



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICAS

SUBPROGRAMA CONTADURIA PÚBLICA

CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES DEL

SECTOR PÚBLICO DEL SEGURO SOCIAL MUNICIPIO BARINAS

ESTADO BARINAS

(CASO DE ESTUDIO: DEPARTAMENTO DE RECAUDACION Y COBRANZA)

Autoras:

Cárdenas Danivis C.I. 28.460.587

Lobo María C.I. 27.147.028

Tutora: Prof. Gutiérrez, Denis E.

Barinas, febrero 2023



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICAS

SUBPROGRAMA CONTADURIA PÚBLICA

CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES DEL

SECTOR PÚBLICO DEL SEGURO SOCIAL MUNICIPIO BARINAS

ESTADO BARINAS

(CASO DE ESTUDIO: DEPARTAMENTO DE RECAUDACION Y COBRANZA)

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al Título de Licenciado en

Contaduría Pública

Autoras:

Cárdenas Danivis C.I. 28.460.587

Lobo María C.I. 27.147.028

Tutora: Prof. Gutiérrez, Denis E.

Barinas, Febrero 2023



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y JURIDICAS

SUBPROGRAMA CONTADURIA PÚBLICA

Aprobación del Tutor

Yo, **Denis Egleé Gutiérrez**, titular de la cedula de identidad N° **9.988.406**, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Aplicación titulado **Cumplimiento de las Obligaciones de los Empleadores del Sector Público del Seguro Social Municipio Barinas Estado Barinas (Caso De Estudio: Departamento de Recaudación y Cobranza)**, presentado por las Bachilleres **Lobo María y Cárdenas Danivis**, titulares de las cédulas de identidad N° **V-27.147.028** y **V-21.492.160**, para optar el Título de **Licenciado en Contaduría**, por medio de la presente certifico que 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 asignado para talefecto.

Asimismo, me comprometo como tutor a estar presente en la defensa del Trabajo de Aplicación, en la fecha, hora y lugar que se establezca para tal fin.

En la ciudad de Barinas, a los 21 días del mes de febrero de 2023.

9988406



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUBPROGRAMA CONTADURIA PÚBLICA

Constancia de Ejecución del Trabajo de Aplicación

Yo, Kenia Mayerling Márquez Molina, titular de la cedula de identidad N°12.554.614, en mi condición de Coordinadora Atención al Trabajador Cesante de la Oficina Administrativa IVSS Barinas, hago constar por medio de la presente que las bachilleres: **Lobo María y Cárdenas Danivis**, titulares de las cédulas de identidad N° **V-27.147.028** y **V- 21.492.160**, autoras del Trabajo de Aplicación titulado “**Cumplimiento de las Obligaciones de los Empleadores del Sector Público del Seguro Social Municipio Barinas Estado Barinas (Caso De Estudio: Departamento de Recaudación y Cobranza)**”; siendo el tutor Prof. (a) **Denis E. Gutiérrez**, C. I. N° **9.988.406**, para optar al título de Licenciado en Contaduría que otorga la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”, certifico que las estudiantes antes mencionadas realizaron su Trabajo de Aplicación en esta institución.

En Barinas, a los 20 días del mes de febrero de 2023.

Firma de la empresa

Dirección: Av. Agustín Figueredo sede Clínica Tipo I Dr. Emilio Carmona Gómez IVSS

Teléfono: 0273-5328308



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"

VICERECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS
SUBPROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA

ACTA DE EVALUACIÓN FINAL TRABAJO DE APLICACIÓN

Nosotros, los abajo firmantes, constituidos como Jurado Evaluador, hoy, tres (03) de Marzo del año 2023, reunidos en el Pabellón 8, Aula B-02 se dio inicio al acto de presentación oral y pública del Trabajo de Aplicación Titulado: **"CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES DEL SECTOR PÚBLICO DEL SEGURO SOCIAL MUNICIPIO BARINAS ESTADO BARINAS. CASO DE ESTUDIO: DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y COBRANZA"**. Presentado por las Bachilleres: **CÁRDENAS DANIVIS C.I. 28.460.587 y LOBO MARÍA C.I. 27.147.028**. A los fines de cumplir con el requisito legal para optar al grado académico de Licenciado (a) en Contaduría Pública. Concluida la presentación oral y el ciclo de preguntas, de acuerdo con lo establecido en las Normas para la Elaboración y Presentación del Trabajo de Aplicación, este Jurado otorga la siguiente calificación:

Apellidos y Nombres	C.I. N°	30% (Prof. Aula)	50% (Inf. Esc.)	20% (Pres. Oral)	100% TOTAL	CAL DEF (1-5)
Cárdenas Danivis	28.460.587	30	49	20	99	4,96
Lobo María	27.147.028	30	49	20	99	4,96

Se emite la presente acta según Resolución de Comisión Asesora Nro. CAPCSyE/12/2022, Acta N° 005, Punto N° 18, de fecha 08/12/2022 y queda asentada en el Subprograma Contaduría Pública a los tres (03) días del mes de Marzo de 2023.

Observaciones _____

Miembro	Apellidos y Nombres	C.I. N°	Firma
Tutor (a)	<i>Mutierrez Davis</i>	9988406	<i>[Firma]</i>
Jurado Principal	Contreras Elba	16637057	<i>[Firma]</i>
Jurado Principal	Ramirez y delicias	9382744	<i>[Firma]</i>



Dedicatoria

Hoy que hemos llegado al final del camino para alcanzar una de nuestras preciadas metas, por el cual le dedicamos este triunfo:

Primeramente a Dios por habernos ayudado a llegar lejos y darnos la fortaleza e inteligencia de cumplir una nueva meta.

A nuestros padres: Didimo Cardenas, Brillette Duran, Felicita Lobo, quienes con dedicación y esmeró, nos levantaron por caminos de bien, apoyándonos en todo momento para alcanzar lo que nos hemos propuesto, y hoy nos place sentirlos parte de este triunfo.

A nuestra tutora Denis Gutiérrez, que nos ha apoyado en cada paso ¡valiosa habilidad para hacer sencillo lo que parecía complejo! Gracias por su enseñanza, sus consejos, correcciones, por su tiempo y dedicación.

A

Agradecimiento

En la culminación de nuestra carrera, nos ha tocado vencer muchos obstáculos, en los cuales hemos necesitado el apoyo de muchas personas, y en esta oportunidad queremos agradecer:

Primeramente, a Dios porque ha sido nuestro guía en cada paso y nos ha dado la sabiduría para lograr una nueva meta.

A nuestros padres, hermanos, esposos y demás familiares por ser un apoyo importante, quienes nos han enseñado que debemos ser cada día la mejor versión de nosotros, y quienes han sido impulso en el cumplimiento de esta meta.

A la Universidad Nacional Experimental de Los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ) por ser nuestra casa de estudio, formación y construir en nosotras un cartel de valores para seguir adelante. De igual manera, gracias a cada profesor de esta casa de estudio quienes han tenido un papel importante en el crecimiento profesional de cada estudiante.

Le doy gracias al IVSS ubicada en el Estado Barinas. Por abrirnos las puertas para realizar este trabajo de aplicación, por orientarnos en los procesos y por ayudarnos a ampliar nuestros conocimientos.

Y a todas aquellas personas, que de alguna u otra forma prestaron su colaboración y ayudaron para llevar esta investigación adelante.

¡A todos, muchas gracias!

Índice

Dedicatoria.....	4
Agradecimiento	7
Lista de Cuadros	11
Lista de Gráficos	12
Resumen.....	13
Introducción	14
Capítulo I.....	16
El problema	16
Planteamiento del Problema.....	16
Objetivos de la investigación	19
Objetivo general.....	19
Objetivos específicos.....	19
Justificación de la Investigación.....	20
Alcances y Delimitación	21
Capítulo II.....	22
Marco teórico.....	22
Antecedentes de la Investigación.....	22
Reseña Histórica del IVSS	26
Bases Teóricas.....	27
Seguridad Social.....	28
Recaudación	29
Contribuyente	29
Empleador	31

Normativa	31
Medios de comunicación	33
Proceso administrativo	35
Manual de normas y procedimientos	35
Planeación	35
Organización	36
Dirección	36
Control	37
Bases Legales	39
Definición de términos	42
Sistema de Variables	43
Operacionalización de variables	44
Capítulo III	46
Marco metodológico	46
Paradigma de la Investigación	46
Tipo de Investigación	47
Diseño de la Investigación	47
Población y Muestra	48
Población	48
Muestra	48
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
Validación y Confiabilidad del Instrumento	51
Validez	51
Confiabilidad	51

Técnicas de Procesamiento y Análisis de la Información	52
Capítulo IV	54
Análisis de la Información.....	54
Capítulo V	75
Conclusiones y Recomendaciones.....	75
Conclusiones.....	75
Recomendaciones.....	77
Referencias.....	78
Anexos	82

Lista de Cuadros

Cuadro 1. Operacionalización de variables	43
Cuadro 2. Baremo para la interpretación del promedio.....	53
Cuadro 3. Baremo para la interpretación de la Moda	53
Cuadro 4. Dimensión Contribuyentes	53
Cuadro 5. Dimensión Fiscalización	53
Cuadro 6. Dimensión Medios	53
Cuadro 7. Dimensión Administrativos	53
Cuadro 8. Medios de Pago factura IVSS	53
Cuadro 9. Asesoría en materia de pago factura	54
Cuadro 10. Normativa del IVSS	55
Cuadro 11. Documentos deberes formales	56
Cuadro 12. Visitas presenciales	57
Cuadro 13. Llamadas telefónicas	58
Cuadro 14. Medios de difusión	59
Cuadro 15. Manual Normas y Procedimientos	60
Cuadro 16. Planificación	61
Cuadro 17. Objetivos	62
Cuadro 18. Organización	63
Cuadro 19. Control	64
Cuadro 20. Control de los aportes	65
Cuadro 21. Registros	66
Cuadro 22. Procedimiento	67
Cuadro 23. Dirección	68

Lista de Gráficos

Gráfico 1. Medios de Pago factura IVSS	53
Gráfico 2. Asesoría en materia de pago factura	54
Gráfico 3. Normativa del IVSS	55
Gráfico 4. Documentos deberes formales	56
Gráfico 5. Visitas presenciales	57
Gráfico 6. Llamadas telefónicas	58
Gráfico 7. Medios de difusión	59
Gráfico 8. Manual Normas y Procedimientos	60
Gráfico 9. Planificación	61
Gráfico 10. Objetivos	62
Gráfico 11. Organización	63
Gráfico 12. Control	64
Gráfico 13. Control de los aportes	65
Gráfico 14. Registros	66
Gráfico 15. Procedimiento	67
Gráfico 16. Dirección	68

**CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES DEL
SECTOR PÚBLICO DEL SEGURO SOCIAL MUNICIPIO BARINAS
ESTADO BARINAS**

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito analizar el cumplimiento de las obligaciones de los empleadores del sector público inscritos en el Seguro Social de la Parroquia Barinas Municipio Barinas estado Barinas del departamento de recaudación y cobranza. Esta investigación se vincula con el enfoque cuantitativo, la investigación se enmarcó en una investigación de tipo analítica y bajo el diseño de investigación de campo de tipo descriptiva; para recabar la información necesaria en este estudio se empleó un instrumento tipo dicotómico compuesto por 16 ítems, este cuestionario fue aplicado a una muestra de tipo censal compuesta por tres trabajadores, una vez obtenidos los resultados fueron analizados e interpretados a través de cuadros de frecuencia y gráficos circulares para su mejor interpretación, que permitieron visualizar la situación actual en el departamento de Recaudación y Cobranza del IVSS Barinas; la validación del instrumento se realizó a través de juicio de expertos. Los resultados obtenidos a través del análisis permitieron obtener como conclusión se determinó que el empleador del sector público desconoce los medios de pago de factura IVSS por que no han recibido la asesoría por parte de los funcionarios. De igual manera, no poseen conocimiento sobre la normativa del IVSS en cuanto a la Providencia 003 para la presentación de los documentos de deberes formales que debe cumplir ante una fiscalización por parte de los Inspectores de la Seguridad Social.

Palabras Claves: Cobranza, Recaudación, empleador, Seguridad Social.

La salud en el mundo ha sido considerada como virtud elemental y sustento de la vida que primigenia y, fundamentalmente, corresponde como seres vivos y la que manifiesta de sobremanera la excelencia de la vida, algunas veces se pierde la salud y hasta la vida defendiendo otros valores, como la libertad y la justicia. Sin embargo para conservar la vida es necesario cuidar la salud. Esta constituye no solo un bien en sí misma, sino que es una fuente de otros bienes, porque sin ella no es posible producir buenas obras.

Hay que destacar que a partir de 1938 comienzan a establecerse Unidades Sanitarias que daban atención preventiva e higiene y a extenderse las médicas turras rurales en todo el país. En 1945 se nacionalizan los hospitales y los servicios médicos curativos y se establece la Comisión Nacional Planificadora de Instituciones Médico- Asistenciales. En 1944 surge el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales como respuesta a una política obrera que refleja el crecimiento de esta capa de la sociedad venezolana.

Por lo tanto, la Seguridad Social adquiere rango Constitucional por primera vez en Venezuela En 1947, en su artículo 52, y en la Constitución de 1961 en el Artículo 94, donde su fundamento doctrinario en la solidaridad como principio jurídico y la inversión del estado a través del gasto social. Todo conlleva a la consagración de la salud como un derecho de los venezolanos y la obligatoriedad por parte del Estado de establecer los servicios necesarios para la prevención y el tratamiento de las enfermedades. Para mediados del siglo XX las tasas de mortalidad general junto con la expectativa de vida del venezolano habían mejorado notablemente.

Es por ello, que la seguridad social depende de la contribución de los empleadores y asegurados, ya que por medio de sus pagos se pueden aportar ingresos para el

mejoramiento de los centros de salud dependientes del seguro social y la adquisición de medicamentos de alto costo para pacientes con enfermedades de alto riesgo. Por lo tanto, a través de esta investigación se pretende explorar la existencia de alternativas que permitan aproximarnos a algún mecanismo que se pudiera implementar en la Oficina Administrativa IVSS Barinas, con el objetivo de analizar el cumplimiento de las obligaciones de las obligaciones de los empleadores del sector público del departamento de recaudación y cobranza.

La estructura del presente trabajo consta de tres capítulos, estos son:

Capítulo I, presenta el problema a investigar, el cual se enfoca, a través de los planeamientos del problema, justificación del problema, los objetivos generales y específicos y alcance de la investigación.

Capítulo II, se refiere al marco teórico conceptual de la investigación, contienen antecedentes del problema, la investigación y las bases teóricas.

Capítulo III, contiene el marco metodológico, explica la metodología a utilizar, el tipo de investigación, área de la investigación, instrumento y técnicas de recolección de datos, su validez, confiabilidad y el análisis de datos obtenidos en la investigación.

Por otro lado, se presenta el Capítulo IV, en donde se expone la presentación de los resultados arrojados por los instrumentos de recolección de datos aplicados a las muestras pertinentes para llegar a una posterior conclusión.

Finalmente, el capítulo V, comprende las conclusiones y recomendaciones de la investigación y para finalizar, se señalan todas las referencias de los documentos consultados para recopilar la información y los anexos que sustenta la investigación.

Capítulo I

El problema

Planteamiento del Problema

La seguridad social constituye un sistema técnico administrativo de protección social desarrollado por la humanidad durante siglos, con realizaciones significativas y avances considerables durante el siglo XX. Ha sido reconocida como derecho en la Declaración Universal de Derechos Humanos e incorporada como derecho social y humano fundamental, con rango constitucional, en varios países, entre ellos, Venezuela.

La seguridad social es dinámica y cambia con los tiempos y las características culturales, políticas y socioeconómicas de los pueblos, lo que permite identificar modelos de seguridad social. Es por ello, que Méndez (1992) cita que: “Durante las dos últimas décadas del siglo pasado, la seguridad social vivió un estremecimiento que se prolonga hasta nuestros días y se proyecta a más largo plazo. Factores de etiología diversa obligaron y obligan a los líderes del mundo a girar la mirada en torno al acontecer de la seguridad social” (p. 17)

Por lo tanto, en Venezuela se crearon políticas sociales que garantizan y aseguran el bienestar de sus ciudadanos en determinados sectores como el de la salud, la educación, vivienda, servicios y en general todo el espectro posible de seguridad social. Estos programas gubernamentales, financiados con los presupuestos nacionales, estatales y municipales deben tener carácter gratuito, en tanto son posibles gracias a fondos procedentes del erario público, sufragado a partir de las obligaciones fiscales con que el Estado grava a los propios ciudadanos.

