



UNIVERSIDAD DE CARABOBO

Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas
Carrera de Derecho, Estudios Políticos y Ciencias Fiscales
Campus Bárbula



**ESTRATEGIAS INNOVADORAS CON EL USO DE LAS
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
(TIC), COMO HERRAMIENTAS QUE PERMITAN EL
DESARROLLO DE UNA CULTURA TRIBUTARIA EN
HABITANTES DEL MUNICIPIO LIBERTADOR PARA EL
LOGRO EFECTIVO EN LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS
MUNICIPALES.**

Favor coloque en este espacio el número de
expediente recibido:

Expediente No. _____

**Coordinador de
Trabajo de Grado**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO

Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas
Carrera de Derecho, Estudios Políticos y Ciencias Fiscales
Campus Bárbula



**ESTRATEGIAS INNOVADORAS CON EL USO DE LAS
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
(TIC), COMO HERRAMIENTAS QUE PERMITAN EL
DESARROLLO DE UNA CULTURA TRIBUTARIA EN
HABITANTES DEL MUNICIPIO LIBERTADOR PARA EL
LOGRO EFECTIVO EN LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS
MUNICIPALES.**

Favor coloque en este espacio el número de
expediente:

Expediente No. _____

**Miembro Principal de
Trabajo de Grado**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
CARRERA DE DERECHO, ESTUDIOS POLÍTICOS Y CIENCIAS
FISCALES
CAMPUS BÁRBULA



ESTRATEGIAS INNOVADORAS CON EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), COMO HERRAMIENTAS QUE PERMITAN EL DESARROLLO DE UNA CULTURA TRIBUTARIA EN HABITANTES DEL MUNICIPIO LIBERTADOR PARA EL LOGRO EFECTIVO EN LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS MUNICIPALES.

**Autores: Navarrete Génesis
Nuñez Juan**

Campus Bárbula, Mayo de 2016



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
CARRERA DE DERECHO, ESTUDIOS POLÍTICOS Y CIENCIAS
FISCALES
CAMPUS BÁRBULA**



ESTRATEGIAS INNOVADORAS CON EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), COMO HERRAMIENTAS QUE PERMITAN EL DESARROLLO DE UNA CULTURA TRIBUTARIA EN HABITANTES DEL MUNICIPIO LIBERTADOR PARA EL LOGRO EFECTIVO EN LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS MUNICIPALES.

**Tutor:
Msc. Eryca Y. Rivera M.**

**Autores:
Navarrete Génesis
Núñez Juan**

**Trabajo de Grado presentado para optar al título de
Licenciado en Estudios Políticos, Licenciado en Ciencias Fiscales**

Campus Bárbula, Mayo de 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
CARRERA DE DERECHO, ESTUDIOS POLÍTICOS Y CIENCIAS
FISCALES
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

ESTRATEGIAS INNOVADORAS CON EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), COMO HERRAMIENTAS QUE PERMITAN EL DESARROLLO DE UNA CULTURA TRIBUTARIA EN HABITANTES DEL MUNICIPIO LIBERTADOR PARA EL LOGRO EFECTIVO EN LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS MUNICIPALES.

Tutor:
Msc. Eryca Y. Rivera M.

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas
Carrera Derecho, Estudios Políticos y Ciencias Fiscales
Campus Bárbula.

Por. **ERYCA Y. RIVERA M.**
C.I. 11.812.663

Campus Bárbula, Mayo de 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
CARRERA DE DERECHO, ESTUDIOS POLÍTICOS Y CIENCIAS
FISCALES
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE APROBACION TRABAJO DE GRADO

N° Exp _____
Periodo Lectivo: _____

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **ESTRATEGIAS INNOVADORAS CON EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), COMO HERRAMIENTAS QUE PERMITAN EL DESARROLLO DE UNA CULTURA TRIBUTARIA EN HABITANTES DEL MUNICIPIO LIBERTADOR PARA EL LOGRO EFECTIVO EN LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS MUNICIPALES**

Elaborado y Presentado por:

Navarrete Génesis	23.649.991	CIENCIAS FISCALES
Núñez Juan	07.776.219	CIENCIAS FISCALES

Alumno(s) de esta Carrera, reúne los requisitos exigidos para su aprobación con:

<input type="checkbox"/> Aprobado	<input type="checkbox"/> Aprobado Distinguido
<input type="checkbox"/> Aprobado Meritorio	<input type="checkbox"/> Rechazado

JURADOS

TUTOR (COORDINADOR)

MIEMBRO PRINCIPAL

MIEMBRO PRINCIPAL

SUPLENTE

En Valencia a los 05 días del mes de Mayo del año 2016

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a DIOS Misericordioso y Generoso, por su amor y bendición infinita.

A mis padres a quienes amo profundamente,

A mi familia por ser el apoyo incondicional en mi carrera y a quienes amo infinitamente

A los Docentes de La Universidad de Carabobo siempre inculcando buenos ejemplos de dedicación y profesionalismo

A la Universidad de Carabobo por abrir sus puertas a este humilde estudiante para hacerme profesional.

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso, por la oportunidad de despertar cada día, y haberme permitido culminar este nuevo reto profesional.

A mis padres a quienes amo profundamente por su apoyo incondicional.

A la Universidad por permitirme el gran honor de ser su estudiante.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
CARRERA DE DERECHO, ESTUDIOS POLÍTICOS Y CIENCIAS
FISCALES
CAMPUS BÁRBULA



ESTRATEGIAS INNOVADORAS CON EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), COMO HERRAMIENTAS QUE PERMITAN EL DESARROLLO DE UNA CULTURA TRIBUTARIA EN HABITANTES DEL MUNICIPIO LIBERTADOR PARA EL LOGRO EFECTIVO EN LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS MUNICIPALES.

Autores: Navarrete Génesis

Núñez Juan

Tutor: Msc. Eryca Y. Rivera M.

Fecha: Mayo, 2016

RESUMEN

El presente estudio tiene por finalidad proponer estrategias innovadoras con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), como herramientas que permitan el desarrollo de una cultura tributaria en habitantes del Municipio Libertador garantizando una efectiva recaudación de impuestos municipales, para lo cual, se hizo necesario diagnosticar como se desarrolla el proceso de recaudación de impuestos en la Alcaldía del Municipio Libertador; para luego identificar el nivel tecnológico e informativo y así determinar el nivel de aceptación que tienen los contribuyentes con relación a los procedimientos de recaudación y proceder a diseñar estrategias innovadoras con el uso de las TIC. Desde el punto de vista metodológico la investigación que se desarrolló es de tipo descriptiva dentro de la modalidad de proyecto factible, con un diseño no experimental de campo, para recolectar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 31 ítems diseñado en escala de likert con una confiabilidad de 0.96, lo que permitió concluir que es indispensable tomar en consideración siempre la opinión de los contribuyentes y hacer uso de las tecnologías de la información y la comunicación para optimizar el proceso de recaudación de impuestos que realiza la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador, por lo tanto se anexa al presente estudio una propuesta contentiva de un conjunto de estrategias innovadoras y tecnológicas necesarias para mejorar, agilizar el proceso de recaudación y fortalecer la cultura tributaria en el Municipio Libertador.

Palabras Clave: Estrategias innovadoras, tecnología, cultura tributaria, contribuyentes.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
CARRERA DE DERECHO, ESTUDIOS POLÍTICOS Y CIENCIAS
FISCALES
CAMPUS BÁRBULA



**WITH INNOVATIVE USE OF INFORMATION AND COMMUNICATIONS
TECHNOLOGY (ICT) AS TOOLS DEVELOPMENT OF A CULTURE TAX
STRATEGIES IN RESIDENTS OF THE MUNICIPALITY FOR ACHIEVING
LIBERTADOR CASH ON MUNICIPAL TAX COLLECTION**

Authors: Navarrete Génesis
Núñez Juan

Tutor: Msc. Eryca Y. Rivera M.

Date: Mayo, 2016

SUMMARY

This study aims to propose innovative strategies with the use of information and communications technology (ICT) as tools to develop a tax culture in inhabitants of the Libertador municipality ensuring effective collection of municipal taxes, for which, it became necessary to diagnose as the tax collection process takes place in the Libertador Municipality; then identify the technological and information level and determine the level of acceptance with taxpayers regarding collection procedures and proceed to design innovative strategies with the use of ICT. From a methodological point of view the research that developed it is descriptive within the modality of feasible project, with a non-experimental design field to collect data was applied as technical survey as instrument a questionnaire of 31 items designed in Likert scale with a reliability of 0.96, which led to the conclusion that it is essential to consider always the opinion of taxpayers and make use of information and communications technology to optimize the process of tax collection carried out by the Directorate of Finance of the Libertador Municipality therefore attached to this study, a contentiva proposal for a set of innovative and technology needed to improve, streamline the collection process and strengthen the tax culture in the municipality of Libertador strategies.

Keywords: Innovative strategies, technology, culture tax, taxpayers.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Agradecimiento	vi
Dedicatoria	vii
Resumen	viii
Índice de Tabla	Xii
Índice de Gráficos	Xiii
Introducción	15

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema	19
Formulación del Problema	22
Objetivos de la Investigación	24
Objetivo General	24
Objetivo Específico	24
Justificación e Importancia de la Investigación	25

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL

Antecedentes	27
Bases Teóricas	35
Bases Legales	47
Cuadro Técnico Operacionalización de Objetivos	51

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Tipo de Investigación	55
Diseño de la Investigación	56
Población y muestra	57
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	58
Instrumentos de Recolección de Datos	59
Validez y Confiabilidad del Instrumento	60
Técnica de Análisis de Datos	62
CAPITULO IV	
ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	
Presentación de los Resultados	64
Conclusiones	76
Recomendaciones	79
CAPITULO V	
PROPUESTA	
Descripción de la Propuesta	80
Referencias Bibliográficas	92
Anexos	95

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA No.	Pp.
A.- Rangos y Magnitudes. Confiabilidad del Instrumento	61
1.- Análisis de la variable impuestos municipales de la dimensión proceso de recaudación	65
2.- Análisis de la variable Nivel Tecnológico de la Dirección de Hacienda de la dimensión Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC)	68
3.- Análisis de la variable Nivel de aceptación de los contribuyentes de la Dimensión proceso de recaudación	71
4.- Análisis de la variable Estrategias innovadoras y Tecnológicas Dimensión desarrollo de una cultura tributaria	74

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO No.	pp.
1.- Análisis de la variable impuestos municipales de la dimensión proceso de recaudación	66
1.1.-Análisis porcentual de la variable impuestos municipales de la dimensión proceso de recaudación	66
2.- Análisis de la variable Nivel Tecnológico de la Dirección de Hacienda de la dimensión Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC)	69
2.1. Análisis porcentual de la variable Nivel Tecnológico de la Dirección de Hacienda de la dimensión Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC)	69
3.- Análisis de la variable Nivel de aceptación de los contribuyentes de la Dimensión proceso de recaudación	72
3.1.- Análisis porcentual de la variable Nivel de aceptación de los contribuyentes de la Dimensión proceso de recaudación	72
4.- Análisis de la variable Estrategias innovadoras y Tecnológicas Dimensión desarrollo de una cultura tributaria	74
4.1.- Análisis porcentual de la variable Estrategias innovadoras y Tecnológicas Dimensión desarrollo de una cultura tributaria	75

INTRODUCCIÓN

Con el desarrollo avasallante de las tecnologías de información y comunicación (TIC), específicamente del internet, que se ha traducido en una valiosa herramienta, que permite a los gobiernos establecer un mayor acercamiento con los ciudadanos. El uso apropiado de esta herramienta permite aprovechar oportunidades tendientes a lograr que los ciudadanos tengan mejor y mayor acceso a los servicios de diferentes entidades gubernamentales a nivel tanto nacionales, estatales y municipales.

Es así, como el Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela consiente de la importancia que tiene la ciencia y la tecnología para el desarrollo económico, social y político del país, establece el uso y promoción de la Internet por parte de los entes y órganos de la administración pública. Todos estos esfuerzos están dirigidos a implantar el uso de las TIC desde los Municipios, puesto que se busca aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones de gobiernos municipales transparentes y eficientes.

Es decir, es un medio para que los Municipios a través de sus Alcaldías den respuestas oportunas a las nuevas exigencias de los ciudadanos, reduzca la burocracia, la duplicación de esfuerzos y los retrasos innecesarios. Como ha sido señalado, la Administración Pública constituye la instancia de gobierno y es por ello que esta participación se da en los diferentes espacios de la gestión, (nacional, regional y municipal), pero es en la municipal donde las políticas públicas adquieren dimensiones concretas, puesto que es aquí donde se pueden identificar, jerarquizar y priorizar las necesidades del colectivo, motivo por el cual se esfuerzan en generar propios ingresos y cubrir sus gastos.

Es importante señalar por otro lado que una herramienta que poseen los municipios para generar ingresos ordinarios, es la recaudación de impuestos, los cuales son regidos por sus respectivas Ordenanzas Municipales. A través de la implementación de la TIC en los procedimientos tributarios se hace más eficiente la recaudación de los mismos, debido a que por medio de la automatización de los procesos se mejora el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes, y por ende los niveles de recaudación, lo que se traduce en beneficios para el colectivo.

Es por ello, que la declaración y pagos de los tributos vía Internet es indudablemente una ventaja del Gobierno Electrónico y la Tributación como manifestación necesaria para el funcionamiento de los Municipios, los cuales no pueden mantenerse al margen de la revolución tecnológica; por un lado, los contribuyentes utilizan las TIC en sus operaciones ordinarias, y por el otro la administración Tributaria requiere contar con tecnologías para poder optimizar sus procesos administrativos y facilitar su función de control sobre las actividades de contribuyentes y responsables.

Respondiendo a esta necesidad de actualizar procedimientos de recaudación de impuestos haciendo uso de tecnología esta investigación ofrece al Municipio Libertador un propuesta tendiente a diseñar estrategias innovadoras con el uso de las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como herramientas que permitan la creación de una cultura tributaria en habitantes del Municipio Libertador para el logro efectivo en la recaudación de impuestos. Para lo cual se hizo necesario en primer lugar diagnosticar como se desarrolla el proceso de recaudación de impuestos en la Alcaldía del Municipio Libertador, para luego identificar el nivel tecnológico e informativo de la Dirección de Hacienda logrando

determinar la efectividad de los procedimientos en el desarrollo de las actividades de recaudación de impuestos, así mismo se logra determinar el nivel de aceptación que tienen los contribuyentes con relación a los procedimientos de recaudación que realiza la Dirección de Hacienda en estudio y poder así finalmente diseñar estrategias innovadoras con el uso de las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) que permitan la creación de una cultura tributaria en habitantes del Municipio Libertador.

Para el desarrollo de la presente investigación se hizo necesario estructurar el estudio de la siguiente manera:

Capítulo I: Hace referencia al planteamiento del problema donde se narra desde un sentido general a nivel mundial hasta el detalle llegando a Venezuela y la localidad del objeto de estudio, se describen los objetivos, tanto el general como los específicos, al cierre del capítulo se presenta la justificación de la investigación donde se expresan la importancia y aportes que arrojará el estudio al investigador y a la comunidad objeto de esta investigación.

En el capítulo II: Se presenta el marco teórico, allí se detallan los antecedentes que guardan relación con el tema de estudio, siendo estos de gran relevancia para el soporte de la investigación, más adelante, se sustenta teóricamente la investigación haciendo referencia a teorías relacionadas con las variables de estudio, es decir, las bases teóricas y conceptuales. Asimismo, se detalla su basamento legal.

Ahora bien, en el capítulo III: Se señala lo concerniente al marco metodológico, atendiendo a la naturaleza de la investigación, sus variables de estudio, objetivos y la manera como se obtendrá la información, se ha determinado que el presente estudio se enmarca en el tipo de investigación denominada descriptiva de acuerdo a sus objetivos. Asimismo, la

investigación tiene un diseño no experimental de campo bajo la modalidad de proyecto factible. Más adelante, se indica la población y la muestra, así como la técnica de recolección de la información, para luego indicar las características del instrumento de recolección de datos, por último, se presenta como se obtuvo la validez y confiabilidad del instrumento.

