



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública  
Campus Bárbula



**PROPUESTA DE SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS DE FISCALIZACIÓN A FIN DE MEJORAR  
EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN EN LA DIRECCIÓN DE  
HACIENDA PÚBLICA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO  
LIBERTADOR DEL ESTADO CARABOBO**

Favor coloque en este espacio el número de expediente recibido cuando actualizó su título en el 1S/2016:

Expediente No. 1071

**Miembro Principal de  
Trabajo de Grado**

---



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública  
 Oficina de Apoyo a la Investigación



1S- 2016  
**EXP- 1071**

**• FORMATO DE INGRESO DE LOS EJEMPLARES RÚSTICOS AL 1S/2016**

Fecha: 17/ 11/2016

TRABAJO DE GRADO Tutor: MANUEL GONZALEZ FIERRO E-mail del Tutor: proyecto-presupuesto@hotmail.com

Firma: Manoel Fierro

Título del Trabajo: PROPUESTA DE SISTEMATIZACION DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE FISCALIZACION A FIN DE MEJORAR EL MANEJO DE LA INFORMACION EN LA DIRECCION DE HACIENDA PUBLICA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO CARABOBO

Apellidos y Nombres / E-mail.	# CEDULA	TELÉFONOS		MENCIÓN		GRADUANDO	
		HABITACIÓN	CELULAR	AC	CP	SI	NO
BULLE BRANDT YANIR JOSE YANIRBULLE@HOTMAIL.COM	V-17.681.694	0241-5713039	0414-1454388	X		X	
ECHEVERRIA BRITO LEONARDO JOSE LEONARDOECHEVERRIA_07@HOTMAIL.COM	V-17.282.738	0241-8912376	0424-4569019	X		X	

ESPECIFICAR SI HUBO ALGÚN CAMBIO DURANTE LA REALIZACIÓN DE SU TRABAJO DE GRADO:

Cambio de Título: \_\_\_\_\_ Cambio de Tutor: \_\_\_\_\_ Desincorporación: \_\_\_\_\_ Otros: \_\_\_\_\_

Explique:

OBSERVACIONES: (Solo para uso interno de la Oficina de Apoyo a la Investigación)

**NOTA:** Deben traer este formato debidamente llenado en computadora e incluirlo dentro de los rústicos; **impreso en la parte de atrás CARÁTULA DE CARTULINA BLANCA.** Adicionalmente, imprima dos (02) formatos a parte en hoja blanca para uso interno de la Oficina.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL  
Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS DE FISCALIZACIÓN A FIN DE MEJORAR EL  
MANEJO DE LA INFORMACIÓN EN LA DIRECCIÓN DE HACIENDA  
PÚBLICA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO  
CARABOBO**

**Autores:**

**Bulle Brandt, Yanir  
C.I 17.681.694  
Echeverría, Leonardo  
C.I 17.282.738**

Campus Bárbula, Noviembre de 2016



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL  
Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS DE FISCALIZACIÓN A FIN DE MEJORAR EL  
MANEJO DE LA INFORMACIÓN EN LA DIRECCIÓN DE HACIENDA  
PÚBLICA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO  
CARABOBO**

Tutor:  
Manuel González

Autores:  
BULLE B. YANIR J.  
ECHEVERRIA B.  
LEONARDO J.

**Trabajo de Grado presentado para optar al título  
de Licenciado en Administración Comercial.**

Campus Bárbula, Noviembre de 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL  
Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

PROPUESTA DE SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS DE FISCALIZACIÓN A FIN DE MEJORAR EL  
MANEJO DE LA INFORMACIÓN EN LA DIRECCIÓN DE HACIENDA  
PÚBLICA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO  
CARABOBO

Tutor:  
Manuel González

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Administración Comercial y  
Contaduría Pública.

Por. **Prof. Manuel González Fierro**

**C.I. V-4.129.212**

Campus Bárbula, Noviembre de 2016



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**CONSTANCIA DEL VEREDICTO DEL TRABAJO DE GRADO**

**N° Exp**1071  
**Periodo:**1S-2016

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **PROPUESTA DE SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE FISCALIZACIÓN A FIN DE MEJORAR EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN EN LA DIRECCIÓN DE HACIENDA PÚBLICA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO CARABOBO**

Elaborado y Presentado por:

BULLE B. YANIR J.	V-17.681.694	ADMINISTRACION COMERCIAL
ECHEVERRIA	V-17.282.738	ADMINISTRACION COMERCIAL
LEONARDO J.		

Estudiantes de esta Escuela, se realizó bajo la tutoría del Profesor Manuel González C.I: V-4.129.212 reúne los requisitos exigidos para su aprobación.

Aprobado

No Presento

**JURADOS**

\_\_\_\_\_  
**MIEMBRO PRINCIPAL -TUTOR**

\_\_\_\_\_  
**COORDINADOR**

\_\_\_\_\_  
**MIEMBRO PRINCIPAL**

\_\_\_\_\_  
**SUPLENTE**

En Valencia a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año 2016

## **DEDICATORIA**

**A Dios**, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

**A mis Padres**, por su apoyo, consejos y ayudas en los momentos difíciles, que me han enseñado el valor de la vida, de seguir cada día adelante a pesar de las adversidades. Mis Padres me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos. Este logro es de ustedes Papá y Mamá

**A mi Hermanos**, por su apoyo incondicional en todo lo que me proponga, por ser unas personas ejemplares y guíasen todo momento.

**A mi Familia**, tíos, tías, primos, primas, fuentes de apoyo constante e incondicional en toda mi vida, siempre juntos en todo momento a pesar de las adversidades, gracias a Dios por bendecirme con una familia tan bonita y unida.

**Yanir J. Bulle B.**

## **DEDICATORIA**

**A mi Padre**, que en vida me ofreció su apoyo para lograr esta meta.

**A mi Madre**, que incondicionalmente me apoya para realizar mi sueño y demostrarle que todo sacrificio tiene su recompensa.

**A mi hijo**, que llegó a mi vida para impulsarme a seguir adelante y poderle brindar una buena educación.

**A mis hermanas y hermanos**, que de una u otra manera me ayudaron para lograr este objetivo en mi vida.

**A todos muchas gracias...**

**Leonardo J. Echeverria B,**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por permitirme alcanzar este sueño, por darme el ímpetu, la fortaleza, por mantenerme firme en el camino y ayudarme a seguir adelante a pesar de las dificultades. Le agradezco por todo lo que tuve que pasar para llegar hasta aquí porque sin eso, no estuviera valorando y disfrutando tanto este momento. Es por ello, que agradezco a Dios todos esos momentos vividos, y a mi familia por su amor incondicional gracias, mil gracias por su apoyo, no existen palabras para decirles lo mucho que significan en mi vida. A mis amigos, compañeros y profesores por hacer de estos años inolvidables, gracias por formar parte de esta historia llena de muchos capítulos, donde hubo tristezas, alegrías, molestias, risas y felicidad.

Gracias a los profesores que me brindaron su apoyo, aquellos que no solo fueron facilitadores de información sino también de enseñanzas personales, gracias a ellos por siempre recordarme por cada gesto y cada mensaje de esta hermosa carrera.

A mi tutor Manuel González, por su ayuda y colaboración para llevar a cabo la realización de esta investigación quien con dedicación y paciencia me oriento para la elaboración de este importante logro.

Gracias a la Universidad de Carabobo por brindarme sus instalaciones para mi formación, siempre estaré orgulloso de ser Ucista'.

A todas y todos quienes de una u otra forma han colocado un granito de arena para el logro de este Trabajo de Grado, agradezco de forma sincera su valiosa colaboración.

**Yanir J. Bulle B.**

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente a Dios, por ayudarme en los momentos difíciles para lograr esta meta.

A mi tutor Manuel González, por su apoyo y colaboración para guiarme en la realización de este proyecto.

A la Universidad de Carabobo, por enseñarme todo lo que aprendí durante estos años.

A los compañeros de clase y profesores, por compartir sus experiencias y sacrificios para este logro.