En este sentido, el estado de bienestar no hace sino generar un proceso de redistribución de la riqueza, pues en principio, las clases de menores recursos de una sociedad son las más beneficiadas por una cobertura social que no podrían alcanzar con sus propios ingresos. Este sistema engloba temas como la salud pública, el subsidio al desempleo, o los planes de pensiones y jubilaciones y otros que han ido surgiendo en muchos países tanto industrializados como en vías de desarrollo desde finales del siglo XIX, para asegurar niveles mínimos de dignidad de vida a todos los ciudadanos de un país e intentar corregir los desequilibrios de riqueza y oportunidades. Siendo la seguridad social programas públicos diseñados para proporcionar ingresos y servicios a particulares en supuestos de jubilación, enfermedad, incapacidad, muerte o desempleo.

En Venezuela como en otros países uno de estos programas es el del Seguro Social Obligatorio, desde 1999 el gobierno nacional ha realizado mejoras significativas, como ha sido la actualización del base de datos de los trabajadores, a través de la creación y modernización de una página Web (www.ivss.gob.ve), considerando que es el responsable de darle cumplimiento a lo establecido a través de las leyes establecidas por el estado. Los Seguros Sociales marcan un hito histórico en el evolucionar de las formas de protección social en Venezuela y el mundo, determinan un modelo segurista (modelo bismarckiano) en el que la carga social o responsabilidad protectora está focalizada, sectorizada y limitada a los actores principales que intervienen en la relación laboral típica: empleadores, trabajadores y Estado.

De tal manera, que en el Instituto Venezolano del Seguro Social la problemática surge por el incumplimiento del pago del IVSS por parte de los empleadores del sector público, quienes retienen el porcentaje establecido por la Ley del Seguro Social a los trabajadores, los cuales no son utilizados para el pago del IVSS, sino para otras actividades dependientes

de las instituciones públicas. La Oficina Administrativa IVSS Barinas se encarga de tramitar todos los procesos administrativos referentes a la seguridad social en el estado Barinas, específicamente en su departamento de Recaudación y Cobranza el encargado Realizar control y seguimiento permanente a las empresas que presenten morosidad en el pago de facturas de empleadores públicos los cuales son las instituciones públicas y empleadores privados las empresas inscritas en el IVSS a nivel del estado Barinas.

Cabe destacar, que los primeros días de cada mes, el departamento de Recaudación y Cobranza recibe vía correo electrónico el cuadro de morosidad de los empleadores de empresas públicas y privadas, en donde se visualiza el número de empresas con alta morosidad. El personal de Recaudación y Cobranza a través de una entrevista realizada por las investigadoras, notificaron que la problemática de alta morosidad se presentan con los empleadores del sector público, quienes presentan problemas para realizar el pago debido a que los recursos para el pago de las cotizaciones en algunos casos son retenidos o son utilizados para otras partidas, ocasionando el retraso de los pagos y en el sistema IVSS no se reflejan las cotizaciones de los trabajadores, lo que ha presentado problemas al momento de solicitar las pensiones pues no tienen las cotizaciones completas.

De tal manera, que el personal de Recaudación y Cobranza han realizado visitas presenciales, envíos de correo y llamadas telefónicas y los empleadores públicos en algunos casos no son ubicados o son instituciones que han desaparecido o reubicados de las sedes. En los casos que son ubicadas, los representantes de los organismos públicos alegan que poseen los recursos pero no pueden realizar los pagos debido a las devaluaciones de la moneda y el dinero depositado ha sido devaluado, por lo que no ha sido efectivo el pago de la deuda y no se le realiza un seguimiento de cobranza efectivo a estos empleadores. Por lo

que se requiere estrategias efectivas para realizar la Recaudación y Cobranza para disminuir la morosidad presentada por dichas instituciones.

Es por ello, que por medio de esta investigación se pretende analizar el cumplimiento de las obligaciones de los empleadores del sector público del Seguro Social de la Parroquia Barinas, por esta razón, y en virtud de la problemática existente, se hace necesaria la formulación de las siguientes interrogantes: ¿Cuál es la situación actual del cumplimiento de las obligaciones de los empleadores del sector público del Seguro Social de la Parroquia Barinas estado Barinas?, ¿Cuáles son los elementos que inciden en el cumplimiento de las obligaciones de los empleadores del sector público en el Seguro Social de estado Barinas?, ¿De qué manera se desarrollan los procesos de recaudación para dar cumplimiento de las obligaciones de los empleadores del sector público del Seguro Social de la Parroquia Barinas estado Barinas?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Analizar el cumplimiento de las obligaciones de los empleadores del sector público inscritos en el Seguro Social de la Parroquia Barinas Municipio Barinas estado Barinas del departamento de recaudación y cobranza

Objetivos específicos

Diagnosticar la situación actual del cumplimiento de las obligaciones de los empleadores del sector público del Seguro Social de la Parroquia Barinas estado Barinas

Determinar los elementos que inciden en el cumplimiento de las obligaciones de los empleadores del sector público en el Seguro Social de estado Barinas

Evaluar los procesos de recaudación para dar el cumplimiento de las obligaciones de los empleadores del sector público del Seguro Social de la Parroquia Barinas estado Barinas.

Justificación de la Investigación

Todo proceso de Recaudación y Cobranza debe incluir elementos que permitan a la Oficina Administrativa IVSS, mantener un nivel bajo de morosidad y un alto nivel de recaudación, a través de medios necesarios que garanticen la eficiencia de los servicios médicos, pensiones, régimen prestacional de empleos y otros, para que los empleados y obreros, al igual que los patronos, consideren la necesidad de contribuir con dicha norma. En pleno siglo XXI, no existe un proceso adecuado de verificación de los deberes formales para el cumplimiento de la Ley del Seguro Social, es por lo que el investigador se orienta a realizar un análisis al mismo, para así poder determinar su aplicación en el Estado Barinas.

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación será uno de los beneficios de este estudio para las investigadoras será el aporte en su desarrollo personal, profesional y académico, además de ser una oportunidad para aplicar los conocimientos adquiridos durante su formación académica en el área de la contaduría pública. Asimismo, académicamente se contará con una base de información para futuras investigaciones relacionadas con recaudación y cobranza del sistema del seguro social.

Finalmente, según las líneas establecidas en las normas para la elaboración y presentación del trabajo de aplicación (2012) de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ), es preciso mencionar que el estudio se inserta dentro de la línea de investigación Diseño de Sistemas Administrativos y Contables.

Alcances y Delimitación

Alcance

El alcance de esta investigación se centra en el análisis para el cumplimiento de las obligaciones de los empleadores del sector público del sistema TIUNA de la parroquia Barinas de la Oficina Administrativa del IVSS Barinas. Realizada la investigación se espera que pueda ser utilizada como referencia para otras oficinas del seguro social en cualquier Estado del país que deseen ajustarse a los modernos requerimientos de calidad de los procesos y a las regulaciones legales exigidas por el gobierno nacional.

Delimitaciones

La delimitación de una investigación según Arias (2006) “es como poner una frontera al estudio, un hasta aquí llega la investigación, que sirva de guía y contención al investigador y que aclare y ponga medida a las expectativas del lector del proyecto o futuros investigadores, además de la imaginación de potenciales financistas del proyecto.” (p. 37). Una delimitación identifica los límites, o alcance específico, de un estudio. Aquí se debe explicar lo que se está haciendo y por qué, las referencias que serán realizadas y por qué, la población que será estudiada y por qué, los procedimientos metodológicos que serán utilizados.

Según lo expresado por el autor y puntualizando en este estudio se encuentra comprendido por un lapso de tiempo aproximado de un (1) año, periodo 2022-II; dándose lugar en el Estado Barinas, Municipio Barinas, Parroquia Barinas, específicamente en la Avenida Agustín Codazzi. Abordando la temática de la recaudación y cobranza de los empleadores del sector público ubicado en la parroquia Barinas estado Barinas.

Capítulo II

Marco teórico

El Marco Teórico se refiere al ordenamiento lógico y secuencial de elementos teóricos procedentes de la información obtenida de fuentes bibliográficas que giran alrededor del planteamiento del problema y que sirven de base y fundamentación para proponer soluciones. Al respecto Hernández (2008) define al marco teórico como: “el marco teórico proporciona una visión de dónde se sitúa el planteamiento propuesto dentro del campo de conocimiento en el cual nos moveremos” (p. 64). En consecuencia, cualquiera que sea el punto de partida, para la delimitación y el tratamiento del problema, se requiere de la definición conceptual y la ubicación del contexto teórico que orienta el sentido de la investigación.

Antecedentes de la Investigación

Con relación al antecedente de una investigación Arias (2006) expresa que “Los antecedentes reflejan los avances y el Estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones”.

Con relación al antecedente de una investigación, Arias (2006) expresa que “Los antecedentes reflejan los avances y el Estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones”. (p. 34) Los antecedentes son síntesis de investigaciones o trabajos ya realizados sobre un problema formulado que tiene la finalidad de determinar el enfoque a utilizar en el estudio e indagar sobre los aspectos que guarden relación con la temática analizada.

A continuación se presenta una serie de investigaciones realizadas de donde se pueden extraer algunos elementos que permitan sustentar esta investigación. Entre las relacionadas con este estudio se tienen:

En primer lugar, Gómez, D. (2020), en su trabajo titulado: *Cumplimiento de la recaudación y la legalidad de las fiscalizaciones de las contribuciones parafiscales en las empresas de la Zona Industrial San Vicente I del Municipio Girardot Maracay Estado Aragua. Universidad Bicentenario de Aragua.*, el cual tiene como objetivo general: Determinar el grado de Cumplimiento de la recaudación y la legalidad de las fiscalizaciones de las contribuciones parafiscales en las empresas de la Zona Industrial San Vicente I del Municipio Girardot Maracay Estado Aragua; señalar los elementos y características que integran las contribuciones parafiscales; y establecer el nivel de recaudación y la legalidad de las fiscalizaciones de las contribuciones parafiscales en las empresas de la Zona Industrial San Vicente I del Municipio Girardot Maracay Estado Aragua.

Para cumplir con los objetivos de la investigación se elaboraron cuatro (04) cuestionarios los cuales se aplicaron a los distintos estratos que conformaron la muestra del estudio: 30 empresas manufactureras y cuatro (04) instituciones parafiscales (SATRIM, IVSS. INCE, y LPH). Recabados los datos se analizaron e interpretaron para en base a ello elaborar el diagnóstico. Efectuado el proceso investigativo se concluyó que las empresas objeto de estudio han recibido la visita de los agentes fiscalizadores, estando la fiscalización de los entes reguladores dentro de los parámetros legales.

Igualmente se constató que estas empresas no reciben información fehaciente acerca de las reformas o cambios en las leyes que rigen las contribuciones parafiscales, se rigen por

planes pre-elaborados a nivel central. Como producto del cuerpo de conclusiones, se redactaron las recomendaciones, entre las cuales está el fortalecer la asistencia de información hacia el sector empresarial; descentralizar los planes de fiscalización; la capacitación del recurso humano, involucrado en este proceso de fiscalización y dotar a los entes recaudadores de tributos parafiscales de presupuestos adecuados que le permitan suplir necesidades técnicas y optimizar el proceso de fiscalización.

Como se evidencia en los estudios sobre la Ley del Seguro Social y su Reglamento es motivo de reflexiones importantes para los estudiosos del área, y en relación con el proceso de fiscalización las conclusiones de los estudios mencionados resultaron de apoyo para esta investigación, por tratar aspectos sobre la seguridad social, régimen pensional, fondo de pensiones y jubilaciones, descripción de análisis de indicadores latinoamericanos que identifican los diversos sistemas de seguridad social implantado en nuestra región, indicadores que operativamente se manejan en Venezuela y que muestran la situación crítica en el entorno de la asistencia social, también los estudios son descriptivos y de campo y tienen relación directa con el presente estudio.

La presente investigación aporta material documental sobre propuestas de fiscalización encaminadas a explicar y plantear soluciones a la problemática planteada en cuanto a la recaudación y pago del seguro social.

Según Ramírez, J. (2019), presentó un trabajo especial de grado titulado: *Lineamientos de planificación financiera para el cumplimiento de los deberes formales en materia de contribuciones parafiscales de seguridad social en la empresa Polivensa, S.A.* El presente estudio tuvo como objetivo diseñar lineamientos de planificación financiera para el cumplimiento de los deberes formales en materia de contribuciones parafiscales de

seguridad social en la empresa Polivensa, S.A., la misma se desarrolló bajo un estudio de campo, de nivel descriptivo con apoyo bibliográfico, con la modalidad de un proyecto factible. Con una muestra poblacional conformada por diez (10) personas. La técnica utilizada fue la encuesta, el instrumento el cuestionario contentivo de veinticinco (25) ítems, con preguntas policotómicas (Siempre, Casi Siempre, A Veces, Casi Nunca y Nunca), utilizando el juicio de expertos para su validación. Se pudo concluir que la empresa incumple con algunos deberes formales, no planifica sus obligaciones patronales y parafiscales, nunca esta solvente ante el IVSS, lo que genera fuerte sanciones con incidencia negativa en su flujo de caja, no posee una adecuada planificación financiera, para lo cual se requiere reorganizar el proceso de planificación, con estrategias dirigidas al cumplimiento de los deberes formales en materia de contribuciones parafiscales de seguridad social.

La anterior investigación contribuye al desarrollo del tema planteado en relación al marco teórico, para el diseño de estrategias dirigidas al cumplimiento de las obligaciones tributarias de las empresas en estudio, concerniente a las contribuciones parafiscales de seguridad social.

Asimismo López, Á. y Saturno, S. (2019), realizaron un trabajo de grado titulado: *“Impacto fiscal en materia de Impuesto al Valor Agregado en la empresa Caminata GT, C.A., al ser designada como contribuyente especial”*. Presentado en la Universidad de Carabobo. La metodología utilizada en el presente trabajo se orienta en función del objeto de estudio y del planteamiento de los objetivos y está acorde con las expectativas y necesidades del mismo. Se identifica con la modalidad de proyecto factible, con un diseño de campo y un nivel descriptivo con apoyo documental. Tiene como objetivo general analizar el impacto fiscal, en materia de impuesto al valor agregado, sobre la

empresa Caminata GT, C.A al ser designada como contribuyente especial. Se utilizó la encuesta como fuente y técnicas de recolección de datos. Así, en primer lugar, se diseñó un cuestionario que será aplicado al Departamento de Administración de la empresa para poder analizar la capacitación y adaptación del personal a nuevos programas para el área. En segundo lugar, se utilizará la observación directa, a través de una lista de cotejo, para analizar los procedimientos administrativos relacionados con la retención del impuesto al valor agregado. Con los resultados que se obtengan, luego de aplicar las diferentes técnicas de recolección de información, se expondrá el análisis del impacto fiscal en materia de impuesto al valor agregado sobre la empresa Caminata GT, C.A al ser designada como contribuyente especial. Finalmente, se tienen los recursos humanos, institucionales, materiales que conforman la investigación.

La anterior investigación aporta conocimientos relacionados con las bases teóricas, sobre el manual de normas y procedimientos, deberes formales, en donde aplican estrategias para evaluar las debilidades del control interno, utilizando manuales de normas y procedimientos para el departamento de contabilidad e impuesto.

Reseña Histórica del IVSS

Las labores del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), comienzan el 9 de octubre de 1944, con la puesta en funcionamiento de los servicios para la cobertura de riesgos de enfermedades, maternidad, accidentes y patologías por accidentes según lo establecido en el Reglamento General de la Ley del Seguro Social Obligatorio (19-2-1944). En 1946, se formula esta ley, dando origen a la creación del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, organismo con responsabilidad jurídica y patrimonio propio, en 1951 se

deroga la ley y es sustituido por el Estatuto Orgánico del Seguro Social Obligatorio, donde se amplían los beneficios, además de establecer las prestaciones a largo plazo (pensiones).

