sobre inmuebles urbanos, vehículos, espectáculos públicos, juegos y apuestas lícitas, propaganda y publicidad comercial; y la contribución especial sobre plusvalías de las propiedades generadas por cambios de uso o de intensidad de aprovechamiento con que se vean favorecidas por los planes de ordenación urbanística.
3. El impuesto territorial rural o sobre predios rurales, la participación en la contribución por mejoras y otros ramos tributarios nacionales o estatales, conforme a las leyes de creación de dichos tributos.
4. Los derivados del situado constitucional y otras transferencias o subvenciones nacionales o estatales.
5. El producto de las multas y sanciones en el ámbito de sus competencias y las demás que les sean atribuidas.
6. Los demás que determine la ley. (p. 47).

De manera que, en el artículo citado se observa que es al Poder Nacional (a través de la Asamblea Nacional,) a quien corresponde originariamente por mandato constitucional la competencia para legislar en materia de loterías, hipódromos y apuestas en general, y por cuanto corresponde a la reserva legal nacional, no podrían otros entes político-territoriales dictar normas sobre la referida materia.

**Artículo 180.** “La potestad tributaria que corresponde a los Municipios es distinta y autónoma de las potestades reguladoras que esta Constitución o las leyes atribuyan al Poder Nacional o Estatal sobre determinadas materias o actividades”. (p. 47).



El artículo 180 de la Constitución señala que la reserva de la regulación de ciertas actividades o materias al Poder Nacional no implica una competencia exclusiva de la República para gravarlas y que, por tanto, los Municipios podrían exigir el pago del Impuesto a las Actividades Económicas sobre aquellas que tuvieran esa naturaleza.

**Artículo 317.** “No podrán cobrarse impuestos, tasas, ni contribuciones que no estén establecidos en la ley, ni concederse exenciones o rebajas, ni otras formas de incentivos fiscales, sino en los casos previstos por las leyes. Ningún tributo puede tener efecto confiscatorio”. (p. 53).

El artículo de la Carta Magna citado se vinculan con el presente estudio en virtud de que especifican los principios constitucionales tributarios que sistematizan el actuar del Estado en cuanto a esta materia tales como, el principio de de legalidad, de generalidad, capacidad contributiva, proporcionalidad, no confiscatoriedad, prohibición de obligaciones tributarias pagaderas con servicios personales, recaudación eficiente. Los mismos, fijan los límites del Gobierno al precisar las multas y sanciones referentes a cualquier tributo, asimismo le proporciona a los contribuyentes el conocimiento de sus derechos, beneficios y las herramientas para defenderse

Seguidamente, la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010), señala:

**Artículo 3.** La autonomía es la facultad que tiene el Municipio para elegir sus autoridades, gestionar las materias de su competencia, crear, recaudar e invertir sus ingresos, dictar el ordenamiento jurídico municipal, así como organizarse con la finalidad de impulsar el desarrollo social, cultural y económico sustentable de las comunidades y los fines del Estado. (p. 1).

En el artículo descrito se evidencia que el Municipio tienen autonomía en cuanto a la recaudación e inversión de los ingresos, ya que los mismos deben estar orientados al desarrollo social, cultural y económico del estado.

Del mismo modo, el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Código Orgánico Tributario (2014) señala:

**Artículo 13.** La obligación tributaria surge entre el Estado, en las distintas expresiones del Poder Público, y los sujetos pasivos, en cuanto ocurra el presupuesto de hecho previsto en la ley. La obligación

tributaria constituye un vínculo de carácter personal, aunque su cumplimiento se asegure mediante garantía real o con privilegios especiales. (p. 4).

**Artículo 36.** “El hecho imponible es el presupuesto establecido por la ley para tipificar el tributo, y cuya realización origina el nacimiento de la obligación tributaria” (p. 9).

Los artículos de esta norma se vinculan con el estudio puesto que las mismas se aplican a los tributos de los estados, municipios y demás entes de la división político territorial para la respectiva recaudación de los tributos que la Constitución y las leyes le atribuyan, dentro del marco de la competencia y autonomía que le son otorgadas, de conformidad con la Constitución y las leyes dictadas en su ejecución.

Del mismo modo, se tiene la Ordenanza del Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ, 2015), la cual dictamina:

**Artículo 3°.** Las atribuciones y funciones específicas del Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) son:

1. Dirección y administración del sistema de tributos municipales, de conformidad con las instrucciones del Alcalde y lo establecido en las ordenanzas y demás instrumentos legales que rigen la materia.
2. Formulación, seguimiento y evaluación de las políticas tributarias municipal, con la finalidad de optimizar la eficiencia y eficacia de su desempeño institucional.
3. Recaudar los tributos municipales, las multas, los intereses y demás obligaciones accesorias, y emitir las solvencias municipales correspondientes.
4. Determinar las obligaciones tributarias y sus accesorios, y gestionar su pago, de acuerdo a lo establecido en el ordenamiento jurídico municipal vigente y aquel que corresponda por vía supletoria.
5. Aplicar la legislación tributaria municipal y supletoriamente, cuando proceda, la estatal o nacional.
6. Sistematizar, divulgar y mantener actualizada la información sobre la normativa, jurisprudencia y doctrina relacionada con los tributos Municipales de su competencia.

Omissis.. (p. 5).

La Ordenanza SATRIMEZ se relaciona con el presente estudio puesto que permite desarrollar políticas y planes tributarios que contribuyan a fortalecer la capacidad fiscal del Municipio Bolivariano Ezequiel Zamora y lograr la eficiencia de los programas de recaudación de impuestos tendentes al desarrollo de la libre gestión

y autofinanciamiento del gobierno local, a fin de brindar una mejor y mayor atención de manera más eficaz y eficiente, y garantizando así, mejor calidad de vida a toda la colectividad del Municipio.

#### **2.4. Definición de Términos Básicos**

**Optimización:** Es la acción de buscar la mejor forma de hacer algo, esto quiere decir que es buscar mejores resultados, mayor eficiencia o mejor eficacia en el desempeño de algún trabajo u objetivo a lograr, en este caso del recurso de una empresa, llamándose optimización de recursos (Chiavenato, ob. cit: p.66).

**Recaudación Tributaria:** Es la manifestación de la actividad administrativa dirigida a la aplicación de los tributos, la recaudación queda comprendida dentro del marco de Derecho tributario formal.

**Tributos:** Es la prestación pecuniaria que el estado tiene derecho a exigir en virtud de su poder de imperio, originario o derivado, según sea los casos en la medida y forma establecida por la ley con el propósito de obtener un ingreso (Moya, ob. cit: p. 205)

**Satrimex:** Órgano desconcentrado con autonomía funcional, sin personalidad jurídica propia, con competencia sobre todo el territorio del Municipio Ezequiel Zamora del Estado Cojedes.

**Procedimientos:** Modo de proceder o el método que se implementa para llevar a cabo ciertas cosas, tareas o ejecutar determinadas acciones.

## 2.5. Operacionalización de las Variables

**Tabla 1**

<b>Objetivo General:</b> Generar estrategias operativas para la optimización del procedimiento de recaudación tributaria en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes.					
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Conocer la situación actual del área de recaudación tributaria en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes.	Estrategias Operativas	Es la manifestación de la actividad administrativa dirigida a la aplicación de los tributos, la recaudación queda comprendida dentro del marco de Derecho tributario formal. (Normas Generales de Control Interno, 2016. p. 4).	Procedimiento de recaudación.	- Automatización	1
				- Manual de Normas.	2
				- Normativa	3
				- servicio de asistencia	4
				- Fiscalizaciones	5
			Obligación tributaria	- Registro de información	6
				-Pago eficiente.	7
				- Sanciones oportunas.	8
				- Convenios de pago.	9
				- metas periódicas	10

<p>Determinar las forma en que el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ), del estado Cojedes, realiza la recaudación de sus tributos</p>	<p>Recaudación Tributaria</p>			<p>- Recurso humano calificado.</p>	<p>11</p>
<p>Diseñar estrategia operativas para la optimización de la recaudación de los tributos en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes</p>		<p>Sistema utilizado para controlar y registrar los contribuyentes formales e informales que generen tributos, impuestos, tasas y contribuciones especiales por las diferentes actividades económicas</p>	<p>Estrategias</p>	<p>- Recursos materiales y económicos</p> <p>- Disposición</p>	<p>12</p> <p>13</p>

**Fuente:** López y Silva (2017).

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Tipo y Diseño de la Investigación

El presente estudio se ubica en la modalidad de proyecto factible; definida por la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2011) como: “La elaboración de una propuesta de un modelo operativo viable o una solución posible a un problema de tipo práctico, para satisfacer las necesidades de la institución o grupo social” (p.7). El tipo de investigación según Palella y Martins (2010), “Se refiere a la clase de estudio que se va a realizar. Orienta sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios” (p.88). En este sentido, el presente estudio se apoya en un estudio descriptivo, el cual es definido por Tamayo (2009) de la siguiente manera: “Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos del fenómeno. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona o cosa se conduce o funciona en el presente” (p. 58).