**Leonardo J. Echeverría B.**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL  
Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS DE FISCALIZACIÓN A FIN DE MEJORAR EL  
MANEJO DE LA INFORMACIÓN EN LA DIRECCIÓN DE HACIENDA  
PÚBLICA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO  
CARABOBO**

**Autores: Bulle Brandt, Yanir y Echeverría, Leonardo**

**Tutor: Manuel González**

**Fecha: Noviembre, 2016**

**RESUMEN**

En el ámbito de la administración pública, los fiscales de Hacienda Pública Municipal cumplen importantes funciones, ya que ellos realizan visitas correspondientes a los comerciantes del sector a fin de verificar que cumplan con las disposiciones reglamentarias y los deberes formales además de aplicar las sanciones correspondientes por la violación de lo establecido en la mencionada Ordenanza, tales como Multas, Cierre Temporal del Establecimiento, Cancelación de la Licencia de Actividades Económicas o Cierre Definitivo del establecimiento. En tal sentido y en la búsqueda de lograr un proceso recaudatorio de calidad, la presente investigación busca Proponer la sistematización de procesos administrativos de fiscalización en la Dirección de Hacienda Pública del municipio Libertador estado Carabobo. Metodológicamente se trató de un Proyecto Factible con diseño de campo y a un nivel descriptivo. Cuya población estuvo conformada por quince (15) fiscales que laboran en la Dirección de Hacienda Pública en el municipio Libertador, estado Carabobo ya que a través de la opinión que ellos brinden se pudo obtener información relevante acerca del Proceso Administrativo de Fiscalización. La muestra fue censal. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento un cuestionario contentivo de quince (15) preguntas con opciones de respuestas Sí y No, que fueron validadas por expertos y calculada su confiabilidad a través de Kuder Richardson arrojando como resultado 0.90. Luego de aplicado el cuestionario se pudo concluir que los procesos administrativos se realizan manualmente, existiendo descontrol y falta de registros oportunos y confiables. Afectando a su vez la información que allí se maneja y por ende los procesos recaudatorios.

**Palabras clave:** sistematización de procesos administrativos de fiscalización en la Dirección de Hacienda



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL  
Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS DE FISCALIZACIÓN A FIN DE MEJORAR EL  
MANEJO DE LA INFORMACIÓN EN LA DIRECCIÓN DE HACIENDA  
PÚBLICA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO  
CARABOBO**

**Autores: Bulle Brandt, Yanir y Echeverría, Leonardo**

**Tutor: Manuel González**

**Fecha: Noviembre, 2016**

**SUMMARY**

In the field of public administration, prosecutors Public Municipal Finance fulfill important functions because they perform corresponding visits to traders in the sector in order to verify compliance with the regulations and formal duties in addition to applying the appropriate sanctions for the violation of the provisions of the said Ordinance, such as fines, temporary closure of the establishment, cancellation of the license of Economic Activities or permanent closure of the establishment. In this regard and in seeking to achieve a quality collection process, this research seeks Propose systematization of administrative control processes in the Public Hacienda del Libertador municipality Carabobo state. Methodologically it was an Feasible Project design and field with a descriptive level. Whose population consisted of fifteen (15) prosecutors working in the Public Finance in the Libertador municipality, Carabobo state since through the opinion that they provide relevant information could be obtained about the Administrative Process Control. The sample census. As a technique for data collection survey it was used and as an instrument contentivo questionnaire fifteen (15) questions with answer choices Yes and No, which were validated by experts and calculated reliability through Kuder Richadrson throwing as a result 0.90. After applying the questionnaire it was concluded that administrative processes are performed manually, and there is lack of control and lack of timely and reliable records. In turn affecting the information that is handled there and therefore the tax collection processes.

**Keywords:** systematization of administrative processes control in the Department of Finance

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
 Dirección de Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública  
 Campus Bárbula

**FORMATO DE POSTULACION TUTORIAL**

Yo, Manuel González Fierro, titular de la Cédula de Identidad V-4.129.212, acepto en calidad de tutor al equipo/investigador conformado por:

Apellidos y Nombres	Cédula	Teléfono	e-mail	Mención
Bulle Brandt Yanir Jose	17.681.694	0414-1454388	yanirbulle@hotmail.com	AC
Echeverria Brito Leonardo Jose	17.282.738	0424-4569019	Leonardoecheverria_07@hotmail.com	AC

De acuerdo a las especificaciones del Catálogo de Oferta Investigativa y para dar así cumplimiento al desarrollo del Control de Etapas del Trabajo de Grado.

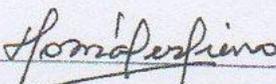
Se ha seleccionado la siguiente área, línea, e interrogante.

**Área:** Estudios Organizacionales y Gerenciales

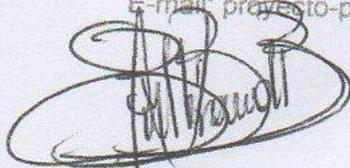
**Línea:** Tecnologías de la Información y Comunicación para las Organizaciones

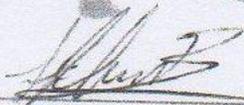
**Interrogante:** ¿Como es la Aplicabilidad de las Tecnologías en la Administración Pública en el marco Municipal hacia el contribuyente?

Firman:

  
 Tutor:  
 Nombre y Apellido: Manuel González Fierro  
 C.I: V-4.129.212  
 E-mail: [proyecto-presupuesto@hotmail.com](mailto:proyecto-presupuesto@hotmail.com)



  
 Estudiante/Investigador  
 Nombre y Apellido: Yanir Bulle  
 E-mail: [yanirbulle@hotmail.com](mailto:yanirbulle@hotmail.com)

  
 Estudiante/Investigador  
 Nombre y Apellido: Leonardo Echeverria  
 E-mail: [Leonardoecheverria\\_07@hotmail.com](mailto:Leonardoecheverria_07@hotmail.com)

En Valencia, a los 20 días del mes de octubre del año 2016

**RECIBIDO**  
 Fecha: 31/10/16  
 Hora: 9:14am



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública  
 Oficina de Apoyo a la Investigación



**CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO**

Período Lectivo: 1S/2016

**Asignatura:** Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.

**Tutor:** MANUEL GONZALEZ FIERRO

**Título del Proyecto:** PROPUESTA DE SISTEMATIZACION DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE FISCALIZACION A FIN DE MEJORAR EL MANEJO DE LA INFORMACION EN LA DIRECCION DE HACIENDA PUBLICA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO I El Problema	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Planteamiento del Problema - Formulación del Problema-Objetivos de la Investigación-Justificación-Alcance y Limitaciones	1.-	17/02/2016	Planteamiento del Problema	Tutor: Est./Invest. Est./Invest.
	2.-	12/03/2016	Formulación del Problema	Tutor: Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	19/03/2016	Objetivos de la Investigación Objetivos Generales Objetivos Específicos	Tutor: Est./Invest. Est./Invest.
	4.-	26/03/2016	Justificación e Importancia de la Investigación	Tutor: Est./Invest. Est./Invest.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública



**CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO**

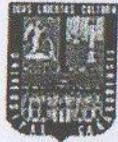
Período Lectivo: 1S/2016

**Asignatura:** Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.

**Tutor:** MANUEL GONZALEZ FIERRO

**Título del Proyecto:** PROPUESTA DE SISTEMATIZACION DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE FISCALIZACION A FIN DE MEJORAR EL MANEJO DE LA INFORMACION EN LA DIRECCION DE HACIENDA PUBLICA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO II Marco Teórico	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Antecedentes de la Investigación-Bases Teóricas-Definición de términos-Marco Normativo Legal(opcional) - Sistema de Variables e Hipótesis (opcional).	1.-	02/04/2016	Marco Teórico o Referencial Antecedentes de la Investigación	Tutor: Est./Invest. Est./Invest.
	2.-	09/04/2016	Bases Teóricas	Tutor: Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	06/04/2016	Bases Normativas	Tutor: Est./Invest. Est./Invest.
	4.-	23/04/2016	Definición de Términos	Tutor: Est./Invest. Est./Invest.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública  
 Oficina de Apoyo a la Investigación