Así mismo, se anexa el capítulo IV que contiene el Análisis e interpretación de los datos, las conclusiones del estudio y sus recomendaciones, se anexa una propuesta que se enmarca como capítulo V, allí se describe cada una de las estrategias innovadoras que podrán usarse haciendo uso de las tecnologías de la información y la comunicación, posterior a esta propuesta se describen las referencias bibliográficas donde se encuentra cada uno de los autores, libros y tesis consultadas para fundamentar la presente investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Los impuestos como bien es sabido a nivel mundial y por ende en América Latina son erogaciones pecuniarias a favor de un acreedor tributario en el caso específico el estado y se rige por el derecho público, es decir son pagos que los individuos y empresas tienen que realizar para financiar al estado con el fin de que en un momento dado el estado se los retribuya en bienes y servicios públicos.

El sistema tributario en la República Bolivariana de Venezuela, se aplica en tres poderes: el Nacional, Estatal y Municipal, teniendo cada uno su competencia en diferentes tributos. Desde el punto de vista municipal la Constitución en su artículo 168 le transfiere al municipio las responsabilidades necesarias para su funcionamiento financiero e institucional sobre la gestión de sus competencias, creación y recaudación e inversión de sus ingresos; gozando de personalidad jurídica y autonomía dentro de los límites establecidos en el artículo antes señalado.

Constitucionalmente, cuando se habla de ingresos para las municipalidades estos derivan principalmente de impuestos específicamente de las tasas por el uso de sus bienes o servicios; las tasas administrativas por licencias o autorizaciones; los impuestos sobre actividades económicas

de industria, comercio, servicios e índole similar; los impuestos sobre inmuebles urbanos, vehículos, espectáculos públicos, juegos y apuestas lícitas, así como propaganda y publicidad comercial; la contribución especial sobre plusvalías de las propiedades generadas por cambios de uso o de intensidad de aprovechamiento con que se vean favorecidas por los planes de ordenación urbanística; el impuesto territorial rural o sobre predios rurales. Así como la participación en la contribución por mejoras y otros ramos tributarios nacionales o estatales, conforme a las leyes de creación de dichos tributos; los ingresos derivados del situado constitucional y otras transferencias o subvenciones nacionales o estatales; así como el producto de las multas y sanciones en el ámbito de sus competencias.

En el mismo orden de ideas, es importante señalar; que los tributos atribuidos a los municipios en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela forman parte del proceso de descentralización, iniciado en los últimos años, que persigue una situación financiera más sólida y sostenible frente a las nuevas exigencias de la sociedad; en este sentido se puede afirmar que la carta magna establece normas que promueven y fortalecen esta tendencia municipal, a través del diseño de mecanismos de participación de los municipios en las instancias del poder público, acentuando de esta forma el proceso descentralizador y de esa manera lograr que los municipios generen mayores recursos para beneficio de la sociedad.

De allí, se hace necesario e indispensable el uso y la aplicación de nuevas e innovadoras estrategias para abordar las industrias, comercios y habitantes del municipio para evitar la evasión de impuestos y crear en todos una cultura tributaria que permita al municipio cumplir sus metas en

recaudación para revertir en programas y proyectos en pro de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos que habitan el municipio.

En este sentido, los impuestos en el contexto municipal, adquieren especial relevancia por la necesidad imperiosa, de ampliar las fuentes de ingreso en la actual crisis económica. Del mismo modo, la violenta expansión demográfica en la creación de nuevos centros urbanísticos, ha incrementado la demanda de servicios públicos, que si no son atendidos en tiempo preciso y con buena calidad, pueden originar conflictos de orden social, manifestándose en un descontento de la población con los gobernantes, que afectaría considerablemente, la escogencia de los mismos para futuras elecciones municipales.

Por tal motivo, los gobiernos locales, deben atender sin demora estas responsabilidades, recaudando considerables recursos e invertirlos adecuadamente, para que se reflejen en la prestación de servicios dirigidos a las comunidades de su territorio geográfico, tales como, salud, educación, seguridad, alcantarillados, alumbrado público, entre otros servicios públicos necesarios para desarrollar y mantener el nivel de vida de la población, previéndoles los medios necesarios para el crecimiento económico y el bienestar social.

Según González (1998, p.26), la situación de dependencia de los fondos del situado constitucional, en que se encuentra la mayoría de los municipios de Venezuela, obedece a la incapacidad de los mismos para explotar su potencial de recaudación, tanto por los problemas administrativos, referidos a la complejidad de los procedimientos y por eficiencia, así como por problemas técnicos referidos a la ausencia de registros permanentes de los contribuyentes.

Realidad ésta a la que no escapan las Alcaldías de los catorce Municipios del estado Carabobo específicamente la Alcaldía del Municipio Libertador que según información suministrada por los mismos contribuyentes a través de un cuestionario para detectar necesidades aplicado en fecha 18 de enero del año 2015, que la dirección de Hacienda del Municipio Libertador no cuenta con un sistema digital de registro con base de datos en una pagina web que les permita cancelar a los contribuyentes sus impuestos vía internet de manera cómoda para evitar colas en el momento de pagar sus tributos. De no solucionar tal situación originaria retardos en los pagos, e incomodidad lo que trae consigo descontento en los contribuyentes.

El uso de las tecnologías de la información y la comunicación hoy día en el pago de tributos a nivel municipal es ya una necesidad, recaudar impuestos es un proceso delicado y hasta engorroso, que generan fallas en algunos casos, molestias e incertidumbre debido a la gran cantidad de documentación y limitantes que ocasionan en el contribuyente desanimo que influye directamente en procesos posteriores al respecto es importante señalar lo planteado por Caripe (2011, p.4) “una mejor forma de hacer trámites con mayor facilidad, comodidad y eficiencia es mediante el uso de internet” y un ejemplo claro es la política de recaudación a nivel estatal que tiene el Seniat vía internet que le ha generado grandes beneficios al contribuyente y a la institución que para el año 2015 triplico lo esperado en recaudación de impuesto sobre la renta del año anterior por las facilidades que oferta a través de su sistema digital al contribuyente.

Formulación del problema

¿Qué estrategias innovadoras se podrían desarrollar con el uso de las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) que permitan la creación de una cultura tributaria en habitantes del Municipio Libertador para el logro efectivo en la recaudación de impuestos municipales?

Sistematización del problema

¿Cómo se desarrolla el proceso de recaudación de impuestos en la Alcaldía del Municipio Libertador. ?

¿Qué nivel tecnológico e informativo posee la Dirección de Hacienda de la alcaldía del municipio en estudio. ?

¿Qué nivel de aceptación tienen los contribuyentes con relación a los procedimientos de recaudación que realiza la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador. ?

¿Qué estrategias innovadoras se pueden diseñar con el uso de las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) que permitan la creación de una cultura tributaria en habitantes del Municipio Libertador.?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

- Proponer estrategias innovadoras con el uso de las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como herramientas que permitan el desarrollo de una cultura tributaria en habitantes del Municipio Libertador para el logro efectivo en la recaudación de impuestos municipales.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar como se desarrolla el proceso de recaudación de impuestos en la Alcaldía del Municipio Libertador.
- Identificar el nivel tecnológico e informativo de la Dirección de Hacienda de la alcaldía del municipio en estudio.
- Determinar el nivel de aceptación que tienen los contribuyentes con relación a los procedimientos de recaudación que realiza la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador.
- Diseñar estrategias innovadoras con el uso de las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como herramientas que permitan la creación de una cultura tributaria en habitantes del Municipio Libertador.

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Los Municipios desde su creación y desarrollo tienen por misión la prestación de los servicios públicos, están obligados a captar recursos propios, con los cuales puedan crear un sistema financiero autogestionado que respalde el crecimiento municipal y garantice soluciones a problemas de la población. Considerando que los impuestos, tasas y contribuciones especiales que corresponden al municipio, son una prestación tributaria obligatoria, cuyo presupuesto de hecho está destinada a cubrir los gastos públicos, la justificación de la presente investigación, se explica, ya que tanto desde el punto de vista conceptual como operativo, el tema de los impuestos forma parte importante en el desarrollo económico y productivo de las municipalidades y muy específicamente el Municipio Libertador por lo que esta investigación tiene por objetivo primordial Proponer estrategias innovadoras con el uso de las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como herramientas que permitan el desarrollo de una cultura tributaria en habitantes del Municipio Libertador para el logro efectivo en la recaudación de impuestos.

Esta investigación tiene relevancia, ya que proporcionará lineamientos técnicos e información hacia la percepción de ingresos propios, cómo aumentar la eficiencia de la recaudación y el desarrollo de una cultura tributaria su incentivación a través de herramientas innovadoras ofrecidas por el uso de las TIC. En tal sentido, el estudio viene a dar un aporte en la búsqueda de alternativas viables que permitan determinar la influencia de la tributación en la generación de actos concretos conducentes a mejorar las futuras acciones fiscales en el municipio libertador.

Ahora bien, en el plano metodológico; el estudio del proceso administrativo de recaudación de impuestos de esta alcaldía, aportará elementos acerca de esta temática, por lo que podrá servir de referencia bibliográfica, como antecedente o base para futuras investigaciones de estudiantes y estudiosos del área fiscal municipal; igualmente podrá ser tomada como guía por parte de la alcaldía en la estructuración de su sistema de recaudación haciendo uso de las potencialidades que ofrece el uso de las TIC.

Esta investigación igualmente reviste importancia para los habitantes del Municipio Libertador por el valioso aporte que va a representar y garantizar una mejor recaudación de tributos proporcionando mayores ingresos a la Municipalidad que serán destinados a la optimización de los servicios públicos. Además, constituirá un punto de referencia en especial las próximas generaciones, puesto que este proceso involucra tecnología y una nueva visión para desarrollar cultura tributaria en habitantes de la localidad en estudio, pudiendo ser aplicada en otras municipalidades de características similares.

Desde el punto de vista académico el estudio que aquí se presenta resulta importante ya que las casas de estudio en el caso específico la Universidad de Carabobo pone de manifiesto el interés en que sus graduandos ofrezcan a las instituciones publicas o privadas propuestas, herramientas y mecanismos resultantes de investigaciones sistemáticas y objetivas para la solución de problemas específicos o mejoras en procedimientos de producción y procedimientos de recaudación de impuestos municipales como es el caso específico de la presente investigación.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico es el soporte principal del estudio. En él se amplía la descripción del problema, pues permite integrar la teoría con la investigación y establecer sus interrelaciones (Palella y Martins, 2012; p.62).

Antecedentes de la investigación

Caripe J (2011), presenta trabajo de investigación titulado Análisis de las nuevas tendencias de tributación electrónica como alternativa para la recaudación del impuesto sobre actividades económicas de la Alcaldía del Municipio Maturín a la Universidad de Oriente Núcleo Monagas, para optar al grado académico de Licenciado en Contaduría Pública. La investigación que aquí se describe tiene el propósito de indagar y dar respuesta a un problema de la comunidad maturinés; como es el que causa a la hora de realizar la declaración y pago del impuesto sobre actividades económicas. Estos procesos son realizados por la Dirección de hacienda municipal de la Alcaldía de Maturín y los mismos se hacen generalmente en forma manual, claro con el apoyo de equipos e instrumentos tecnológicos, pero que solo benefician al sujeto activo de este impuesto, dejando al sujeto pasivo o contribuyente al margen de estos recursos tecnológicos.

Es por ello que se planteo el estudio de las nuevas tendencias de tributación electrónica como una posible alternativa que ayude a optimizar la

recaudación del impuesto sobre actividades económicas en Maturín lo cual se cree aumentará positivamente la captación de ingresos por este concepto. El estudio se basó en una investigación de campo por cuanto se recabó información directamente de la realidad y documental porque se apoyó en informaciones y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales y/o electrónicos; de igual modo el nivel de la investigación es descriptivo debido a que se analizaron las características reales del objeto de estudio. Para recabar la información se utilizaron técnicas como la observación indirecta, documentación bibliográfica y entrevista no estructurada las cuales permitieron el desarrollo de los objetivos planteados. En cuanto al análisis y presentación de la información se concluyó que la implementación de un sistema en línea para tramitar todo lo referente al impuesto a las actividades económicas es factible para la municipalidad, por ende se recomienda su puesta en marcha.

En cuanto a la investigación antes descrita se evidencia claramente que existe una relación estrecha con el estudio que se pretende desarrollar porque una de sus variables tiene que ver con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación específicamente con la puesta en marcha de un sistema digital vía internet que facilite tanto a la municipalidad como al contribuyente el pago oportuno y eficaz de sus impuestos. El uso de las tecnologías en los procesos administrativos públicos facilitan y agilizan disminuyendo al máximo trámites engorrosos ya que los contribuyentes desde sus propios espacios podrán pagar sus impuestos de manera rápida, eficaz y oportuna.

Caraballo, Salazar y Toledo (2011) presenta trabajo de investigación titulado Factibilidad de la aplicación de la tributación electrónica para los impuestos municipales en la gerencia de hacienda de la alcaldía bolivariana

del municipio Cajigal, del estado sucre, año 2.011 a la Universidad de Oriente Núcleo Sucre - Carúpano, para optar al grado académico de Licenciado en Contaduría Pública. La presente investigación fue realizada en la Alcaldía Bolivariana del Municipio Cajigal, Edo. Sucre, y la misma tiene como objetivo Analizar la Factibilidad de la Aplicación de la Tributación Electrónica para los Impuestos Municipales en la Gerencia de Hacienda.

El estudio se centró en el Dpto. de Hacienda, eje fundamental donde se aplicaron los distintos objetivos previstos, lo que posibilitó establecer una investigación de campo que mediante la observación directa del procedimiento actual para la recaudación donde se evidenció la realización de su trabajo a cabalidad para obtener los ingresos productos de los impuestos, esta no escapa de las carencias y fallas. Mediante el uso de textos, documentos legales y otros documentos de fuentes secundarias se obtuvo información suficiente para dar a conocer la necesidad de la Tributación Electrónica en la Institución.

El nivel de investigación que se aplicó fue la descriptiva ya que se busca precisar la situación actual de la recaudación tributaria. La presente investigación se basa en una propuesta factible, para la implantación de la Tributación Electrónica, resultado que se obtuvo después de estudiar la factibilidad técnica, legal, operacional, socio – político, económico – financiero y psicológico dentro de la institución que determinó la importancia que tiene desarrollar este proyecto, debido a que la Tributación Electrónica es un medio de gestión, recaudación y fiscalización tributaria, que junto a herramientas tecnológicas, telemáticas y de comunicación, agiliza el manejo de información y el cumplimiento de responsabilidad fiscal por parte de toda aquella figura obligada fiscalmente.

En la investigación anteriormente analizada se evidencia claramente la relación que guarda con el estudio que se pretende desarrollar en cuanto a la importancia de usar la tecnología de la información y la comunicación en los procesos de recaudación de impuestos por parte de las alcaldías de los municipios en Venezuela. Es importante igualmente señalar que la investigación antes descrita guarda estrecha relación en los aspectos metodológicos y procedimientos a realizar en el estudio en desarrollo que tiene que ver con Proponer estrategias innovadoras con el uso de las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como herramientas que permitan la creación de una cultura tributaria en habitantes del Municipio Libertador para el logro efectivo en la recaudación de impuestos municipales.

Carly A (2011) presenta trabajo de investigación titulado: Sistema de Recaudación Tributaria en Materia de Impuesto sobre las Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio e Índole Similar: (Caso: Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Colón del Estado Zulia) a la Universidad de los Andes para optar al título de especialista en Ciencias Contables. Esta investigación, se realizó con un diseño de campo de tipo evaluativo y tuvo como objetivo el análisis del proceso de recaudación del impuesto a las actividades económicas de industria, comercio, servicio o de índole similar en el municipio Colón del estado Zulia.

Para la ejecución de la investigación, se utilizó un conjunto de observaciones de documentos y cuestionarios de 24 ítems, aplicados a 6 funcionarios adscritos a la dirección de hacienda de esta alcaldía, los cuales constituyeron el universo en estudio y, por tanto fue una muestra censal. Una vez obtenida la información requerida, se procedió al procesamiento de los resultados, analizándose los mismos, que permitieran la evaluación de los procesos de recaudación del impuesto a las actividades económicas en la

alcaldía. Los datos estadísticos se interpretaron a través de tablas de frecuencias absolutas y relativas, así finalmente se llegó a la conclusión donde se obtuvo que la dirección de hacienda de la alcaldía del municipio Colón presenta deficiencias dentro del proceso de recaudación de los impuestos, representado en la inexistencia de manuales de funciones y procedimientos referentes a las actividades inherentes al proceso de recaudación, no presentan divisiones o unidades encargadas en las funciones de recaudación, fiscalización, entre otras de gran importancia; además que no ofrecen orientaciones a los contribuyentes y no poseen un sistema automatizado acorde. Es por ello que se brinda una propuesta de implementar un sistema de recaudación, para que se mejore este proceso.