En cuanto al diseño de la investigación, Arias (2006), señala: “Es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado” (p. 26). En efecto, el presente estudio por sus características, se basa en una investigación de campo, definida por Arias (ob. cit):

Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes (p.31).

De igual manera, el diseño de la investigación es no experimental que según Palella y Martins (ob. cit):

Es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su

contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen (p. 88).

### **3.2. Población y Muestra**

En opinión de Arias (2006), la población: “Es el conjunto de elementos con características comunes que son objeto de análisis y para los cuales serán válidas las conclusiones de la investigación” (p.38). De allí, que la población de la presente investigación estará conformada por Las Unidades Administrativas relacionadas con la gestión tributaria del Impuesto de Actividades Económicas del municipio, en este caso Treinta y Cinco (35) Trabajadores de SATRIMEZ.

La muestra es definida por Sabino (2007) como: “Una parte del todo que llamamos universo y que sirve para representarlo” (p. 83). En el presente estudio, se trabajó con todas las unidades poblacionales, ya que se tomó como muestra la totalidad de los trabajadores de SATRIMEZ en este caso, los 35 empleados.

### **3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección**

Según Hurtado (2010), “Las técnicas tienen que ver con los procedimientos utilizados para la recolección de los datos...” (p. 153). En este sentido, se utilizará como técnica la encuesta, la cual es definida por Méndez (2005) de la siguiente manera: “es una técnica de investigación con enfoque principalmente cuantitativo. Su finalidad es recabar información que sirva para resolver un problema de investigación” (p. 195).

De igual forma, Arias (ob. cit) define los instrumentos como “Los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar información” (p. 47). El instrumento empleado será el cuestionario, sobre el cual el mismo autor señala: “Consiste en una serie de preguntas contenidas en un formulario” (p. 75). En virtud de lo anterior, se diseñó un cuestionario dirigido a los trabajadores de SATRIMEZ conformado por 13 Ítems, el cual presentó alternativas de respuestas en escala de Likert utilizando cinco (05) alternativas de respuesta (Totalmente de acuerdo, de

acuerdo, neutral, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo). Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (ob. cit), indican que la escala Likert “consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos” (p. 263). Es importante destacar que a las alternativas utilizadas se les asignó la siguiente puntuación: totalmente en desacuerdo= 1, en desacuerdo= 2; neutral = 3, de acuerdo= 4 y totalmente de acuerdo = 5.

### **3.4. Validez y Confiabilidad**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010): “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 277). En la presente investigación, la validez del instrumento se realizará a través de la técnica de Juicio de Expertos, que según Sierra y Álvarez (2006), “Es una condición necesaria de todo diseño de investigación y significa que dicho diseño permite detectar la relación real que pretendemos analizar” (p. 22).

En este sentido, se utilizó la opinión de tres (3) profesionales expertos en las áreas de metodología y de contenido, quienes evaluaron el instrumento de recolección de información en aspectos tales como contenido, metodología, forma y ortografía, a fin de calificar si el instrumento de recolección de datos cumplió con los requerimientos para recabar los datos precisos para el logro de los objetivos.

Por otra parte, la confiabilidad, según Hernández, Fernández y Baptista (ob. cit): “Se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales... La confiabilidad de un instrumento de medición se determina mediante diversas técnicas” (p.277). Para verificar la confiabilidad del instrumento, se procederá a aplicarlo a la población de interés. Los resultados se calcularon utilizando el método Coeficiente Alpha de Crombach, George y Mallery (2003) refieren sobre el coeficiente lo siguiente:

El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica. (p. 231).

En este sentido, la fórmula es la siguiente:



$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left[ 1 - \frac{\sum s^2 \langle i \rangle}{s^2 X} \right]$$

Dónde:

$\alpha$  = Coeficiente de Alfa-Cronbach

N = Número de ítems

$\sum s^2 \langle i \rangle$  = Sumatoria de las Varianza de los ítems.

$s^2 X$  = Varianza de toda la escala

Luego de la aplicación del instrumento y obtenido los resultados se tabulo la información obteniendo como resultado un 0,94% permitiendo conocer que es altamente confiable.

### 3.5. Técnicas de Análisis de Información

Arias (ob. cit), señala que: “En este punto se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuera el caso” (p. 111). En este sentido, estos datos fueron procesados por medio del análisis cualitativo, que según Sabino (ob. cit): “Se refiere al que procedemos a hacer con la información de tipo verbal que, de un modo general se ha recogido mediante fichas de uno u otro tipo” (p. 193).

En otras palabras, se tomaron los datos proporcionados por los encuestados, se especificaron, interpretaron objetivamente y se convirtieron en información entendible, para que el lector fácilmente identifique el logro de los objetivos, utilizándose la estadística descriptiva cuyo propósito según Hernández, Fernández y Baptista (ob. cit), “es describir los datos, valores o puntuaciones obtenidas para cada variable” (p. 343).

## **CAPITULO IV**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

#### **4.1. PRESENTACIÓN DEL CAPITULO**

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento (cuestionario) a treinta y cinco sujetos encuestados; quienes se desempeñan en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes. Es así como, fue posible la organización y tabulación de la información en los cuadros estadísticos, y se realizó la distribución de los valores porcentuales correspondiente a cada uno de los indicadores relacionados con la variable estudiada; con la finalidad de obtener conclusiones derivadas de la investigación, de igual forma se reflejaron los resultados en gráficos.

Es importante destacar, que toda la información recopilada fue objeto de un análisis de forma crítica y valorativa, a fin de interpretar y presentar los resultados que a continuación se exponen; en función de las dimensiones e indicadores estudiados; los cuales, sustentaron al Diseño de eestrategias operativas para la optimización de la recaudación de los tributos en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes.

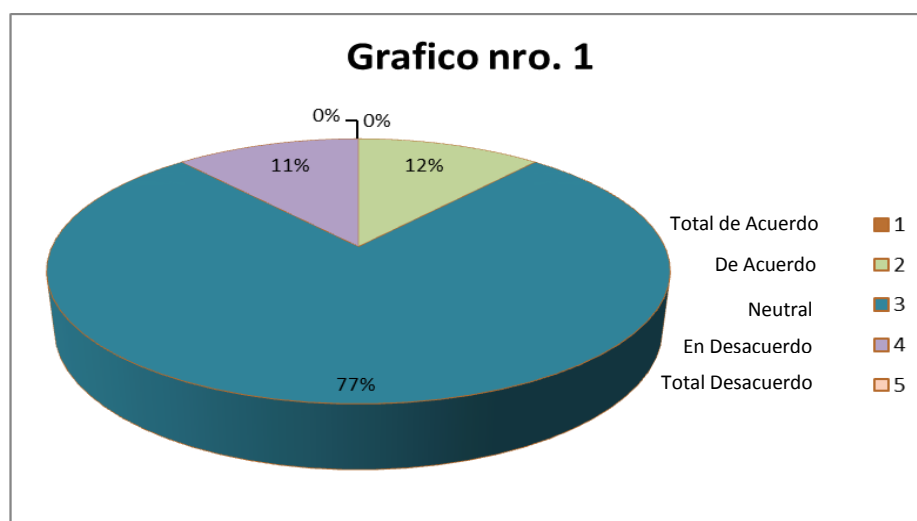
## 4.2. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

**Ítems nro. 1.** El proceso de recaudación de los tributos municipales es realizado por SATRIMEZ de forma automatizado.

Indicador: Automatización. **Tabla 2**

Ítem	Total de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Total desacuerdo	Total
1	F 0	4	27	4	0	35

**Fuente:** *Elaboración propia*



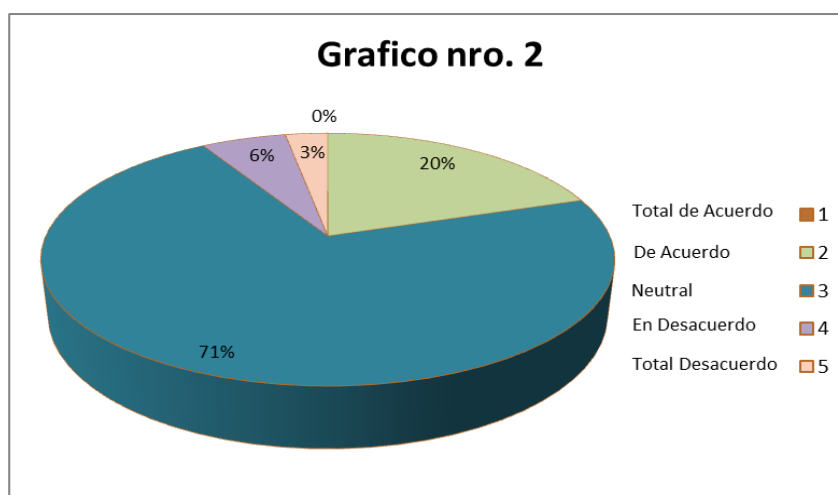
El 11,43% de los encuestados la institución estudiada, consideran que la automatización de los sistemas de recaudación fortalece la confianza para el cumplimiento de las leyes y regulaciones, el 77,14% señaló no emiten opinión alguna, posiblemente porque no están relacionados con la recaudación en sí, y el 11,43% respondió estar en desacuerdo con que la automatización de la recaudación sea la mejor; tal como se observa en la tabla 3.