Período Lectivo: 1S/2016

**CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO**

**Asignatura:** Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

**Tutor:** MANUEL GONZALEZ FIERRO

**Título del Proyecto:** PROPUESTA DE SISTEMATIZACION DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE FISCALIZACION A FIN DE MEJORAR EL MANEJO DE LA INFORMACION EN LA DIRECCION DE HACIENDA PUBLICA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO III Marco Metodológico	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Tipo de Investigación- Diseño de la Investigación- Descripción de la Metodología- Población y Muestra- Técnica e Instrumento de Recolección de Datos- Análisis de Datos- Cuadro Técnico Metodológico.	1.-	07/05/2016	Marco Metodológico Tipo de Investigación	Tutor: Est./Invest. Est./Invest.
	2.-	14/05/2016	Diseño de la Investigación Unidades de Estudios	Tutor: Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	21/05/2016	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	Tutor: Est./Invest. Est./Invest.
	4.-	02/06/2016	Procesamiento de Datos	Tutor: Est./Invest. Est./Invest.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública  
 Oficina de Apoyo a la Investigación



Periodo Lectivo: 1S/2016

**CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO**

**Asignatura:** Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

**Tutor:** MANUEL GONZALEZ FIERRO

**Título del Proyecto:** PROPUESTA DE SISTEMATIZACION DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE FISCALIZACION A FIN DE MEJORAR EL MANEJO DE LA INFORMACION EN LA DIRECCION DE HACIENDA PUBLICA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO IV Análisis e Interpretación de Resultados	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Elaboración del instrumento- Validación del Instrumento- Aplicación del Instrumento- Análisis e Interpretación de Resultados	1.-	18/06/2016	Se realiza consulta de orientación para la elaboración del instrumento.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest.
	2.-	27/06/2016	Se presenta el instrumento con las preguntas, se indica complementar con otras preguntas. Y aplicarlo.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	03/08/2016	Se presentan los resultados de las encuestas con las gráficas y análisis, indica que las gráficas llevan un título.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública  
Oficina de Apoyo a la Investigación



Período Lectivo: 1S/2016

**CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO**

**Asignatura:** Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

**Tutor:** MANUEL GONZALEZ FIERRO

**Título del Proyecto:** PROPUESTA DE SISTEMATIZACION DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE FISCALIZACION A FIN DE MEJORAR EL MANEJO DE LA INFORMACION EN LA DIRECCION DE HACIENDA PUBLICA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO CARABOBO

<b>CAPÍTULO V</b> <b>La Propuesta</b>	<b>Sesión</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>FIRMA</b>
Presentación de la Propuesta- Justificación de la Propuesta- Fundamentación de la Propuesta- Factibilidad de la Propuesta- Objetivos de la Propuesta- Estructura de la Propuesta.	1.-	11/08/2016	Se solicita orientación al tutor para desarrollar la propuesta..	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	23/08/2016	Se presenta la propuesta. Los objetivos específicos están desarrollados de manera desorganizada.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	06/09/2016	Se presentan las correcciones anteriores, estas están realizadas de forma correcta.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vii
Resumen	ix
Formato de Postulación Tutorial	xi
Control de Etapas del Trabajo de Grado	xii
Índice de Cuadros	xix
Índice de Gráficos	xx
Introducción	21
<b>CAPITULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del Problema	23
Formulación del Problema	26
Objetivos de la Investigación	26
Objetivo General	26
Objetivo Específico	26
Justificación e Importancia de la Investigación	27
<b>CAPITULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL</b>	
Antecedentes	29
Bases Teóricas	33
Definición de Términos Básicos	44
<b>CAPITULO III</b>	
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	
Tipo de Investigación	46

Diseño de la Investigación	48
Unidades de Estudios	49
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	51
Procesamiento de Datos	54
<b>CAPITULO IV</b>	
<b>ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	
Presentación de los Resultados	56
<b>CAPITULO V</b>	
<b>PROPUESTA</b>	
Descripción de la Propuesta	79
Conclusiones	94
Recomendaciones	95
Referencias Bibliográficas	97
Anexos	99

<b>ÍNDICE DE CUADROS</b>		<b>Pág.</b>
<b>CUADRO</b>		
1	El Procedimiento de Fiscalización se efectúa de acuerdo a lo contemplado en la Ordenanza	57
2	Al visitar un establecimiento realizan el acta de verificación inmediata	58
3	El acta de verificación la realizan inmediatamente	59
4	En dicha acta reflejan fielmente los hallazgos encontrados	60
5	La documentación administrativa se encuentra actualizada	61
6	Se archivan debidamente las actas y demás documentación relacionada	62
7	La información se refleja en el sistema informático	63
8	Existe un conocimiento claro y preciso	64
9	Observa procesos administrativos confiables	65
10	Cuentan con información oportuna acerca de los contribuyentes	66
11	Los procesos administrativos se realizan de forma manual	67
12	Se deben automatizar los procesos administrativos de fiscalización	68
13	Ha recibido en algún momento capacitación	69
14	La Dirección de Hacienda posee personal calificado	70
15	Agregaría eficiencia a su trabajo el contar con un sistema automatizado	71

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Pág.

### GRÁFICOS

1	El Procedimiento de Fiscalización se efectúa de acuerdo a lo contemplado en la Ordenanza	57
2	Al visitar un establecimiento realizan del acta de verificación inmediata	58
3	El acta de verificación la realizan inmediatamente	59
4	En dicha acta reflejan fielmente los hallazgos encontrados	60
5	La documentación administrativa se encuentra actualizada	61
6	Se archivan debidamente las actas y demás documentación relacionada	62
7	La información se refleja en el sistema informático	63
8	Existe un conocimiento claro y preciso	64
9	Observa procesos administrativos confiables	65
10	Cuentan con información oportuna acerca de los contribuyentes	66
11	Los procesos administrativos se realizan de forma manual	67
12	Se deben automatizar los procesos administrativos de fiscalización	68
13	Ha recibido en algún momento capacitación	69
14	La Dirección de Hacienda posee personal calificado	70
15	Agregaría eficiencia a su trabajo el contar con un sistema automatizado	71

## INTRODUCCIÓN

En Venezuela se están realizando una serie de transformaciones como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político, tomándose como fundamento la implantación de los avances científicos y tecnológicos de la información y comunicación (TICs) en todos los procesos que implican cambio; este avance de la ciencia significa un valioso aporte para el desarrollo del gobierno electrónico porque permite una mejor gestión administrativa en beneficio de la gestión municipal. En este orden de ideas, el tema impositivo municipal cobra cada día más importancia en nuestro país, es por ello que en conjunto ha crecido considerablemente irregularidades relacionadas al ámbito municipal. La causa de estas debilidades institucionales se puede ubicar en las crecientes necesidades derivadas de los procesos de descentralización administrativa que se viene operando en los últimos años en el país.

En el régimen impositivo venezolano municipal las medidas y acciones que deben promoverse a fines de hacer efectivas las competencias sobre materia tributaria son atribuidas por la constitución y las Leyes que rigen sus actuaciones, todo ello a objeto de justificar la propia existencia del Municipio y su papel ante la colectividad, generando y administrando los recursos adecuadamente lo cual permite el crecimiento del Municipio. Dentro de las acciones que le competen a la administración tributaria municipal se encuentra la recaudación y fiscalización de Impuestos a Actividades Económicas, el cual es de notable importancia y trascendencia para la subsistencia municipal por el gran auge de comercios existentes, pues en la medida en que las metas puedan alcanzarse se podrían concretar y hacerse efectivos los diferentes planes y programas dirigidos a la satisfacción de la colectividad. De allí que en la búsqueda de lograr un proceso recaudatorio de calidad, la

presente investigación busca Proponer la sistematización de procesos administrativos de fiscalización en la Dirección de Hacienda Pública del municipio Libertador estado Carabobo. Ante esta situación, los autores de la investigación consideran importante aportar un sistema automatizado que permita una mejor gestión administrativa en beneficio de la Dirección antes mencionada. La misma brinda la oportunidad por ejemplo de construir más y mejor información, cambiar y mejorar las formas de trabajo, reducir los costos, incrementar la calidad de los servicios. Para lograrlo, se realizó un diagnóstico situacional, un análisis de factibilidad y finalmente, el diseño de la propuesta. En este orden de ideas, se presenta un proyecto factible su desarrollo se estructura en cinco capítulos:

La investigación está conformada bajo el siguiente esquema: El Capítulo I, refiere el problema de investigación, en el que se señalan las causas y consecuencias que lo originan, así como su formulación. También, se presentan los objetivos y la justificación de la investigación desarrollada. El Capítulo II, compuesto por el marco teórico, los antecedentes relacionados con el tema, el basamento legal, las bases teóricas, las cuales permiten sustentar el contenido de la investigación. Además, en este capítulo se encuentran la definición de términos básicos. El Capítulo III, presenta el marco metodológico, que consiste en describir el tipo de investigación a realizar, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos a utilizar para la recolección de datos, y las técnicas de análisis de los datos. Por su parte, el Capítulo IV, está compuesto por el análisis e interpretación de los resultados y la presentación de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos. En el Capítulo V se diseña la propuesta. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio realizado.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

En un escenario mundial donde cada vez se acentúa más y más el uso de la tecnología, se genera una constante dinámica que exige a las organizaciones eficiencia, lo que ha hecho que actualmente los sistemas de información se hayan convertido en herramienta de importancia para la ejecución de las actividades de las organizaciones, debido a que brindan al usuario la facilidad de desempeñar labores de manera simple.