Esta investigación se relaciona con el presente estudio en sus variables ya que coinciden todas en mejorar los procesos de recaudación de impuestos a nivel municipal y desde el punto de vista procedimental y metodológico resulta ser una guía de consulta en cuanto a métodos, técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos lo que permitirá facilitar los procedimientos de investigación en el estudio que aquí se pretende realizar.

Barreto, González y Mata (2011) Presenta trabajo de investigación titulado Incidencia de la planificación fiscal sobre el pago y aprovechamiento de incentivos tributarios de los impuestos municipales, en la empresa “comercial Marín Morales CA”, ubicada en Carúpano, Municipio Bermúdez, estado sucre, año 2011. A la Universidad de Oriente Núcleo Sucre - Carúpano, para optar al grado académico de Licenciado en Contaduría Pública. Esta investigación plantea que la planificación fiscal es una herramienta utilizada por los gerentes para establecer las condiciones de liquidación de la carga tributaria a través de un estudio anticipado de los hechos tributarios que ocurrirán en un periodo determinado, tiene como objetivo prevenir sobre

cualquier evento fiscal que ocurra y tenga consecuencias importantes en el normal desarrollo empresarial, evitando la aplicación y el pago de impuestos innecesarios. Una adecuada planificación fiscal permite reducir la carga tributaria, aprovechando los incentivos, al mismo tiempo que evita la aplicación de sanciones por el incumplimiento de las obligaciones. La presente investigación tiene como objetivo analizar la incidencia de la planificación Fiscal sobre el pago y aprovechamiento de incentivos tributarios de los Impuestos Municipales en la empresa “**Comercial Marín Morales C.A**”, ubicada en Carúpano, Municipio Bermúdez, Estado Sucre, año 2011. Dedicada a la compra – venta de productos agrícolas y ferreteros. Para lograr los objetivos fue necesario describir los aspectos generales de la planificación fiscal, potestad tributaria, impuestos, municipio e incentivos tributarios, identificar los elementos de los impuestos municipales, bases legales y los elementos generales de la entidad. Se llevó a cabo una investigación documental y de campo, con niveles descriptivos, la fuente primaria de información fue la empresa y la secundaria la bibliografía, se aplicó el cuestionario y la entrevista no estructurada para la recolección de datos, se analizó mediante tabulación y análisis cuantitativo. Se concluyó que la empresa no verifica conveniencia o no de aprovechar los incentivos, que le permitan disminuir el monto a pagar, solo cancela para evitar sanciones. Se recomienda un análisis de razones macroeconómicas que determine el camino más adecuado para el pago de la obligación tributaria municipal.

La investigación antes descrita tiene como base y objeto de estudio un contribuyente al que le da la importancia que a bien merece y le plantea la necesidad de realizar una planificación fiscal para mejorar su tributación a la municipalidad y evitar pagos inadecuado, al respecto es importante señalar que en el estudio que aquí se pretende realizar se buscará el beneficio tanto para el contribuyente y para la institución mejorando de este modo los

procesos de recaudación de impuestos con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

Narvaez y Olivier (2011), Presenta estudio titulado Análisis de la cultura tributaria del impuesto a la actividad económica, comercial, industrial, de servicio y otra índole similar en la alcaldía del pilar, municipio benítez, estado sucre (2011) a la Universidad de Oriente núcleo Carúpano para optar al título de Licenciado en Administración este trabajo tuvo como finalidad analizar la cultura tributaria del impuesto a la Actividad Económica, Comercial, Industrial, de Servicio y Otra Índole Similar de la Alcaldía del Pilar, Municipio Benítez, Estado Sucre (2011). En cuanto a los ingresos tributarios municipales se demuestra, sin lugar a dudas, lo débil de la cultura tributaria y por lo tanto de la recaudación tributaria local.

Los ingresos de mayor fuente son los provenientes del impuesto a la Actividad Económica, Comercial, Industrial, de Servicio y Otra Índole Similar, a pesar de la desactualización del catastro urbano y del registro de contribuyentes comerciales, que conlleva a que los pagos del impuesto sólo lo realicen los grandes comercios o los que tienen cierta antigüedad. Para dar cumplimiento al propósito se utilizó una investigación mixta; documental, de campo y descriptiva; para la recolección de datos y el procesamiento de información se empleó las técnicas de la entrevista la cual permite conocer los factores, internos y externos que rodean la empresa, se concluyó que los habitantes del Municipio Benítez no tienen un sentido de compromiso con el pago de las obligaciones tributarias, los contribuyentes del Municipio no están actualizados en materia tributaria. Se debe propiciar un sistema de información tributaria que mantenga a los contribuyentes informados en materia tributaria, se deben crear Ordenanzas donde se garanticen rigurosas

sanciones para el cumplimiento de las normas tributarias por parte de los contribuyentes.

Este estudio guarda relación con la investigación que aquí se pretende realizar por cuanto hace un análisis de la cultura tributaria de un municipio de la República Bolivariana de Venezuela y esta es una de las variables principales de este estudio que busca incentivar la cultura tributaria en los habitantes del Municipio Libertador a través del uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el pago electrónico de tributos o impuestos municipales.

Gutiérrez P. (2010), Presenta trabajo de investigación a la Universidad de Carabobo, específicamente al área de postgrado de la Facultad de Derecho para optar al título de Especialista en Gerencia Pública, titulado Estrategias para optimizar el nivel de recaudación de Impuestos en la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Carabobo. Una propuesta para el mejoramiento de las políticas públicas sobre recaudación de impuestos para la Alcaldía del Municipio Libertador Estado Carabobo; La investigación es de tipo descriptiva y por su finalidad responde también al tipo de investigación proyectiva y concluyó que la Dirección de Hacienda algunas veces aplica los principios de la administración es decir algunas veces planifica, organiza, evalúa y controla las actividades de recaudación tomando en consideración las necesidades del contribuyente y la institución, así mismo la investigación arrojó que el personal necesita ser capacitado en el área de atención al público y estrategias de recaudación innovadoras para ofrecer mejor servicio a los contribuyentes.

Este antecedente se relaciona con la investigación que aquí se desarrolla ya que el mismo busca con su objetivo proponer estrategias para optimizar procesos administrativos dentro de la Dirección de Hacienda del Municipio Libertador para mejorar la recaudación de impuestos dentro del Municipio en estudio, desde el punto de vista metodológico es una referencia en procedimientos y técnicas empleadas facilitando los procesos a ejecutar en líneas generales es de resaltar que buscar mejorar, optimizar procesos administrativos dentro de la Alcaldía del Municipio Libertador avalando la existencia de problemas en los procesos de recaudación de impuesto siendo esta una de las variables principales del estudio por tal razón se toma como antecedente local.

Bases Teóricas

Cultura tributaria

La cultura debe verse como un conjunto de condiciones de creación y recepción de mensajes y de significaciones mediante los cuales el individuo se apropia de las formas que le permiten estructurar su lenguaje y su visión de mundo. Por esta razón, tiene un doble rol en la estructuración de los sistemas sociales y de las lógicas institucionales, pues ofrece representaciones generales que sirven como instrumentos de interpretación para todos los temas relacionados con la agenda pública o la vida político-institucional.

Tributación es una prestación pecuniaria, exigida a las personas físicas o morales de derecho privado o de derecho público, de acuerdo con su capacidad tributaria, autoritariamente, a título definitivo y sin contrapartida

determinada, con la finalidad de cubrir las cargas públicas del Estado y de las demás colectividades territoriales o de una intervención del poder público.

Por ende, la Cultura tributaria es el conjunto de valores, creencias y actitudes compartido por una sociedad respecto a la tributación y la observancia de las leyes que la rigen, esto se traduce en una conducta manifestada en el cumplimiento permanente de los deberes tributarios con base en la razón, la confianza y la afirmación de los valores de ética personal, respeto a la ley, responsabilidad ciudadana y solidaridad social de los contribuyentes. Al respecto, Corredor y Díaz (2.007), explican que la cultura tributaria “es la conciencia o conocimiento de la norma, establecida constitucionalmente, que obliga a todos los individuos integrantes de la Nación a contribuir, mediante el pago de tributos, en la satisfacción de las necesidades de la colectividad”. (p 5)

La importancia de la cultura tributaria está en la propia persona quien es la que acepta el sitio que le corresponde en la sociedad, por lo cual, desarrolla un sentido de solidaridad para con los demás. Por lo tanto, hay que admitir en las obligaciones tributarias un dispositivo en pro del bien común y al Estado como el ente facultado de alcanzar dicho propósito. Asimismo, el cumplimiento de esas obligaciones lleva inherente el derecho y la legitimidad que tienen todos los ciudadanos de exigir al Estado el cumplimiento de sus obligaciones; sin embargo hay que admitir que esta tarea es un proceso a largo plazo y que toma años alcanzar y desarrollar.

Elementos de la cultura tributaria

1.- Los Valores:

En la cultura tributaria, los valores son vistos como las cualidades que deben guiar el comportamiento de los contribuyentes en relación al cumplimiento en el pago de los tributos, lo que se traduce en beneficios para la sociedad. Según Corredor y Díaz (2007), los valores en los cuales se fundamenta la cultura tributaria son:

Pacto social: las instituciones sociales, los estados, los poderes, los gobiernos, los sistemas tributarios, que no se mueven en la dirección de crear un nuevo modelo de sociedad, se ven a sí mismos aislados, faltos de credibilidad y legitimidad, ya que los ciudadanos comunes se resisten a sólo ser administrados y aspiran ser actores responsables de la nueva sociedad.

La sociedad como proyecto: es la percepción de la sociedad como proyecto, puesto que a la misma se le percibe como un proyecto de todos y entre todos sus miembros sin exclusión.

Dinámica: percibir la sociedad como proyecto implica percibirla como una realidad en continua construcción.

La información y el conocimiento: los ciudadanos demandan tener más y mejor información y conocimientos, para sentirse capaces de reivindicar y garantizar sus derechos.

Participación: los ciudadanos deben participar en la concepción, diseño, planeación y conducción de la sociedad como proyecto, así como, en la definición y elaboración de las políticas tributarias y en la decisión del sistema tributario que se necesita.

Cabe señalar que entre los valores que enriquecen la cultura tributaria, el pacto social y la sociedad como proyecto están íntimamente relacionados, porque ambos se fundamentan en la conformación de una sociedad idónea y acorde a las necesidades e intereses, pero como resultado de la interacción conjunta de todos los individuos. Junto a la dinámica, la información y el conocimiento y la participación son los valores característicos de la cultura tributaria, que influyen positivamente en la responsabilidad ejercida por los contribuyentes en relación al pago de los tributos y dictan las pautas a considerar para que la relación tributaria que se establece entre individuo y sociedad pueda aportar beneficios significativos a ambos.

En la medida en que los contribuyentes reconozcan el compromiso que tienen con la nación, asuman adecuadamente el rol que le ha sido asignado, se adapten al dinamismo social, adquieran datos relevantes para el desarrollo de sus actividades y finalmente, participen activamente en las transformaciones que se han ido experimentando, en esa medida se podría establecer una relación para la consolidación de las actividades productivas emprendidas como vía para el fortalecimiento de la economía nacional

2.- Valores de los contribuyentes:

Responsabilidad: Es la manera de asumir las consecuencias de todos los actos que realizamos, es uno de los valores más importante ya que nace a partir de la capacidad humana.

Veracidad: Conformidad con la realidad que tenga el contribuyente, hacia su obligación.

Honestidad: Es la compostura o moderación, y el respeto a la conducta tributaria y social que se considera apropiada para los contribuyentes.

Honradez: Rectitud de ánimo, integridad en el obrar, así como el respeto que se le tenga a las normas que se consideran adecuadas

Justicia: Virtud del contribuyente a cancelar lo que le corresponde.

3.- Normas Legales y Sanciones

Normas legales: Disposiciones contenidas en algún texto legal de obligatorio cumplimiento, cuya inobservancia acarrea una sanción. Son deberes que se establecen para el comportamiento del ser humano, en este caso específico las personas naturales, persiguiendo un fin determinado, con la característica de ser rígido en su aplicación, dictado por una autoridad competente.

Sanción: Pena o multa que se impone a una persona por el quebrantamiento de una ley o norma. En este sentido la sanción es una privación de derechos como consecuencia de una conducta ilícita del contribuyente.

4. Tecnología

Las innovaciones tecnológicas tienen su aplicación en la materia tributaria y ofrecen al contribuyente un sistema integral para agilizar los procesos de cálculo, recaudación y declaración de sus impuestos a través de la Internet. Así mismo, las administraciones tributarias utilizan nuevas tecnologías para mejorar los procesos.

Nivel de cultura tributaria

Según Méndez, M (2002, p.133) establece: es el grado de formación o conocimiento que poseen los ciudadanos frente a los tributos y a las obligaciones derivadas de los mismos. Se pueden presentar en tres escalas: alto, medio y bajo.

Alto: ocurre cuando se tiene un conocimiento pleno de todo lo concerniente a la tributación y de lo que de ésta se deriva.

Medio: se presenta cuando los ciudadanos tienen discernimiento parcial sobre la materia tributaria.

Bajo: se determina cuando los contribuyentes presentan insuficientes conocimientos en relación a los tributos.

Administración Tributaria Municipal:

La administración tributaria municipal corresponde a un organismo autónomo descentralizado, creado con la finalidad de asegurar la eficiencia, liquidación y recaudación de los tributos municipales. Opera en los distintos Municipios existentes en el país y está adscrita a las distintas Alcaldías. Se le denomina según la identificación que le otorga el gobierno municipal al cual representa, lo que quiere decir que es diferente para cada Alcaldía. En relación a los tributos que resguarda se encuentran la tasa por el uso de sus bienes o servicios; la tasa administrativa por licencias o autorizaciones; el Impuesto Sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios, y de Índole Similar; el impuesto sobre inmuebles urbanos; el impuesto sobre vehículos, el impuesto sobre espectáculos públicos; el impuesto sobre juegos

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

Las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) en la Administración Pública.

Los organismos públicos utilizan cada vez más las tecnologías de la información como medio para una entrega más eficiente y eficaz de los servicios públicos. Según Turner (2001), dichos sistemas no sólo aportan una mayor eficiencia a los servicios gubernamentales, sino que también crean una mayor familiaridad con las TIC entre el colectivo de la población, requisito previo que es esencial para un mayor desarrollo de la tecnología de la información, enfatizándose la necesidad de un papel promocional de la acción por parte del Estado a estos fines.

Para la Administración Tributaria, la disponibilidad de información oportuna y confiable es indispensable para lograr sus objetivos. Los sistemas de información tributaria implementan estrategias de recolección, tratamiento y distribución de la información requerida, y son uno de los factores condicionantes para el éxito de una administración.

El desarrollo de un sistema de información tributaria exitoso depende de una serie de factores externos e internos a la Administración. Las administraciones tributarias en Latinoamérica están empeñadas en un profundo proceso de modernización, lo que ha determinado una aceleración

de los cambios en los factores claves de esas organizaciones. La introducción de las nuevas tecnologías, con su consiguiente repercusión a nivel de tareas y de las personas que las desarrollan, determina la necesidad de una redefinición del perfil de los recursos humanos y, particularmente, de intensos y permanentes esfuerzos de recalificación y actualización de los mismos.

Venezuela no escapa de ese boom que han adquirido en los últimos tiempos las nuevas tecnologías de la información. En este sentido, el Estado venezolano, a través del Ministerio de Ciencia y Tecnología, tiene como misión el desarrollo de estrategias, políticas, programas y marco regulatorio, de manera coordinada y articulada entre los órganos del poder público y el sector privado, principalmente con el sector productivo, de forma tal, que permita la inversión, el desarrollo y la consolidación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en todos los ámbitos del Estado y de la sociedad.