**Ítems nro. 2.** SATRIMEZ emplea un manual de normas para regular los procedimientos de recaudación de los tributos municipales.

Indicador: Manual de Normas. **Tabla 3**

Ítem	Total de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Total desacuerdo	Total
2	F 0	7	25	2	1	35

**Fuente:** *Elaboración propia*



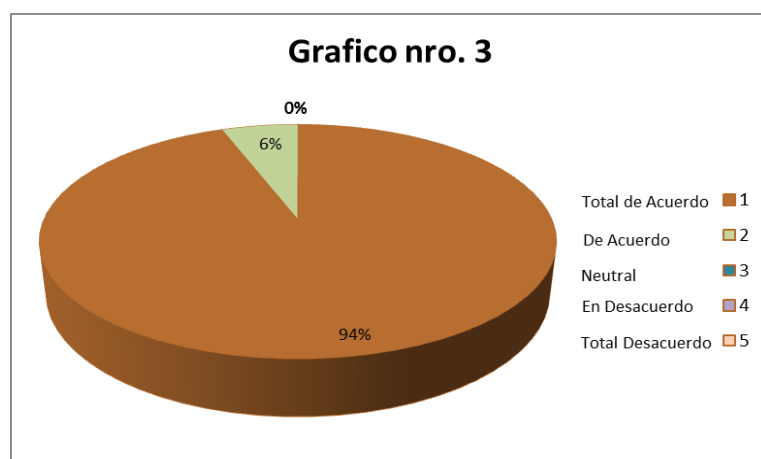
En la tabla 3 se observa que el 20% de las personas encuestadas señalaron estar de acuerdo en que debe existir manuales que permitan conocer los procedimientos que se lleven a cabo, el 71,43% no emitió opinión al respecto, mientras que el 5,71% indicaron estar en desacuerdo con que hayan procedimientos prescritos, y solo un 2,86% está en desacuerdo, asegurando que tales procedimientos están establecidos en la legislación tributaria.

**Ítems nro. 3.** Los procedimientos de recaudación de los tributos municipales son realizados por SATRIMEZ conforme a la normativa que rige la materia.

Indicador: Normativa Legal **Tabla 4**

Ítem		Total de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Total desacuerdo	Total
3	F	33	2	0	0	0	35

**Fuente:** *Elaboración propia*



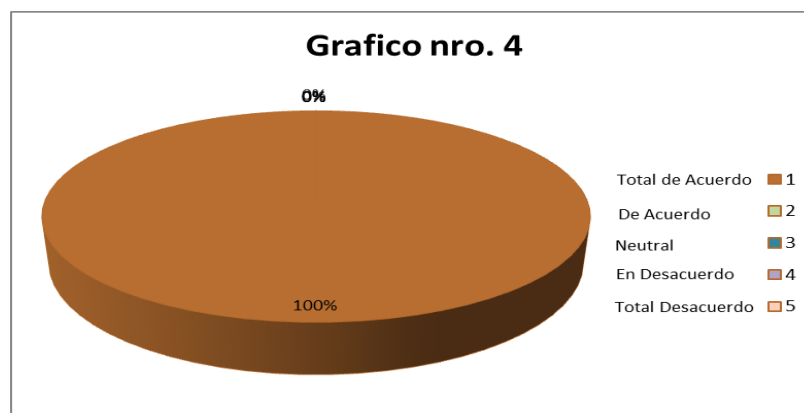
En la tabla 4 se observa que el 94,29% de los encuestados respondió estar totalmente de acuerdo que los procedimientos llevados a cabo en la institución están conforme a las leyes; el 5,71% señaló estar de acuerdo que todo lo que se hace en SATRIMEZ esta conforme a las normas.

**Ítems nro. 4.** SATRIMEZ presta servicio de asistencia a fin de asesorar a los contribuyentes formales e informales obligados al pago de tributos municipales.

Indicador: Servicio de Asistencia. **Tabla 5**

Ítem		Total de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Total desacuerdo	Total
4	F	35	0	0	0	0	35

**Fuente:** *Elaboración propia*



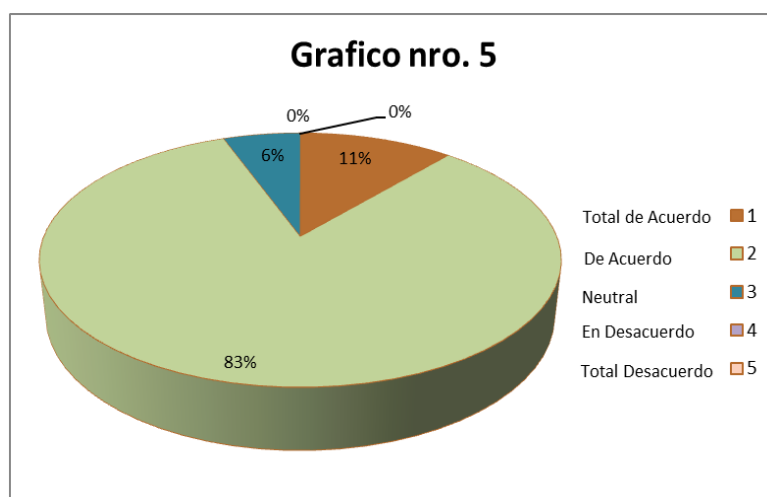
El 100% de las personas encuestadas indicaron estar en totalmente de acuerdo en que en SATRIMEZ se presta servicio de asistencia al contribuyente y que de alguna manera le dan información para el pago de tributos municipales.

**Ítems nro. 5.** SATRIMEZ realiza fiscalizaciones a los contribuyentes formales e informales obligados al pago de tributos municipales.

Indicador: Fiscalizaciones. **Tabla 6**

Ítem	Total de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Total desacuerdo	Total
5	F	4	29	2	0	35

**Fuente:** *Elaboración propia*



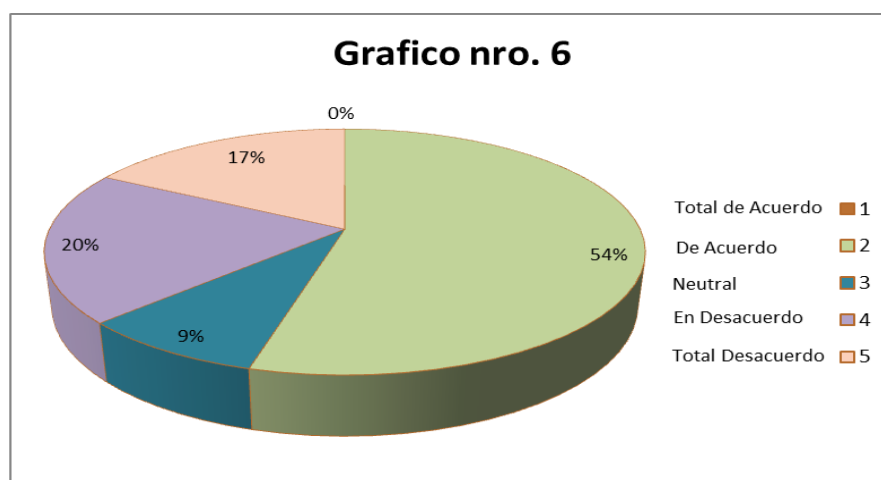
En la tabla 6 se puede observar que el 11,43% de las personas encuestadas respondieron estar totalmente de acuerdo que SATRIMEZ fiscaliza a los contribuyentes en el municipio y les instruye para su pago; igualmente un 82,86% manifestó estar de acuerdo y 5,71% no señaló causa alguna a la situación.

**Ítems nro. 6.** SATRIMEZ cuenta con un registro de información de los contribuyentes formales e informales obligados al pago de tributos municipales.

Indicador: Registro de Información. **Tabla 7**

Ítem	Total de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Total desacuerdo	Total	
6	F	0	19	3	7	6	35

**Fuente:** *Elaboración propia*



El 54,29% de las personas consultadas manifestaron estar de acuerdo que en SATRIMEZ hay registros de los contribuyentes, y siempre le informan sobre el pago que deben realizar, por otro lado un 8,57% no indicaron información al respecto, 20% respondió estar en desacuerdo en que haya un registro de contribuyentes y 17,14% esta en totalmente desacuerdo respecto al ítems 6.