Del mismo modo, la tecnología ofrece la posibilidad que el usuario obtenga información en momentos críticos y pueda tomar decisiones acertadas y oportunas. Estos procesan información y ofrecen detalles originados por las transacciones que ocurren en las diferentes divisiones que intervienen en las actividades de la organización, es por ello, que facilitan la ejecución de operaciones y funciones en las mismas.

Durante los últimos tiempos las actividades propias de la administración pública se han convertido en complejas y de gran magnitud, debido a la diversidad de objetivos y metas que los administradores de ese sector deben cumplir como parte de un gobierno responsable, eficiente y eficaz cuyo fin esencial es lograr el máximo beneficio social para la comunidad. Se puede decir entonces, que el término administración, con su filosofía y principios que lo sustentan, se aplica con todo su rigor en la administración pública. La Administración Pública se puede definir de acuerdo con López, J. (2013:45) como:

Un proceso muy particular consistente en las actividades

de planeación, organización, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos. Asimismo, la Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho (p.45).

Por lo antes expuesto, la administración es una actividad que convierte los factores humanos y físicos desorganizados en recursos útiles y efectivos, convirtiéndola en herramienta de vital importancia para el sector público, ya que busca el uso adecuado de recursos para cumplir con objetivos y lograr así la satisfacción de las necesidades colectivas. De acuerdo con López, J. (2013:34) “La administración en el sector público, está signada por un conjunto de leyes que sustentan y regulan su ejecución” y está en una constante búsqueda de una reforma administrativa que garantice su accionar, dentro del contexto de la modernidad”.

A esta realidad no escapa la Dirección de Hacienda Pública ubicada en el municipio Libertador, estado Carabobo, la cual está encargada de diseñar, elaborar y ejecutar planes que permitan al municipio recaudar los tributos de manera efectiva, así como dirigir y controlar las actividades inherentes a la inspección y fiscalización de los contribuyentes, planificar y ejecutar programas que coadyuven a la educación tributaria de los contribuyentes, incluyendo la aplicación de sanciones pecuniarias por las infracciones del orden jurídico municipal. También gestionar la cobranza administrativa de las acreencias a favor del Fisco Municipal, recomendar y apoyar las labores de cobro judicial a que haya lugar. Elaborando informes acerca de los resultados de la gestión fiscal para su remisión al Concejo Municipal por intermedio del Coordinador y del Alcalde. En tal sentido, la Ordenanza sobre Actividades Económicas de Industria,

Comercio, Servicios o Índole Similar (2010) en su Artículo 134: señala que “la Administración Tributaria del municipio Libertador dispondrá de facultades de fiscalización para comprobar y exigir el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Ordenanza, todo de conformidad con lo establecido en el Código Orgánico Tributario y demás leyes especiales”.

En correspondencia a este marco legal, cumplen sus funciones los fiscales de Hacienda Pública Municipal ya que ellos realizan visitas correspondientes a los comerciantes del sector a fin de verificar que cumplan con las disposiciones reglamentarias y los deberes formales además de aplicar las sanciones correspondientes por la violación de lo establecido en la mencionada Ordenanza, tales como Multas, Cierre Temporal del Establecimiento, Cancelación de la Licencia de Actividades Económicas o Cierre Definitivo del establecimiento.

No obstante, la situación problema se presenta cuando al visitar establecimientos realizan los correspondientes trámites administrativos, tales como las Actas de Verificación Inmediata, donde reflejan lo encontrado en dicha visita, pero en ocasiones los fiscales, realidad que sucede por falta de tiempo o desconocimiento, no levantan el acta respectiva y lo hacen posteriormente, lo que ocasiona que no reflejen fielmente los resultados de la inspección, omitan información, no se archiven debidamente las actas ni se refleje esta información en un sistema de información.

Situación que acarrea desconocimiento del status real de los contribuyentes, pérdida de tiempo en la búsqueda manual de la información, pérdida de actas de verificación, descontrol administrativo e incumplimiento de las metas trazadas. Esta situación afecta considerablemente la labor que realiza la Dirección de Hacienda en lo que

respecta a los procesos administración y de fiscalización que le compete, por ende no cumple sus objetivos planteados en materia de recaudación fiscal. Todo ello pudiera prevenirse si se crease un sistema automatizado donde los fiscales obtengan la información y las actas de verificación de manera oportuna de allí que surja la siguiente interrogante de investigación:

### **Formulación del Problema**

¿Hasta qué punto la sistematización de procesos administrativos pudiera contribuir a optimizar la labor que realizan los Fiscales de Hacienda Pública en el municipio Libertador, estado Carabobo?

### **Objetivos de la Investigación**

#### ***Objetivo General***

Proponer la sistematización de procesos administrativos de fiscalización para la mejora del manejo de la información en la Dirección de Hacienda Pública del municipio Libertador estado Carabobo.

#### ***Objetivos Específicos***

Diagnosticar el Proceso Administrativo de fiscalización de la Dirección de Hacienda Pública del municipio Libertador del Estado Carabobo

Indicar los elementos de Sistematización del Proceso Administrativo de Fiscalización en la Dirección de Hacienda Pública.

Diseñar la sistematización de procesos administrativos de fiscalización de la Dirección de Hacienda Pública del municipio Libertador

estado Carabobo.

### **Justificación de la Investigación**

La necesidad de contar con un sistema de información gerencial debe ser la principal preocupación de cualquier organización, debido a que en la actualidad la alta gerencia está obligada a ampliar los horizontes de planificación y a tomar decisiones bajo grados de incertidumbre cada vez mayores. Al respecto, el Diseñar la sistematización de procesos administrativos de fiscalización en la Dirección de Hacienda Pública del municipio Libertador estado Carabobo, implica un aporte práctico para la municipalidad debido a que las organizaciones públicas necesitan información actualizada, confiable y completa sobre todas las actividades que realizan a fin de tomar decisiones acertadas sobre el desempeño y la ejecución de las mismas.

También, la investigación conlleva aporte social debido a la transformación mediante aplicaciones informáticas para la racionalización de los trámites administrativos y de los procesos de trabajo. Los sistemas automatizados ofrecen mejor funcionamiento de las organizaciones, ya que permite rediseñarlas, transformando su estructura y alcance, reformular mecanismos de reporte y control, reorganizar flujos de trabajo reemplazando procesos manuales; incrementando la flexibilidad de las organizaciones y su habilidad para responder a los cambios, así como tomar ventaja de las oportunidades.

Adicionalmente, permitirá optimizar los procesos administrativos que realizan los fiscales de la Dirección de Hacienda Pública para que estos puedan reflejar de manera oportuna información confiable especialmente de las actas de verificación, manteniendo una data actualizada de los

contribuyentes del municipio Libertador y de esta manera garantizar el cumplimiento de los deberes formales correspondientes. Asimismo, el estudio se inserta dentro de las líneas de investigación de la Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo titulada tecnologías de información y comunicación para las organizaciones, representando así un antecedente de investigación para futuros interesados en el tema.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

Este capítulo representa el sustento teórico la investigación, es decir el tema debe tener de respaldo autores. Según Sabino, C. (2007:67) lo define como: “un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que pretenden abordar el problema”. Es por ello que se presentan los antecedentes de investigación y luego las bases teóricas correspondientes a Proponer la sistematización de procesos administrativos en la Dirección de Hacienda Pública del municipio Libertador estado Carabobo.