Así mismo, el Estado debe dar el primer paso hacia su propia modernización mediante la introducción y uso masivo de las TIC, para la automatización de sus procesos, prestar sus servicios en línea, implantar la comunicación intra e intergubernamental y con la sociedad (gobierno electrónico). Resulta conveniente que esta modernización vaya acorde con el papel que debe cumplir el Estado en la sociedad mundial del conocimiento y la información, vigilante y proveedor de soluciones para que exista igualdad de información, integridad, privacidad, y protección a la propiedad intelectual; promotor y coordinador de la infraestructura institucional, industrial y de recursos humanos; desintegrador de obstáculos críticos presentes en los procesos; y sobre todo, difundir la utilidad de las TIC como coadyuvantes al asentamiento de un nuevo modelo de sociedad y como impulsoras de

procesos complejos como son la descentralización y desconcentración del poder público.

En cuanto al acceso a Internet, la economía digital y "la sociedad y el gobierno en línea", se han realizado esfuerzos para impulsar la conexión en todos los ámbitos de la sociedad y que esto se revierta en beneficios sociales y económicos generalizados, no obstante, hay reconocer que es insuficiente la plataforma existente (computadoras, redes y procesamiento electrónico de datos, telefonía móvil, satélite, anchura de banda para transmisión de voz y datos, y utilización de nuevos materiales como la fibra óptica), teniendo el Estado en ello un papel determinante

La revolución tecnológica en Venezuela tiene su fundamento en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), específicamente el artículo 110 que señala:

El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía como fecha de inicio del procedimiento de que se trate. En todo caso, se prescindirá de la firma autógrafa del contribuyente o responsables.

De acuerdo con la norma citada, para realizar cualquier trámite administrativo o cumplir con los deberes formales por vía electrónica, es imprescindible que la Administración Tributaria previamente los haya habilitado para ello. Es decir, no basta que la Administración Tributaria cuente con la tecnología, sino que además está en el deber de instalarla y habilitarla para el intercambio de información electrónica, para ello, la Administración Tributaria al recibir una declaración o consulta, deberá

entregar por vía electrónica un certificado de recepción de documentos; el cual no es más que un mensaje de datos, donde expresamente se especifique que se recibió el mensaje, el contenido del mismo y la fecha de recepción.

Considerar la Internet como una herramienta para agilizar la gestión pública, es un asunto que debe tratarse con sumo cuidado, en especial cuando se trata de relaciones entre Administración-administrados, pues, en estos casos la seguridad jurídica impone que el particular conozca de antemano las reglas que regirán el intercambio de información con la Administración vía Internet. En consecuencia, el primer paso que deberá tomar el Estado es incorporar a nuestro ordenamiento jurídico, normas expresas que regulen esta nueva forma de comunicación en la gestión de los tributos.

Existen muchos aspectos que presentan debilidad en torno a las nuevas tecnologías de información y comunicación; entre ellos podemos destacar, la validez de la firma electrónica. En este sentido en Venezuela existen leyes aplicables a las transacciones electrónicas, entre las cuales se pueden mencionar:

Ley Especial Contra Los Delitos Informáticos: Publicada en Gaceta Oficial No. 37.313 del 30 de octubre de 2001, brinda protección integral a los sistemas que utilicen tecnologías de información, a la prevención y sanción de los delitos realizados contra dichos sistemas o sus componentes y los cometidos mediante el uso de estas.

Decreto con Fuerza de Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación, No. 1.290 de fecha 30 de agosto de 2001 y publicada en Gaceta Oficial No. 37.291 del 26-09-2001, cuyo objeto es desarrollar los principios

orientadores que en materia de ciencia, tecnología e innovación, establece la Constitución Nacional, organizar el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, definir los lineamientos que orientarán las políticas y estrategias para la actividad científica, tecnológica y de innovación, con la implantación de mecanismos institucionales y operativos para la promoción, estímulo y fomento de la investigación científica, a fin de impulsar el desarrollo nacional.

Decreto Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, No. 1.024, del 10-02-2001, publicada en Gaceta Oficial No. 37.148 del 28-02-2001: Otorga y reconoce la eficacia y valor jurídico a los mensajes de datos, los cuales son la información inteligible en formato electrónico que pueda ser almacenada o intercambiada por cualquier medio y la firma electrónica, información creada o utilizada por la persona titular de la firma asociada al Mensaje de Datos, que permite atribuirle su autoría bajo el contexto en el cual ha sido empleado.

Ley de Telecomunicaciones, publicada en Gaceta Oficial No. 36.970 de la República Bolivariana de Venezuela el día 12 de junio de 2000 la cual tiene por objeto establecer el marco legal de regulación general de las telecomunicaciones, a fin de garantizar el derecho humano de las personas a la comunicación y a la realización de las actividades económicas de telecomunicaciones.

Decreto 825, de fecha 10-05-2000, Gaceta Oficial No. 36.955 del 22-05-2000; Acceso y uso de Internet como Política Prioritaria para el Desarrollo Cultural, Económico, Social y Político de Venezuela: Su objetivo es la incorporación masiva de este medio de información en la actividad diaria de la Administración, que permita, incentive y facilite el acercamiento entre la

Administración y los particulares que requieran de sus servicios, para dar una respuesta eficaz, segura y expedita a sus requerimientos.

Otra norma que merece citarse es el artículo 45 de la Ley sobre Simplificación de Trámites Administrativos, promulgada mediante Decreto N° 368, de fecha 5 de octubre de 1999, publicada en Gaceta Oficial N° 5.393, de fecha 22 de octubre de 1999, que establece:

Cada organismo de la Administración Pública creará un sistema de información centralizada, automatizada, ágil y de fácil acceso que sirva de apoyo al funcionamiento de los servicios de atención al público, disponible para éste, para el personal asignado a los mismos y, en general, para cualquier funcionario de otros organismos, a los fines de integrar y compartir la información, propiciando la coordinación y colaboración entre los órganos de la Administración Pública, de acuerdo con el principio de la unidad orgánica. Asimismo, deberán habilitar sistemas de transmisión electrónica de datos para que los administrados envíen o reciban la información requerida en sus actuaciones frente a la Administración Pública.

No obstante, la normativa legal desarrollada para satisfacer en parte las necesidades de seguridad en las transacciones vía Internet, falta mucho por hacer para proteger la información que circula en la red y a los usuarios de la misma. Los avances en la tecnología de la información pueden apoyar a los gobiernos en las transformaciones requeridas para enfrentar un mundo competitivo, reformando el modo por lo cual los servicios son ofrecidos a los ciudadanos; mejorando la eficiencia, efectividad y control de los servicios gubernamentales.

Bases Legales

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

Todo Estado debe tener una forma para la satisfacción de las necesidades colectivas de sus ciudadanos. Venezuela no escapa de ello. Por esta razón se ha ideado un sistema tributario que permita disponer de una suma de medios capaces para lograr la esencia de un Estado sin importar su forma o sistema de gobierno, pues hasta los más dictatoriales o autoritarios disponen de alguno; más bien, en estos es donde más se profundiza en su implementación, ya que puede ser usado como herramienta represiva hacia aquellos que le adversan. Para el caso venezolano, la Constitución aprobada el año 1999 establece un sistema tributario basado en principios como el de legalidad, que consiste en que no podrá establecerse impuestos, tasas o contribuciones que no estén expresamente previstas como tales por la ley, así como tampoco ninguna otra forma de incentivos fiscales, tales como rebajas, exoneraciones ni exenciones.

El sistema tributario también se desarrolla atendiendo la distribución territorial de los poderes públicos, es decir, en el nivel nacional, estatal y municipal. En cada uno de ellos se han venido creando, por mandato constitucional, una serie de rubros rentísticos tendentes a la realización de los principios descritos en los párrafos precedentes. En el nacional, está lo relacionado con la organización, recaudación administración y control de los impuestos sobre la renta; sobre sucesiones, donaciones y demás ramos conexos; el capital; la producción; el valor agregado; los hidrocarburos y minas; de los gravámenes a la importación y exportación de bienes y servicios; los impuestos que recaigan sobre el consumo de licores, alcoholes y demás especies alcohólicas; cigarrillos y demás manufacturas del tabaco y,

como si fuera poco, de manera residual, los demás impuestos, tasas y rentas no atribuidas a los Estados y Municipios de acuerdo con la Constitución y la Ley.

Corresponde a los estados, los impuestos, tasas y contribuciones especiales que se les asigne por ley nacional, con el fin de promover el desarrollo de las haciendas públicas estatales; el producto de lo recaudado por concepto de venta de especies fiscales. Según las competencias de los municipios el artículo 178 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela es claro y es allí que los municipios tendrán para sí: los impuestos sobre actividades económicas de industria, comercio, servicios, o de índole similar; los impuestos sobre inmuebles urbanos; sobre vehículos; espectáculos públicos; juegos y apuestas lícitas; propaganda y publicidad comercial; la contribución especial sobre plusvalías de las propiedades sobre cambios de uso o de intensidad de aprovechamiento con que se vean favorecidas por los planes de ordenación urbanística; el de territorio rural o sobre predios rurales; la participación en la contribución por mejoras y otros ramos tributarios nacionales o estatales, conforme la ley de creación de esos tributos; el producto de las multas y sanciones en el ámbito de sus competencias - como por ejemplo, las previstas por la legislación Inquilinaria en la provincia – y las demás que le sean atribuidas. Todas estas materias objeto de tributación son de las llamadas originarias, es decir, vienen directamente del texto constitucional, con excepción del ejemplo de las multas originadas por la aplicación de la legislación sobre arrendamientos en la provincia, ya que es de otro orden. Mientras que, las creadas por el legislador por no estar expresamente atribuidas a alguno de los órganos territoriales, se denominan derivadas.

El artículo 180 establece que la potestad tributaria que corresponde a los Municipios es distinta y autónoma de las potestades reguladoras que esta

constitución o las leyes atribuyan al poder nacional o estatal sobre determinadas materias o actividades.

Ley Orgánica del Poder Público Municipal

Artículo 125. La Hacienda Pública Municipal está constituida por los bienes, ingresos y obligaciones que forman su activo y pasivo, así como los demás bienes y rentas cuya administración corresponda al ente municipal. El Tesoro Municipal está conformado por el dinero y los valores de la entidad municipal así como por las obligaciones a su cargo.

Artículo 126. La administración financiera de la Hacienda Pública Municipal está conformada por los sistemas de bienes, planificación, presupuesto, tesorería, contabilidad y tributario regulados en esta Ley.

Capítulo V

De la potestad tributaria del Municipio

Sección primera: disposiciones generales

Artículo 160. El Municipio a través de ordenanzas podrá crear, modificar o suprimir los tributos que le corresponden por disposición constitucional o que les sean asignados por ley nacional o estatal. Asimismo, los municipios podrán establecer los supuestos de exoneración o rebajas de esos tributos. La ordenanza que cree un tributo, fijará un lapso para su entrada en vigencia. Si no la estableciera, se aplicará el tributo una vez vencidos los sesenta días continuos siguientes a su publicación en Gaceta Municipal.

Artículo 161. En la creación de sus tributos los municipios actuarán conforme a lo establecido en los artículos 316 y 317 de la Constitución de la

República. En consecuencia, los tributos municipales no podrán tener efecto confiscatorio, ni permitir la múltiple imposición interjurisdiccional o convertirse en obstáculo para el normal desarrollo de las actividades económicas. Asimismo, los municipios ejercerán su poder tributario de conformidad con los principios, parámetros y limitaciones que se prevean en esta Ley, sin perjuicio de otras normas de armonización que con esos fines, dicte la Asamblea Nacional.

Artículo 163. No podrá cobrarse impuesto, tasa, ni contribución municipal alguna que no esté establecido en ordenanza. Las ordenanzas que regulen los tributos municipales deberán contener:

1. La determinación del hecho imponible y de los sujetos pasivos
2. La base imponible, los tipos o alícuotas de gravamen o las cuotas exigibles, así como los demás elementos que determinan la cuantía de la deuda tributaria.
3. Los plazos y forma de la declaración de ingresos o del hecho imponible.
4. El régimen de infracciones y sanciones. Las multas por infracciones tributarias no podrán exceder en cuantía a aquéllas que contemple el Código Orgánico Tributario.
5. Las fechas de su aprobación y el comienzo de su vigencia.
6. Las demás particularidades que señalen las leyes nacionales y estatales que transfieran tributos. Los impuestos, tasas y contribuciones especiales no podrán tener como base imponible el monto a pagar por concepto de otro tributo.

Cuadro técnico Metodológico de la Operacionalización de los Objetivos

Objetivo General: Proponer estrategias innovadoras con el uso de las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como herramientas que permitan el desarrollo de una cultura tributaria en habitantes del Municipio Libertador para el logro efectivo en la recaudación de impuestos municipales				
Objetivos Específicos	Variables	Dimensión	Indicador	Items
Diagnosticar como se desarrolla el proceso de recaudación de impuestos en la Alcaldía del Municipio Libertador	Impuestos Municipales	Proceso de recaudación	Sistema digital	1
			Sistema Manual	2
			Atención al Contribuyente	3
			Asesoría al Contribuyente	4
			Atención Personalizada	5
			Sanciones Legales	6
			Infraestructura	7
			Capacitación del Personal	8
			Comunicación	9

Fuentes: Nuñez y Navarrete (2016)

Objetivo General: Proponer estrategias innovadoras con el uso de las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como herramientas que permitan el desarrollo de una cultura tributaria en habitantes del Municipio Libertador para el logro efectivo en la recaudación de impuestos municipales

Objetivos Específicos	Variables	Dimensión	Indicador	Items
Identificar el nivel tecnológico e informativo de la Dirección de Hacienda de la alcaldía del municipio en estudio.	Nivel de Tecnológico de la Dirección de Hacienda	Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)	Medios de Información	10
			Medios de Comunicación	11
			Telecomunicaciones	12
			Programas Televisión	13
			Programas de Radio	14
			Central Telefónica	15
			Pagina Web	16
			Internet	17
			Redes sociales	18

Fuentes: Nuñez y Navarrete (2016)

Objetivo General: Proponer estrategias innovadoras con el uso de las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como herramientas que permitan el desarrollo de una cultura tributaria en habitantes del Municipio Libertador para el logro efectivo en la recaudación de impuestos municipales

Objetivos Específicos	Variables	Dimensión	Indicador	Items
Determinar el nivel de aceptación que tienen los contribuyentes con relación a los procedimientos de recaudación impuestos que realiza la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador	Nivel de Aceptación de los contribuyentes	Proceso de Recaudación	Eficiencia	19
			Efectividad	20
			Coordinado	21
			Comodidad	22
			Seguridad	23
			Retribución de los impuestos	24
			Supervisión	25
			Aceptación	26
			Adecuación	27

Fuentes: Nuñez y Navarrete (2016)

Objetivos Específicos	Variables	Dimensión	Indicador	Items
Diseñar estrategias innovadoras con el uso de las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como herramientas que permitan la creación de una cultura tributaria en habitantes del Municipio Libertador.	Estrategias Innovadoras y Tecnológicas	Desarrollo de una Cultura Tributaria	Uso de las TIC	28
			Redes Sociales	29
			Internet	30
			Pagina Web	31

Fuentes: Nuñez y Navarrete (2016)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico plantea el esquema con el cual se va a elaborar un eficaz análisis de las actividades y la correcta interpretación de los resultados. En relación con lo anteriormente planteado Palella y Martins (2012, p.79), explica lo siguiente: “La metodología es una teoría de la investigación científica”, desde el punto de vista semántico, el termino significa tratado del método, como tal se entiende es un guía procedimental, producto de la reflexión que provee pautas lógicas generales a desarrollar y coordinar operaciones destinadas a la consecución y desarrollo efectivo de los objetivos intelectuales o materiales.

Tipo de Investigación

La investigación que aquí se desarrolla es de tipo descriptiva dentro de la modalidad del proyecto factible, porque su objetivo general es Proponer estrategias innovadoras con el uso de las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como herramientas que permitan el desarrollo de una cultura tributaria en habitantes del Municipio Libertador para el logro efectivo en la recaudación de impuestos municipales.

Con referencia a la investigación descriptiva Palella y Martins (2012, p.92) indica: “El propósito es interpretar realidades de hecho. Incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual,

composición o procesos de los fenómenos; hace énfasis sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente.”