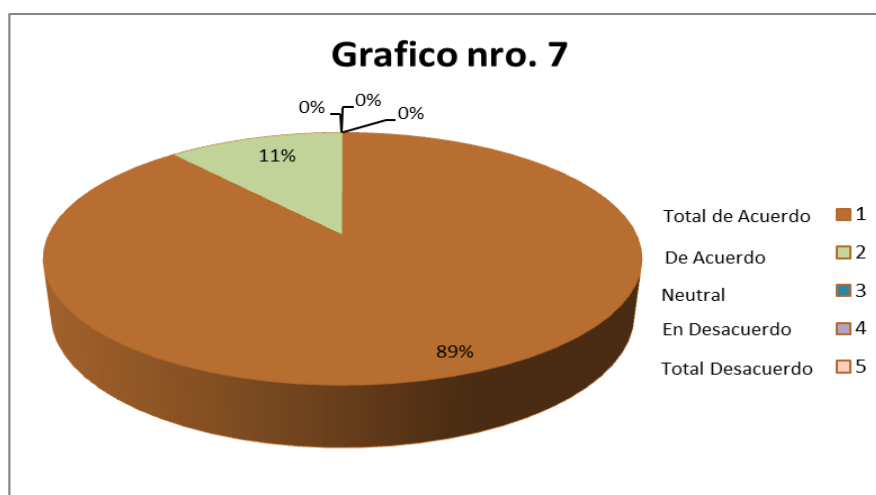


**Ítems nro. 7.** Los contribuyentes formales e informales cumplen eficientemente con el pago de los tributos municipales a SATRIMEZ.

Indicador: Pago Eficiente. **Tabla 8**

Ítem		Total de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Total desacuerdo	Total
7	F	31	4	0	0	0	35

**Fuente:** *Elaboración propia*



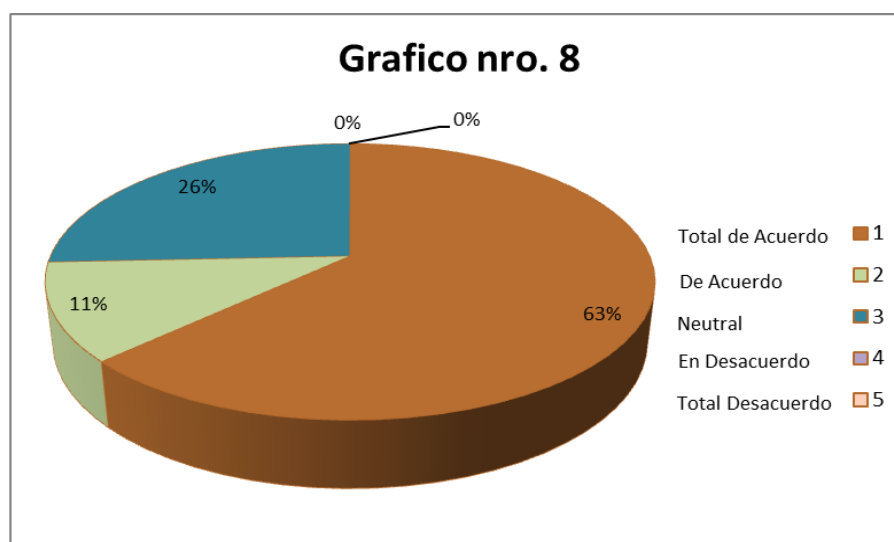
Tal como se observa en la tabla 8, un 88,57% está totalmente de acuerdo que los contribuyentes formales e informales han realizado sus pagos a la institución recaudadora; así mismo un 11,43% señaló estar de acuerdo en que se han pagado.

**Ítems nro. 8.** Los contribuyentes formales e informales que incumplen con el pago de los tributos a SATRIMEZ son oportunamente sancionados.

Indicador: Sanciones Oportunas. **Tabla 9**

Ítem		Total de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Total desacuerdo	Total
8	F	22	4	9	0	0	35

**Fuente:** *Elaboración propia*



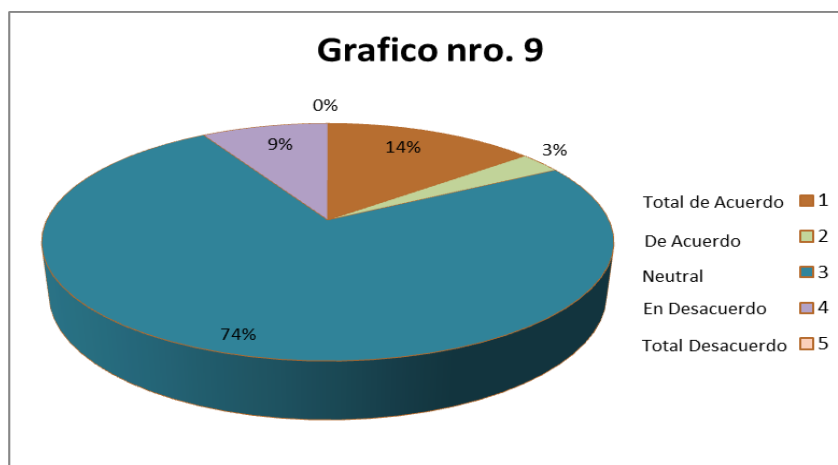
El 62,86% de las personas consultadas manifestaron estar totalmente de acuerdo que si los contribuyentes en el municipio no cumplen con el pago correspondiente sean sancionados oportunamente, un 11,43% indico estar de acuerdo a que sean sancionados todos aquellos que incumplan con sus responsabilidades, y 25,71% se muestran neutral a lo comentado.

**Ítems nro. 9.** SATRIMEZ establece convenios de pago con los contribuyentes formales e informales para el cumplimiento de la obligación tributaria.

Indicador: Convenio de Pago. **Tabla 10**

Ítem	Total de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Total desacuerdo	Total
9	F 5	1	26	3	0	35

**Fuente:** *Elaboración propia*



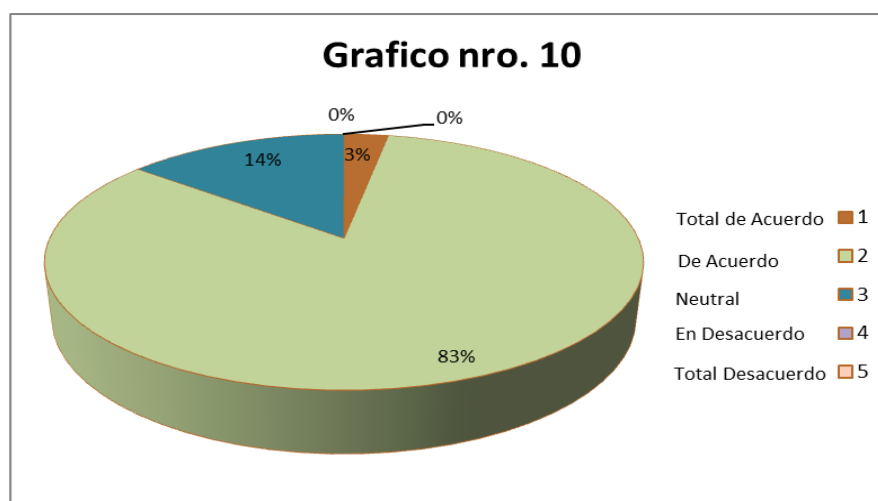
En la tabla 10 se observa que el 14,29% de las personas encuestadas señalaron estar totalmente de acuerdo que SATRIMEZ realiza convenios de pagos con todos los contribuyentes, dándole así oportunidad del cumplimiento de pago, a 2,86% manifestaron estar de acuerdo que existen convenios de pagos, 74,29% desconocen tal situación, por lo que no emitieron información alguna, 8,57% respondió estar en desacuerdo que haya tales convenios de pago a los contribuyentes.

**Ítems nro. 10.** SATRIMEZ se propone metas periódicas (trimestrales, anuales) relacionadas con la recaudación de las obligaciones tributarias.