#### **Antecedentes de la Investigación**

Los antecedentes de la investigación son aquellos estudios que de acuerdo con Tamayo y Tamayo, M. (2007:54) “pueden ser tomados en consideración debido a que aportan elementos de interés en torno a la temática a investigar. Asimismo, se corresponden con las variables implícitas en el estudio”. En función de ello, se presentan los trabajos de investigación que sirven de soporte al presente estudio, pues su contenido se relaciona directamente con la temática de investigación.

Duarte, Karol. (2014) realizó una investigación para optar el Grado de Magister en Gerencia de Tecnología e Información en la Universidad José Antonio Páez titulada “Propuesta de Automatización de los Procesos Administrativos en la Dirección de Catastro de la Alcaldía de San Diego en el Estado Carabobo”. La problemática se presenta en los procesos administrativos que allí se realizan, pues esta Dirección es pilar fundamental dentro de la Alcaldía ya que maneja lo relacionado con los terrenos del municipio San Diego, dichos procesos se

realizan en forma manual, lo cual acarrea exceso de trámites administrativos, procedimientos lentos, pérdida de tiempo en la búsqueda y organización de la información e insatisfacción del usuario quien no es atendido con la prontitud que requiere. A esto se suma, tiempos de respuesta cargados de retardos incalculables y excesivos, lo que incrementa las largas colas y reclamos constantes de parte de los usuarios de los servicios. Un factor, en particular, que contribuye a agravar el problema planteado es que, debido a la ausencia de un eficiente sistema de organización, sistematización y recuperación de la información, existe gran dificultad para recuperar los documentos de manera oportuna y efectiva. Ello incide notablemente para que los procesos se hagan más lentos e imposibilita al ciudadano para acceder a la información en forma flexible y rápida.

Se concluye que es necesario que se tome en consideración el grado actual de la gestión administrativa que se lleva a cabo en dicha Dirección así como procesos implícitos en la gestión global a través del intercambio de información intrafuncional e interinstitucional online, de esta manera se debe seleccionar una tecnología de punta, que en el diseño de la red la inclusión de una plataforma de seguridad de datos que proteja la integridad de la información manejada además de satisfacer las necesidades de intercambio de información interfuncionales e interinstitucionales aprovechando la estructura existente al máximo.

El aporte de este antecedente es que destaca el impacto social que ocasiona el sistema automatizado en la Administración Pública ya lo cual se evidencia en que un gran número de ciudadanos se desenvolverán con facilidad a través de los sistemas automatizados, porque permitirá acceder a cualquier tipo de información en los diferentes servicios gubernamentales en línea, con ética optimizada del servicio público que propicie el cumplimiento de las disposiciones legales, el manejo

transparente de los recursos, la atención oportuna a la opinión y denuncias de la ciudadanía, la implementación y evaluación de un servicio tributario y de recaudación eficiente.

Dentro de estas perspectivas, Montilla, Jesús (2013) realizó un Trabajo de Grado de Maestría en Ingeniería de Sistemas en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Carabobo, titulada “Diseño e Implementación de un Sistema de Información Automatizado, Accesible Desde Internet, para la Dirección de Catastro de la Alcaldía de Guacara, Estado Carabobo” Este trabajo parte de la problemática que se evidencia en la Dirección de Catastro donde no existe interfaz gráfica basada en la integración de tecnologías de información y comunicación, lo que obstaculiza la organización de la información catastral del municipio Guacara.

Se pudo concluir acerca de la importancia del uso de la tecnología en la administración pública en especial el sistema basado en el manual “Estructura para la Base de Datos del Sistema de Información para Catastro Municipal ” (SICAM)” del Instituto Geográfico Venezolano Simón Bolívar (IGVSB). Pues este sistema tiene la particularidad de seguir las especificaciones establecidas por la administración pública, aspecto que lo convierte en un modelo estándar para el manejo de información catastral en cualquier parte del territorio nacional.

El aporte de esta investigación es que resalta que el diseño de la aplicación permitió la automatización de la Dirección de Catastro de la Alcaldía de Guacara y dotó a esta dependencia de un sistema que ordena, mejora y controla eficientemente las labores de gestión de información administrativa referente a catastro, el sistema estuvo elaborado en base a las políticas de funcionamiento, actividades de trabajo y procedimientos utilizados en esta dependencia, además de ser

accesible a través de internet. Realidad que puede ser aplicable a la Propuesta de un Sistema Automatizado para optimizar los Procesos Administrativos que realizan los Fiscales de Hacienda Pública en el municipio Libertador, estado Carabobo.

Hidalgo, Flor (2012) realizó en la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado una investigación para optar al título de Magíster en Ciencias Contables. Mención Sistemas, titulada “Estudio de los Aspectos Tecnológicos de Información en el Sistema Administrativo - Fiscal de la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Girardot - Maracay - Estado Aragua”. El problema de investigación se basó en los procesos que allí se realizan, relacionados con los aspectos tecnológicos de información en un sistema automatizado y cómo influye esta relación en las actividades del sistema fiscal de la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del municipio Girardot de Maracay- estado Aragua, pues actualmente existe data desactualizada y la información es poco precisa o confiable.

Allí se concluye que existe un impacto que origine en una organización o dependencia municipal la implantación y operación de un sistema de información automatizado, el cual puede ser positivo o negativo, dependiendo de ello puede ocasionar respectivamente su aceptación o rechazo por parte de los usuarios o de la misma dependencia como tal.

El aporte de este estudio es que resalta la importancia de automatizar los procesos administrativos dentro de la administración pública, específicamente en las Alcaldías pues eso genera eficiencia en las actividades y brinda mejor atención a la ciudadanía.

## **Bases Teóricas**

Las bases teóricas conforman el paradigma bajo el cual se presenta la visión de la investigación. Balestrini, M. (2007:94) explica que las mismas son “las diversas teorías referentes al objeto de estudio, seleccionadas de acuerdo con la visión del investigador sobre el tema”.

## ***Sistema Automatizado***

El sistema de información está diseñado para apoyar las operaciones de los sistemas de empresa, en la mayoría de los casos, es difícil distinguir entre sistemas de empresa y sistemas de información. Los componentes de un sistema de información son cinco: personas, actividades, datos, redes y tecnología. Estos mismos autores señalan que, un sistema de información es una disposición de personas, actividades, datos, redes y tecnología integrados entre sí con el propósito de apoyar y mejorar las operaciones cotidianas de una empresa, así como satisfacer las necesidades de información para la resolución de problemas y la toma de decisiones por parte de los directivos de la empresa. Siempre que se reúnen personas de una organización, ponen en práctica algún tipo de sistema para recoger, procesar e intercambiar información.

Algunas personas dirían que un sistema de información no puede definirse, pero que se reconoce en cuanto se ve. Si no pueden definirse los sistemas de información, entonces, ¿cómo justificar la necesidad de ellos y de la investigación que precisan ante los directivos? Según Prieto, Lloriz, A. y Torres, J. (2008:45) “Un sistema de información es una disposición de componentes integrados entre sí, cuyo objetivo es satisfacer las necesidades de información de una organización”. El propósito principal de un sistema de información es recoger, procesar e intercambiar información entre los trabajadores de una empresa. Estos

sistemas no requieren ordenadores para funcionar, sin embargo, el poder de la tecnología informática es el que hace posible la viabilidad de los sistemas de información modernos. La potencia de los ordenadores amplifica las posibilidades de los restantes bloques elementales de un sistema. Y aún más cuando se emplea el término sistema de información, en general se puede decir, sistema de información basado en ordenadores o sistema de información informático.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), se encargan del estudio, desarrollo, implementación, almacenamiento y distribución de la información mediante la utilización de hardware y software como medio de sistema informático. Las tecnologías de la información y la comunicación son una parte de las tecnologías emergentes que habitualmente suelen identificarse con las siglas TIC y que hacen referencia a la utilización de medios informáticos para almacenar, procesar y difundir todo tipo de información o procesos de formación educativa.

### ***Etapas de un Sistema Automatizado***

En la actualidad, existen dos tipos de sistemas de información: personales y multiusuario. Los sistemas de información personales son aquellos que han sido diseñados para satisfacer las necesidades de información personal de un solo usuario. Su objetivo es multiplicar la productividad individual, los sistemas de información personales se implantan, principalmente, en ordenadores personales, si bien pueden también ser desarrollados en grandes ordenadores. Los sistemas de información personales son desarrollados, en su mayor parte, por usuarios finales y no por profesionales de los sistemas de información. Preferiblemente, estos usuarios emplean las mismas técnicas básicas de análisis y diseño que los analistas de sistemas.