En 1989, se pone en funcionamiento el Seguro de Paro Forzoso, y la última reforma fue publicada en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 4.322 extraordinaria de fecha 3 de octubre de 1991, y la última reforma del reglamento se realizó mediante decreto 2814 de fecha 25-02-1993 y continuará siendo un instituto autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio. En el Estado Barinas se inició su funcionamiento para el sector público en 1967 y para las empresas privadas en octubre de 1979.

La primera Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social Integral (Losssi) fue promulgada el 30 de diciembre de 1997. Posteriormente el Ejecutivo Nacional dictó una serie de decretos con fuerza de ley que regulan el subsistema de pensiones, el subsistema de salud y el subsistema de paro forzoso, paralelamente se dictó un decreto ley que regulaba el proceso de liquidación del IVSS, pues la ley orgánica había previsto que para 1999, se eliminara este organismo público.

Bases Teóricas

Para el desarrollo de la presente investigación se necesitaron diferentes bases teóricas de las cuales fueron seleccionadas entre las más adecuadas con el presente trabajo, así como también se citaron textos cuya teoría fortalecieron los conocimientos necesarios para la investigación. Con respecto a las bases teóricas. Es por ello, que según Arias (2006), refiere que “Comprende un conjunto de conceptos y proporciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado” (p.39).

Para poner en práctica lo expuesto por el autor anteriormente a continuación se sustenta teóricamente la presente investigación con los siguientes conceptos y definiciones a partir

de los cuales se construirá la investigación, por esta razón se consultaron diversas bibliografías con la finalidad de sustentar teóricamente el estudio.

Seguridad Social

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), en un documento publicado en 1991, denominado Administración de la Seguridad Social, definió la seguridad social como:

La protección que la sociedad proporcionará a sus miembros, mediante una serie de medidas públicas, contra las privaciones económicas y sociales que, de no ser así, ocasionarían la desaparición o una fuerte reducción de los ingresos por causa de enfermedad, maternidad, accidentes de trabajo, o enfermedad laboral, desempleo, invalidez, vejez y muerte; y también la protección en forma de asistencia médica y de ayuda a las familias con hijos. De acuerdo a lo contenido en la Ley de Seguridad Social se entiende al conjunto integrado de sistemas y regímenes prestacionales, complementarios entre sí e interdependientes, destinados a atender las contingencias objeto de la protección de dicho sistema.

Objetivos de la seguridad social

Entre los objetivos más resaltantes se tienen:

a) Proteger de las contingencias de enfermedades y accidentes, sean o no de trabajo, cesantía, desempleo, maternidad, incapacidad temporal y parcial, invalidez, vejez, nupcialidad, muerte, sobrevivencia y cualquier otro riesgo que pueda ser objeto de previsión social, así como de las cargas derivadas de la vida familiar y las necesidades de vivienda, recreación que tiene todo ser humano a los habitantes de la República Bolivariana de Venezuela que estén inscritos en el IVSS.

b) Garantizar que las personas que estén en condición de imposibilidad ya sea temporal o permanente para obtener un ingreso, puedan satisfacer sus necesidades, proporcionándoles ya sea recursos financieros o servicios.

Recaudación

Para López (1996), define Recaudación como “La función administrativa tendente a la realización de los créditos y derechos que constituyan el haber del Estado y, en su caso, de las entidades locales, organismos autónomos de la administración y demás entes públicos”. (p. 41)

El término recaudación se refiere al conjunto de actividades que realiza la administración impositiva destinada a percibir efectivamente el pago de todas las deudas tributarias de los contribuyentes, con el fin de producir la extinción de ellas.

Contribuyente

En algunos casos, en consideración a su tamaño, y normalmente tratándose de personas jurídicas (por la envergadura del negocio o empresa), un contribuyente puede recibir un trato individualizado por parte de la administración y ser sometido a inspecciones periódicas (en lugar de aleatorias) para verificar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. En algunos países, puede incluso asignarse a un grupo concreto de inspectores de hacienda la inspección periódica de una empresa. En esos casos, el contribuyente no tiene por qué diferenciarse legalmente de los demás contribuyentes ordinarios salvo por el hecho de que, a efectos prácticos, tiene un trato más continuado con la administración.

En Venezuela, según el marco jurídico, Revilla (1999), los contribuyentes pueden ser:

1. Contribuyentes Formales: Estos contribuyentes están obligados a cumplir con los deberes formales que tiene u contribuyente ordinario, pero está exento del pago del impuesto. Los contribuyentes formales son sujetos que realizan exclusivamente actividades exentas o exoneradas del impuesto.

Contribuyentes Ordinarios: Son aquellos que realizan habitualmente actividades comerciales y de importación con bienes y servicios, y en general se le denomina contribuyente ordinario, a toda persona natural o jurídica que como parte de un giro, objeto u ocupación realicen actividades de negocio que constituyan hechos imposables. También se agrega a esta categoría de contribuyentes los industriales, fabricantes, productores, ensambladores, embotelladores y cualesquiera otro sujeto que realice habitualmente transformación de materia prima en bienes transables.

3. Contribuyentes Especiales: De acuerdo con el tratamiento que da la Administración Tributaria a ciertos contribuyentes, se define como contribuyentes especiales aquellos sujetos pasivos de la obligación tributaria que por la significación del quantum pagado por concepto de los diferentes impuestos, se le da un trato preferencial en el suministro de información, fiscalización, comunicaciones sobre sus obligaciones, facilidades para el pago del impuesto en las oficinas receptoras y contribución a la solución de sus problemas. Esta clasificación de contribuyente pone en una situación de privilegios a quienes han sido considerados como contribuyentes especiales ante la Administración Tributaria.

4. Contribuyentes Ocasionales: Estos contribuyentes, al contrario de los ordinarios, no son habituales. Los contribuyentes ocasionales generalmente son importadores de bienes muebles corporales y deben pagar el impuesto correspondiente, por cada

importación realizada en la aduana respectiva, sin que se generen créditos fiscales a su favor, y sin que estén obligados a cumplir con los otros requisitos y formalidades de los contribuyentes ordinarios.

Lo anterior refiere a los tipos de contribuyentes, quienes son los que reciben la supervisión y se les informa el cumplimiento de los deberes formales, y sea sometido a inspecciones periódicas (en lugar de aleatorias) para verificar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Empleador

El autor Delgado (2010), expone que: “Se refiere a la persona física o moral que es parte en un contrato de trabajo concluido con un trabajador” (p. 25). El empleador ejerce un poder de dirección y de disciplina; es deudor del suministro de trabajo y de los salarios. Se distingue del jefe de empresa, que es una persona física que ejerce en su nombre sus prerrogativas. La determinación del empleador es a veces delicada, cuando una empresa se desarrolla en varias sociedades; se distingue entonces el empleador de derecho (contratante) y el empleador de hecho (beneficiario directo de la prestación de trabajo).

Lo anterior explica que un empleador es el patrono que contrata a un trabajador y le paga quincenal o mensualmente por el trabajo realizado, también se encarga de pagar los impuestos y debe cumplir con los deberes formales establecidos.

Normativa

Para Carrero, (2011): “La normativa como el conjunto de leyes o de reglamentos que regulan una materia común. También suele emplearse para delimitar las leyes que afectan a un territorio, por ejemplo, la normativa municipal” (p. 26). Las normas están organizadas bajo una jerarquía estipulada en las constituciones, para saber qué normas tienen mayor

valor. Esto servirá para saber que norma prevalece en caso de conflicto u oposición. Lo anterior, quiere decir que son las normas son reglas que se establecen con el propósito de regular comportamientos para mantener un orden determinado, y son articuladas para establecer las bases de un comportamiento aceptado dentro de una sociedad u organización.

Personas Sujetas al Instituto Venezolano de los Seguros Sociales El régimen aplicable, según Méndez (1992) se determina:

a) Bajo Régimen General: Las personas que prestan sus servicios a patronos o empresas del sector privado y los obreros del sector público, en aquellas regiones del país donde estuviere en vigencia el régimen general del Seguro Social.

b) Bajo Régimen Parcial: Los trabajadores de todas las empresas, patronos o grupos de patronos del sector público o privado que ejerzan sus actividades en las zonas de aplicación del régimen parcial del Seguro Social y los empleados públicos que ejerzan sus actividades en las zonas de aplicación del régimen general del Seguro Social. Toda persona que de conformidad con la Ley, esté sujeta a la obligación del seguro social, se considerará

Documentos de los deberes formales

En referencia los documentos de los deberes formales y de los deberes de los agentes de retención y percepción, regulada por los artículos 182 al 186 del Código Orgánico Tributario (2014), puede ser realizada en la sede de la Administración Tributaria o en el domicilio del contribuyente o responsable. En el segundo escenario la Administración está obligada a generar, con anterioridad, una autorización que faculte al funcionario encargado del procedimiento, misma que debe ser notificada a la empresa objeto de la investigación.

Cuando la verificación se hace sobre las declaraciones presentadas por los contribuyentes, esta debe efectuarse con “fundamento exclusivo” en los datos en ellas contenidos, así como en los documentos que acompañaron dicha declaración, pudiendo la

Administración Tributaria utilizar sistemas de información automatizada para constatar la veracidad de las informaciones y documentos suministrados por los contribuyentes, o requeridos por la Administración Tributaria en la oportunidad de la presentación de la declaración. Si en la verificación la Administración Tributaria determina diferencias con el tributo declarado y pagado por el contribuyente, o en las cantidades pagadas a cuenta de tributo, notificará al infractor mediante Resolución la liquidación de los tributos resultantes de los ajustes, o las diferencias de las cantidades pagadas a cuenta de tributos, con sus intereses moratorios y en estos casos, impondrá la sanción equivalente al diez por ciento (30%) de tal diferencia. Si en la verificación la Administración Tributaria constata la comisión de ilícitos formales, igualmente, mediante una Resolución notificará al contribuyente la determinación de las sanciones que correspondan, previstas en el Código Orgánico Tributario.

Medios de comunicación

De igual manera, Jarach (1993) explica que: “Los medios de comunicación son todos aquellos sistemas usados para el establecimiento de una comunicación. Estos sistemas se basan, principalmente, en un conglomerado de canales e instrumentos comunicativos que permiten el desarrollo de un intercambio de información” (p. 45). Actualmente existen múltiples tipos distintos de medios de comunicación. Aunque a veces se relacione este concepto solamente con los medios de masas como la radio o la televisión, entendemos también como medio de comunicación los sistemas de comunicación bidireccional como el teléfono.

Visitas

El monitoreo permanente de la cartera de empleadores constituye la piedra angular para una gestión de cobranza exitosa. Por lo general, este monitoreo implica visitas a los empleadores para ver el flujo de lo que ocurre en la operación de negocio, visitas que pueden ser especialmente provechosas para ver directamente la relación con los diferentes proveedores que van en busca de su respectivo cheque.

Llamadas telefónicas

Se refiere a las llamadas que realiza el analista en un período determinado y la duración de las mismas, dependiendo de lo que esté cobrando. Por otra parte, la efectividad se refiere a la normalización, recuperación y rodamiento de la cartera. Por lo tanto, lo anterior refiere que el objetivo de la gestión telefónica sea el cobro, este debe verse dentro del proceso de atención al cliente, porque entre más claros sean los argumentos y exista un buen trato con este, se va a lograr una cobranza de mayor calidad, es decir aquella que logra la recuperación de la deuda, deja al cliente satisfecho y fortalece su lealtad con la empresa.

Correo electrónico

Para Campos (2020): “El uso de correos de cobranza es una de las estrategias indispensables para los equipos de recaudación, ya sea que se trate de hacer el seguimiento preventivo a las cuentas por pagar o para la cobranza de deudas vencidas”.

Lo anterior explicado por el autor refiere a que cuando se realizan correos de cobranza, el formato de envío es muy importante para generar credibilidad y una respuesta positiva en el empleador. Siempre utiliza un correo electrónico asociado a la institución y que indique el nombre del coordinador de sección de Cobranza.

Proceso administrativo

Es un proceso que está compuesto por las fases de planeación, integración, organización, dirección y control, según Koontz / Weihrich (1995). Es una serie de pasos o etapas fundamentales a través de las cuales el dirigente formula planes, modelos y cursos de acción, distribuyendo las actividades planeadas, llevándose a la práctica por medio de la actuación de otros y manteniendo las acciones dentro de las normas establecidas para lograr un objetivo propiamente definido.

Manual de normas y procedimientos

Para López (2008): “Son documentos de fácil lectura y manejo, que transmiten de manera completa, sencilla ordenada y sistemática la información de una empresa, sobre ciertos aspectos, indicando las actividades y la forma en que éstas deben ser ejecutadas” (p. 62). Lo referido por el autor, explica que el manual administrativo, es una herramienta que facilita la comunicación en la empresa, pues, trata de que el personal tenga conocimientos de lo que se desea alcanzar en la empresa y la forma de lograrlo. Sin embargo, deben estar en constante actualización, para adaptarse a las necesidades cambiantes de la empresa moderna

Planeación

Para Chiavenato (2002) “Es la función administrativa que determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y que debe hacerse para conseguirlos. Se trata entonces de un modelo teórico para la acción futura.” (p.154). También se puede decir que es un proceso que consiste en establecer los objetivos en largo, mediano y corto plazo (metas) de la organización, y en especificar los cursos de acción que se seguirán para conseguirlos.

Organización

Consiste en un proceso que delimita responsabilidades y asigna autoridad a personas que pondrán en práctica el plan de mercadeo, tanto a largo, mediano y corto plazo. Lo sustenta Galindo, J. (2000). “El establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social” (p. 56).

Lo anterior, referido del autor, es la fase del proceso administrativo a través de la cual se designan los recursos humanos, materiales y financieros, para alcanzar los objetivos y metas propuestas. Después de que la dirección y formato de las acciones futuras ya hayan sido determinadas, el paso siguiente a cumplir con el trabajo, será distribuir o señalar las actividades necesarias entre los miembros del grupo e indicar la participación de cada.

Dirección

Según Chiavenato (2002), “Es la función administrativa que contiene el empleo de la influencia para motivar el talento humano a alcanzar los objetivos organizacionales” (p.11). El autor señala, que la dirección es el proceso de influir y orientar las actividades relacionadas con las tareas, con los distintos miembros de la organización como un todo. Siendo la dirección la tercera etapa del proceso administrativo que según algunos autores se denomina ejecución, que es la parte donde se realiza la acción “ver que se haga”. Los gerentes eficaces están decididos a hacer que sus empleados sean productivos y que ellos mismos tengan la habilidad de inspirar a la gente. Si se pretende detener el declive en el rendimiento de la organización y de los servicios prestados deben estar en primera fila,

aplicar las mejores técnicas, conocimientos, entendimiento, día a día. Esta es la línea de acción, mediante el cual el gerente establece el carácter y el tono de la organización.

Control

Para Fisher, L. (1998) “El proceso de control consiste en establecer normas de operación, evaluar resultados actuales contra los estándares ya establecidos y disminuirlas diferencias entre el funcionamiento deseado y lo real”. Es por ello, que lo definido por el autor refiere a que el control es la fase del proceso administrativo que ayuda a los administradores a dar seguimiento a la planeación, aplicando las medidas preventivas y correctivas encaso sean necesarias, tomando en cuenta la desviación que se pueda suscitar de los objetivos establecidos. Por lo tanto, el control se puede definir como el proceso que verifica las actividades realizadas, correspondientes actividades planeadas, tomando los cursos de acción necesarios para corregir cualquier desviación en el desempeño logrado.