Indicador: Meta Periódica. **Tabla 11**

Ítem		Total de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Total desacuerdo	Total
10	F	1	29	5	0	0	35

**Fuente:** *Elaboración propia*



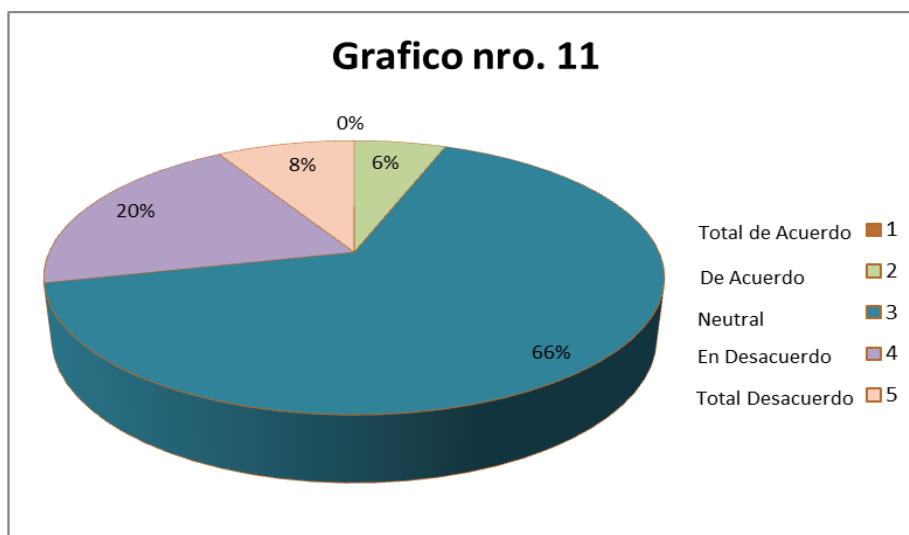
Sobre esta interrogante, los encuestados manifestaron en un 2,86% estar totalmente de acuerdo que SATRIMEZ tiene meta que cumplir en periodos preestablecidos, mientras un 82,86% señaló estar de acuerdo en las metas que existen; no obstante el 14,29% respondió estar sin palabras ya que desconocen que existan las metas de recaudación,

**Ítems nro. 11.** SATRIMEZ dispone del recurso humano calificado para la implementación de un plan estratégico que optimice el procedimiento de recaudación tributaria.

Indicador: Recurso Humano Calificado. **Tabla 12**

Ítem		Total de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Total desacuerdo	Total
11	F	0	2	23	7	3	35

**Fuente:** *Elaboración propia*



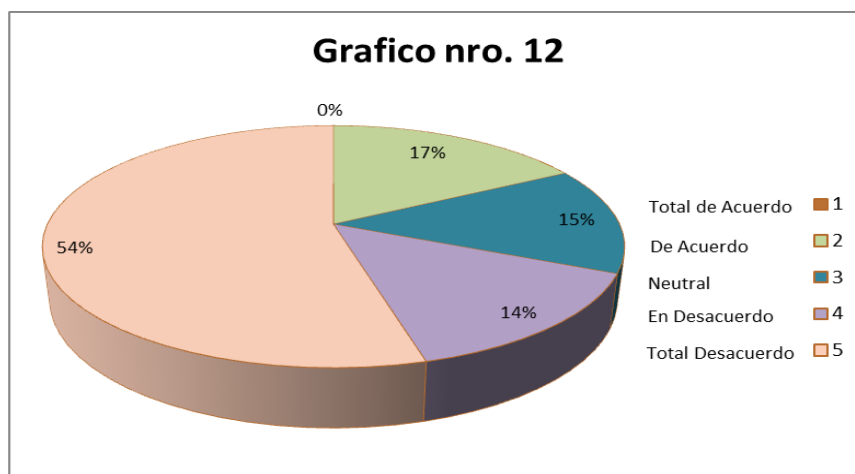
Los resultados obtenidos en el presente ítem demuestran que un minucioso número de participantes representado en 5,71% aseguran estar de acuerdo que existe personal calificado para realizar las funciones de recaudación en SATRIMEZ, un 65,71% se muestran sin comentar lo que puede decirse que posiblemente hace falta personal calificado para el trabajo, un 20% está en desacuerdo en que existe personal calificado, y 8,57% menciona estar en total desacuerdo que hayan personas altamente calificadas para realizar sus actividades.

**Ítems nro. 12.** SATRIMEZ cuenta con los recursos materiales y económicos para la ejecución de un plan estratégico que optimice el procedimiento de recaudación tributaria.

Indicador: Recursos Materiales y Económicos. **Tabla 13**

Ítem		Total de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Total desacuerdo	Total
12	F	0	6	5	5	19	35

**Fuente:** *Elaboración propia*



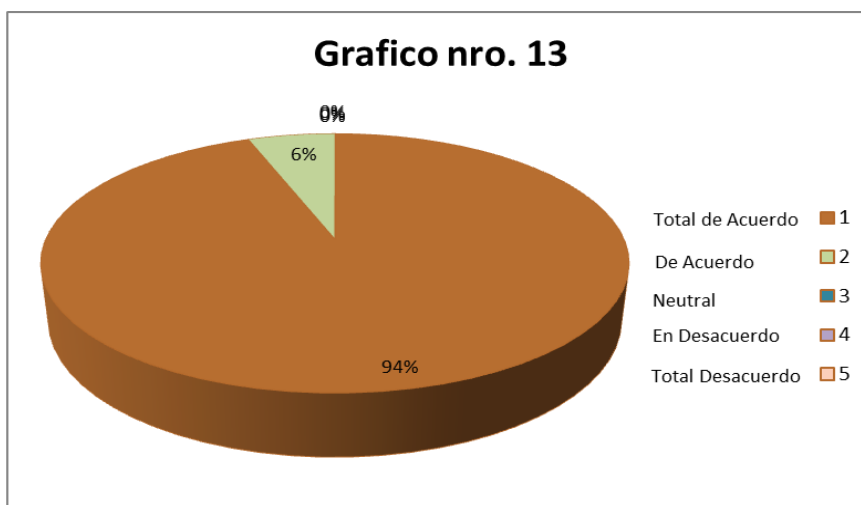
Sobre el particular el 17,14% de las personas consultadas consideran estar de acuerdo que SATRIMEZ dispone de recursos materiales y económicos para realizar planes estratégicos, 14,29% no comenta al respecto ya que no manejan el área de la administración por lo que desconocen información de recursos; el 14,29% respondió estar en desacuerdo que exista recursos para la ejecución de los planes existentes y el 54,29% muestra estar en total desacuerdo en que exista recurso para tal fin.

**Ítems nro. 13.** SATRIMEZ se encuentra en disposición de implementar un plan estratégico que optimice el procedimiento de recaudación tributaria.

Indicador: Disposición. **Tabla 14**

Ítem		Total de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Total desacuerdo	Total
13	F	94,29	5,71	0	0	0	35

**Fuente:** *Elaboración propia*



En la tabla 14 se observa que el 94,29% de los entrevistados manifestaron estar totalmente de acuerdo en que si se da inicio a un plan estratégico todos tienen la disposición de colaborar, y un 5,71% está de acuerdo en disponer de tiempo para ayudar a la ejecución de planes.

## Conclusiones y recomendaciones

### 4.3. Conclusiones

La búsqueda de información proporcionada por el personal adscrito a SATRIMEZ; trajo consigo una serie de conclusiones, las cuales se dan a conocer seguidamente.

Haciendo mención al primer objetivo específico: Conocer la situación actual del área recaudación tributaria en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes, se determinó que el mismo se fundamenta esencialmente en la Ordenanza Municipal sobre los tributos para lo cual se lleva de forma automatizada mediante programas administrativos, un registro de contribuyentes, se dan facilidades de pago, sin embargo, no se logra recaudar lo estimado.

Actualmente, se desconoce si se realizan exoneraciones de pago, por otro lado, se aplican multas a los contribuyentes que no están al día con sus obligaciones de pago, SATRIMEZ no exhibe información sobre todos los aspectos administrativos, sin embargo se le proporciona información a los contribuyentes.

Con respecto al segundo objetivo; Determinar las formas en que el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ), del estado Cojedes, realiza la recaudación de sus tributos, conviene resaltar que se cuenta con un proceso de recaudación el cual está basado en mantener informado al contribuyente sobre el proceso., además que utilizan métodos adicionales para la recaudación de los impuestos, los cuales causan efectos positivos en los contribuyentes. Se pudo detectar debilidades en el proceso así como conocer sus características y fortalezas.

El tercer objetivo; Diseñar estrategias operativas para la optimización de la recaudación de los tributos en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes, se logró evidenciar que la misma debe aplicar nuevas estrategias para la recaudación, que le permita fortalecer la



organización de la recaudación a fin de brindar mejores servicios públicos de la más alta calidad, con un modelo de gestión tributaria, apoyada en eficientes procesos tributarios, el cual su único fin es la maximización de la recaudación que permita coadyuvar al desarrollo económico y social del país.

## **CAPITULO V**

### **EL DISEÑO DE ESTRATEGIAS**

5. Estrategias operativas para la optimización de la recaudación de los tributos en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes.

#### **5.1. PRESENTACIÓN DEL DISEÑO**

Los resultados obtenidos en el capítulo precedente permiten establecer conjeturas importantes acerca del propósito del presente estudio en cuanto al diseño de estrategias operativas para la optimización de la recaudación de los tributos en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes. Estas estrategias tendrán como finalidad unificar criterios relacionados con el control interno, una estructura que permita una adecuada recaudación de los tributos, la gestión y la evaluación; basado en el enfoque de conceptos tributarios.