## ***Beneficios de la Sistematización***

Prieto, A. Lloriz, A. y Torres, J. (2008:46), definen “los sistemas de información multiusuario son aquellos que han sido diseñados para satisfacer las necesidades de información de grupos de trabajo (por ejemplo, departamentos, oficinas, secciones y divisiones) u organizaciones completas”. Entre sus ejemplos pueden citarse la introducción de pedidos, la contabilidad, la nomina, la gestión de producción, el control de inventarios, etc. La principal diferencia existe entre los sistemas personales y multiusuario reside en que los sistemas multiusuario deben facilitar la compartición de los datos, las informaciones y otros recursos. La mayoría de estos sistemas se implanta en miniordenadores, grandes sistemas informáticos o redes de ordenadores personales (o posiblemente una combinación de las tres cosas). Los sistemas de información multiusuario son diseñados y construidos normalmente por analistas de sistemas y otros profesionales de los sistemas de información.

Con el fin de construir sistemas de empresa y de información personales y multiusuario, los analistas de sistemas y los usuarios deben combinar de forma eficaz los bloques elementales que constituyen dichos sistemas. Entre ellos se incluyen: personas, que se refiere a los usuarios, directivos y miembros de los grupos de desarrollo de los sistemas de información; los datos, que son la materia prima empleada para crear información útil; actividades, que hacen referencia a las actividades de empresa y actividades de proceso de datos y generación de información que apoyan las actividades de empresa; redes, es la descentralización de la empresa, distribución de los restantes bloques elementales en los lugares más útiles y comunicación y coordinación entre dichos lugares; y la tecnología, que es el hardware y software que sostienen los restantes bloques elementales.

Según las necesidades de la organización y/o empresa los sistemas de información se desarrollan con diferentes objetivos; entre los cuales podemos señalar los sistemas de procesamiento de datos, los sistemas de información para la administración y los sistemas de apoyo para la toma de decisiones. Al respecto Kendall, K. y Kendall, J. (2009) significa, al hablar de estos tres sistemas, lo siguiente:

1) Sobre el sistema de procesamiento de datos: los sistemas de procesamiento de datos son aquellos sistemas de información computarizados que se desarrollan para procesar grandes volúmenes de información generada en las funciones administrativas, tales como la nómina o el control de inventarios. Los sistemas de procesamiento de datos liberan del tedio y la rutina a las tareas que se realizan manualmente; sin embargo, el elemento humano sigue participando, al llevar a cabo la captura de la información requerida.

2) Sistemas informáticos para la administración: Estos no sustituyen a los sistemas de procesamiento de datos, más bien todos toman en cuenta a las funciones de procesamiento de datos. Son sistemas que se sustentan en la relación que surge entre las personas y las computadoras, requiriendo para su operación de: las personas, del software (programas de cómputo) y el hardware (computadoras, impresoras, entre otros). Estos sistemas de información para la administración soportan un amplio espectro de tareas de las organizaciones, más aún que los sistemas de procesamiento de datos, incluyendo el análisis, decisiones y la toma de decisiones.

3) Sistemas de apoyo para la toma de decisiones: Es un tercer tipo de sistema de información computarizada (DSS; DecisionSupportSystems). El sistema de apoyo para la toma de decisiones es similar a los sistemas de información tradicionales para la administración, en el sentido de que ambos dependen de una base de datos como fuente de información; pero se distingue del sistema de información para la administración, al hacer énfasis en el soporte en cada una de las etapas de la toma de decisiones.

Sin embargo, la decisión en sí, depende de la persona responsable de la misma. Los sistemas de apoyo para la toma de decisiones se diseñan con una orientación hacia la persona o el grupo que los utilizará, y no como los sistemas de información tradicionales para la administración.

### ***Proceso Administrativo***

Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. La administración comprende varias fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento exhaustivo es indispensable a fin de aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina, correctamente. En su concepción más sencilla se puede definir el proceso administrativo como la administración en acción, según López (2008) también como:

El conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral. Cuando se administra cualquier empresa, existen dos fases: una estructural, en la que a partir de uno o más fines se determina la mejor forma de obtenerlos, y otra operativa, en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el periodo de estructuración. A estas dos fases se les llama: mecánica y dinámica de la administración. Para este autor la mecánica administrativa es la parte teórica de la administración en la que se establece lo que debe hacerse, y la dinámica se refiere a cómo manejar el organismo social.

El proceso administrativo contempla los siguientes aspectos:

**Universalidad.** Existe en cualquier grupo social y es susceptible de aplicarse en cualquier contexto

**Valor instrumental.** Dado que su finalidad es eminentemente práctica, la administración resulta ser un medio para lograr un fin y no un fin en sí misma: mediante ésta se busca obtener determinados resultados.

**Unidad temporal.** Aunque para fines didácticos se distingan diversas fases y etapas en el proceso administrativo, esto no significa que existan aisladamente. La administración es un proceso dinámico en el que todas

sus partes existen simultáneamente.

**Amplitud del ejercicio.** Se aplica en todos los niveles o subsistemas de una organización formal.

**Especificidad.** Aunque la administración se auxilie de otras ciencias y técnicas, tiene características propias que le proporcionan su carácter específico. es decir, no puede confundirse con otras disciplinas afines como en ocasiones ha sucedido con la contabilidad o la ingeniería industrial.

**Interdisciplinariedad.** La administración es afín a todas aquellas ciencias y técnicas relacionadas con la eficiencia en el trabajo.

**Flexibilidad.** Los principios administrativos se adaptan a las necesidades propias de cada grupo social en donde se aplican. La rigidez en la administración es inoperante.

Su Importancia:

1. Con la universalidad de la administración se demuestra que ésta es imprescindible para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social aunque, lógicamente, sea más necesaria en los grupos más grandes.
2. Simplifica el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos, para lograr mayor rapidez y efectividad.
3. La productividad y eficiencia de cualquier empresa están en relación directa con la aplicación de una buena administración.
4. A través de sus principios la administración contribuye al bienestar de la comunidad, ya que proporciona lineamientos para optimizar el aprovechamiento de los recursos, para mejorar las relaciones humanas y generar empleos, todo lo cual tiene múltiples connotaciones en diversas actividades del hombre.

### ***Fiscalización***

Según Fraga Pitalluga (1998) afirma: Es un conjunto de

operaciones instrumentales destinadas a recolectar datos pertinentes al cumplimiento de los deberes y obligaciones tributarias. Se trata de una actividad administrativa cuyo presupuesto en sentido técnico- jurídico es la atribución de una potestad de comprobación, es decir la comprobación tributaria, la búsqueda de los hechos y datos que ignora la Administración o de criterios que le permiten a la autoridad establecer la corrección o inexactitud de lo aportado u ocultado por los contribuyentes. (p.11)

Teniendo en cuenta lo antes citado, se puede puntualizar que el proceso de fiscalización es elemental para nuestra investigación, ya que es parte de las teorías principales a desarrollar, dicho proceso es como una herramienta de control para la Administración Tributaria, que debe ser ejercida por un personal capacitado para ello, y así evitar posibles errores u omisiones de normas establecidas previamente.

El Objetivo de la Fiscalización Tributaria de acuerdo con Villegas, H. (1992) expresa: ... la fiscalización de los tributos tiene como finalidad, de comprobar la exactitud y veracidad de los datos contenidos en las declaraciones presentadas por los sujetos pasivos, y que sirvieron de base a la determinación de la obligación tributaria efectuada por éstos, así como investigar la existencia de los hechos imposables no declarados o bien, declarados solo de manera parcial o falsamente, además de detectar y sancionar las infracciones al ordenamiento jurídico en que aquellos hubieren podido incurrir. (p.168) Es importante resaltar que la intención del procedimiento de fiscalización, es determinar el estricto cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los Sujetos Pasivos, por medio de actividades controladoras que determinan el cumplimiento de dichas obligaciones

El Proceso de fiscalización es aplicado de carácter supletorio en aquellos casos en los que no se haya establecido una normativa expresa

o cuando ésta resulte insuficiente para regular todos los aspectos constitutivos del procedimiento.