Institución Pública

A continuación se plantean algunas definiciones que apoyaran el estudio en el presente trabajo de investigación. En tal sentido el autor Lares (2001), define los Institutos Autónomos como:

“Las entidades creadas directamente por actos del poder público, dotadas de personalidad jurídica y patrimonio propio, que tienen por objeto la gestión de servicios públicos o la realización de actividades administrativas, financieras, industriales y comerciales”. (p.513)

En similares términos, el autor La Roche (1984), expone que: “El Estado Venezolano realiza actividades industriales y comerciales, y gestiona servicios públicos, a

través de entes dotados de patrimonio y personalidad jurídica propia e independiente de las personas públicas territorial es lo que se llama Instituto Autónomo”. (p.659)

Como asegurada, aun cuando el patrono no hubiere efectuado la correspondiente participación al Instituto Venezolano de los Seguros Sociales.

c) Valor de las Cotizaciones del Seguro Social: El valor de las cotizaciones para financiar el Seguro Social, dependerá del régimen aplicado en cada zona y del registro asignado a los patronos, empresas o grupos de trabajadores.

d) Aportes del Fisco Nacional: Mediante Subvención incluida en el Presupuesto Nacional, que no podrá ser inferior al 1,50% de los salarios cotizados, serán cubiertos por el Fisco Nacional. (p.38) Por consiguiente, que el Seguro Social cubre régimen general y parcial; y, dentro del primero 3 clases de riesgos.

Ingresos del Instituto Venezolano de las Seguros Sociales (IVSS)

A criterio de Ossorio (1999), el ingreso “Es el caudal que entra en poder de uno y que le es de cargo en las cuentas” (p.381) El Diccionario de Economía y Negocio (1999), conceptualiza al ingreso como “Entrada de dinero que tiene como contrapartida una entrega de bienes o prestación de servicios. Son consecuencias de las actividades de la empresa que es posible porque previamente se abran desembolsado unos gastos determinados” (p.101)

A juicio de Romero (1989): El sistema de ingresos en el organismo, comprende dos áreas: la de liquidación o facturación y la de recaudación. La ejecución de las actividades de liquidación y recaudación están descentralizadas en la siguiente forma: en el Nivel Central, le corresponde a la Dirección de Afiliación y Prestaciones en Dinero, las funciones de dirección, coordinación y control del proceso a nivel de todo el organismo. Las unidades

desconcentradas de la citada Dirección de Afiliación y Prestaciones en Dinero: Cajas Regionales, Sucursales, Agencias y Sub-Agencias, intervienen en los aspectos operativos referentes a la afiliación de trabajadores y empresas, en la coordinación y control de ciertos procesos específicos de la liquidación y recaudación, etc. Además, la recaudación directa la realizan los bancos comerciales con los cuales el instituto mantiene convenios.

En este mismo orden de ideas, los ingresos de las Instituciones esta constituidos por el total, las rentas y producto de toda clase que se obtiene mensualmente o anualmente. El Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (I.V.S.S), en su organización tiene sus ingresos y estos son a través de la facturación y la recaudación de las contribuciones parafiscales que se realizan mensualmente.

Bases Legales

Cuando se habla de la fundamentación legal en una investigación para Palella y Martins (2010), la definen como “Aquella normativa jurídica que sustenta el estudio. Desde la Carta Magna, leyes orgánicas, resoluciones, decretos, entre otros”, (p. 55). Partiendo de este concepto, las bases legales son los fundamentos legales en los que se basa la investigación por el gran contenido legal en el que se desenvuelve el presente estudio.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, publicada en la Gaceta Oficial N° 5.453 de fecha 24/03/2000 y con la posterior Enmienda N° 1, publicada en la Gaceta Oficial N° 5.908 Extraordinario de fecha 19/02/2009. Art. 142.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999 contempla en el artículo 142: “Los institutos autónomos sólo podrá crearse por ley. Tales instituciones, así como los intereses públicos en corporaciones o entidades de cualquier naturaleza, estarán sujetos al control del Estado,

en la forma que la ley establezca”. Este mismo sentido, determina como es la conformación de los Institutos Autónomos en este caso en particular, el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (I.V.S.S.), entra dentro de esta categoría en la Administración Pública.

Ley del Seguro Social (LSS) de 1999, es específica en todo lo concerniente a la creación, presupuesto, ingreso del Instituto paraestatal. Artículo 51: Un organismo denominado Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, con personalidad jurídica autónoma y patrimonio propio, distinto e independiente del Fisco Nacional, con domicilio principal en la ciudad de Caracas y jurisdicción en todo el territorio de la República, administrará, todos los ramos del Seguro Social Obligatorio y solucionará las cuestiones principio de carácter general. El órgano entre el Ejecutivo Nacional y el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales es el Ministerio del Trabajo, a quien corresponde dirigir su política y vigilar la marcha de sus servicios, perjuicio de la acción que en materia sanitaria ejerza Ejecutivo Nacional, a través del Ministerio de Sanidad y Asistencia Social.

Por otra parte, en el Título V, Capítulo Primero, De las Cotizaciones, Artículo 69, se prevee que el Fisco Nacional sufragara los gastos administrativos del I.V.S.S., y señala: Artículo 69: Mediante subvención incluida en el Presupuesto Nacional serán sufragados por el Fisco Nacional los gastos de administración del Seguro Social, así como los del primer establecimiento de equipos, la cual no podrá ser menor del (1,5%) de los salarios cotizados. A tal efecto el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales presentará al Ejecutivo Nacional, por intermedio del Ministerio del Trabajo, la estimación de dichos gastos para cada año fiscal. La subvención anual será entregada al Instituto Venezolano de los Seguros Sociales en dozeavos el primer día de cada mes.

En este mismo sentido, “La Ley del Seguro Social de 1999”, en su Título V, Recurso y Regímenes Financieros, Capítulo III. De Cotizaciones, establece: Artículo 71: Los ingresos del Seguro Social Obligatorio para cubrir el costo de las prestaciones estarán formados por: a) Las cotizaciones fijadas de acuerdo con la presente Ley y su Reglamento; b) Los intereses moratorios causados por el atraso en el pago de las cotizaciones; c) Los intereses que produzcan las inversiones de los fondos del Seguro Social Obligatorio y patrimonio del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales; d) Las sumas que enteren los patronos y los asegurados por concepto de reintegro de prestaciones; y e) Cualesquiera otros ingresos que obtenga o se le atribuyan.

En este caso, la Ley establece cuales son los ingresos del Seguro Social Obligatorio, para cubrir las prestaciones. Por otra parte, es pertinente establecer que los Institutos Autónomos, tiene su basamento legal en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en lo que se encuentra el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (I.V.S.S.), sin embargo, cada órgano paraestatal esta regido por una Ley Especial, que establece los parámetros a seguir en su funcionamiento.

En Gaceta Oficial N° 39.788 del 28/10/11 fue publicada la Providencia Administrativa N° 003 del 20/09/11, emanada del Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y la Seguridad Social, mediante la que se dispone la exhibición y presentación de documentación ante el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) por las empresas privadas, sociedades, asociaciones, fundaciones, corporaciones, establecimientos, explotaciones, organismos, entes, empresas del estado y demás entidades jurídicas o económicas donde presten servicios personas sujetas a la obligación del seguro social.

Definición de términos

Administración: Es la dirección de un organismo social, y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes.

Capital humano: Acumulación previa de inversiones en educación, formación en el trabajo, salud y otros factores que elevan la productividad laboral.

Compensación: Todo tipo de recompensa que los individuos reciben a cambio de su trabajo.

Confiabilidad: Método de medición cualitativa que sugiere que los mismos datos deben ser observados cada vez que se realiza una observación del mismo fenómeno. Grado en que una prueba proporciona resultados consistentes.

Diagnóstico: Etapa de la consultoría en la cual se describe, sin evaluarse, la situación actual de una organización, de un grupo o de una persona.

Dirección: Proceso de dirigir e influir en las actividades de los miembros de la organización relacionadas con las tareas.

Equidad: Percepción de los trabajadores de que se les está tratando de manera justa.

Estrategia: Esquema que contiene la determinación de los objetivos o propósitos de largo plazo de la empresa y los cursos de acción a seguir. Es la manera de organizar los recursos.

Gestión: Proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otros individuos.

Lineamientos: Directrices por los cual se rige una persona o grupo con el fin de ejecutar acciones correctamente según su ocupación.

Normas: Reglas para la conducta aceptada y esperada. Estándares de conducta aceptables en un grupo y compartidos por todos sus miembros.

Organización: Proceso de arreglar la estructura de una organización y de coordinar sus métodos gerenciales y empleo de los recursos para alcanzar sus metas

Planificación: Proceso de establecer objetivos y cursos de acción adecuados antes de iniciar la acción.

Políticas: Guías para orientar la acción; criterios o lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez en el ambiente de una organización.

Procedimiento: Es un conjunto de labores enlazados entre sí y que se llevan a cabo en sucesión cronológica. Son guías que explican de manera detallada como debe realizarse las actividades.

Proceso: Serie sistemática de acciones dirigidas al logro de un objetivo.

Salud: Estado de bienestar físico, mental y social del individuo y de una sociedad, es decir ausencia de enfermedad.

Sistema de Variables

El autor Arias (2006) lo define como, “todo aquello que se va a medir, controlar y estudiar en una investigación o estudio. La capacidad de poder medir, controlar o estudiar una variable viene dado por el hecho de que ella varía, y esa variación se puede observar, medir y estudiar.”

Por lo tanto, es importante, antes de iniciar una investigación, que se sepa cuáles son las variables que se desean medir y la manera en que se hará. Es decir, las variables deben ser susceptibles de medición. De este modo una variable es todo aquello que puede asumir diferentes valores, según su naturaleza las variables pueden ser cuantitativas o cualitativas. Las variables también pueden ser definidas conceptuales y operacionales.

Operacionalización de variables

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

Ahora bien, una variable es operacionalizada con la finalidad de convertir un concepto abstracto en uno empírico, susceptible de ser medido a través de la aplicación de un instrumento. En consecuencia, la operacionalización de las variables es el proceso a través del cual el investigador explica en detalle la definición que adoptará de las categorías y/o variables de estudio, tipos de valores (cuanti o cualitativos) que podrían asumir las mismas.

Cuadro 1**Operacionalización de las variables**

Variable	Definición	Dimensiones	Indicador	Ítems
Nominal	operacional			
Recaudación	López (1996), define Recaudación como “La función administrativa tendente a la realización de los créditos y derechos que constituyan el haber del Estado y, en su caso, de las entidades locales, organismos autónomos de la administración y demás entes públicos”. (p. 41)	Contribuyente Fiscalización Medios	Empleador Normativa Documentos de los deberes formales Visitas presenciales Llamadas telefónicas Correos electrónicos.	1-2 3 4 5 6 7
Procesos	Catácora (1997) Conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos incluidos en el entorno y actitudes que desarrolla autoridades y su personal a cargo con el objetivo de prevenir riesgos que afecten la entidad	Administrativos	Manual de normas y procedimientos Planificación Organización Control Dirección	8 9-10 11 12-14 15,16

Capítulo III

Marco metodológico

Es el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el “cómo” se realizará el estudio, esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema que se estudia. Así mismo, Arias (2006) conceptualiza esta parte de la investigación de la siguiente manera: “La metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán usados para llevar a cabo la indagación. Es el “como” se realizó el estudio para responder al problema planteado”. (p.110) Esto quiere decir el conjunto de métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos que permitirán obtener la información requerida en la investigación.

Paradigma de la Investigación

Esta investigación se vincula con el enfoque cuantitativo para analizar el fenómeno u objeto de estudio, a través de la recolección, medición de los hechos y comportamiento de cada una de las variables que conforman el fenómeno en estudio. Pallela y Martins (2010) señalan “las investigaciones planteadas atendiendo a los principios de una concepción positiva presuponen la aplicación de instrumentos, para la recolección de datos que posteriormente se codifican, tabulan y analizan para concretar conclusiones” (p. 41). A partir de la concepción anterior, y de los objetivos esta investigación es enfoque

cuantitativo, puesto que es necesario recolectar y analizar datos, mediante métodos numéricos para cuantificar y obtener conclusiones de validez del objeto de estudio.

Tipo de Investigación

En este estudio se implementó según el grado de profundidad con que se abordó el objeto de estudio, la investigación se enmarcó en una investigación de tipo analítica. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede comprender su comportamiento y establecer nuevas teorías. Según Hurtado (2000):

La investigación analítica tiene como objetivo estudiar un evento y comprenderlo en términos de sus aspectos menos evidentes. Esta investigación incluye tanto el examen como la síntesis. Analizar significa desintegrar o descomponer una totalidad en todas sus partes. Síntesis significa reunir varias cosas de modo que conformen una totalidad coherente, dentro de una comprensión más amplia de la que se tenía al comienzo (p. 255).

Diseño de la Investigación

El diseño de investigación está apoyado en un trabajo de campo, de naturaleza descriptiva, según los objetivos, por lo que se acomete la realidad de forma más o menos directa para analizarla y describirla favorablemente en función del estudio.

Para Tamayo y Tamayo (2009), la investigación de campo “es la que recoge directamente los datos de la realidad, por lo cual lo denominamos primario, su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en caso de surgir dudas”, (p.25). A todas estas, la investigación se considera de campo, ya que está basada en la recolección de información necesaria, extrayéndola directamente del campo o contexto real del trabajo,

estando en contacto directo con las personas que son motivo de estudio.

Población y Muestra

Población

En toda investigación se hace necesario delimitar cual es la población o totalidad de individuos con características similares que van a ser estudiadas. En este sentido, Tamayo y Tamayo (2009) afirma que: “La población es la totalidad del fenómeno a estudiar, en donde las unidades de población poseen una característica común. La cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p. 114).

En términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y los objetivos de estudio. Es decir; conjunto de elementos que va a ser objeto de estudio o grupo de personas, entidades, instituciones, sobre quienes tendrán efecto los resultados y las conclusiones.

La población para la presente investigación estuvo representada por la cantidad de tres (03) personas que laboran en el departamento de Recaudación y Cobranza y ciento treinta instituciones públicas ubicadas en la parroquia Barinas.

Muestra

La muestra debe ser vista como la selección de un pequeño grupo de elementos que integran la población; al respecto, Sabino (2007). Plantea, que la muestra “Es un conjunto de unidos en porción total, que nos representa la conducta del universo o población total” (p. 82).

Una muestra en un sentido amplio, no es más que eso, una parte respecto al todo constituido por el conjunto llamado universo. La muestra estuvo conformada por la cantidad de tres (03) funcionarios adscritos la Sección de Recaudación y Cobranza, por lo que es una muestra censal según el Manual para la elaboración del Trabajo Especial de Grado del Instituto Universitario de Tecnología “Juan Pablo Pérez Alfonzo” (2013): “Es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.” (p. 18). Por lo tanto, se afirma que la muestra censal debido a que la población es pequeña y se tomará toda para el estudio.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el trabajo de investigación que se desarrolla, las investigadoras empleó una serie de técnicas para la recolección de información, a saber: la revisión documental, basada en lo específico en la apreciación de documentos lógicos vinculados al tema objeto de estudio. Sabino (2007), menciona que “es el punto de partida del análisis de las fuentes documentales”, (p.14); ello, refleja que no es más que la expresión analítica de las bases conceptuales que conforman parte de los indicadores de las diferentes variables de investigación.

Esta técnica viene acompañada de la observación directa por medio de quien se contacta el proceso y ejecución de las actividades. Según Tamayo y Tamayo (2009), la observación directa “es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia investigación”, (p.45). Dentro de este contexto, la observación directa ayudó a las investigadoras a recolectar información acerca de los procesos que se realizan en el departamento de Recaudación y Cobranza.

De tal manera, que para realizar la técnica de observación directa se empleó como

instrumento el registro de observación, la cual es citada por el autor Tamayo y Tamayo (2009) como: “Un instrumento de la técnica de observación; su estructura corresponde con la sistematicidad de los aspectos que se prevé registrar acerca del objeto” (p.47). Este instrumento permite registrar los datos con un orden cronológico, práctico y concreto para derivar de ellos el análisis de una situación o problema determinado. (Ver Anexo B)

También, se empleó la encuesta que no es más que una lista de preguntas con las que el encuestador espera obtener información acertada de un problema, para poder generar una solución posible al mismo. Sabino (2007), destaca que la encuesta “es una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación a un tema particular”, (p.78); así a través de tal técnica, se logró obtener los datos faltantes para el desarrollo de la investigación y la formulación de las respectivas conclusiones, y por ende, las recomendaciones.