Estas estrategias permitirán el diseño, desarrollo y operación del sistema de control interno en el mencionado Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes; se caracteriza por cuanto se fundamenta en la construcción de una ética institucional, se orientan a la prevención de riesgos, es efectivo en una organización por procesos (gestión de la calidad), encauza la entidad hacia un control corporativo permanente, mide la gestión en tiempo real, enfatiza en la generación de información suficiente, pertinente, oportuna, de utilidad organizacional y social, articulada con los sistemas de información existentes, controla la efectividad de los procesos de comunicación pública y rendición de cuentas, fortalece la función de evaluación independiente al control y la gestión, se orienta hacia la estandarización de metodologías y procedimientos de

evaluación del sistema de recaudación y otorga alto nivel de importancia a los planes de mejoramiento.

## **5.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA ESTRATEGIAS OPERATIVAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE LOS TRIBUTOS**

### **5.2.1. El tributo**

Es la presentación obligatoria exigida, comúnmente en dinero por el Estado, en virtud de su poder de imperio, a los sujetos económicos sometidos a su soberanía territorial. Existen quienes consideran el tributo como un derecho o carga real, o como un contrato bilateral entre el Estado y Los impuestos son calculados de acuerdo a la posición económica del individuo. Villegas (1998:90); indica: “Un tributo cuyo generador está integrado con una actividad del Estado divisible e inherente, hallándose esa actividad relacionada directamente con el contribuyente”. Al mismo tiempo, el Estado procurara la justa distribución de las cargas públicas, según la capacidad económica de los contribuyentes, atendiendo a la protección de la economía Nacional, y la elevación del nivel de vida de la población, para ello se basara en un sistema eficiente para la recaudación de los tributos respectivos.

De ahí que, se origina la necesidad de diseñar estrategias tributarias que organice, recaude, administre y controle los impuestos. Villegas (1998:513); menciona: “cada conjunto de tributos es el resultado de las instituciones jurídicas y políticas de un país, de su estructura social, de la magnitud de sus recursos, de la forma de distribución de los ingresos, de su sistema económico”.

Por lo mencionado anteriormente, los ingresos de los tributos forman una parte fundamental de la economía del país, para cubrir los gastos públicos, o los gastos que realizan el Estado a través de inversiones públicas, de acuerdo a la tasa, y la recaudación del mismo producirá un incremento en el nivel de renta nacional, en caso de una reducción tendrá un efecto contrario.

### **5.2.2. Estrategias**

Según Mintzberg (2001:5) una estrategia “es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización, y a la vez establece la secuencia coherente de las acciones a realizar”. Una estrategia adecuadamente formulada ayuda a poner orden y asignar con base tanto en sus tributos como en sus diferencias internas, los recursos de una organización; con el fin de lograr una situación viable y original, así como anticipa los posibles cambios en el entorno y las acciones imprevistas de los oponentes inteligentes.

Es decir, las estrategias son cursos de acción general o alternativas, que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos para lograr los objetivos en las condiciones ventajosas. Un área clave de resultados es una actividad básica dentro de una empresa, que está relacionada con el desarrollo total de la misma. Sumado a esto el autor citado, expone que toda estrategia contiene las siguientes dimensiones: en primer orden, las estrategias formales efectivas contienen tres elementos esenciales (1) las metas (u objetivos) que debe alcanzarse, (2) las políticas que quieran o limitan las acciones, (3) los límites establecidos. En segundo lugar, las estrategias efectivas se desarrollan alrededor de conceptos claves, con la finalidad de tener cohesión, no solo comprende lo impredecible, sino también lo desconocido, puesto que resulta imposible el poder predecir de manera precisa cada una de las fuerzas que pueden contraponerse.

### **5.2.3. Diseño de una estructura organizacional**

Según Mintzberg (2001:55) para lograr el funcionamiento de una estrategia, independientemente de si esta es intentada o emergente, la organización necesita adoptar la estructura correcta. Diseñar una estructura implica asignar responsabilidades de tareas y autoridad para la toma de decisiones dentro de una organización. Es por ello, que las opciones analizadas cuestionan si una organización debe funcionar con una estructura alta o plana, el grado de centralización o

descentralización de la autoridad en la toma de decisiones y los diferentes mecanismos disponibles para integrar esas subunidades.

### **5.3 FACTIBILIDAD DEL DISEÑO**

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

#### **5.3.1. Técnica**

Las estrategias para optimizar la recaudación de los tributos, representa una herramienta de gestión que busca unificar criterios en materia de recaudación, estableciendo una configuración para el control a la metodologías, la gestión y la evaluación; por lo tanto, se constituye en un marco de estructuras, conceptos necesarios para permitir el diseño, desarrollo, implementación de mejores estrategias que permitan una adecuada recaudación, que apoye el cumplimiento de los objetivos institucionales; el diseño conlleva un conjunto de acciones y actividades dirigidas al personal gerencial, y administrativo del mencionado instituto.

Para ello, se dispone del apoyo del Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes y de docentes altamente calificados de la Coordinación de pregrado en la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Nacional Experimental Ezequiel Zamora (UNELLEZ), facilitando de esta manera el desarrollo del diseño a través de talleres, conversatorios, entre otras actividades.

#### **5.3.2. Social**

El Diseño de estrategias operativas para la optimización de la recaudación de los tributos en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes, tendrá una gran trascendencia en la participación ciudadana; por cuanto, los municipios constituyen la unidad política primaria de la organización nacional, gozan de personalidad jurídica y autonomía dentro de los límites de la Constitución, comprendiendo esta autonomía la creación, recaudación

e inversión de ingresos, entre otros; por lo tanto este estudio posee un impacto positivo para la sociedad.

### **5.3.3. Económica**

Desde la perspectiva económica, el costo del diseño de las estrategias es ínfimo debido a que el investigador conjuntamente con un grupo de expertos en la materia los cuales poseen el conocimiento al respecto, permitirá ahondar en la búsqueda de la mejor herramienta que permita una justa y eficiente recaudación de tributos, de igual forma en la institución poseen los recursos audiovisuales necesarios; así como el grado de compromiso de los involucrados en incluir y atender las necesidades logísticas que en el área de formación se requieren para el conocimiento del Diseño propuesto.

## **5.4 OBJETIVOS DEL DISEÑO**

### **5.4.1 Objetivo General**

Diseñar estrategias operativas para la optimización de la recaudación de los tributos en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes.

### **5.4.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Establecer las pautas para el diseño de estrategias operativas para la optimización de la recaudación de los tributos en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes.
- ✓ Elaborar estrategias que permitan incrementar la recaudación de los tributos municipales del Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes.

### 5.4.3 Justificación

El diseño de nuevas estrategias operativas para la optimización de la recaudación de los tributos en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes; es de gran importancia debido a que orienta sus funciones básicas en el contexto económico, político y social en la cual se encuentra inmerso, repercutiendo en forma directa sobre las funciones de los directores y administradores del mencionado instituto con responsabilidades de planeación y de control, el cumplimiento de sus objetivos e información integral sobre su desempeño, a efectos de autoevaluar permanentemente su gestión y tomar los correctivos del caso.

En tal sentido, el presente diseño se justifica, pues representa un elemento estratégico integrado por una serie de reglas, instrumentos, métodos y mecanismos de control representados en normas, principios, planes, políticas, esquemas de organización, procesos, actividades, procedimientos, recursos, acciones y actuaciones estructurados bajo un marco de control tributario, que unido a los demás sistemas y personas que conforman el el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes garantizan una gestión eficiente, transparente y orientada al cumplimiento de los objetivos institucionales y sociales.

Desde esta perspectiva, el mencionado diseño se constituye en un marco de estructuras, conceptos y metodologías necesarias para permitir el diseño, desarrollo, implementación y funcionamiento de un control interno adecuado en la recaudación de tributos, con apoyo al cumplimiento de los objetivos institucionales. Además, permitirá que los actores converjan y lleven a cabo asuntos relacionados con la forma de obtener mejores resultados, conozcan la eficiencia y efectividad del mismo a través de su desarrollo. De igual manera, las acciones a tomar permitirán captar la atención de las partes interesadas para reflexionar alrededor del vínculo que la mencionada institución posee con las comunidades y la necesidad de innovar permanentemente en los procesos administrativos.

## **5.5 FASES DEL DISEÑO**

El Diseño se llevará a cabo a través de tres etapas:

5.6.1 Pautas para la implementación del diseño de estrategias operativas para la optimización de la recaudación de los tributos en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes.

5.6.2 Formulación de estrategias que permitan incrementar la recaudación de los tributos municipales del Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes.



**Tabla 15**

**FASE I:** *Plan de Acción de Inicio* para la implementación del diseño de estrategias operativas para la optimización de la recaudación de los tributos en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes.