- El procedimiento se aplica supletoriamente a los siguientes sujetos activos de la obligación Tributaria.
- A la República (Fisco Nacional), en materia de procedimientos administrativos de primera fase relacionados con tributos aduaneros.
- A los Estados y a las Municipalidades, y a los entes no territoriales de Derecho Público de carácter estatal o municipal, como los institutos autónomos.

## **Bases Legales**

### ***Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)***

En relación a la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), con esa intención, se considera que el marco legal que fundamenta el desarrollo e implementación de la estructura institucional y organizacional de las TIC en Venezuela; se establece:

Artículo 1: 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 nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades, el Estado destinará recursos suficientes y creará el sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley.

Tal como puede apreciarse, la Carta Magna refleja el fundamento legal que servirá de soporte para Diseñar un Sistema Automatizado para optimizar los Procesos Administrativos de Fiscalización en la Dirección de Hacienda Pública en el municipio Libertador, estado Carabobo ya que a través de su contenido destaca el uso de la ciencia y la tecnología hasta

establecer y delimitar las condiciones necesarias que permiten desarrollar la competitividad organizacional ya sea pública o privada, teniendo como punto de origen estratégico, engranar los lineamientos del Estado, así como los sistemas correspondientes. De esta manera, los sistemas de ciencia, tecnología y crecimiento productivo requieren articularse de forma definitiva, propiciando y acelerando las políticas para el desarrollo de Venezuela.

En el mismo orden legal, el Decreto 825 publicado en el mes de mayo de 2000, declara:

Artículo 2: Los órganos de la Administración Pública Nacional deberán incluir en los planes sectoriales que realicen, así como en el desarrollo de sus actividades, metas relacionadas con el uso de las Tecnologías Internet para facilitar la tramitación de los asuntos de sus respectivas competencias.

En marzo del 2000, la Ley Orgánica de las Telecomunicaciones decreta:

Artículo 1: Esta Ley 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 necesarias para lograrlo, sin más limitaciones que las derivadas de la Constitución y las leyes.

La Ley Especial contra los Delitos Informáticos publicado en Gaceta Oficial en octubre de 2001 decreta lo siguiente:

Artículo 1: Objeto de la Ley La presente Ley tiene por objeto la protección integral de los sistemas que utilicen tecnologías de información, así como la prevención y sanción de los delitos cometidos contra tales sistemas o cualesquiera de sus componentes, o de los cometidos mediante el uso de dichas tecnologías, en los términos

previstos en esta Ley.

Para diciembre del 2001; el Plan Nacional de Tecnologías de Información establece:

Las normas, principios y lineamientos aplicables a las tecnologías de información con el fin de mejorar la gestión pública y hacerla transparente, facilitar el acceso de los ciudadanos a la información en sus roles de contralor y usuario, además de promover el desarrollo nacional que garantice la soberanía tecnológica.

El decreto 3390 publicado en el 2004, señala el uso y la aplicación del software libre en la administración pública venezolana, como una oportunidad para alcanzar la soberanía tecnológica del Estado venezolano:

Artículo 1: La Administración Pública Nacional empleará prioritariamente Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos, en sus sistemas, proyectos y servicios informáticos. A tales fines, todos los órganos y entes de la Administración Pública Nacional iniciarán los procesos de migración gradual y progresiva de éstos hacia el Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos.

La Ley de Ciencia, Tecnología e Innovación para agosto 2005 considera:

Artículo 1: Tiene como objeto desarrollar los principios y estrategias para la actividad científica, tecnológicas de innovación y sus aplicaciones a fin de fomentar la capacidad para la generación, uso y circulación del conocimiento y de impulsar el desarrollo nacional.

Por otra parte, aunado a la existencia de las leyes mencionadas, se resalta que las telecomunicaciones y las Tecnologías de Información en Venezuela se presentan como actividades económicas libres para las

personas, por lo que la Constitución y las leyes establecen el marco regulatorio necesario para asegurar el interés del Estado en su prestación.

De esta manera tal como puede apreciarse en el sitio [www.conatel.gov.ve](http://www.conatel.gov.ve), el Estado detenta los poderes de regulación, supervisión y control sobre la actividad, pero no se reserva la prestación de los servicios de telecomunicaciones, ni de las TIC, sino que debe estimular la participación de los particulares en tal actividad, y se reserva la potestad de intervenir para garantizar el derecho de acceso universal a la información. La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) fue creada el 5 de septiembre de 1991, mediante decreto No 1.826, con el propósito de cumplir esa función normativa de las Telecomunicaciones reservada al Estado.

Asimismo, de conformidad con lo previsto en el Artículo 110 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en concordancia con lo dispuesto en los artículo 1º de la Ley de Telecomunicaciones y 5º de la Ley Orgánica de la Administración Central, en Consejo de Ministros; dispone los Decretos N° 825 y N° 826, mediante los cuales se declara el acceso y el uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político de la República Bolivariana de Venezuela.

Con base a estos Decretos, la Constitución reconoce como de interés público la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información, a los fines de lograr el desarrollo económico, social y político del país, y que el Ejecutivo Nacional a través del Ministerio de Ciencia y Tecnología, debe velar por el cumplimiento del mencionado precepto constitucional.

A tal efecto, el Plan Nacional de Telecomunicaciones tiene como finalidad insertar a la Nación dentro del concepto de sociedad del conocimiento y de los procesos de interrelación, teniendo en cuenta que, para el desarrollo de estos procesos, la red mundial denominada Internet, representa en la actualidad y en los años por venir, un medio para la interrelación con el resto de los países y una herramienta invaluable para el acceso y difusión de ideas. Entre sus objetivos que se plantean a mediano plazo el incentivo al uso de Internet a todos los niveles y mejorar la calidad de vida de la población, a través del uso de los servicios de telecomunicaciones.

Se evidencia que el Plan Nacional de ordenación del Territorio plantea la amplia divulgación del conocimiento y el uso de las modernas tecnologías de telecomunicaciones; para lo cual el desarrollo regional debe indicar que las comunicaciones, tanto físicas como electrónicas, constituyen uno de los factores fundamentales de consolidación del nuevo modelo de desarrollo territorial. Para lo cual el Estado proveerá servicios de diversa índole a los ciudadanos, los cuales pueden ser prestados en forma más eficiente a través de Internet, lográndose así un beneficio inmediato para la población.

En virtud de la consulta legal realizada, se evidencia la viabilidad e impacto social favorable de la investigación, puesto que desde la sistematización de procesos administrativos de fiscalización en la Dirección de Hacienda Pública del municipio Libertador estado Carabobo se permite una mejor gestión administrativa en beneficio de la gestión global para una calidad de vida centrada en los avances tecnológicos.

### **Definición de Términos**

**Fiscalización:** Se denomina fiscalización al proceso mediante el cual se

ejercen controles con la finalidad de evitar comportamientos que se aparten de derecho. Los mismos pueden ser ejercidos por el estado o por entidades autónomas que quieren evitar algún tipo de comportamiento irregular.

**Interfaz:** Dispositivo capaz de transformar las señales generadas por un aparato en señales comprensibles por otro.

**Sistematización:** proviene de la idea de sistema, de orden o clasificación de diferentes elementos bajo una regla o parámetro similar.

**Cuadro N° 1  
Técnico- Metodológico**

<b>Objetivo General</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Definición de la Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>	<b>Fuente</b>
Proponer la sistematización de procesos administrativos de fiscalización en la Dirección de Hacienda Pública del municipio Libertador estado Carabobo.	Diagnosticar el Proceso Administrativo de fiscalización de la Dirección de Hacienda Pública del municipio Libertador del Estado Carabobo	Proceso Administrativo de Fiscalización	Comprende un conjunto de tareas administrativas que tienen por finalidad instar a los contribuyentes a cumplir su obligación tributaria.	Control Actualización de datos Procesos	Encuesta Cuestionario	Fiscales de la Dirección de Hacienda Pública del municipio Libertador estado Carabobo.
<b>Objetivo General</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Definición de la Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>	<b>Fuente</b>
Proponer la sistematización de procesos administrativos de fiscalización en la Dirección de Hacienda Pública del municipio Libertador estado Carabobo.	Indicar los elementos de Sistematización del Proceso Administrativo de Fiscalización en la Dirección de Hacienda Pública.	Elementos de la Sistematización de procesos administrativos	Se refiere a los elementos a considerar para el diseño de la sistematización de procesos administrativos	Planificación Etapas	Encuesta Cuestionario	Fiscales de la Dirección de Hacienda Pública del municipio Libertador estado Carabobo.