En consecuencia, para el desarrollo de dicha técnica se empleó un cuestionario como instrumento, el cual centró su importancia en preguntas cerradas, donde sólo se presentan al encuestado dos (2) alternativas para responder. El cual es definido por Arias, (2006) como “aquellas que se establecen previamente las opciones de respuestas que puede elegir el encuestado. Estas se clasifican en dicotómicas: cuando se ofrecen solo dos opciones de respuestas” (p.74). Por ende el cuestionario estuvo conformado por preguntas de tipo cerradas, las cuales estuvieron delimitadas en dos alternativas de respuestas sí o no y consto de 16 ítems. (Ver Anexo A)

Validación y Confiabilidad del Instrumento

Validez

Cuando se aplican instrumentos de recolección de datos, es necesario que presenten validez y confiabilidad, con el fin de garantizar que sin importar el número de veces que se apliquen, cumplieran con su objetivo principal, que es medir lo que se proponen medir, al respecto Balestrini (2006) señala que: La Validez, en términos generales, se refiere “al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. (p. 139). Para lograr la validez de un instrumento, este aspecto se utilizó el juicio de expertos dos del área contable y un metodólogo quienes revisaron los instrumentos y validaron el mismo para darle confiabilidad a la información que se recolecto. (Ver Anexo C)

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) se determina mediante la aplicación de una prueba piloto. Hernández (2008), establece que la confiabilidad se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados. La confiabilidad varía de acuerdo con el número de ítems que incluya el instrumento de medición, ya que el cuestionario es con preguntas cerradas y opciones de respuesta dicotómicas (SI-NO), Para verificar matemáticamente la funcionalidad del instrumento, se aplica el coeficiente Kuder-Richardson, el cual puede ser calculado por la siguiente fórmula:

$$Kr\ 20 = \frac{K}{K-1} \left[1 - \left[\frac{\sum \sigma^2}{\sigma^2} \right] \right]$$

Dónde:

K= Numero de ítems que contiene el instrumento.

S²t= Varianza total de la prueba

Sp^*Q = Sumatoria de la varianza individual de los ítems.

Para evaluar la confiabilidad u homogeneidad de las preguntas del cuestionario se empleó este coeficiente, el cual debiera tomar valores entre cero (confiabilidad nula) y uno (confiabilidad total). Dando un resultado de la prueba piloto de 0.91 (Ver Anexo D)

Técnicas de Procesamiento y Análisis de la Información

En este punto se describen las distintas operaciones a las que fueron sometidos los datos que se obtuvieron: clasificación, registro y tabulación, en lo referente a las técnicas análisis que fueron empleadas para descifrar lo que revelen los datos que se recogieron, Balestrini (2006) comenta que el propósito el análisis de los datos “es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen repuestas a las interrogantes de investigación” (p. 169). Se efectuó un análisis estadístico de tipo descriptivo, apoyado en cuadros y gráficos para cada pregunta los cuales permitió establecer la factibilidad de la investigación.

Posteriormente, aplicado el instrumento se procede el procesamiento estadístico de los resultados del cuestionario, se realizó a través del método de estadística descriptiva, el cual según Hernández, Fernández y Batista (2006), “permite la descripción de las variables de estudio. Específicamente se utiliza las medidas de tendencia central y variabilidad, calculándose la media o promedio aritmético, la moda además de la desviación estándar” (p. 35).

En este sentido, la utilización de la media permitió la categorización de ítems, indicadores, dimensiones y variables sometidas a estudio en esta investigación. Razón por la cual, las investigadoras diseñaron un baremo donde se muestra el rango, intervalo y categoría asignada, el mismo se presenta en el siguiente cuadro (ver cuadro 2)

Cuadro 2.**Baremo para la interpretación del promedio**

Rango	Intervalo	Categoría
1	0,81 – 1	Muy Alta
2	0,61 – 0,80	Alta
3	0,41 – 0,60	Moderada
4	0,21 – 0,40	Baja
5	0,21 a 0,40	Muy Baja

En cuanto a la otra medida de tendencia central, la moda, la misma se utilizará para señalar aquella categoría con mayor nivel de frecuencia por parte de los encuestados en cada uno de los ítems que conformaron los instrumentos. A continuación se presenta en el Cuadro No. 3, el baremo diseñado para tal fin el cual indica el rango y categoría asignado según cada una de las alternativas de respuesta de los cuestionarios. (Ver Cuadro 3)

Cuadro 3.**Baremo para la interpretación de la moda**

Rango	Categoría
1	Si
2	No

Capítulo IV

Análisis de la Información

Una vez elaborado el marco metodológico de la presente investigación, se recolectó la información pertinente para luego pasar al análisis e interpretación de los datos obtenidos con la finalidad de analizar el cumplimiento de las obligaciones de los empleadores del sector público inscritos en el Seguro Social de la Parroquia Barinas Municipio Barinas estado Barinas del departamento de recaudación y cobranza.

En cuanto al análisis de datos y de la información obtenida con los mismos, Sabino, C. (2007), planteó lo siguiente refiriéndose al análisis de los datos cuantitativos: “Este tipo de operación se efectúa naturalmente con toda la información numérica resultante de la investigación. Esta se presenta como un conjunto de cuadros, tablas y medidas a las cuales se les calculó sus porcentajes y otorgándoles forma definida.” (p.172).

A fin de estudiar e interpretar la información obtenida, una vez aplicadas las técnicas de recopilación de datos, el cuestionario, se usaron las técnicas de tipo cualitativas y cuantitativas para el procedimiento y análisis de información. Según Hurtado y Toro (2000): “Desde el punto de vista metodológico se suele denominar cuantitativo a la investigación que predominantemente, tiende a usar instrumentos de medición y comparación, que proporcionan datos cuyo estudio requiere el uso de los modelos matemáticos y de la estadística” (p.41). A partir de las preguntas que se efectuaron en el cuestionario, se presentaron los resultados obtenidos con sus respectivos análisis los cuales se detallan a continuación:

Inicialmente, el análisis se concretó interpretando las respuestas emitidas en el cuestionario. Básicamente, se presentaron los resultados para cada uno de los indicadores definidos en esta investigación, en concordancia con la opinión y capacidad de discernir la información sobre cada uno de los datos que fueron establecidos para la medición. Luego, se realizó el análisis para cada dimensión que agrupa determinados indicadores. Y, se concluyó con la observación de las dos variables de una manera integral. De la misma manera, se expresó la opinión de las investigadoras fundamentado por las bases teóricas estudiadas.

Seguidamente, se presenta la discusión de los resultados del análisis de la variable recaudación diseminada por tres dimensiones: contribuyente, fiscalización, medios, las cuales se desglosan a continuación en indicadores que permitieron evaluar los distintos fundamentos teóricos que comprende la variable objeto de estudio a partir del tratamiento estadístico del instrumento.

En relación a la dimensión contribuyente, la misma consta de tres (3) indicadores: Medios de pago de factura IVSS, asesoría de pago de factura y normativa del IVSS para los cuales se realizó un procedimiento estadístico a los respectivos ítems de los componentes, específicamente se utilizarán las medidas de tendencia central y variabilidad, calculándose la media o promedio aritmético, la moda y la desviación estándar. Apoyándose en la categorización mostrada en el baremo para la interpretación del promedio necesario para realizar una adecuada interpretación de los resultados. (Ver cuadro 4)

Cuadro 4**Dimensión Contribuyente**

Ítems	Indicadores	SI		NO		Media
		FA	%	FA	%	
1	Medios de pago Factura	1	33	2	67	0,22
2	Asesoría en pago	1	33	2	67	0,22
3	Normativa del IVSS	0	0	3	100	0,17
TOTAL		2	66	7	234	
		Promedio	0,75			

En cuanto al resultado mostrado en el cuadro 4, sobre la dimensión: Contribuyente, se expresó que en el indicador: medios de pago de factura, asesoría en pago, normativa del IVSS, se describió con una $\bar{X} = 0.22$, en el indicador: Medios de factura y asesoría de pago $\bar{X} = 0.22$, y en el indicador: Normativa del IVSS $\bar{X} = 0.17$; indicando todos éstos resultados un promedio general de la dimensión de 0,61.

Cuadro 5**Dimensión Fiscalización**

Ítems	Indicadores	SI		NO		Media
		FA	%	FA	%	
4	Documentos de los deberes formales	0	100	3	100	0,25
TOTAL		0	100	3	100	
		Promedio	0,38			

En cuanto al resultado mostrado en el cuadro 5, sobre la dimensión: Contribuyente, se expresó que en el indicador: documentos de los deberes formales, se describió con una $\bar{X} = 0.25$; indicando todos éstos resultados un promedio general de la dimensión de 0,25.

Cuadro 6**Dimensión Medios**

Ítems	Indicadores	SI		NO		Media
		FA	%	FA	%	
5	Visitas presenciales	1	33	2	67	0,25
6	Llamadas telefónicas	3	100	0	0	0,22
7	Medios de difusión	1	33	2	67	0,25
TOTAL		5	166	4	134	
		Promedio	0,72			

En cuanto al resultado presentado en el cuadro 6, sobre la dimensión: medios, se expresó que en el indicador: visitas presenciales, se describió con una $\bar{X} = 0.25$, en el indicador: llamadas telefónicas $\bar{X} = 0.22$, y en el indicador: medios de difusión $\bar{X} = 0.25$; señalando todos éstos resultados un promedio general de la dimensión de 0,72.

Cuadro 7**Dimensión Administrativos**

Ítems	Indicadores	SI		NO		Media
		FA	%	FA	%	
8	Manual de normas y procedimientos	3	100	0	0	0,25
9	Planificación	3	100	0	0	0,22
10	Objetivos	3	100	0	0	0,25
11	Organización	3	100	0	0	0,25
12	Control	2	67	1	33	0,44
13	Control de los aportes	1	33	2	67	0,56
14	Registros	2	67	1	33	0,64
15	Procedimientos	3	100	0	0	0,25
16	Dirección	3	100	0	0	0,25
TOTAL		16	767	4	100	
		Promedio	3,14			

En cuanto al resultado presentado en el cuadro 7, sobre la dimensión: administrativos, se expresó que en el indicador: manual de normas y procedimientos, se describió con una $\bar{X} = 0.25$, en el indicador: planificación $\bar{X} = 0.22$, en el indicador: objetivos $\bar{X} = 0.25$, en el indicador organización $X=0,25$, en el indicador control $X= 0,44$, en el indicador control de los aportes $X= 0,56$, en el indicador registros $X = 0,64$, en el indicador procedimientos $X = 0,25$, y en el indicador dirección: $X = 0,25$; señalando todos éstos resultados un promedio general de la dimensión de 3,14.

Cuadro 8

¿Cuenta el empleador información sobre los medios de pago de la factura IVSS?

CATEGORÍA	F	%
Si	1	33
No	2	67
Total	3	100

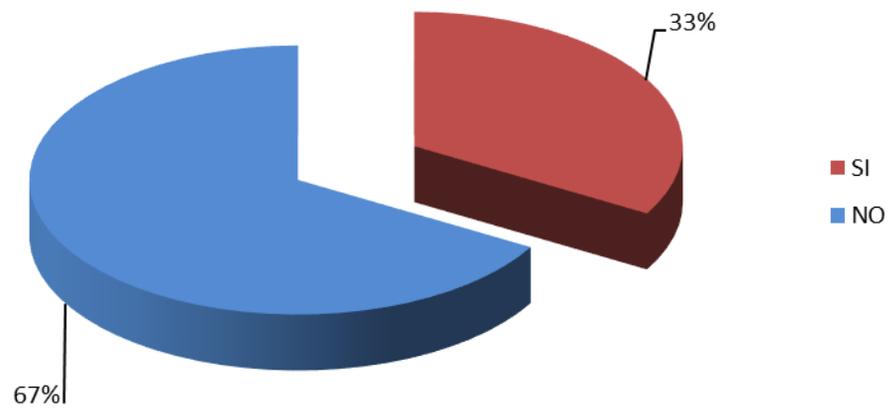
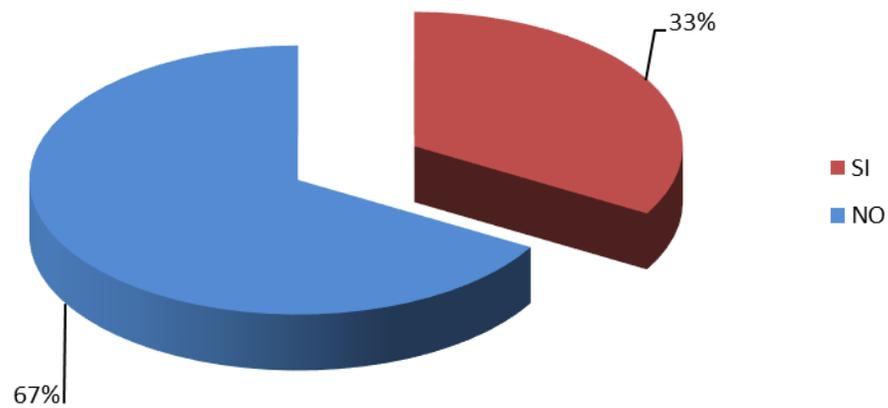


Gráfico 1. Medios de pago factura IVSS

En el cuadro 8 gráfico 1 se puede observar el 100% de los encuestados exponen que el empleador no cuenta con la información sobre los medios de pago de la factura IVSS. Tal como lo establece el manual de Dirección General de Afiliación, Prestaciones en Dinero (2017) “Velar por el cumplimiento del proceso de cancelación de cotizaciones realizadas por los empleadores(as), a los fines de garantizar un efectivo proceso de facturación.” (p.18).

Cuadro 9**¿El empleador solicita asesoría en materia de pago de factura?**

CATEGORÍA	f	%
Si	1	33
No	2	67
Total	3	100

**Gráfico 2. Asesoría en materia de pago de factura**

En el cuadro 9 gráfico 2 se puede observar el 67% de los encuestados expresaron que el empleador no solicita asesoría en materia de pago de factura, y el 33% manifestó que si. Tal como lo establece el manual de Dirección General de Afiliación, Prestaciones en Dinero (2017) “Garantizar la recaudación de las cotizaciones al Seguro Social del sector público y privado realizado por el Sistema Nacional Bancario, de acuerdo a las normas y lineamientos establecidos.” (p. 19).

Cuadro 10

¿Conoce el empleador la normativa del Instituto Venezolano de los Instituciones Sociales en materia de los pagos en línea?

CATEGORÍA	f	%
Si	0	0
No	3	100
Total	3	100

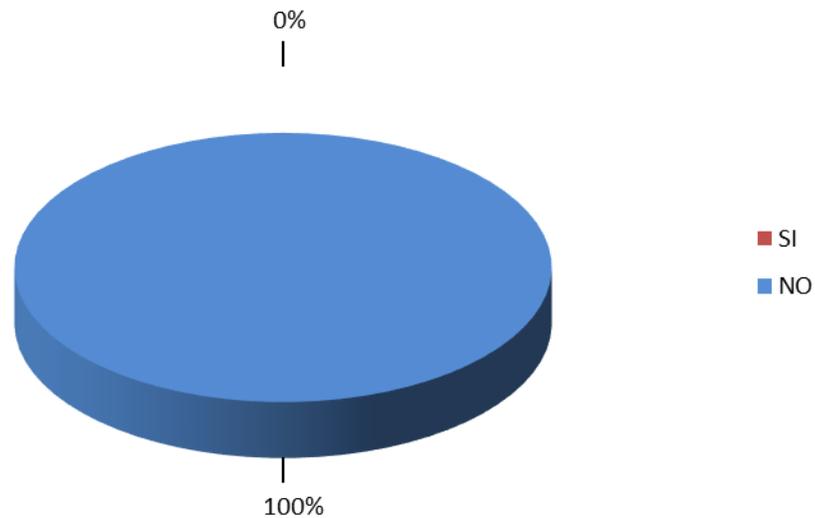


Gráfico 3. Normativa del Instituto Venezolano de los Instituciones Sociales

En el cuadro 10 grafico 3 se puede observar el 100% de los encuestados expresaron que el empleador no conoce la normativa del Instituto Venezolano de los Instituciones Sociales en materia de los pagos en línea. Tal como lo establece el manual de Dirección General de Afiliación, Prestaciones en Dinero (2017) “Garantizar el cumplimiento de los objetivos, normas y procedimientos implementados por el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales para la recaudación y cobro de las cotizaciones, a los sectores públicos y privados, a través del Sistema de Recaudación –Transmisión Electrónica Banca-IVSS” (p. 18)

Cuadro 11

¿Cuenta el empleador información sobre los documentos de los deberes formales que debe presentar al inspector de la Seguridad Social?