Así mismo, la investigación también responde a la modalidad proyecto factible ya que se presenta luego de un proceso de indagación de tipo descriptivo una propuesta anexa. Según (ob, cit, p. 97) “consiste en elaborar una propuesta viable destinada a atender necesidades específicas, determinadas a partir de una base diagnóstica.” Dentro del mismo marco de ideas para desarrollar esta modalidad lo primero a realizar es un diagnóstico, el segundo paso es planear teóricamente la propuesta y establecer el procedimiento metodológico, actividades y recursos necesarios para su posterior ejecución. Se analiza su factibilidad y en caso que el investigador quiera incluir su desarrollo en el trabajo se anexa su evaluación tanto del proceso como de los resultados.

El Diseño de Investigación:

El diseño investigación según (ob.cit, p.86) “se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio”.

En base a lo anterior, el diseño de la investigación es un diseño no experimental de campo porque según (ob. Cit, p.87)

El diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos.

Población y Muestra

Población:

Con respecto a la población, (Palella y Martins, 2012) indican:

La población en una investigación es el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones. La población puede ser definida como el conjunto finito o infinito de elementos, personas o cosas pertenecientes a una investigación y que generalmente suele ser inaccesible. (p.105)

La población de la presente investigación está conformada por todos los contribuyentes del Municipio Libertador del Estado Carabobo.

Muestra:

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006) en el proceso de investigación cuantitativo, “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre la cual recolectarán datos y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión”. (p. 236). La muestra se tomo de manera no probabilista a criterio del investigador, según Arías (2006) “El muestreo intencional u opinático los elementos son escogidos con base en criterios o juicios preestablecidos por el investigador.”

Por tal motivo, la muestra está representada a criterio del investigador por cuanto se trabajará con 150 contribuyentes que hace vida económica en el Municipio Libertador del Estado Carabobo específicamente cien de la Parroquia Tocuyito y 50 de la Parroquia Independencia.

Técnicas de recolección de datos

Con respecto a las técnicas de recolección de datos Palella y Martins (2012) señala que “Son las distintas formas o maneras de obtener la

información. Para el acopio de los datos se utilizan técnicas como la observación, la entrevista, la encuesta, pruebas, entre otras.”

Para recolectar la información y llevar a cabo la investigación se emplearán las siguientes técnicas.

- **Técnicas de revisión documental**

Con relación a la técnica de revisión documental Bavareco de Prieto (2006) señala:

La mayoría de las investigaciones deben recurrir o apoyarse en la técnica de la observación documental o bibliográfica. Tanto los libros, folletos, documentos, revistas, periódicos, entrevistas personales, foros, conferencias, simposio, mesas redondas, seminario muchas otras más, vienen a brindarle al lector (a) investigador (a), todo el soporte del marco teórico (bases teóricas y antecedentes de la investigación) lo que significa que se percata de lo que está escrito o que está relacionado con el tema que escogió como investigación (p. 99)

El presente estudio se realizará a través de la revisión de documentos en formato tradicional como por ejemplo: tesis de grado, libros, revistas, artículos en publicaciones y periódicos, ponencias entre otras, así como documentos en formato digital vía Internet.

- **Encuesta**

Según Palella y Martins (2012) La encuesta es una técnica destinada a obtener de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. Para ello se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes en forma anónima las responden por escrito. Es una técnica aplicable a sectores amplios del universo. (p.123)

En el presente estudio se utilizará la encuesta para llegar a la muestra seleccionada.

Instrumentos de Recolección de datos

Así mismo (ob. Cit, p.125) plantea que “Un instrumento de recolección de datos es en principio cualquier recurso del cual se pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. En cada instrumento pueden distinguirse dos aspectos: Una forma y un contenido.”

La Presente investigación usará como instrumento el cuestionario.

- **Cuestionario**

Para (ob.cit, p.131) El cuestionario es un instrumento que forma parte de la técnica de la encuesta. Es fácil de usar, popular y con resultados directos. El cuestionario, tanto en su forma como en su contenido, debe ser sencillo de contestar. Las preguntas han de estar formuladas de manera clara y concisa; pueden ser cerradas, abiertas o semiabiertas procurando que la respuesta no sea ambigua. Como parte integrante del cuestionario o en documento separado, se recomienda incluir unas instrucciones breves, claras y precisas, para facilitar su solución.

Por lo tanto, es importante resaltar que para la presente investigación se diseñará un cuestionario estructurado donde cada encuestado abordado podrá dar respuesta a las diferentes alternativas que se le ofrecen. Dicho cuestionario se diseñará con un total aproximado de 31 ítems, usando la escala Likert con alternativas a seleccionar siempre, frecuentemente, algunas veces, casi nunca y nunca, para la elaboración del mismo se tomó en cuenta el cuadro técnico metodológico de la operacionalización de los objetivos, donde cada ítems da respuesta a las dimensiones de estudio tomando como base los indicadores que las conforman y así dar respuesta a los objetivos propuestos en la investigación.

Validez y Confiabilidad del Instrumento

Validez

Es el grado en que el instrumento construido para el desarrollo de la presente investigación mide las variables que se pretenden evaluar, para alcanzar lo anteriormente planteado se tomó en cuenta uno de los tres tipos de Validación que propone Albert (2007) específicamente la Validación de contenido que según este autor plantea que “Es el grado en que el instrumento refleja un dominio específico del contenido de lo que se mide.” (p.64). De allí es que el mismo autor plantea que la Validez de contenido radica principalmente en el juicio solo o con otros, “(...) lo primero es revisar cómo ha sido medida la variable por otros investigadores y en base de esa revisión elaborar un universo de Ítems posibles, consultando con investigadores familiarizados con la variable (jueces) para ver si el universo ha sido exhaustivo. La validez de contenido es cuantificable a través del empleo de índices de concordancia. A través de las evaluaciones de los jueces”. (p.104)

En la presente investigación se elaboró el instrumento respondiendo a este tipo de Validez, el investigador elaborará dicho instrumento tomando en cuenta las variables con sus dimensiones e indicadores tomando en consideración el cuadro técnico metodológico de la operacionalización de los objetivos una vez elaborado será entregado a tres expertos y conocedores del contenido quienes de acuerdo a su juicio evaluarán el instrumento utilizando escala de concordancia que especificarán sus opiniones y correcciones en la elaboración del instrumento.

Confiabilidad

Para estimar la confiabilidad que permita establecer la consistencia interna del instrumento se aplicará una prueba piloto a los miembros que integran la muestra seleccionada. a los resultados obtenidos en dicha prueba se le aplicará el coeficiente de Alfa de Cronbach, cuya formula es la siguiente:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left(1 - \frac{S^2 i}{S^2 T} \right) \text{ Donde :}$$

K= N° de Item

Si= Varianza de los Ítems

St= Varianza Total

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left(1 - \frac{Si^2}{St^2} \right) = \frac{31}{30} \left(1 - \frac{40.482}{581.238} \right) = 1.03 * 0.93 = 0.96$$

Para la interpretación estadística de los resultados de la prueba piloto se utilizará la siguiente tabla de valores de rango y magnitud, cuyo valores están comprendidos entre cero (0) y uno (1), donde cero (0) indica una confiabilidad nula, mientras que uno (1) indica la máxima confiabilidad. (ver anexo 1)

Tabla A

Rangos y magnitudes. Confiabilidad del instrumento

RANGOS	MAGNITUD
0,81 – 1,00	Muy Alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Moderada
0,21 – 0,40	Baja
0,01 – 0,20	Muy Baja

Fuente: Palella y Martins, 2006

Técnicas de Análisis de Datos

Con respecto al análisis de los datos Sabino (2006) señala que

El procesamiento implica ya un agrupamiento de los mismos en unidades coherente, pero estas unidades necesitarán de un estudio minucioso de sus significados y sus relaciones para que luego puedan ser sintetizados en una globalidad mayor. Estas tareas constituyen, por lo tanto, las ultimas y necesarias etapas del trabajo (...) Para desarrollar la tarea analítica hay que tomar cada uno de los datos o conjunto homogéneos de datos obtenidos, e interrogarnos acerca de su significado, explorándolos y examinándolos mediante todos los métodos conocidos, en un trabajo que para obtener los mejores frutos debe ser paciente y minucioso (p. 133)

Así mismo (ob. Cit, p.134) menciona que existen análisis cuantitativo y lo define como es “Toda la información numérica resultante de la investigación. Esta, luego del procedimiento que ya se habrá hecho, se nos presentará como un conjunto de cuadros, tablas, y medidas a las cuales se les ha calculado sus porcentajes y presentado convenientemente” (p. 134)

Es por ello, que para analizar los datos recolectados se utilizará estadística descriptiva, y se representaran de forma porcentual tomando en cuenta las frecuencias absolutas, relativas y acumuladas en cada uno de los ítems. Es importante resaltar, que los datos se representaran a través de cuadros, gráficos de diagrama circular, y para la realización de los mismos se empleará paquetes estadísticos principalmente se empleará Excel 2007.

CAPITULO IV

ANLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

En análisis e interpretación de los datos Tamayo (2006) explica que “Una vez recopilados los datos por los instrumentos diseñados para este fin es necesario procesarlos, elaborarlos matemáticamente ya que la cuantificación y su tratamiento estadístico nos permitirá llegar a conclusiones” (p. 187). Tomando en consideración lo expresado en este capítulo, se analizan e interpretan los datos y resultados obtenidos, tomando en consideración los objetivos planteados para la investigación, donde cada variable se especifica por dimensión e indicador, una vez recabados los datos mediante la aplicación del instrumento utilizado para este fin, el cual contenía 31 ítems, además para el tratamiento de los resultados se utilizaron tablas de triple entrada, lo que permitió obtener frecuencias y porcentajes, con la finalidad de interpretarla y graficar los resultados de forma estadística y porcentual. En el mismo orden de ideas, la interpretación de los resultados se realizó sobre base de la información suministrada por los contribuyentes que hacen vida en la Parroquia Tocuyito, Municipio Libertador; para la recolección de la información suministrada se fue directamente al sitio donde realizan sus actividades económicas para detectar las necesidades que ellos presentan con relación al pago de sus impuestos municipales ante la Dirección de Hacienda.

Análisis de los Datos para el Objetivo: Diagnosticar como se desarrolla el proceso de recaudación de impuestos en la Alcaldía del Municipio Libertador.

Variable: Impuestos Municipales

Dimensión: Proceso de Recaudación

Indicadores: Sistema digital, Sistema Manual, atención al contribuyente, Asesoría al Contribuyente, Asesoría personalizada, sanciones legales, infraestructura, capacitación del personal, comunicación.

Tabla N° 01

Análisis de la variable impuestos municipales de la dimensión proceso de recaudación

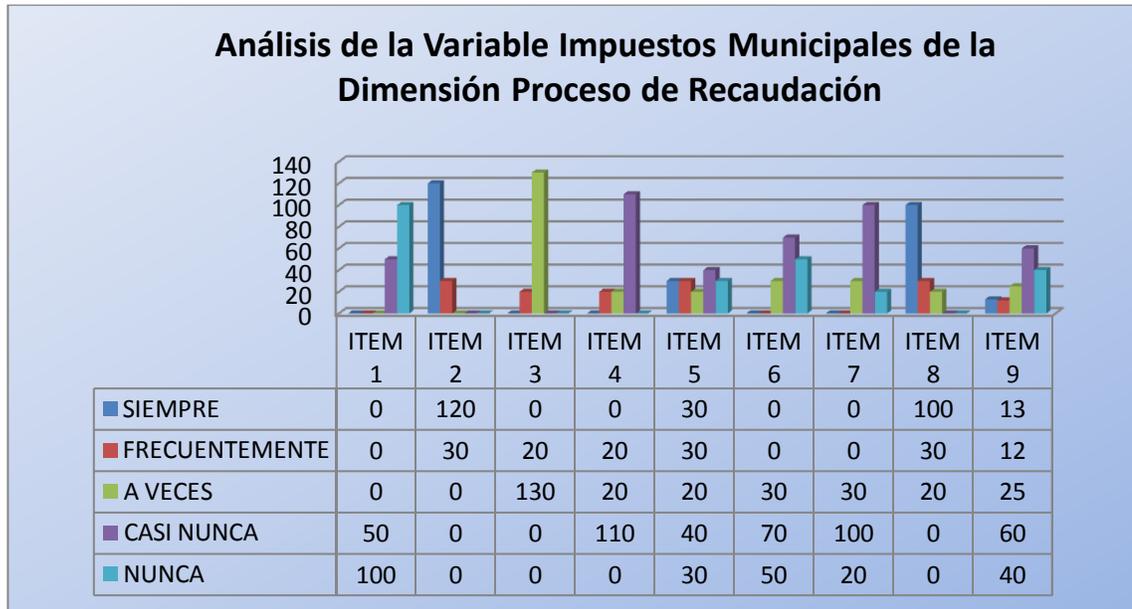
N°	ITEMS
1	La Dirección de Hacienda te ofrece un sistema digital que te permita registrarte, pagar, solicitar y acceder a cualquier trámite requerido para pagar tus impuestos a distancia y en tiempo real.
2	El sistema de recaudación de impuestos que te ofrece la Dirección de Hacienda es en su mayoría manual y requiere la presencia del representante legal
3	Recibes una buena atención a la hora de pagar tus impuestos en la Dirección de Hacienda del Municipio Libertador.
4	Recibes asesoría permanente por parte de la Dirección de Hacienda para pagar tus impuestos.
5	Recibes atención personalizada por parte de la Dirección de Hacienda a la hora de pagar tus impuestos
6	Observas sanciones legales en comercios que no están al día con sus impuestos.
7	Consideras que la infraestructura con que cuenta la Dirección de Hacienda es la mas adecuada para atender y recibir al contribuyente a la hora de pagar los impuestos.
8	Según tu opinión consideras que el personal de la Dirección de Hacienda debe constantemente capacitarse para ejercer mejor su función.
9	Existen medios de comunicación permanente entre la Dirección de Hacienda y el Contribuyente.

TABLA DE RESPUESTAS

Categorías	Códigos	ITEMS									Porcentaje
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
SIEMPRE	5	0	120	0	0	30	0	0	100	13	19
FRECUENTEMENTE	4	0	30	20	20	30	0	0	30	12	11
A VECES	3	0	0	130	20	20	30	30	20	25	20
CASI NUNCA	2	50	0	0	110	40	70	100	0	60	32
NUNCA	1	100	0	0	0	30	50	20	0	40	18
											100%

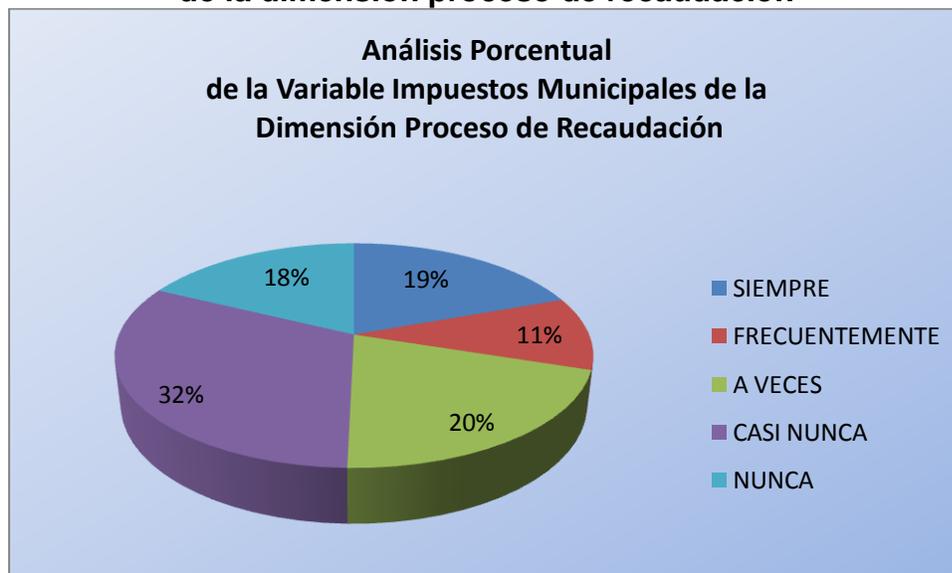
Fuente: Instrumento aplicado por el investigador Nuñez y Navarrete (2016)

Grafico N° 01
Análisis de la variable impuestos municipales
de la dimensión proceso de recaudación



Fuente: Instrumento aplicado por el investigador Nuñez y Navarrete (2016)

Grafico N° 1.1
Análisis Porcentual de la variable impuestos municipales
de la dimensión proceso de recaudación



Fuente: Instrumento aplicado por el investigador Nuñez y Navarrete (2016)

Interpretación: Al analizar la variable Impuestos Municipales de la dimensión proceso de recaudación se puede observar al diagnosticar como se desarrolla el proceso de recaudación de impuestos en la Alcaldía del Municipio Libertador, los contribuyentes encuestados manifestaron en un 32% que casi nunca, y un 18% que nunca se cuenta con un proceso de recaudación totalmente digital ya que actualmente el proceso es manual en su mayoría; casi nunca se recibe atención personalizada ni asesoría permanente por parte de la Dirección de Hacienda para pagar los impuestos, la infraestructura casi nunca es la mas idónea para atender a gran cantidad de contribuyentes, un 20% de los encuestados también manifestaron que solo a veces reciben una buena atención a la hora de pagar sus impuestos en la Dirección de Hacienda del Municipio Libertador; así mismo un 19% considera necesario que el personal sea capacitado en el área de atención al contribuyente y un 11% indica que frecuentemente es necesario dicha capacitación para mejorar el proceso. Por lo tanto, de acuerdo a los resultados del análisis es evidente que el proceso de recaudación debe ser mejorado y perfeccionado para ofrecer mejor servicio a los contribuyentes y estos sientan satisfacción a la hora de pagar los impuestos.