<b>Actividades</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo</b>
-Solicitar formalmente una entrevista con el nivel directivo para informar sobre el diseño, alcance e importancia; así como, aprobación para la formulación del mismo.	Reunión con el nivel directivo. -Charla informativa sobre el contenido del diseño.	-Pizarra -Marcadores -Video Beam -Cámara fotográfica -Refrigerio	-Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes.	1 día
-Incorporación del personal administrativo.	-Mesas de trabajo con el nivel directivo personal administrativo. -Charla de motivación sobre las ventajas del diseño.	-Pizarra -Marcadores -Video Beam -Cámara fotográfica -Refrigerio	-Los investigadores	1 semana
-Informar sobre las actividades a realizar para la formulación del diseño	-Conformación de equipos de trabajo.			1 semana
-Elaboración de un cronograma de trabajo.	-Asignación de actividades relacionadas con el diseño de acuerdo al cronograma de trabajo.			1 semana

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Tabla**

**Fase II:** Ejecución del Plan de Acción para la Formulación de estrategias que permitan incrementar la recaudación de los tributos municipales del Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes.

<b>Actividades</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo</b>
Estudiar y entender el diseño de estrategias que permitan incrementar la recaudación de los tributos municipales del Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes.	Demostrar al personal del nivel directivo y administrativo la finalidad y funcionamiento del diseño a través de relatos y experiencias relacionadas con cambios de paradigmas en función del impacto y los beneficios para regular el funcionamiento de las actividades administrativas en materia tributaria.	-Pizarra - Marcadores -Video Beam -Cámara fotográfica -Refrigerio	Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes  -Los investigadores	3 semanas
-Capacitar al personal del nivel directivo y administrativo, a través de la valoración y medición del desarrollo armónico y sistémico de las dos fases fundamentales, los objetivos.	Talleres, conversatorios, foros sobre: cambios de paradigmas, valores éticos, plan de la patria, efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad en la información financiera, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables y trabajo en equipo.			8 semanas

**Fuente:** *Elaboración propia*

## **Observaciones generales**

Luego de proponer la Ejecución del Plan de Acción para la Formulación de estrategias que permitan incrementar la recaudación de los tributos municipales del Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes, es recomendable en primer lugar una evaluación al termina de los primeros seis meses, con el propósito de verificar que dichas estrategias cumplen con el objetivo que es mejorar algunos aspectos en SATRIMEZ.

Actualizar las ordenanzas con el propósito de modificar las alícuotas, periodos impositivos, requisitos necesarios para el registro más adecuado.

Incrementar las fiscalizaciones a través de la incorporación de personal capacitado y desarrollar programas especiales de inspección más constantes y extensivos.

Realizar campañas informativas para concientizar al contribuyente en cuanto al pago del tributo, a través de visitas a los establecimientos comerciales.

Realizar talleres de capacitación tanto para el personal de SATRIMEZ como para los contribuyentes.

Aplicar el diseño de estrategias para fortalecer la recaudación municipal, con el fin de proporcionar recursos al municipio que contribuyan a mejorar los servicios públicos.

### Referencias Consultadas

- Acosta, H. 2007. El Poder Público Municipal. Caracas Venezuela. Editorial Vadell Hermanos. Pp. 42.
- Arias F. 2006. El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. (5a ed). Editorial Episteme. Caracas- Venezuela. Pp. 26,31,38,47,75,111.
- Ávila, K. 2013. Estrategias para optimizar la recaudación de los ingresos por concepto de impuesto sobre actividades industriales, comerciales, de servicio o de índole similar del Municipio Francisco Linares Alcántara. Trabajo Especial de Grado No publicado. Especialista en Gerencia Tributaria. Universidad de Carabobo, Campus Bárbula.
- Berry, T. 2002. Calidad del Servicio. Una Ventaja Estratégica para Instituciones Financieras. Editorial Díaz de Santos. Caracas. Pp. 34.
- Carmona, J. 2005. Descentralización Fiscal Estatal en Venezuela. Caracas, Venezuela. Ediciones Paredes.
- Cepeda, G. 2000. Auditoría y control interno. 3a edición. México: Mc Graw Hill Companies. Pp. 3
- Chiavenato, I. 2006. Introducción a la Teoría General de la Administración. 7ma ed. McGraw-Hill Interamericana S.A., México. Pp. 66, 76.
- Figueroa, A. 2008. Normas de Control Interno Tributario. Revista Guarismo. Volumen N° 43. Pp. 13
- Furlan, S. 2008. Contabilidad de costo e informaciones extracontables. Bilbao, España: Biblioteca de Deusto de dirección y organización. Pp. 85.
- George, D. y Mallery, P. 2003. Spss for Windows step by step: A Simple Guide and Reference. 11.0 Update (4.ª ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Gürtler, G.; Bain, C. y Shikiya, H. 2010. Glosario de términos para el fortalecimiento de capacidades en procesos estratégicos. Editorial Creas actalianza. Buenos Aires, Argentina. Pp. 15,20,23.
- Hernández, B. 2012. Lineamientos estratégicos para mejorar la Gestión en materia de Recaudación de Impuestos Municipales en el Municipio Bejuma del Estado Carabobo. Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo. Bárbula. Valencia, Venezuela.

- Hernández, R.; Fernández, F. y Baptista, P. 2010. Metodología de la Investigación. McGraw Hill. Quinta Edición. Perú. Pp. 277, 343.
- Hitt, M. 2007. Administración Estratégica: Competitividad y Globalización. Conceptos y Casos. Séptima Edición. Cengage Learning Editores. Pp. 77.
- Hurtado. J. 2010. El Proyecto de Investigación. Comprensión holística de la metodología y la investigación. Ediciones Quirón. Caracas. Venezuela. Pp. 153.
- Méndez, C. 2005. Metodología. Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación (5a. ed.). Colombia: Mc Graw – Hill. Pp. 195.
- Moya, E. 2006. Elementos de Finanzas Públicas y Derecho Tributario. Caracas. Editado por Mobilibros. Pp. 207.
- Otero, C. 2004. Innovaciones en el control fiscal venezolano. Aragua: Editorial Miranda
- Parella, S. y Martins, F. 2010. Metodología de la Investigación Cuantitativa. 3ERA Edición. Venezuela: FEDUPEL. Pp. 80.
- Robbins, S. y Coulter, M. 2005. Administración. (6a ed.). Pearson Educación: México. Pp. 160.
- Ruiz, C. 2008. Instrumentos de Investigación Educativa. Ediciones CIDERG, C.A Barquisimeto, Edo. Lara Venezuela. Pp. 76.
- Ruiz, J. 2005. Fundamentos para el análisis de Gestión Administrativa. 1era. Edición Caracas: Panapo. Pp. 46,47.
- Sabino, C. 2007. El Proceso de Investigación. Editorial Panapo de Venezuela, Caracas, Venezuela. Pp. 83, 193.
- Sierra, V. y Álvarez, C. 2006. La Investigación Científica. Alsi colección científica La Habana, Cuba. Pp. 22.
- Solíz, M. 2013. Propuesta para el mejoramiento de la recaudación tributaria en materia de impuesto sobre las actividades económicas (Estudio de caso: Alcaldía del Municipio Julián Mellado del Estado Guárico). Especialista en Finanzas Públicas. UCAB. Caracas. Pp. 94
- Sotomayor, A. y González, E. 2007. Control Interno. México: Editorial McGraw-Hill

- Suárez, L. 2014. Riesgo en la recaudación del impuesto industria, comercio, servicios y actividades conexas (caso: Contraloría del municipio Santa Rita). Especialista en Auditoría. Universidad del Zulia. Maracaibo. Pp. 112.
- Tamayo y Tamayo, M. 2009. El proceso de la Investigación Científica (5a. ed.). México. Limusa. Pp. 58, 65.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. 2011. Manual de Trabajo de Grado de especialización y maestría y tesis doctorales. (3a ed.). Caracas: Autor. Pp. 7
- Varela, N. 2015. El proceso de recaudación del impuesto de actividades económicas en el Municipio Santiago Mariño, durante el período 2011 – 2013. Especialista en Gerencia Tributaria. Universidad de Carabobo. La Morita. Pp. 100.
- Venezuela. 2010. Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.013. Caracas, diciembre 23. Pp. 9.
- Venezuela 2009. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.908 Extraordinario. Caracas, febrero 19.
- Venezuela 2014. Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Código Orgánico Tributario. Gaceta Oficial Extraordinaria No. 6.152. Caracas, noviembre 18.
- Venezuela 2010. Ley Orgánica del Poder Público Municipal. Gaceta Oficial 6.015. Caracas, diciembre 28
- Venezuela 2016. Normas Generales de Control Interno. Gaceta Oficial N° 40.851. Caracas, febrero 18
- Venezuela 2015. Ordenanza del Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ). Gaceta Municipal Extraordinario N° 476. San Carlos, diciembre 15.
- Venezuela. 2008. Plan General de Investigación de la UNELLEZ. Resolución N° CD 2008/796 Acta N° 747. Punto N° 29. Barinas, octubre, 02.
- Vielma, J. 2006. Análisis de la armonización tributaria como medio para cooperar con el desarrollo de los municipios. Venezuela. Editorial Ediluz.