CATEGORÍA	F	%
Si	0	0
No	3	100
Total	3	100

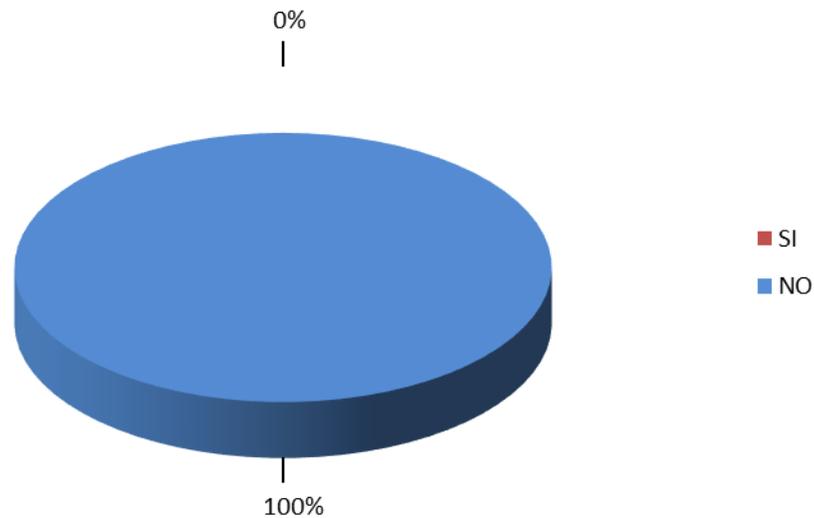
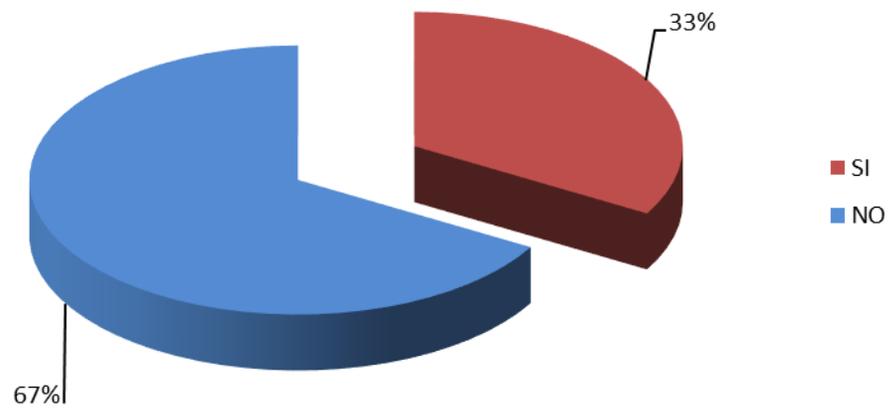


Gráfico 4. Documentos de los deberes formales

En el cuadro 11 gráfico 4 se puede observar el 100% de los encuestados expresaron que el empleador no conoce información sobre los documentos de los deberes formales que debe presentar al inspector de la Seguridad Social. Tal como lo establece la Providencia Administrativa N° 003 (2011) el cual expone lo siguiente: “Se dispone la exhibición y presentación de documentación ante el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) por las empresas privadas, sociedades, organismos, entes, empresas del estado y demás entidades jurídicas o económicas donde presten servicios personas sujetas a la obligación del seguro social” (p. 3).

Cuadro 12**¿El IVSS planifica visitas presenciales a los empleadores del sector público?**

CATEGORÍA	F	%
Si	1	33
No	2	67
Total	3	100

**Gráfico 5. Visitas presenciales**

En el cuadro 12 gráfico 5 se puede observar el 67% de los encuestados expresaron que el IVSS no planifica visitas presenciales a los empleadores del sector público, mientras que el 33% manifestó que si. El manual de Dirección General de Afiliación, Prestaciones en Dinero (2017): “Efectuar supervisiones administrativas a los organismos de la administración pública, a fin de garantizar el pago puntual de las cotizaciones”. (p. 21)

Cuadro 13

¿Considera que llamadas son un medio efectivo para el cobro de las facturas IVSS?

CATEGORÍA	f	%
Si	3	100
No	0	0
Total	3	100

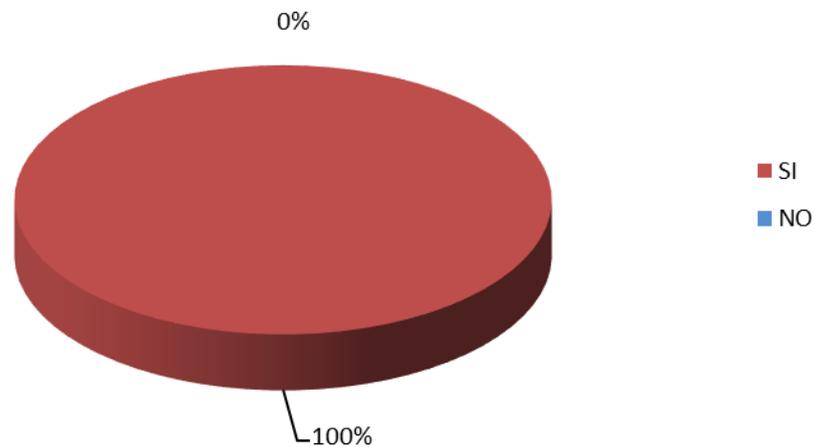


Gráfico 6. Llamadas telefónicas

En el cuadro 13 gráfico 6 se puede observar el 100% de los encuestados expresaron que las llamadas son un medio efectivo para el cobro de las facturas IVSS. El manual de Dirección General de Afiliación, Prestaciones en Dinero (2017): “Efectuar estudios al sistema de recaudación de cotizaciones del sector público para determinar su efectividad y proponer las modificaciones que se requieran.”. (p. 21)

Cuadro 14

¿Considera que los medios de difusión como el correo de electrónicos son efectivos para el pago de la factura?

CATEGORÍA	f	%
Si	1	33
No	2	67
Total	3	100

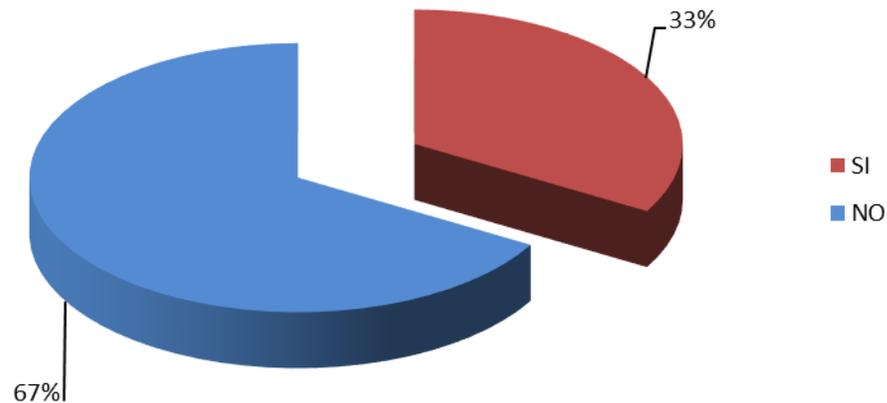


Gráfico 7. Medios de difusión

En el cuadro 14 grafico 7 se puede observar el 67% de los encuestados expresaron que los medios de difusión como el correo de electrónicos no son efectivos para el pago de la factura, mientras que el 33% manifestó que si. El manual de Dirección General de Afiliación, Prestaciones en Dinero (2017): “Verificar los datos de las empresas, organismos, entes y empresas de la administración pública y asegurados afiliados al IVSS, los controles estadísticos y cuadros comparativos con los datos generados por otros Organismos y Entes Públicos manejadores de bases de datos de población económicamente activa.”. (p. 13)

Cuadro 15

¿El departamento de Recaudación y cobranza cuenta con una manual de normas y procedimientos?

CATEGORÍA	f	%
Si	3	100
No	0	0
Total	3	100

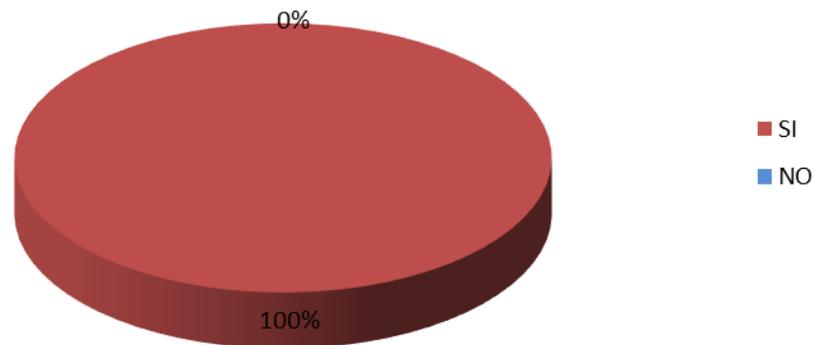


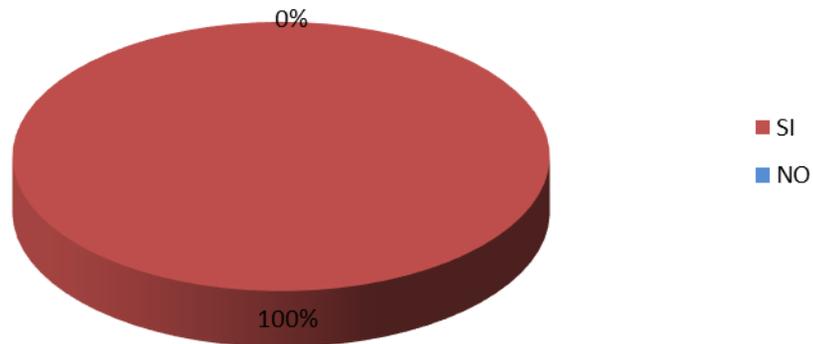
Gráfico 8. Manual de Normas y Procedimientos

En el cuadro 16 grafico 8 se puede observar el 100% de los encuestados expresaron que el departamento de Recaudación y cobranza cuenta con un manual de normas y procedimientos. El manual de Dirección General de Afiliación, Prestaciones en Dinero (2017): “Formular y coordinar con la Dirección General de Afiliación y Prestaciones en Dinero, los planes, programas y normas inherentes a la recaudación y cobranzas de las cotizaciones que deben ejecutar las Oficinas Administrativas.”. (p. 18)

Cuadro 17

¿La planificación de las actividades en la sección Recaudación Cobranza se realiza a tiempo?

CATEGORÍA	f	%
Si	3	100
No	0	0
Total	3	100

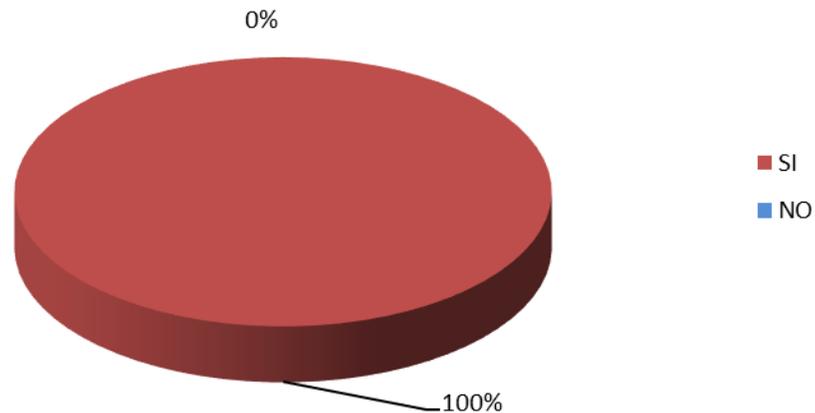
**Gráfico 9. Planificación**

En el cuadro 17 grafico 9 se puede observar el 100% de los encuestados expresaron que la planificación de las actividades en la sección Recaudación Cobranza se realiza a tiempo. El manual de Dirección General de Afiliación, Prestaciones en Dinero (2017): “El Departamento de Recaudación sector Público debe presentar a la División de Recaudación, el Plan Operativo vinculado al Presupuesto de Gastos e Informe de Gestión Mensual de la Unidad”. (p. 18)

Cuadro 18

¿Se comparan los objetivos propuestos con los planes ejecutados?

CATEGORÍA	f	%
Si	3	100
No	0	0
Total	3	100

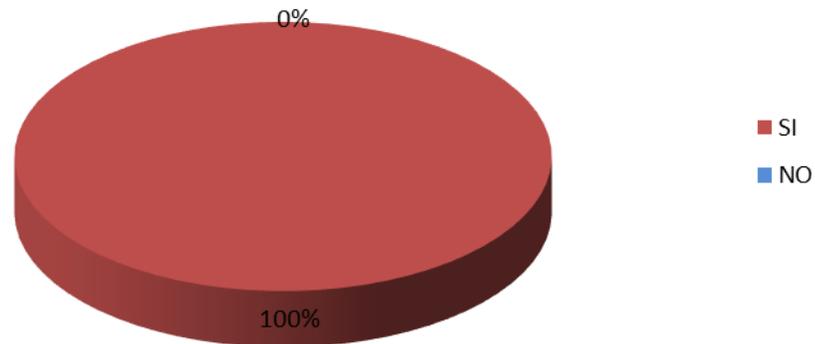
**Gráfico 10. Planificación**

En el cuadro 18 grafico 10 se puede observar el 100% de los encuestados expresaron que se comparan los objetivos propuestos con los planes ejecutados. El manual de Dirección General de Afiliación, Prestaciones en Dinero (2017): “El Departamento de Recaudación sector Público debe elaborar los índices de recaudación que reflejen la comparación con respecto a la facturación de los organismos de la administración pública.”. (p. 18)

Cuadro 19

¿Tiene la institución un responsable para ejecutar la organización de los pagos de las facturas?

CATEGORÍA	f	%
Si	3	100
No	0	0
Total	3	100

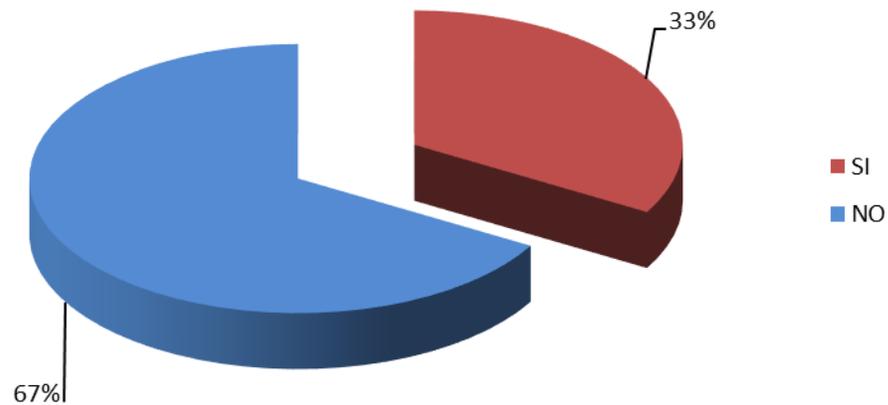
**Gráfico 11. Organización**

En el cuadro 19 grafico 11 se puede observar el 100% de los encuestados expresaron que tiene la institución un responsable para ejecutar la organización de los pagos de las facturas. El manual de Dirección General de Afiliación, Prestaciones en Dinero (2017): “El Departamento de Recaudación sector Público debe Controlar la cancelación correspondiente al aporte del empleador(a) de los organismos de la administración pública centralizada” (p. 20)

Cuadro 20

¿Se realizan controles para la recaudación de manera periódica en el departamento?