Análisis de los Datos para el Objetivo: Identificar el nivel tecnológico e informativo de la Dirección de Hacienda de la alcaldía del municipio en estudio.

Variable: Nivel Tecnológico de la Dirección de Hacienda

Dimensión: Tecnologías de la Información y la comunicación

Indicadores: Medios de información, Medios de comunicación, telecomunicaciones, programas de televisión, programas de radio, central telefónica, internet, redes sociales.

Tabla N° 02

Análisis de la variable Nivel Tecnológico de la Dirección de Hacienda de la dimensión Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC)

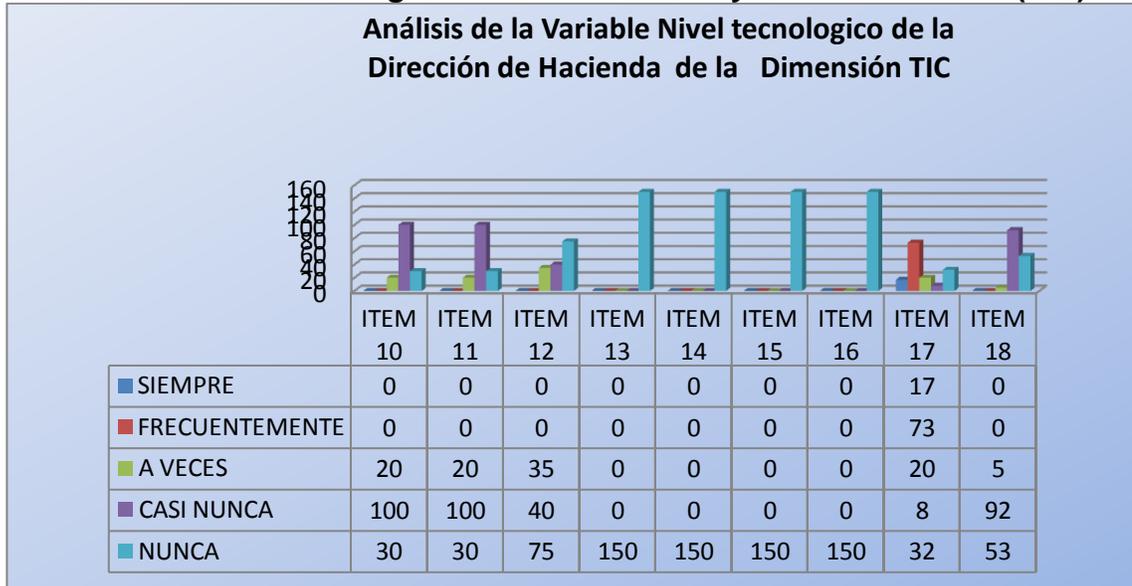
N°	ITEMS
10	La información que trasmite la Dirección de Hacienda al contribuyente transita a través de medios tecnológicos de información.
11	Se usan medios de comunicación eficientes entre el contribuyente y la Dirección de Hacienda.
12	Se cuenta en la Dirección de Hacienda con recursos tecnológicos de telecomunicaciones para estar permanentemente en contacto con los contribuyentes
13	Se hacen llamados al contribuyente a través programas de televisión para incentivar el pago de sus impuestos.
14	En el Municipio hay programas de radio que brinden asesoría masiva a los contribuyentes de los procesos a seguir para pagar sus impuestos.
15	Existe una central telefónica en la Dirección de Hacienda para que accedas a la hora de consultar una duda.
16	La Dirección de Hacienda cuenta con pagina web con acceso directo a los contribuyentes para su registro, pago de impuesto, transferencias y solicitudes digitales
17	Cuentas con acceso a internet
18	Recibes información de la Dirección de Hacienda través de las redes sociales.

TABLA DE RESPUESTAS												
Categorías	Códigos	ITEMS										Porcentaje
		10	11	12	13	14	15	16	17	18		
SIEMPRE	5	0	0	0	0	0	0	0	17	0	1%	
FRECUENTEMENTE	4	0	0	0	0	0	0	0	73	0	5%	
A VECES	3	20	20	35	0	0	0	0	20	5	8%	
CASI NUNCA	2	100	100	40	0	0	0	0	8	92	25%	
NUNCA	1	30	30	75	150	150	150	150	32	53	61%	
											100%	

Fuente: Instrumento aplicado por el investigador Nuñez y Navarrete (2016)

Grafico N° 02

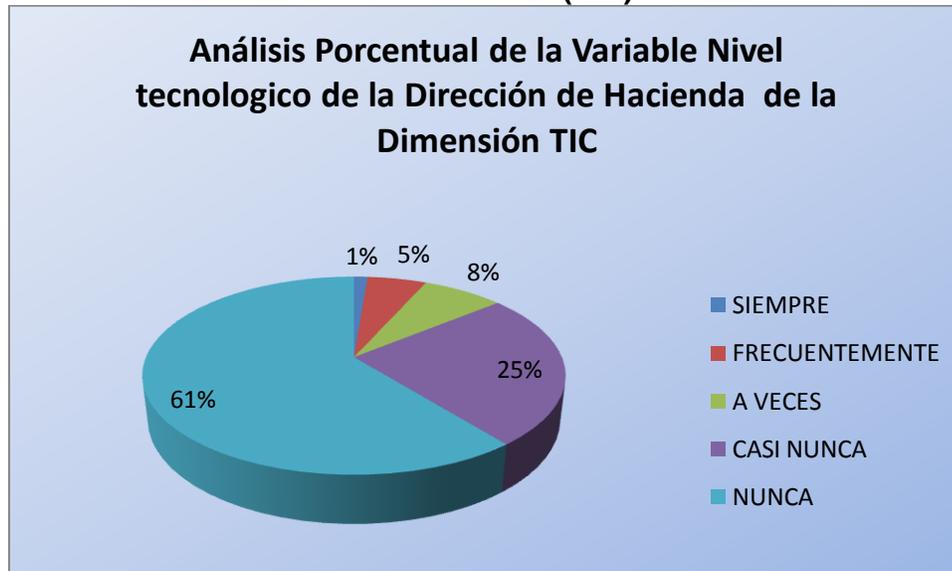
Análisis de la variable Nivel de Tecnológico de la Dirección de Hacienda de la dimensión Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC)



Fuente: Instrumento aplicado por el investigador Nuñez y Navarrete (2016)

Grafico N° 2.1

Análisis Porcentual de la variable Nivel de Tecnológico de la Dirección de Hacienda de la dimensión Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC)



Fuente: Instrumento aplicado por el investigador Nuñez y Navarrete (2016)

Interpretación: Al analizar la variable nivel tecnológico de la Dirección de Hacienda de la dimensión tecnologías de la información y la comunicación en el proceso de recaudación se puede observar al identificar el nivel tecnológico e informativo de la Dirección de Hacienda de la alcaldía del municipio en estudio por parte de los contribuyentes, se pudo evidenciar que en un 61% de los encuestados manifestaron que nunca y un 25% que casi nunca la Dirección de Hacienda cuenta con medios tecnológicos, telemáticos y telecomunicaciones en la distribución de información, comunicación, para informar al contribuyente acerca del pago de sus impuestos, tan poco se emplean recursos tecnológicos de comunicación e información como programas de televisión, programas de radio, central telefónica, internet, redes sociales, un 8% de los encuestados manifestaron que a solo a veces son empleados estos medios tecnológicos y telemáticos de comunicación e información en el proceso de recaudación de impuestos y un 5% indicó que frecuentemente y tan solo un 1% indico que siempre se emplean esas tecnologías de la información y la comunicación en la Dirección de Hacienda para mantenerlos informados sobre todo el proceso de recaudación, es importante señalar que estos resultados reflejan la necesidad de modernizar actualizar todo el proceso de recaudación de impuestos en la Alcaldía del Municipio Libertador.

Análisis de los Datos para el Objetivo: Determinar el nivel de aceptación que tienen los contribuyentes con relación a los procedimientos de recaudación que realiza la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador.

Variable: Nivel de aceptación de los contribuyentes.

Dimensión: Proceso de recaudación.

Indicadores: Eficiencia, Efectividad, Coordinación, Comodidad, Seguridad, Retribución de los Impuestos, Supervisión, Aceptación, Adecuación.

Tabla N° 03

Análisis de la variable Nivel de aceptación de los contribuyentes de la Dimensión proceso de recaudación

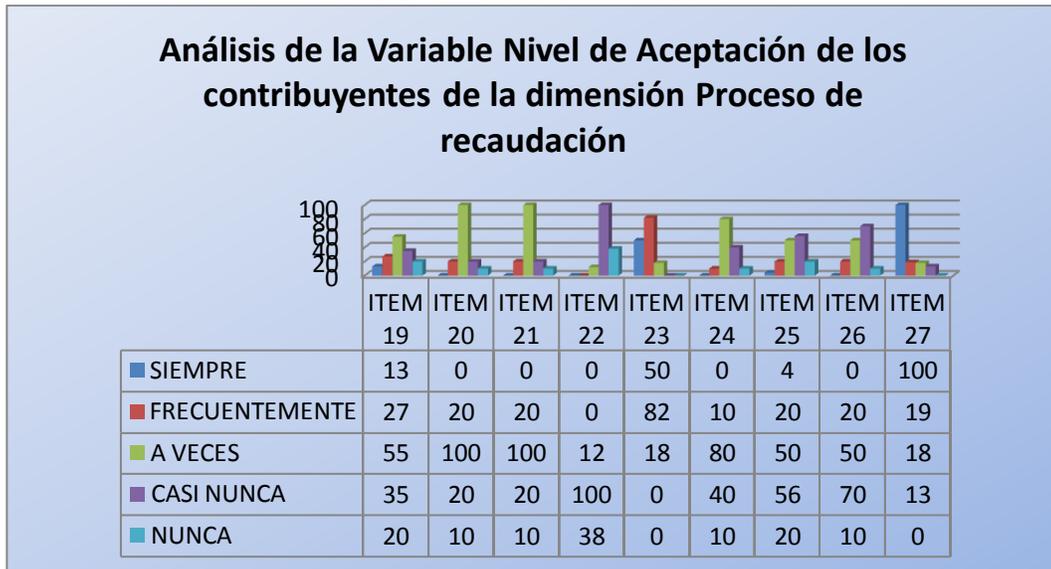
N°	ITEMS
19	Consideras eficiente la Gestión de la Dirección de Hacienda a la hora de cobrarte y pagar tus impuestos.
20	Hay una respuesta efectiva a la hora de hacer una solicitud a la Dirección de Hacienda
21	Los procesos de recaudación se desarrollan de una manera coordinada.
22	Es cómodo a la hora de pagar sus impuestos.
23	Es seguro el proceso de recaudación a la hora de pagar tus impuestos.
24	Observas la retribución de los impuestos que pagas mensualmente en obras públicas, servicios públicos, vialidad y proyectos en pro del beneficio de las comunidades y localidades.
25	Observas supervisión en el proceso de recaudación de impuestos para mejorar constante su desarrollo.
26	Consideras aceptable, eficiente y eficaz el proceso de recaudación de impuestos.
27	Consideras necesario que el proceso de recaudación de impuestos sea adecuado constantemente a las necesidades del usuario.

TABLA DE RESPUESTAS

Categorías	Códigos	ITEMS										Porcentaje
		19	20	21	22	23	24	25	26	27		
SIEMPRE	5	13	0	0	0	50	0	4	0	100	13%	
FRECUENTEMENTE	4	27	20	20	0	82	10	20	20	19	16%	
A VECES	3	55	100	100	12	18	80	50	50	18	36%	
CASI NUNCA	2	35	20	20	100	0	40	56	70	13	26%	
NUNCA	1	20	10	10	38	0	10	20	10	0	9%	
											100%	

Fuente: Instrumento aplicado por el investigador Nuñez y Navarrete (2016)

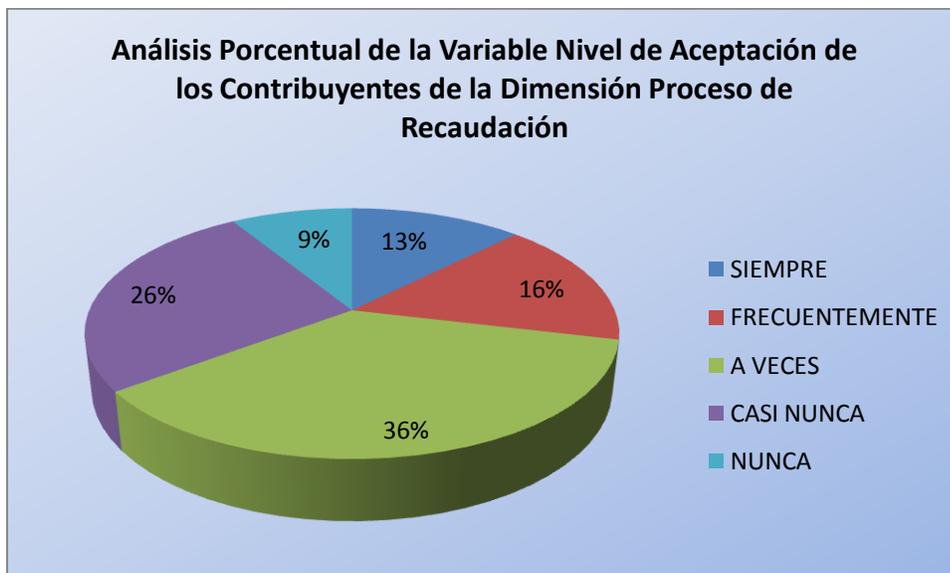
Grafico N° 03
Análisis de la variable Aceptación de los Contribuyentes de la
Dimensión Proceso de Recaudación



Fu

ente: Instrumento aplicado por el investigador Nuñez y Navarrete (2016)

Grafico N° 3.1
Análisis de la variable Aceptación de los Contribuyentes de la
Dimensión Proceso de Recaudación



Fuente: Instrumento aplicado por el investigador Nuñez y Navarrete (2016)

Interpretación: Al analizar la variable aceptación de los contribuyentes de la dimensión proceso de recaudación se evidencia que el 36% de los encuestados manifestaron que solo a veces se considera efectiva la gestión que realiza la Dirección de Hacienda ya que solo a veces hay una respuesta efectiva a la hora de hacer una solicitud, no siempre es efectiva la respuesta ya que lo contribuyentes manifestaron que solo a veces y un 26% manifestó que casi nunca trabajan de manera coordinada eficiente y efectiva ya que pocas veces se observa supervisión en el proceso casi nunca el contribuyente puede asegurar que existe retribución de los impuestos que paga mensualmente en obras públicas, servicios públicos, vialidad y proyectos en pro del beneficio de las comunidades y localidades ya que nunca se les informa el uso que dan a sus impuestos y un 9% manifestó que nunca; mientras que un 13% de los encuestados indicó que siempre es efectiva la respuesta que se da a los contribuyentes sobre cualquier solicitud que hagan por tal razón el proceso para ellos es eficiente mientras que un 16% manifestó que frecuentemente consideran efectivo y eficiente el proceso de recaudación; así mismo de acuerdo a las repuestas en detalle se puede evidenciar que los contribuyentes en su mayoría requieren que el proceso de recaudación sea adaptado a las necesidades de todos los contribuyentes, se les informe en que gastan sus impuestos y perfeccionen de manera eficiente, eficaz, coordinado, y supervisado permanentemente.