**ANEXOS**

**ANEXO A**

**CARTA DE PRESENTACIÓN DEL INSTRUMENTO  
Y MODELO DEL CUESTIONARIO DE  
RECOLECCIÓN DE DATOS**





**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS  
OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA" (UNELLEZ)  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS INDUSTRIALES  
PROGRAMA DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS  
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA**

Estimado Participante:

Presente.

Reciba un cordial saludo, tengo el agrado de dirigirme a usted muy respetuosamente para hacer de su conocimiento que ha sido seleccionado(a), para responder el instrumento que permitirá la recolección de información, correspondiente al Trabajo de Grado titulado: **ESTRATEGIAS OPERATIVAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN EL SERVICIO AUTÓNOMO DE TRIBUTACIÓN MUNICIPAL EZEQUIEL ZAMORA (SATRIMEZ) DEL ESTADO COJEDES.**

**A continuación lea detenidamente cada una de las Instrucciones, a saber:**

- ✓ El instrumento consta de trece (13) afirmaciones de alternativas múltiples.
- ✓ Por favor lea cuidadosamente cada afirmación antes de responder.
- ✓ Marque con una equis (X) la afirmación más acertada.
- ✓ Marque sólo una respuesta por cada afirmación:

Gracias por su valiosa colaboración...

## CUESTIONARIO

**INSTRUCCIONES:** Marque con una equis (X) la respuesta que considere correcta

N°	Enunciados	Alternativas				
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutro	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	El proceso de recaudación de los tributos municipales es realizado por SATRIMEZ de forma automatizado.					
2	SATRIMEZ emplea un manual de normas para regular los procedimientos de recaudación de los tributos municipales.					
3	Los procedimientos de recaudación de los tributos municipales son realizados por SATRIMEZ conforme a la normativa que rige la materia.					
4	SATRIMEZ presta servicio de asistencia a fin de asesorar a los contribuyentes formales e informales obligados al pago de tributos municipales.					
5	SATRIMEZ realiza fiscalizaciones a los contribuyentes formales e informales obligados al pago de tributos municipales.					
6	SATRIMEZ cuenta con un registro de información de los contribuyentes formales e informales obligados al pago de tributos municipales.					
7	Los contribuyentes formales e informales cumplen eficientemente con el pago de los tributos municipales a SATRIMEZ.					
8	Los contribuyentes formales e informales que incumplen con el pago de los tributos a SATRIMEZ son oportunamente sancionados.					
9	SATRIMEZ establece convenios de pago con los contribuyentes formales e informales para el cumplimiento de la obligación tributaria.					
10	SATRIMEZ se propone metas periódicas (trimestrales, anuales) relacionadas con la recaudación de las obligaciones tributarias.					
11	SATRIMEZ dispone del recurso humano calificado para la implementación de un plan estratégico que optimice el procedimiento de recaudación tributaria.					
12	SATRIMEZ cuenta con los recursos materiales y económicos para la ejecución de un plan estratégico que optimice el procedimiento de recaudación tributaria.					
13	SATRIMEZ se encuentra en disposición de implementar un plan estratégico que optimice el procedimiento de recaudación tributaria.					

**ANEXO B**  
**FORMATO DE VALIDACIÓN**  
**A JUICIO DE LOS EXPERTOS**



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS  
OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA" (UNELLEZ)  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS INDUSTRIALES  
PROGRAMA DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS  
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA

### **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

**TITULO: ESTRATEGIAS OPERATIVAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN EL SERVICIO AUTÓNOMO DE TRIBUTACIÓN MUNICIPAL EZEQUIEL ZAMORA (SATRIMEZ) DEL ESTADO COJEDES.**

#### **Objetivo General**

Generar estrategias operativas para la optimización del procedimiento de recaudación tributaria en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes.

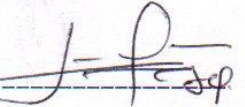
#### **Objetivos Específicos**

- Conocer la situación actual del área recaudación tributaria en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes.
- Determinar las formas en que el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ), del estado Cojedes, realiza la recaudación de sus tributos.
- Diseñar Estrategias Operativas para la optimización de la recaudación de los tributos en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal Ezequiel Zamora (SATRIMEZ) del estado Cojedes.

**Firma del validador.**

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"  
NÚCLEO SAN CARLOS  
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA**

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS**

Nombre y Apellido: LOVED JUDN C.I.: 20043338 Firma: 

Profesión: DOCTOR Lugar de Trabajo: UNELEZ Fecha: 20-02-17

Nombre del Instrumento: \_\_\_\_\_

ITEM #	REDACCION			RELACION CON OBJETIVOS	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	/			/	
2	/			/	
3	/			/	
4	/			/	
5	/			/	
6	/			/	
7	/			/	
8	/			/	
9	/			/	
10	/			/	
11	/			/	
12	/			/	
13	/			/	
14					
15					

Observaciones:

-----

-----

-----

-----



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS  
 OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA" (UNELLEZ)  
 VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS INDUSTRIALES  
 PROGRAMA DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS  
 LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

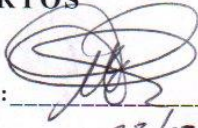
Quien suscribe, Barnelina Lanza titular de la  
 cédula de identidad Nro. 125574348, de profesión economista,  
 por medio de la presente hago constar que luego de leer, analizar e interpretar el  
 instrumento de recolección de datos, elaborado para dar cumplimiento a los objetivos  
 de la investigación titulada: **PLAN ESTRATÉGICO PARA LA OPTIMIZACIÓN  
 DEL PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN EL  
 SERVICIO AUTÓNOMO DE TRIBUTACIÓN MUNICIPAL EZEQUIEL  
 ZAMORA (SATRIMEZ) DEL ESTADO COJEDES**, la cual está siendo  
 desarrollada por los ciudadanos: Yolger A. Lopez V. titular de la cédula de identidad  
 Nro. V-23.246.327 y Edgaris S. Silva P., titular de la cédula de identidad Nro. V-  
 24.245.911, como requisito parcial para optar al grado académico de Licenciados en  
 Contaduría Pública, considero que el mismo reúne las condiciones necesarias y  
 suficientes en cuanto a: Secuencia de ítems, indicadores y formulación de los ítems  
 con relación a los objetivos y la variable de estudio. En consecuencia, dicho  
 instrumento es válido para los fines previamente establecidos.

En San Carlos, capital del estado Cojedes, a los 10 días del mes de  
 febrero de 2017.

Firma del validador.

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"  
NÚCLEO SAN CARLOS  
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA**

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS**

Nombre y Apellido: Ruiz Guerrero C.I.: 16110354 Firma: 

Profesión: Financiero Lugar de Trabajo: VNEUEB Fecha: 23/03/2017

Nombre del Instrumento: Cuestionario

ITEM #	REDACCION			RELACION CON OBJETIVOS	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	✓			✓	
2	✓			✓	
3	✓			✓	
4	✓			✓	
5	✓			✓	
6	✓			✓	
7	✓			✓	
8	✓			✓	
9	✓			✓	
10	✓			✓	
11	✓			✓	
12	✓			✓	
13	✓			✓	
14	←			←	
15					

Observaciones: Se realiza la validación para Trece (13)  
Items del instrumento.

**ANEXO C**

**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE  
RECOLECCIÓN DE DATOS**



### CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO

Items														
Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	Total
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	64
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	62
5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	61
6	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	60
7	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	59
8	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	58
9	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	56
10	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	5	52
11	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	61
12	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	60
13	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	59
14	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	58
15	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	59
16	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	58
17	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	56
18	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	5	52
19	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	61
20	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	2	3	42

21	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	37
22	3	3	3	2	3	3	4	2	1	2	1	1	2	30
23	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	37
24	3	3	3	2	3	3	4	2	1	2	1	1	2	30
25	1	1	1	2	3	2	4	1	1	1	1	1	2	21
26	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	62
27	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	61
28	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	60
29	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	60
30	5	5	4	4	4	4	5	4	2	3	3	3	3	49
31	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	2	3	42
32	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	37
33	3	3	3	2	3	3	4	2	1	2	1	1	2	30
34	1	1	1	2	3	2	4	1	1	1	1	1	2	21
35	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	60
<b>Vi</b>	1,30	1,14	1,26	0,80	0,62	0,92	0,21	1,66	1,58	1,07	1,47	1,96	1,42	172,49

<b>K</b>	35
<b>Sum Var I</b>	15,38
<b>Vt</b>	172,49
<b><math>\alpha</math></b>	0,94