CATEGORÍA	f	%
Si	1	33
No	2	67
Total	3	100

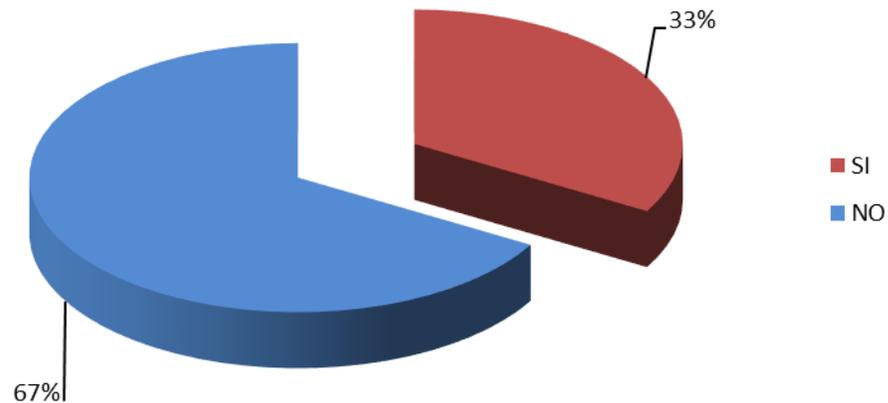
*Gráfico 12. Control*

En el cuadro 20 grafico 12 se puede observar el 100% de los encuestados expresaron que se realizan controles para la recaudación de manera periódica en el departamento. El manual de Dirección General de Afiliación, Prestaciones en Dinero (2017): “El Departamento de Recaudación sector Público debe controlar las cancelaciones de cotizaciones por parte de los organismos de la administración descentralizada.”. (p. 20)

Cuadro 21

¿El IVSS lleva un control a través de la conciliación de la facturación y los pagos efectuados?

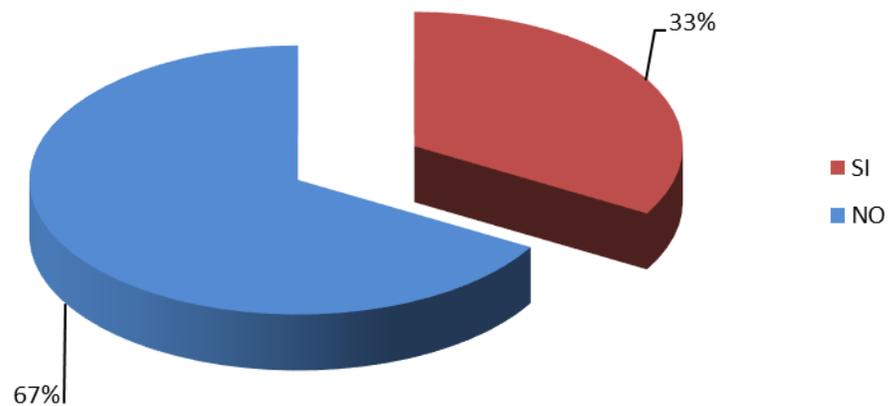
CATEGORÍA	f	%
Si	1	33
No	2	67
Total	3	100

**Gráfico 13. Control de los aportes**

En el cuadro 21 grafico 13 se puede observar el 100% de los encuestados expresaron que el IVSS lleva un control a través de la conciliación de la facturación y los pagos efectuados. El manual de Dirección General de Afiliación, Prestaciones en Dinero (2017): “El Departamento de Recaudación sector Público debe Controlar la cancelación correspondiente al aporte del empleador(a) de los organismos de la administración pública centralizada.”. (p. 20)

Cuadro 22**¿Cuenta el IVSS con un sistema para el control de las recaudaciones?**

CATEGORÍA	f	%
Si	2	67
No	1	33
Total	3	100

**Gráfico 14. Registros**

En el cuadro 22 grafico 14 se puede observar el 67% de los encuestados expresaron que la institución cuenta con un sistema para el control de las recaudaciones, mientras que el 33% manifestó que no. El manual de Dirección General de Afiliación, Prestaciones en Dinero (2017): “Mantener información actualizada de la gestión de cobro de cotizaciones efectuados por vía administrativa judicial y extrajudicial de las recaudaciones hechas a través de la red bancaria.”. (p. 18)

Cuadro 23

¿Tiene el IVSS una persona responsable para ejecutar la dirección en cuanto al cumplimiento de los procedimientos de recaudación establecidos por la gerencia?

CATEGORÍA	f	%
Si	3	100
No	0	0
Total	3	100

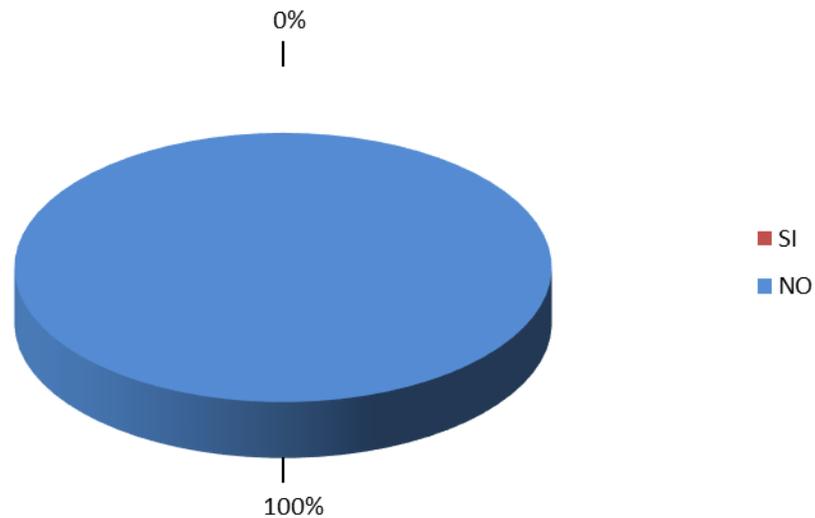


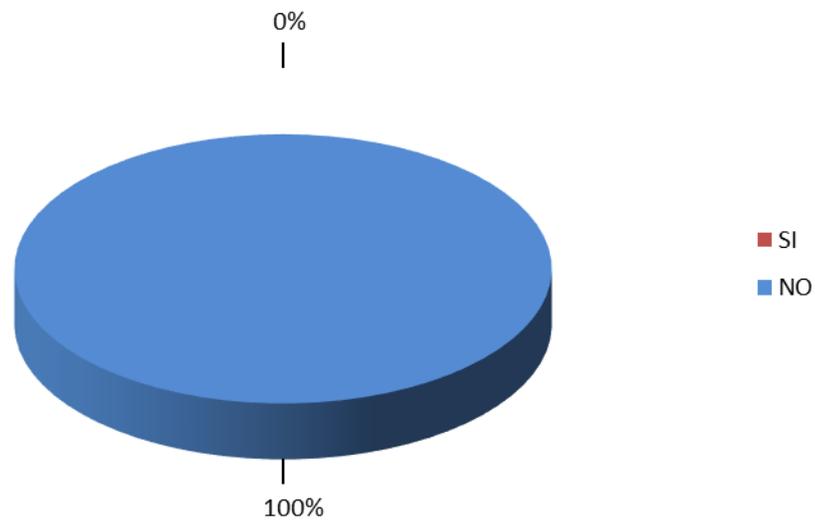
Gráfico 15. Procedimientos

En el cuadro 23 grafico 15 se puede observar el 100% de los encuestados expresaron que el IVSS una persona responsable para ejecutar la dirección en cuanto al cumplimiento de los procedimientos de recaudación establecidos por la gerencia. El manual de Dirección General de Afiliación, Prestaciones en Dinero (2017): “Ejecutar y tramitar en todas las dependencias adscritas, las políticas de personal que se establezcan en el Instituto.” (p. 18)

Cuadro 24

¿Se direcciona el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la Providencia 003?

CATEGORÍA	f	%
Si	3	100
No	0	0
Total	3	100

**Gráfico 16. Dirección**

En el cuadro 24 gráfico 16 se puede observar el 100% de los encuestados expresaron que se direcciona el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la Providencia 003. El manual de Dirección General de Afiliación, Prestaciones en Dinero (2017): “Coordinar con la Dirección General de Fiscalización, la actualización de movimientos de ingresos, egresos, o variaciones de salarios, relacionados con la detección de incumplimientos de los deberes formales por parte de los Empleadores” (p. 15)

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

El presente capítulo comprende las reflexiones y observaciones a las cuales se tuvo lugar una vez aplicado el instrumento de recolección de datos, centrada en las siguientes conclusiones y recomendaciones: En estrecha relación con la información obtenida a través de la revisión bibliográfica realizada, así como el análisis de los resultados en concordancia con las variables en estudio, considerando el objetivo de la misma es analizar el cumplimiento de las obligaciones de los empleadores del sector público inscritos en el Seguro Social de la Parroquia Barinas Municipio Barinas del departamento de recaudación y cobranza y en atención a las dimensiones que la conforman; así como, a los objetivos específicos planteados en la investigación y los resultados de la investigación; es posible conformar un conjunto de conclusiones relevantes y pertinentes, que se especifican a continuación:

En el objetivo específico número uno referente al diagnóstico de la situación actual del cumplimiento de las obligaciones de los empleadores del sector público del Seguro Social de la Parroquia Barinas, se determinó que en cuanto recaudación en su dimensión contribuyente se puede observar que el empleador del sector público desconoce los medios de pago de factura IVSS por que no han recibido la asesoría por parte de los funcionarios. De igual manera, no poseen conocimiento sobre la normativa del IVSS en cuanto a la

Providencia 003 para la presentación de los documentos de deberes formales que debe cumplir ante una fiscalización por parte de los Inspectores de la Seguridad Social.

Por otro lado, en el segundo objetivo específico, se determinó los elementos que inciden en el cumplimiento de las obligaciones de los empleadores del sector público en el Seguro Social de estado Barinas, en donde se pudo comprobar que los funcionarios realizan pocas visitas presenciales a las instituciones públicas, realizan las llamadas telefónicas pero en algunos casos no responden al llamado por lo que se hace el envío del correo electrónico y en ocasiones se devuelve por que no corresponde la dirección registrada en el sistema Tiuna, ya que los datos no son actualizados.

Y finalmente, en el tercer objetivo, al evaluar los procesos de recaudación para dar el cumplimiento de las obligaciones de los empleadores del sector público del Seguro Social de la Parroquia Barinas estado Barinas, se pudo comprobar que en el departamento de Recaudación y Cobranza, no se lleva un control de los procesos de pago de factura IVSS por parte de los empleadores sector público, debido a que no poseen la data actualizada en el cuadro de reporte de Empleadores con morosidad, activos, con movimientos, sin créditos correspondientes al sector público, en donde los datos de los representantes legales de los organismos públicos como correo electrónico, dirección y teléfono se encuentran desactualizados para poder verificar el pago de las facturas, por lo que al presentarse esta situación las instituciones del sector público presentan altos niveles de morosidad y ha traído como consecuencia retrasos en el ingreso, egreso y carga de las cotizaciones de los trabajadores para solicitar trámites en materia de pensiones y en la validación de los reposos.

Recomendaciones

Después de haber realizado la presente investigación y con base en las conclusiones prescritas, las investigadoras hacen las siguientes recomendaciones:

Hacer un censo de los empleadores públicos que existen en el Estado Barinas que permita depurar la data y hacer más eficiente la cobranza.

Planificar jornadas informativas y actualización de datos para los empleadores públicos de todos los municipios del estado Barinas.

Realizar seguimiento a los empleadores públicos con más alto índice de morosidad.

Orientar al personal para un mejor desempeño en materia de recaudación y cobranza a fin de cumplir las metas propuestas.

Contratación de personal calificado para el área de Recaudación y Cobranza.

Referencias

- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica*. (6ª. Ed.). Caracas. Episteme.
- Balestrini, M. (2006). *Como se Elabora el Proyecto de Investigación*. (4ª. Ed.). Caracas. BL Consultores Asociados.
- Campos, H. (2020) *La Gestión Estratégica Organizacional*. Bogotá: Ecoe.
- Carrero, S. (2011). *Comportamiento Organizacional*. Prentice Hall 8 Edición.
- Catacora, F (1997) *Sistemas y procedimientos contables*. Editorial Mac Graw Hill. Caracas Venezuela.
- Chiavenato, I. (2002). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ma.Ed). México. Editorial. McGraw-Hil.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). *Gaceta oficial de la república bolivariana de Venezuela, N°36.860 (Extraordinario)*. Diciembre 30.
- Código Orgánico Tributario (2001), *publicado en Gaceta Oficial No 37.305 de fecha 17-10-2001*. Caracas. Venezuela.
- Delgado, T. (2010), *Cumplimiento de los Deberes Formales del Impuesto al Valor Agregado para la Empresa Novartis de Venezuela, C.A* Trabajo especial de grado presentado ante el Instituto Universitario de Ciencias Administrativas y Fiscales (IUCAF), para optar al título de Técnico Superior Universitario en Ciencias Fiscales Mención: Planificación y Control Tributario.

- Fisher, C. (1998). *Planeación y Organización de Empresas*. (8° Edición). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Galindo, H (2000) *La Gestión Estratégica Organizacional*. Bogotá: Ecoe.
- Gómez, D. (2020), *Cumplimiento de la recaudación y la legalidad de las fiscalizaciones de las contribuciones parafiscales en las empresas de la Zona Industrial San Vicente I del Municipio Girardot Maracay Estado Aragua*. Universidad Bicentenario de Aragua.
- Hernández R, Fernández C y Baptista P (2008), *Metodología de la Investigación México* McGraw Hill Editores, S.A de C.V
- Hernández R., (2008). *Metodología de la Investigación*, México Mc Graw Hill.
- Hurtado, J. (2000). *El Proyecto de Investigación* (6ta ed.). Caracas: Quirón
- Hurtado y Toro (2000) “*Metodología de la Investigación Holística*”. Caracas: SYPAL
- Jarach, T. (1993) *Medios de comunicación ¿Al Servicio de Quién?*. Icaira Editorial.
- .Koontz, W. (1995). *Administración. Una perspectiva global*. México. McGraw-Hill.
- Lares, F. (2001), *Sistemas y procedimientos contables*. Venezuela: McGraw-Hill.
- López, F. (2008), *Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario*, Editorial Depalma, Buenos Aires.
- La Roche, R. (1984) *Instituciones del derecho procesal; Edición, 2; Editor, CEJUV*.
- Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social, publicado en Gaceta Oficial No 37.600 del 30-12-2002.
- Ley de Seguridad Social decretada en 1997 por el Ex Presidente de la República Rafael Caldera y su Reglamento.

- López, Á. y Saturno, S. (2019), *“Impacto fiscal en materia de Impuesto al Valor Agregado en la empresa Caminata GT, C.A., al ser designada como contribuyente especial”*.
Presentado en la Universidad de Carabobo.
- López, A. (1996) *Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario*, Editorial Depalma, Buenos Aires.
- Manual de Dirección General de Afiliación, Prestaciones en Dinero (2017) *Resolución de Junta Directiva N° 876, Acta N° 37 de fecha 18-09-2017 Dirección de Recaudación y Cobranzas – División de Cobranzas y la Dirección de Prestaciones – División de Prestaciones a Corto Plazo, así como la actualización del Manual de Organización de la Dirección General de Afiliación y Prestaciones en Dinero*.
- Manual para la elaboración del Trabajo Especial de Grado del Instituto Universitario de Tecnología “Juan Pablo Pérez Alfonzo” (2013). Fondo Editorial. Instituto Universitario de Tecnología “Juan Pablo Pérez Alfonzo” Maracay estado Aragua
- Méndez, N. (1992) *Evaluación de la Gestión Parafiscal del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS)*. Universidad “Rafael Belloso Chacín”. Vicerrectorado de Investigación y Postgrado.
- Normas para la elaboración y trabajo de aplicación (2012) de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ)
- Organización Internacional del Trabajo: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (OTI) (1991) *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. España*.
- Ossorio, M. (1999) *Diccionario de Ciencias jurídicas, políticas y sociales*. Buenos Aires: Editorial Heliasta.

- Parella, S. y Martins, F. (2010). *Metodología de la Investigación Cuantitativa* (2ed.). Caracas. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL). Editorial Pedagógica de Venezuela.
- Providencia Administrativa N° 003 (2011), *Gaceta Oficial N° 39.788 del 28/10/11* emanada del Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y la Seguridad Social,
- Ramírez, J. (2019) *Lineamientos de planificación financiera para el cumplimiento de los deberes formales en materia de contribuciones parafiscales de seguridad social en la empresa Polivensa, S.A.* Universidad Bicentenario de Aragua
- Revilla, A (2008) *Introducción al Derecho Tributario*, Editorial CEAC. España
- Sabino, C. (2007). *Metodología de la Investigación*. (6ª. ed.). Buenos Aires: El Cid.
- Tamayo y Tamayo (2009), *El Proceso de la Investigación Científica* México. Editorial Limusa 4ª Edición.