Análisis de los Datos para el Objetivo: Diseñar estrategias innovadoras con el uso de las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como herramientas que permitan la creación de una cultura tributaria en habitantes del Municipio Libertador.

Variable: Estrategias innovadoras y tecnológicas

Dimensión: Desarrollo de una Cultura Tributaria.

Indicadores: Uso de las TIC, Redes Sociales, Internet.

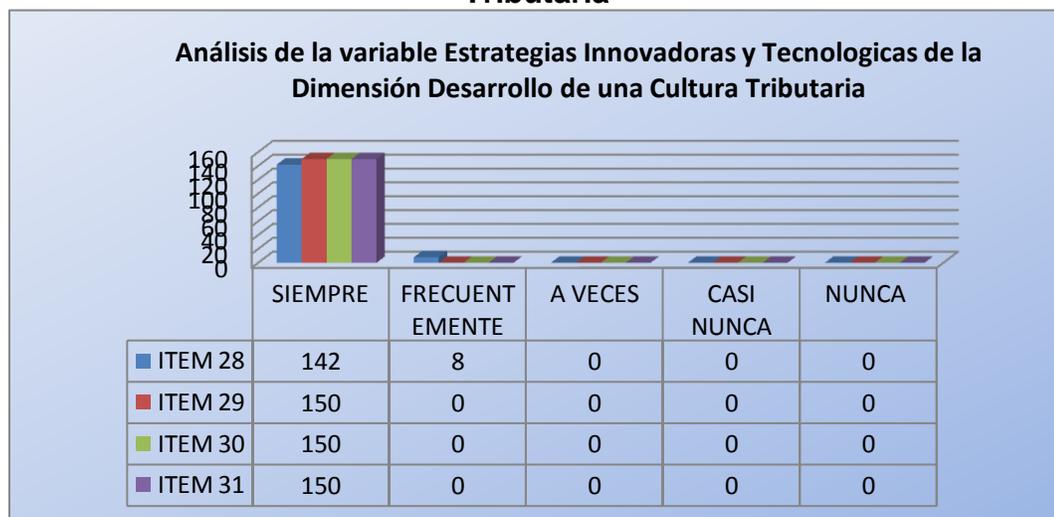
Tabla N° 04
Análisis de la variable Estrategias innovadoras y tecnológicas
Dimensión desarrollo de una cultura tributaria

N°	ITEMS
28	Consideras necesario el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en los procesos de recaudación de impuestos
29	Es necesario incluir las redes sociales para mantener informado al contribuyente sobre los procesos de recaudación de impuestos.
30	El uso del internet en los procesos de recaudación de impuestos disminuye el tiempo en el pago de los impuestos
31	Consideras necesario el uso de una página web que te permita realizar cualquier trámite ante la dirección de hacienda a distancia y en tiempo real.

TABLA DE RESPUESTAS						
Categorías	Códigos	ITEMS				Porcentaje
		28	29	30	31	
SIEMPRE	5	142	150	150	150	
FRECUENTEMENTE	4	8	0	0	0	
A VECES	3	0	0	0	0	
CASI NUNCA	2	0	0	0	0	
NUNCA	1	0	0	0	0	
						100%

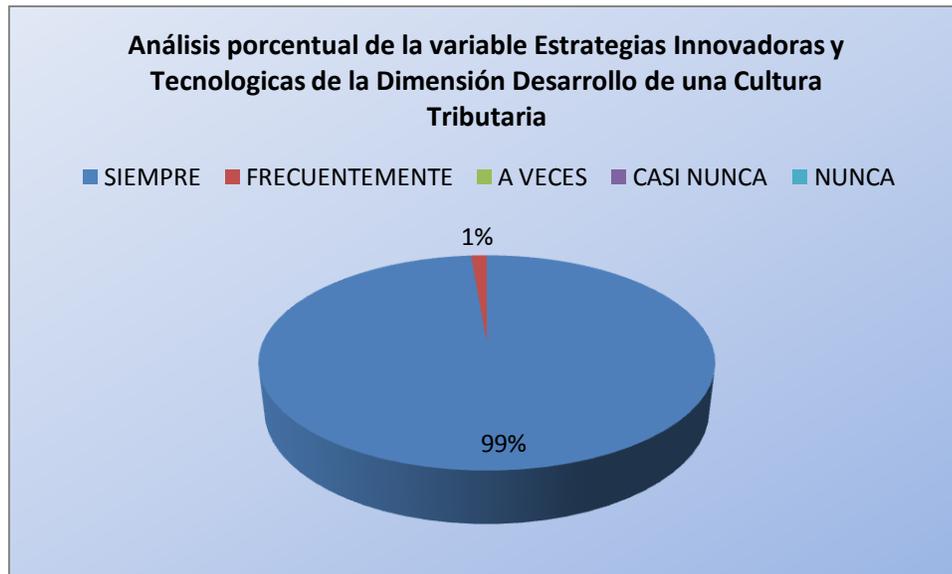
Fuente: Instrumento aplicado por el investigador Nuñez y Navarrete (2016)

Grafico N° 04
Análisis de la variable Estrategias innovadoras y tecnológicas
Dimensión desarrollo de una cultura
Tributaria



Fuente: Instrumento aplicado por el investigador Nuñez y Navarrete (2016)

Grafico N° 4.1
Análisis Porcentual de la variable Estrategias innovadoras y tecnológicas Dimensión desarrollo de una cultura tributaria



Fuente: Instrumento aplicado por el investigador Nuñez y Navarrete (2016)

Interpretación: Al analizar la variable Estrategias innovadoras y tecnológicas de la dimensión Desarrollo de una Cultura Tributaria claramente se evidencia que el 99% de los encuestados manifestaron que siempre es necesario el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en los procesos de recaudación de impuestos, así mismo incluir las redes sociales para mantener informado al contribuyente sobre los procesos de recaudación de impuestos por lo tanto el uso del internet en los procesos de recaudación de impuestos disminuye el tiempo en el pago de los impuestos por lo tanto siempre se hace indispensable el uso de una página web que le permita al contribuyente realizar cualquier trámite ante la dirección de hacienda a distancia y en tiempo real.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez concluido el estudio y verificado los resultados del cuestionario aplicado a ciento cincuenta (150) contribuyentes, con la finalidad de Proponer estrategias innovadoras con el uso de las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como herramientas que permitan el desarrollo de una cultura tributaria en habitantes del Municipio Libertador para el logro efectivo en la recaudación de impuestos municipales; se llegó a las siguientes conclusiones de acuerdo a los objetivos planteados:

- Con relación al objetivo que tiene que ver con diagnosticar como se desarrolla el proceso de recaudación de impuestos en la Alcaldía del Municipio Libertador, al analizar su variable principal que era impuestos Municipales en la dimensión proceso de recaudación los contribuyentes encuestados manifestaron que casi nunca por lo general nunca se cuenta con un proceso de recaudación totalmente digital ya que actualmente el proceso es manual en su mayoría; casi nunca se recibe atención personalizada, ni asesoría permanente por parte de la Dirección de Hacienda para pagar los impuestos, la infraestructura es poco idónea para atender a gran cantidad de contribuyentes, también manifestaron que pocas veces reciben una buena atención a la hora de pagar sus impuestos, también considera necesario que el personal sea capacitado en el área de atención al contribuyente para mejorar el proceso. Por lo tanto de acuerdo a los resultados del análisis es evidente que el proceso de recaudación debe ser

mejorado y perfeccionado para ofrecer mejor servicio a los contribuyentes y estos sientan satisfacción a la hora de pagar los impuestos.

- Ahora bien, con relación al objetivo que tiene que ver con identificar el nivel tecnológico e informativo de la Dirección de Hacienda de la alcaldía del municipio en estudio y analizando su variable nivel tecnológico de la Dirección de Hacienda en la dimensión tecnologías de la información y la comunicación en el proceso de recaudación se pudo evidenciar que dicha Dirección no cuenta actualmente con medios tecnológicos, telemáticos y de telecomunicaciones para la distribución de información y comunicación para informar al contribuyente acerca del pago de sus impuestos, tan poco se emplean recursos como programas de televisión, programas de radio, central telefónica, internet, redes sociales para mantener contacto directo y en tiempo real con los contribuyentes y asesorarlos permanentemente incentivando de este modo el pago efectivo y puntual de sus impuestos, es importante señalar que estos resultados reflejan la necesidad de modernizar, actualizar todo el proceso de recaudación de impuestos en la Alcaldía del Municipio Libertador.

- En relación con el objetivo que tiene que ver con determinar el nivel de aceptación que tienen los contribuyentes con relación a los procedimientos de recaudación que realiza la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertado se concluyó una vez de analizar la variable aceptación de los contribuyentes de la dimensión proceso de recaudación, los contribuyentes consideraron que solo a veces es efectiva la gestión que realiza la Dirección de Hacienda, porque no siempre hay efectividad en las respuestas dadas ante cualquier solicitud que haga el contribuyente, casi nunca trabajan de manera coordinada, eficiente y efectiva ya que pocas

veces se observa supervisión en el proceso, no se observa tampoco la retribución de los impuestos que paga el contribuyente mensualmente en obras públicas, servicios públicos, vialidad y proyectos en pro del beneficio de las comunidades y localidades, porque nunca se les informa el uso que dan a sus impuestos, por lo tanto los contribuyentes en su mayoría requieren que el proceso de recaudación sea adaptado a las necesidades de todos, se les informe en que gastan sus impuestos y perfeccionen de manera eficiente, eficaz, coordinado, y supervisado permanentemente el proceso de recaudación, lo que motivaría una cultura tributaria en el Municipio en estudio

- Por último, una vez analizado el objetivo que tiene que ver con diseñar estrategias innovadoras con el uso de las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como herramientas que permitan la creación de una cultura tributaria en habitantes del Municipio Libertador, se concluyó que es muy necesario el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en los procesos de recaudación de impuestos, así mismo incluir las redes sociales para mantener informado al contribuyente sobre los procesos de recaudación de impuestos, por lo tanto el uso del internet en los procesos de recaudación de impuestos disminuiría el tiempo en el pago de los impuestos, de allí se hace indispensable el uso de una página web que le permita al contribuyente realizar cualquier trámite ante la dirección de hacienda a distancia y en tiempo real, esto contribuiría igualmente al desarrollo de una cultura tributaria en habitantes y comerciantes del Municipio Libertador ya que todas las estrategias en el uso de las TIC contribuirían a modernizar e innovar el sistema y procesos de la recaudación de impuesto y lo convertiría en un proceso más rápido, sin tanto papeleo y mayor comodidad para el contribuyente sería un proceso más transparente y efectivo.

RECOMENDACIONES

El Desarrollo de la presente investigación permitió que los contribuyentes dieran su opinión sobre el proceso de recaudación de impuestos y al mismo tiempo sugerir unas estrategias innovadoras con el uso de las TIC para perfeccionar el proceso y lograr así el desarrollo de una cultura tributaria en los habitantes del Municipio Libertador, por lo tanto se recomienda lo siguiente:

- Crear una pagina web que permita al contribuyente realizar todos los procesos tributarios de manera digital y en tiempo real sin necesidad de hacer acto de presencia mensualmente en la Dirección de Hacienda.
- Ofrecer un mejor y efectivo servicio al contribuyente para lo cual se requiere capacitar al personal en talleres de crecimiento personal y atención al contribuyente.
- Comunicar mensualmente a los contribuyentes el monto de la recaudación y en que se invierten dichos impuestos, para crear una conciencia tributaria en los habitantes y puedan certificar que sus impuestos son para mejorar los servicio públicos de los cuales disfruta en su comunidad.
- Aumentar el proceso de fiscalización, control y evaluación permanente con la finalidad de mejorar los servicios que ofrecen a los contribuyentes
- Usar con frecuencia las tecnologías de la información y la comunicación para agilizar el proceso de recaudación de impuestos.

CAPITULO V

FORMULACIÓN DE LA PROPUESTA

ESTRATEGIAS INNOVADORAS CON EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC) COMO HERRAMIENTAS QUE PERMITAN EL DESARROLLO DE UNA CULTURA TRIBUTARIA EN HABITANTES DEL MUNICIPIO LIBERTADOR PARA EL LOGRO EFECTIVO EN LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS MUNICIPALES.

Consideraciones generales

En la República Bolivariana de Venezuela se caracteriza actualmente por un marcado desarrollo de la información y la comunicación. Por lo tanto, resulta obvio decir que tanto las organizaciones empresariales como los diferentes gobiernos a nivel mundial han venido reaccionando y acoplándose a los nuevos retos que se plantean con el desarrollo de las tecnologías, entre estos, los presentados dentro del ámbito tributario.

El cambio es eminente en el ámbito tecnológico en Venezuela ya que la elaboración o modificación de leyes, decretos y demás documentos normativos van orientados a adaptar a los entes y órganos gubernamentales a las nuevas directrices impuestas por los cambios económicos, sociales y culturales que trae consigo el uso de nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

De allí, que las instituciones públicas utilizan cada vez más las tecnologías de información y comunicación como medio de intercambio para sus servicios, debido a que las mismas aportan mayor eficiencia a sus

labores, y crean un sentimiento de familiaridad entre los usuarios, lo que permite mayor acercamiento entre ambos.

Para la Administración Pública, más específicamente la Administración Tributaria, el hecho de contar con información oportuna y confiable es indispensable para el logro de sus objetivos, ya que esto permite llevar controles más eficientes, a la vez que facilita la programación de actividades y la toma de decisiones. Dicha situación, es lo que motiva la presente propuesta que después de un proceso de investigación previa se evidenció la necesidad de presentarla luego de conocer las necesidades planteadas por los contribuyentes en relación al proceso de recaudación de impuestos que desarrolla la Dirección de Hacienda del Municipio Libertador del Estado Carabobo, por lo tanto se presenta en este capítulo un conjunto de estrategias innovadoras como sugerencias para perfeccionarlo a través del uso efectivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación todo el proceso de recaudación de impuestos municipales.

Modelo Operativo de la Propuesta

Objetivo General:

- Fortalecer el proceso de recaudación de impuestos haciendo uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación como estrategias innovadoras que desarrolle una cultura tributaria permanente en los habitantes del Municipio Libertador del Estado Carabobo.

Objetivos Específicos:

- Describir las necesidades planteadas por los contribuyente como pilar fundamental del proceso de recaudación de impuesto de manera permanente.
- Establecer el uso efectivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación como recursos necesarios en la mejora del proceso de recaudación de impuestos.
- Diseñar las estrategias innovadoras haciendo uso de las tecnologías de la información y la comunicación que permitan al contribuyente realizar de manera efectiva todos los procesos necesarios para el pago de sus impuestos municipales.

Misión:

La propuesta que aquí se desarrolla es un recurso de consulta que busca orientar y establecer lineamientos sobre el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y su efectividad en el proceso de recaudación de impuestos municipales, es un recurso innovador que orienta las acciones a tomar en consideración para mejorar y agilizar dicho proceso con miras a ofrecer a los contribuyentes un mejor servicio.

Visión:

Ser una propuesta tecnológica innovadora, porque busca establecer el uso de las tecnologías de la información y la comunicación como una estrategia dirigida a incentivar y desarrollar una cultura tributaria en habitantes del Municipio Libertador, mejorando a través de su aprobación e implementación

el actual proceso tributario en la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Carabobo; coadyuvando a una mayor calidad de vida, por cuanto los impuestos municipales son reinvertidos en la producción de bienes y servicios públicos para las comunidades.