Anexos

Anexo A

Instrumento de recolección de datos

No	ITEMS	SI	NO
1	¿Cuenta el empleador información sobre los medios de pago de la factura IVSS?		
2	¿El empleador solicita asesoría en materia de pago de factura?		
3	¿Conoce el empleador la normativa del Instituto Venezolano de los Instituciones Sociales en materia de los pagos en línea?		
4	¿Cuenta el empleador información sobre los documentos de los deberes formales que debe presentar al inspector de la Seguridad Social?		
5	¿El IVSS planifica visitas presenciales a los empleadores del sector público?		
6	¿Considera que llamadas son un medio efectivo para el cobro de las facturas IVSS?		
7	¿Considera que los medios de difusión como el correo de electrónicos son efectivos para el pago de la factura?		
8	¿El departamento de Recaudación y cobranza cuenta con una manual de normas y procedimientos?		
9	¿La planificación de las actividades en la sección Recaudación Cobranza se realiza a tiempo?		
10	¿Se comparan los objetivos propuestos con los planes ejecutados?		

11	¿Tiene la institución un responsable para ejecutar la organización de los pagos de las facturas?		
12	¿Se realizan controles para la recaudación de manera periódica en el departamento?		
13	¿El IVSS lleva un control a través de la conciliación de la facturación y los pagos efectuados?		
14	¿Cuenta el IVSS con un sistema para el control de las recaudaciones?		
15	¿Tiene el IVSS una persona responsable para ejecutar la dirección en cuanto al cumplimiento de los procedimientos de recaudación establecidos por la gerencia?		
16	¿Se direcciona el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la Providencia 003?		

Anexo B
Registro de Observación

Fecha: 14/11/2022

Nombre de la Institución: Oficina Administrativa IVSS Barinas

Nombre del Dpto. a evaluar: Recaudación y Cobranza

Nombre del responsable del Dpto: Lcda. Angélica Rubio Coord. Recaudación y Cobranza

Nombre de las responsables de la entrevista: María Lobo, Danivis Cárdenas.

ITEM	ASPECTOS A OBSERVAR	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
1	¿El nombre de los empleadores del sector público corresponde al número patronal asignado?	X		Se han presentado casos de que el número patronal no corresponde a la jurisdicción, no han sido reportados en la sección Afiliación Tiuna.
2	¿Los datos del RIF de los empleadores sector público corresponden al registrado en el sistema Tiuna?		X	Se ha presentado casos de que el Rif no corresponde al asignado en el sistema Tiuna.
3	¿Los datos del representante legal de las instituciones públicas corresponden al registrado en el sistema Tiuna?		X	Se presentan casos de cambio de representante legal que no han sido reportados en la sección de afiliación Tiuna
4	¿La dirección registrada de las instituciones públicas corresponde al registrado en el sistema Tiuna?		X	Se verifica direcciones que no aparecen y no han sido reportados en la sección de afiliación Tiuna
5	¿El correo electrónico registrado de las instituciones públicas corresponde al registrado en el sistema Tiuna?		X	Se verifica correos electrónicos que no corresponden y no han sido reportados en la sección de afiliación Tiuna

ITEM	ASPECTOS A OBSERVAR	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
6	¿Cuando se realiza la gestión de cobro vía telefónica es notificado al empleador público la deuda pendiente?	X		En algunos casos no responden al llamado por que no corresponde el número de teléfono registrado en el sistema Tiuna.
7	¿Cuando se realiza la gestión de cobro vía correo electrónico es notificado al empleador público la deuda pendiente?	X		En algunos casos no responden al aviso de cobro por que no corresponde el correo electrónico registrado en el sistema Tiuna.
8	¿Cuando se realiza la gestión de cobro visita presencial es notificado al empleador público la deuda pendiente?	X		Se ha presentado casos de instituciones públicas que han cerrado o han cambiado de dirección y no han notificado en la sección de Afiliación el cierre de la misma.
9	¿La dirección registrada de las instituciones públicas corresponde al registrado en el sistema Tiuna?		X	Se verifica direcciones que no aparecen y no han sido reportados en la sección de afiliación Tiuna
10	¿El correo electrónico registrado de las instituciones públicas corresponde al registrado en el sistema Tiuna?		X	Se verifica correos electrónicos que no corresponden y no han sido reportados en la sección de afiliación Tiuna
11	¿Al presentar la nómina de los trabajadores, la cantidad de asegurados registrado en las instituciones públicas corresponden al registrado en el sistema Tiuna?		X	Se han presentado casos de trabajadores no registrados en el sistema Tiuna.

ITEM	ASPECTOS A OBSERVAR	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
12	¿Se asesora al empleador público sobre el contenido de la Providencia 003 en la verificación de los deberes formales?	X		En la mayoría de los casos no presentan los documentos para la verificación de los deberes formales.

Anexo C

Validación del Instrumento



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

"EZEQUIEL ZAMORA"

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUBPROGRAMA CONTADURIA

Carta de Validación

Yo, EUGENIO TORRES, Titular de la Cedula de Identidad Nro. **V- 18.116.526**, por medio de la presente certifico que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado **CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES DEL SECTOR PÚBLICO DEL SEGURO SOCIAL MUNICIPIO BARINAS ESTADO BARINAS (CASO DE ESTUDIO: DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y COBRANZA)**, presentado por las Bachilleres **Lobo María** y **Cárdenas Danivis**, titulares de las cédulas de identidad N° **V-27.147.028** y **V- 28.460.587**, para optar al Título de Licenciatura en Contaduría, el cual apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los 07 días del mes noviembre de 2022

Firma

V-18.116.526.



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"**

**VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS
SUBPROGRAMA CONTADURIA**

Nombre y Apellido: EUGENIO S. TORRES G.
C.I. V-18116526 Profesión: CONTADOR PÚBLICO
Fecha de Validación: 07/12/2022

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	X		X		X		X		
2	X		X		X		X		
3	X		X		X		X		
4	X		X		X		X		
5	X		X		X		X		
6	X		X		X		X		
7	X		X		X		X		
8	X		X		X		X		
9	X		X		X		X		
10	X		X		X		X		
11	X		X		X		X		

Observaciones: _____

Firma



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

"EZEQUIEL ZAMORA"

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUBPROGRAMA CONTADURIA

Nombre y Apellido: TORRES G. EUGENIO S.

C.I. V- 18116526

Profesión: CONTADOR PÚBLICO

Fecha de Validación:

12	X		X		X		X		
13	X		X		X		X		
14	X		X		X		X		
15	X		X		X		X		
16	X		X		X		X		
17	X		X		X		X		
18	X		X		X		X		
19	X		X		X		X		
20	X		X		X		X		
21	X		X		X		X		
22	X		X		X		X		

Observaciones: _____

Firma: 



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

"EZEQUIEL ZAMORA"

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUBPROGRAMA CONTADURIA PÚBLICA

Carta de Validación

Yo, Ydalcira Ramirez Titular de la Cedula de Identidad Nro. V- 9.382.744 , por medio de la presente certifico que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado **CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES DEL SECTOR PÚBLICO DEL SEGURO SOCIAL MUNICIPIO BARINAS ESTADO BARINAS (CASO DE ESTUDIO: DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y COBRANZA)**, presentado por las Bachilleres **Lobo María** y **Cárdenas Danivis**, titulares de las cédulas de identidad N° V-27.147.028 y V- 28.460.587, para optar al Título de Licenciatura en Contaduría, el cual apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los 24 días del mes noviembre de 2022

Firma



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS
SUBPROGRAMA CONTADURIA PÚBLICA**

Nombre y Apellido: Ydalcira Ramírez

C.I.V- 9.382.744

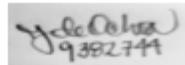
Profesión: Licenciada en Contaduría Pública

Fecha de Validación: 24/11/2022

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		✓		

12	✓		✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		✓		
16	✓		✓		✓		✓		

Observaciones: El instrumento está apto para ser aplicado en la investigación.

A rectangular box containing a handwritten signature in cursive script, which appears to be 'Yolanda', and the identification number '9392744' written below it.

Firma



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS
SUBPROGRAMA CONTADURÍA

Carta de Validación

Yo, **Aristides Antonio Gil Rodríguez**, Titular de la Cedula de Identidad Nro. **V-12.206.977**, por medio de la presente certifico que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado: "**Cumplimiento de las Obligaciones de los Empleadores del Sector Público del Seguro Social Municipio Barinas Estado Barinas (Caso De Estudio: Departamento de Recaudación y Cobranza)**", presentado por los Bachilleres: **Lobo Maria y Cárdenas Danivis**, titulares de las cédulas de identidad N° **V-27.147.028** y **V- 21.492.160**, para optar al Título de Licenciatura en Contaduría Pública, el cual apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los 14 días del mes noviembre de 2022

Firma


Aristides Antonio Gil Rodríguez
V-12.206.977

Anexo D

Confiabilidad del Instrumento

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO SEGÚN LA FORMULA DE KUDER Y RICHARDSON																													
SUJETOS / ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	TOTALES												
1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	7												
2	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	12												
3	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	8												
4	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	12												
5	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	10												
6	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13												
TRC	3	4	2	4	3	5	5	5	2	3	6	4	5	4	3	4													
P	0,33	0,44	0,22	0,44	0,33	0,56	0,56	0,56	0,22	0,33	0,67	0,44	0,56	0,44	0,33	0,44													
Q	0,67	0,56	0,78	0,56	0,67	0,44	0,44	0,44	0,78	0,67	0,33	0,56	0,44	0,56	0,67	0,56													
P*Q	0,22	0,25	0,17	0,25	0,22	0,25	0,25	0,25	0,17	0,22	0,22	0,25	0,25	0,25	0,22	0,25													
S P*Q	3,68																												
Vt	30,36																												
KR	0,91	Magnitud Muy Alta																											
Magnitud del Coeficiente de Confiabilidad de un Instrument																													
Formula:																													
$KR = n/(n-1) * (Vt - \sum p.q) / Vt$																													
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Rangos</th> <th>Magnitud</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0,81 a 1,00</td> <td>Muy Alta</td> </tr> <tr> <td>0,61 a 0,80</td> <td>Alta</td> </tr> <tr> <td>0,41 a 0,60</td> <td>Moderada</td> </tr> <tr> <td>0,21 a 0,40</td> <td>Baja</td> </tr> <tr> <td>0,01 a 0,20</td> <td>Muy Baja</td> </tr> </tbody> </table>																		Rangos	Magnitud	0,81 a 1,00	Muy Alta	0,61 a 0,80	Alta	0,41 a 0,60	Moderada	0,21 a 0,40	Baja	0,01 a 0,20	Muy Baja
Rangos	Magnitud																												
0,81 a 1,00	Muy Alta																												
0,61 a 0,80	Alta																												
0,41 a 0,60	Moderada																												
0,21 a 0,40	Baja																												
0,01 a 0,20	Muy Baja																												

Anexo E

Deberes Formales

RIF

DECLARACIÓN ISLR

Forma 14-01

Forma 14-02

Forma 13-12

Anexo F

Acta de Control y Actualización Forma 14-198



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
 MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL PROCESO SOCIAL DE TRABAJO
 INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES
 DIRECCIÓN GENERAL DE AFILIACIÓN Y INSCRIPCIONES EN DEBIDO
 DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN Y COBRANZAS

Forma: 14-198

ACTA DE CONTROL Y ACTUALIZACIÓN

NÚMERO	FECHA DE ELABORACIÓN		
	DÍA	MES	AÑO
[]	[]	[]	[]

DATOS DEL EMPLEADOR O EMPLEADORA							
NÚMERO PATRIARCAL	NÚMERO DE IEP	RAZÓN SOCIAL					
[]	[]	[]					
CORREO ELECTRÓNICO		TELÉFONO	NÚMERO DE INSCRIPCIONES				
[]		[]	<table border="1"> <tr> <td>ISS</td> <td>DIRREAJ</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">[]</td> <td style="text-align: center;">[]</td> </tr> </table>	ISS	DIRREAJ	[]	[]
ISS	DIRREAJ						
[]	[]						
MOBILIDAD SEGÚN ESTADO DE CUENIA		[]					
REPRESENTANTE LEGAL		Nº DE CÉDULA DE IDENTIDAD O IEP DEL REPRESENTANTE LEGAL	TELÉFONO				
[]		[]	[]				
DIRECCIÓN DE LA EMPRESA							
ESTADO:	MUNICIPIO:	PARROQUIA:	CIUDAD:				
[]	[]	[]	[]				
AVENIDA:	CALLE:	EDIFICIO:	CASA:				
[]	[]	[]	[]				
OBSERVACIONES							
REPORTAR PAGOS AL CORREO: ivsbarinas.recaudycobranzas@gmail.com							

RECAUDOS PRESENTADOS POR EL EMPLEADOR O EMPLEADORA	
COPA DE REGISTRO DE INFORMACIÓN FISCAL (RF)	<input type="checkbox"/>
FORMA-1401 REGISTRO DE EMPLEADOR EMPLEADORA O REGISTRO ENITADO POR EL SISTEMA DE GESTIÓN Y AUTOLICUDACIÓN DE EMPRESAS (TUNA)	<input type="checkbox"/>
COPA DE LA CÉDULA DE IDENTIDAD DEL REPRESENTANTE LEGAL	<input type="checkbox"/>
COPA DEL ACTA DE ASAMBLEA EXTRAORDINARIA NOTARADA (ENCASO DE CANCELACIÓN DE REPRESENTANTE LEGAL, CIERRE, CUERRA O ABSORCIÓN)	<input type="checkbox"/>
COPA DE ALGÚN RESOLUCIÓN DE SERVICIO PÚBLICO (AGUA, LUZ, CANTV)	<input type="checkbox"/>
COPA DE LOS DEPÓSITOS (ENCASO DE QUE AFILIO)	<input type="checkbox"/>
COPA DE OTROS DOCUMENTOS QUE DEMUESTRE LAS CANCELACIONES DE ÓRDENES DE PAGO O COMENSO DE PAGO	<input type="checkbox"/>
COPA DE LAS GESTIONES EFECTUADAS ANTE LAS OFINAS ADMINISTRATIVAS U OTRAS DEPENDENCIAS DEL IVSS	<input type="checkbox"/>

PERSONA CONTACTO
NOMBRE Y APELLIDOS
[]
CÉDULA DE IDENTIDAD N°:
[]
OCCUPACIÓN O OFICIO:
[]
FECHA

SERVICIOR PÚBLICO ACTUANTE
NOMBRE Y APELLIDOS
[]
CÉDULA DE IDENTIDAD N°:
[]
CARGO:
[]
FECHA

Anexo H

Modelo de Estado de cuenta empleador Sector Público

← → ↻ 🏠 www.ivss.gob.ve:28081/consultasIntra/consultarEmpresaAccion.ivss ☆



Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y la Seguridad Social
Instituto Venezolano de los Seguros Sociales
Dirección General de Afiliación y Prestaciones en Dinero

Datos de la Empresa	
Número Patronal:	K19852515
Nombre Empresa:	UNELLEZ
Dirección:	23 DE ENERO S/N MUNICIPIO BARINAS ESTADO BARINAS
Teléfono:	4145671121
Numero de RIF:	J200077050
Riesgo:	MINIMO
C.I Representante:	V-16.575.020

Estados de Cuenta			
Periodo	Deuda	Intereses	Convenio
04/2022	22.535,04	0,00	0,00
05/2022	73.273,89	0,00	0,00
06/2022	58.373,39	0,00	0,00
07/2022	59.161,54	0,00	0,00
08/2022	73.143,25	0,00	0,00
09/2022	59.015,08	0,00	0,00
10/2022	78.879,56	0,00	0,00
11/2022	60.721,52	0,00	0,00
12/2022	61.434,11	0,00	0,00
01/2023	76.575,81	0,00	0,00
DEUDA ACUMULADA	623.113,19	0,00	0,00
TOTAL DEUDA	623.113,19		