Desarrollo de los Objetivos de la Propuesta

- **Describir las necesidades planteadas por los contribuyente como pilar fundamental del proceso de recaudación de impuesto de manera permanente.**

Con relación a este objetivo la investigación arrojó las siguientes necesidades:

- 1.- Lograr que el Sistema de Recaudación de impuestos en la Alcaldía del Municipio Libertador sea mas efectivo y eficiente a través del uso de tecnología que permita agilizarlo.
- 2.- Que las colas en el Proceso Tributario disminuyan, que haya más coordinación en la planificación de actividades y servicios que ofrece la Dirección de Hacienda.
- 3.- Que la infraestructura de la Dirección de Hacienda sea adaptada a las necesidades y cantidad de contribuyentes con espacios más cómodos y mayor numero de taquillas de pago y puntos de venta.
- 4.- Mejor atención al Contribuyente, que el trato hacia ellos mejore, que exista atención y comunicación personalizada y asesorías permanentes.
- 5.- Información permanente de la reinversión que hace la Alcaldía del Municipio Libertador a los recursos recaudados por la vía de impuestos que se cobran a sus contribuyentes.
- 6.- Que todo el proceso de recaudación se desarrolle de manera digital desde su registro, pago y solvencias con el uso permanente de las Tecnologías de la información y la comunicación.

7.- Que exista supervisión, fiscalización y control permanente para que dicho proceso fluya de manera eficiente, eficaz y transparente.

- **Establecer el uso efectivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación como recursos necesarios en la mejora del proceso de recaudación de impuestos.**

En el mismo orden de ideas y tomando en consideración las necesidades de los contribuyentes que tienen que ver con:

1.- Lograr que el Sistema de Recaudación de impuestos en la Alcaldía del Municipio Libertador sea mas efectivo y eficiente a través del uso de tecnología que permita agilizarlo.

Con relación a este requerimiento es necesario adquirir Tecnología de Punto para lo cual, se hace necesario que la Dirección de Hacienda a través de un proceso especial de recaudación adquiera equipos de telecomunicaciones que mas que un gasto será una inversión que mejorará los índices de recaudación y por ende los ingresos al municipio por la vía de sus tributos por cuanto los servicios que ofrecen mejoraran y se controlará, mejor la evasión fiscal logrando de este modo erradicarla.

2.- Que las colas en el Proceso Tributario disminuyan, que haya más coordinación en la planificación de actividades y servicios que ofrece la Dirección de Hacienda.

Con relación a esta necesidad proponemos que se agilice el proceso planificando de manera eficiente los pasos a seguir, simplificándolo lo más posible los tramites, es importante informar por cualquier medio tecnológico

el estatus de la deuda y la multa que el contribuyente posee y debe, por vía internet, usando el correo electrónico se le envíe su planilla para que el sepa el monto a cancelar y no realice las colas dos veces en taquillas diferentes y ya venga preparado con el depósito o transferencia hecha.

3.- Que la infraestructura de la Dirección de Hacienda sea adaptada a las necesidades y cantidad de contribuyentes con espacios más cómodos y mayor número de taquillas de pago y puntos de venta.

Aquí es importante señalar que si se agiliza o simplifican los trámites vía correo electrónico esto evitaría las largas colas en la taquilla de recaudación y luego en las taquillas de pago o caja, ya que así el contribuyente no tendría que hacer varias colas para los trámites referidos a sus impuestos. Para lo cual, se hace necesario solicitar a los contribuyentes un correo electrónico para enviar sus planillas donde se evidencia el monto a cancelar y ellos posteriormente puedan cancelar vía transferencia o en bancos, esta sugerencia es solo mientras no se establezca un sistema o página web que permita al contribuyente administrar sus trámites con la creación de su usuario y pagar vía internet en tiempo real sin necesidad de ir a la oficina de Hacienda a cancelar.

4.- Mejor la atención al Contribuyente, que el trato hacia ellos mejore, que exista atención y comunicación personalizada y asesorías permanentes.

El contribuyente es el sujeto principal en el proceso de recaudación y como tal, debe ser tratado, ya que gracias a su contribución es que el municipio avanza; las administraciones públicas se deben a su público y como tal deben ser tratados. Por esta razón el contribuyente debe gozar de la más perfecta atención, comodidad y consideración por parte de las autoridades y

funcionarios públicos porque son ellos la razón base de toda función y administración pública.

5.- Información permanente de la reinversión que hace la Alcaldía del Municipio Libertador a los recursos recaudados por la vía de impuestos que se cobran a sus contribuyentes.

Otro punto importante es el referido a lo importante que es enterar al contribuyente en que se gastan sus impuestos dentro de la Municipalidad, esto incentivaría su actuación activa en el proceso de recaudación ya que estaría enterado como contribuyente como participaría en el desarrollo de las comunidades a través de sus pagos puntuales en la producción de bienes y servicios públicos. Es importante señalar que mantenerlo informado aumentaría los niveles de aceptación y por ende su deseo de pagar sus impuestos ya que se estaría beneficiando por ser un habitante responsable de su comunidad y localidad que habita. Se podría informar y comunicar a través de una pagina web, vía correo electrónico, también por teléfono o redes sociales.

6.- Que todo el proceso de recaudación se desarrolle de manera digital desde su registro, pago y solvencias con el uso permanente de las Tecnologías de la información y la comunicación.

Este requerimiento es claro y evidente es necesario el establecimiento de un sistema via web que permita al contribuyente desde la comodidad de su casa o desde su negocio pagar sus impuestos en tiempo real sin necesidad de realizar largas colas, recomendamos que se aprovechen al máximo los recursos humanos del área de informática de la Alcaldía para desarrollar este sistema digital con el apoyo de estudiantes del decimo

semestre de universidades en las carreras de ingeniería en sistema y computación, un sistema tan moderno que permita al contribuyente registrarse a través de un usuario, pagar sus impuestos, consultar sus deudas, realizar solicitudes, denuncias y descargar sus solvencias municipales de manera eficiente y efectiva.

7.- Que exista supervisión, fiscalización y control permanente para que dicho proceso fluya de manera eficiente, eficaz y transparente.

Este es otro elemento muy importante que permitiría la transparencia de los procesos administrativos en el desarrollo del proceso tributario, ya que con supervisión, fiscalización y evaluación permanente se evidenciarían rápidamente las fallas y se subsanaría en forma inmediata cualquier error humano, material, administrativo y técnico en el proceso de recaudación, lo que permitiría mayor control en todos los tramites y pasos a seguir por el contribuyente a la hora de pagar los impuestos Municipales. El Control de este proceso es indispensable, ya que de la supervisión y fiscalización depende el éxito o no de una efectiva recaudación para el Municipio Libertador, por lo tanto cada vez se hace más necesario un proceso continuo de investigación de las necesidades y requerimientos del contribuyente por cuanto es el sujeto clave en todo proceso tributario.

- **Diseñar las estrategias innovadoras haciendo uso de las tecnologías de la información y la comunicación que permitan al contribuyente realizar de manera efectiva todos los procesos necesarios para el pago de sus impuestos municipales.**

Estrategias	Finalidad	Recursos Humanos	Recursos Materiales
<p>Creación de una página web en la Dirección de Hacienda que funcione como un software que permita a los Usuarios registrarse como contribuyentes, pagar sus impuestos, consultar su estatus, sus deudas, pagos y solicitar solvencias, denunciar y realizar cualquier tramite.</p>	<p>Registrar a través de una base de datos todo el proceso de recaudación de impuestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contribuyentes • Dirección • Teléfonos • Comercios • Pagos • Morosidad • Deudas • Solvencias • Denuncias • Estatus de contribuyentes. 	<p>Personal de la Dirección de Hacienda.</p> <p>Personal de Informática adscritos a la Dirección de Hacienda o Alcaldía del Municipio Libertador</p> <p>Contribuyentes</p>	<p>Equipos de Computación</p> <p>Conexión a Internet.</p> <p>Puntos de Venta</p>
<p>Establecer una conexión directa entre la Dirección de Hacienda y el Contribuyente a través de las redes sociales.</p>	<p>Mantener informado al contribuyente sobre el proceso tributario que desarrolla la Dirección de Hacienda a través de las redes sociales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facebook • Twitter • Instagram • Snapchat • Google+ 	<p>Personal de la Dirección de Hacienda.</p> <p>Personal de Informática adscritos a la Dirección de Hacienda o Alcaldía del Municipio Libertador</p> <p>Contribuyentes</p>	<p>Teléfonos inteligentes con conexión a internet.</p>

Estrategias	Finalidad	Recursos Humanos	Recursos Materiales
<p>Programa de Televisión o Videos educativos, informativos que orienten al contribuyente sobre el proceso de recaudación y todos los trámites necesarios para mantenerlos informados .</p>	<p>Informar al contribuyente de manera clara y didáctica como realizar el proceso de recaudación de impuestos.</p>	<p>Personal de la Dirección de Hacienda. Personal de Informática adscritos a la Dirección de Hacienda o Alcaldía del Municipio Libertador Contribuyentes</p>	<p>Equipos de Computación Conexión a Internet. Software compatible con you tube</p>
<p>Programa de Radio informativos que orienten y asesoren en aspectos legales y procedimentales a contribuyentes sobre el proceso de recaudación y todos los trámites necesarios para mantenerlos informados.</p>	<p>Asesorar al contribuyente sobre aspectos legales, técnicos y procedimentales del proceso tributario municipal.</p>	<p>Personal de la Dirección de Hacienda. Contribuyentes</p>	<p>Cabina de Radio se puede asistir a cualquier radio comunitaria del Municipio.</p>
<p>Instalación de un sistema de monitoreo digital que controle, supervise y fiscalice todo el proceso de Recaudación de impuestos tanto manual como digital para una permanente evaluación y mejora del sistema.</p>	<p>Supervisar y Fiscalizar para evaluar de manera permanente todo el proceso de recaudación de impuestos para garantizar de este modo un efectivo y eficaz proceso tributario municipal.</p>	<p>Personal de la Dirección de Hacienda. Personal Especializado en instalación de filmadora de seguridad en toda la Dirección de Hacienda.</p>	<p>Sistema de Cámaras Filmadoras.</p>

Factibilidad de la Propuesta

Es pertinente siempre realizar un análisis de factibilidad para determinar lo que implica la implantación de la presente propuesta en cuanto a los recursos económicos, recursos humanos y técnicos a emplear y lo que generará y beneficiará dicha propuesta a la institución y al mismo tiempo que al contribuyente; y el grado de aceptación que genera la misma tomando en consideración sus factibilidades:

Factibilidad Económica:

Desde el punto de vista financiero, la propuesta se considera factible porque no genera inversiones sumamente cuantiosas para su implementación, ya que la institución a través de la misma recaudación podría autofinanciarse en todo lo querido para su modernización y actualización viéndose desde el punto de vista que más que un gasto es una inversión que mejorará el proceso de recaudación y por ende incentivaría la incorporación de nuevos contribuyentes al sistema; así mismo es importante señalar que la institución cuenta con toda la infraestructura que viene utilizando en el desarrollo normal de sus actividades. Solo se adaptará a la nueva planeación para así mejorar el desarrollo del proceso de recaudación, proporcionando la posibilidad de obtener mayores beneficios económicos futuros, mejoras en la idoneidad de los procesos administrativos que se desarrollan en la Dirección de Hacienda.

Factibilidad Operativa:

La Factibilidad Operativa permite predecir, si se pondrá en marcha la propuesta, aprovechando los beneficios que ofrece a todos los usuarios involucrados con el mismo. Desde el punto de vista operativo es factible ya

que se cuenta con todo lo necesario tanto recursos humanos, técnicos y materiales, para hacer que estas estrategias innovadoras y tecnológicas se pongan en práctica para una mayor y eficiente recaudación; en el mismo marco de ideas, el uso de las tecnologías de la información y la comunicación han irrumpido de manera avasallante en todos los estratos de la sociedad de tal manera, que este proyecto estructurado por un conjunto de estrategias son inevitables de aplicar ya que cada día la sociedad actual requiere la inclusión de las TIC en todos los procesos humanos y la Dirección de Hacienda no puede quedarse rezagada en el tiempo; de tal manera, que es inevitablemente factible.

Factibilidad Técnica:

La Factibilidad Técnica consiste en realizar una evaluación de la tecnología existente en la organización, este estudio está destinado a recolectar información sobre los componentes técnicos que posee la organización y la posibilidad de hacer uso de los mismos en el desarrollo e implementación de la propuesta. Se determinó que se cuenta con los equipos necesarios y a su vez se encuentran en buen estado, pudiendo ser utilizados sin realizar cambios significativos ya que no impiden ni entorpecen el proceso de implementación de la propuesta. Es importante señalar que es factible desde el punto de vista técnico porque la Dirección de Hacienda cuenta con equipos de computación de alta tecnología, cuenta con internet, cuenta con personal profesional y técnico capacitado para el desarrollo de la presente propuesta.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Albert G., M. J. (2007) **La investigación Educativa**. Claves Teóricas, Universidad Nacional de Educación a Distancia. Editorial McGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA, S.A.U.
- Arias, F. (2006). **El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica** (5ª ed.). Caracas: Episteme.
- Babaresco de Prieto, A. (2006). **Proceso metodológico en la Investigación**. Como Hacer un Diseño de Investigación. (5ª ed.). Venezuela. Universidad del Zulia Maracaibo.
- Barreto, Gonzalez y Mata (2011) **Incidencia de la planificación fiscal sobre el pago y aprovechamiento de incentivos tributarios de los impuestos municipales, en la empresa “comercial marín morales c.a”, ubicada en carúpano, municipio bermúdez, estado sucre, año 2011**. Tesis de grado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. Base de datos Biblioteca Universidad de Oriente. Núcleo Carupano
- Caraballo, Salazar y Toledo (2011) **Factibilidad de la aplicación de la tributación electrónica para los impuestos municipales en la Gerencia de Hacienda de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Cajigal, del estado sucre, año 2.011**. Tesis de grado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. Base de datos Biblioteca Universidad de Oriente. Núcleo Carupano
- Carly A. (2011) **Sistema de Recaudación Tributaria en Materia de Impuesto sobre las Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio e Índole Similar: (Caso: Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Colón del Estado Zulia)** Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales postgrado en ciencias contables mención rentas internas
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV, 1999). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 379.889, Decreto N°7700**, Octubre 2010

Finol de F, M (2006) **Proceso de Investigación Científica**(1era. Edición). Editorial Universidad del Zulia: EDILUZ, Maracaibo Marzo 2006.

Gutiérrez P. (2010), **Estrategias para optimizar el nivel de recaudación de Impuestos en la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Carabobo**. Trabajo de Grado para optar al Título de Especialista en Gerencia Pública a la Universidad de Carabobo.

Márquez D. Doria Andrea (2005) **"Evaluación del Sistema de Control Interno para la recaudación del impuesto de patente de industria y comercio"** Tesis de grado para optar al título de especialista en Contaduría Pública. Base de datos Biblioteca de Administración y Contaduría convenio UCLA – UNELLEZ. Publicado en http://bibadm.ucla.edu.ve/cqi-win/be_alex.exe?Acceso=T070600017526/0&Nombred=BAD.

Ministerio del Poder Popular para la Ciencia y la Tecnología e Industrias Intermedias. **Importancia de la declaración de impuestos en Venezuela**. Publicado en Cavequias, CANTV-Páginas Amarillas. Disponible en: <http://www.cavequias.com.ve/guiadetalle.asp?id=172936&pSum=27&pCat=>

Ministerio del Poder Popular para las Finanzas. **Código Orgánico Tributario**. Publicado en Gaceta Oficial N° 37.305 de fecha 17/10/2001, Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria SENIAT

Narváez y Olivier (2011) **Análisis de la Cultura Tributaria del impuesto a la actividad económica, comercial, industrial, de servicio y otra índole similar en la Alcaldía del Pilar, Municipio Benítez, estado Sucre (2011)**. Tesis de grado para optar al título de Licenciado en Administración. Base de datos Biblioteca Universidad de Oriente. Nucleo Sucre

Palela S y Martins F, (2012) **Metodología de la Investigación cuantitativa**.(3era. Edición). Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. La Editorial Pedagógica de Venezuela. Caracas.

Sabino, C. (2007). **El Proceso de Investigación**. Caracas: Editorial Panapo Venezuela.

Jiménez Trejo Luis Alberto(2005) ***Los impuestos como instrumentos de política económica en México.*** Universidad de Veracruzana. Facultad de Economía. Mexico 2005.

Ley Orgánica del Poder Público Municipal, Publicada en Gaceta Oficial N^a 39.163 del 22 de Abril del año 2009. República Bolivariana de Venezuela. Caracas 2009.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2010) **Manual de trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales.** (4^a ed.). Caracas República Bolivariana de Venezuela. Autor.

Villegas, Héctor (1992) ***"Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario"*** Ediciones de Palma Buenos Aires Argentina. P.157.

ANEXOS