**Fuente:** Bulle y Echeverría(2016)

**Cuadro N<sup>o</sup> 1  
Técnico- Metodológico (Cont.)**

<b>Objetivo General</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Definición de la Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>	<b>Fuente</b>
Proponer la sistematización de procesos administrativos de fiscalización en la Dirección de Hacienda Pública del municipio Libertador estado Carabobo.	Diseñar la sistematización de procesos administrativos de fiscalización de la Dirección de Hacienda Pública del municipio Libertador estado Carabobo.	Diseño de la Sistematización	Se refiere específicamente a la elaboración o diseño de los pasos a seguir para la sistematización de procesos	Sistema Viabilidad Redes		Este objetivo será desarrollado por los investigadores a través de la propuesta

**Fuente:** Bulle y Echeverría(2016)

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

El marco metodológico es el apartado del trabajo que dará el giro a la investigación, es donde se expone la manera como se va a realizar el estudio, los pasos para realizarlo, su método. Al respecto, Tamayo y Tamayo, M. (2007:91), expresan que: “la metodología constituye la medula del plan; se refiere a la descripción de las unidades o de análisis o de investigación, técnicas de observación y recolección de datos, los instrumentos, los procedimientos y las técnicas de análisis”. Estos aspectos sirvieron para el desarrollo de la investigación dirigida a proponer la sistematización de procesos administrativos de fiscalización en la Dirección de Hacienda Pública del municipio Libertador estado Carabobo.

#### **Diseño de la Investigación**

Con respecto a su diseño fue no experimental, de acuerdo con Flames, A. (2003:269) la investigación no experimental, también llamada *ex post facto* es un tipo de investigación sistemática en la que el investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables”. Es decir, para este caso específico no se realizaron experimentos ni se manipularán variables por tratarse de un proyecto factible. El cual de acuerdo con Ramírez, C. (207:56) “es aquel que propone soluciones a una situación determinada a partir de un proceso de indagación. Implica explorar, describir, explicar y proponer alternativas de cambio, más no necesariamente ejecutar la propuesta”.

## **Tipo y Nivel de Investigación**

La metodología a utilizar requiere definir el tipo y nivel de investigación a abordar. Al respecto, Sabino, C. (2006:89) define la investigación de campo como aquella que “se refiere a los métodos a emplear cuando los datos de interés se recogen de manera directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y sus equipos. En tal sentido, los datos fueron obtenidos de forma directa, es decir, en hechos de la realidad ya que para llevar a cabo dicho trabajo de investigación, se realizará un estudio sistemático del problema con respecto a los procesos administrativos tal como se presenta en la Dirección de Hacienda Pública del municipio Libertador con el propósito de describirlo, donde se explicaron causas y efectos, así como para entender su naturaleza y factores constituyentes.

Adicionalmente, tuvo apoyo en una investigación documental que según Balestrini, M. (2007:98) “es aquella que emplea datos secundarios, sobre todo los provenientes de fuentes bibliográficas, a partir de los cuales se elabora el fundamento teórico de la investigación”. Esto permitió también la consulta bibliográfica de la temática abordada que fue esencial para el logro de los objetivos y la solución del problema planteado.

Con respecto al nivel de investigación fue descriptivo. En este nivel se exige al investigador un profundo y sólido conocimiento acerca de la situación, de tal manera que esté en condiciones de relacionar asertivamente las variables o conceptos, así como el explicar el porqué ocurre el fenómeno. En este contexto expresa Ramírez, C. (2007:72) “Son aquellos estudios cuyos objetivos están concentrados en la comprobación de hipótesis de relación causal entre variables, va mucho más allá de la búsqueda de una cierta relación o asociación entre factores y circunstancias”. Este nivel

permitió describir la situación actual que se presenta con el proceso administrativo de fiscalización en la Dirección de Hacienda Pública en el municipio Libertador, estado Carabobo, para efectos del diagnóstico situacional.

### **Población y Muestra**

En las investigaciones se deben establecer las características de la población, a fin de delimitar y por ende establecer los parámetros muestrales. De allí que se considere que la población, de acuerdo con Balestrini, M. (2007:126), “Es el universo de la investigación, sobre la cual se pretende generalizar los resultados”. Está constituida por características o estados que le permite distinguir los sujetos unos de otros. En este caso de estudio, la población estuvo conformada por quince (15) fiscales que tienen las mismas atribuciones y nivel jerárquico que laboran en la Dirección de Hacienda Pública en el municipio Libertador, estado Carabobo y por tanto pueden proporcionar información de interés para el estudio.

Con respecto a la muestra, Balestrini, M. (2007:127) señala que esta se refiere “Al número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del Universo”. En este caso se trata de una muestra censal, ello porque se seleccionaron a todos los fiscales que conforman la población, cuyo criterio de selección se debe a que el personal antes mencionado es el que pueden aportar datos para llevar a cabo la investigación.

De acuerdo con Flames, (2003:310) “El muestreo censal constituye una estrategia no probabilística válida para la recolección de datos, en especial para poblaciones pequeñas y muy específicas”. Esto significa que para la

muestra se seleccionaron a todos los fiscales antes mencionados, es decir quince (15) fiscales que laboran en la Dirección de Hacienda Pública en el municipio Libertador, estado Carabobo ya que a través de la opinión que ellos brinden se puede obtener información relevante acerca del Proceso Administrativo de Fiscalización en la Dirección de Hacienda Pública en el municipio Libertador, estado Carabobo.

### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

La técnica utilizada fue la encuesta, a efectos del estudio la encuesta permitió a los fiscales que conforman la muestra dar su opinión libremente, constituyendo un valioso aporte en la investigación, la misma tendrá lugar mediante un cuestionario escrito; en relación a la encuesta, Flames, A. (2003), la define como:

Una técnica que permite la obtención directa de las personas y/o fuentes primarias de las informaciones, datos, puntos de vista o aspectos relevantes de un tema objeto de estudio, pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos, acerca de si mismo, o en relación con un tema en particular (p.36).

En este caso específico, la encuesta permitió a los fiscales dieran su opinión acerca de las preguntas que se realicen. Para la técnica de la encuesta, se utilizará como instrumento el cuestionario definido por Delgado, Y. Colombo, L.Orfila, R. (2002:284) como “la recopilación que se realiza en forma escrita por medio de preguntas abiertas, cerradas, dicotómicas, por rangos, de opción múltiple, etc”. Cabe destacar, que el cuestionario estuvo conformado por quince (15) preguntas cerradas con opciones Sí y No para dar respuesta a los indicadores reflejados en el cuadro técnico-metodológico.

## **Validación de los Instrumentos**

### **Validez**

Posterior a la elaboración del cuestionario se procedió a la validez de contenido por parte de los expertos quienes revisaron y evaluaron el contenido del mismo. Hurtado, J. y Toro, G. (2007) indican que “la validez de contenido, se refiere a que los instrumentos de medición estén contruidos de tal modo que realmente midan los aspectos que se quieren medir” (p.275). Luego de la revisión por parte de los expertos, se procedió a perfeccionar el cuestionario y se presentó de nuevo para una segunda revisión de contenido para ser validado y de esta manera aplicarlo a la muestra seleccionada.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad se refiere al nivel de exactitud y consistencia de los resultados obtenidos al aplicar el instrumento por segunda vez en condiciones tan parecidas como sea posible. Hurtado, J. y Toro, G. (2007) “al nivel de exactitud y consistencia de los resultados obtenidos al aplicar el instrumento por segunda vez en condiciones tan parecidas como sea posible” (p.277).

Seguidamente, se procedió a la aplicación de una prueba piloto a una muestra con características similares a la de la investigación, ya que la prueba piloto debe considerar una muestra de personas con características similares a la muestra definitiva de la investigación. Cabe destacar, que posteriormente los investigadores otorgaron una ponderación numérica a las

opciones de respuestas Sí (1)- No (2), estas opciones se procesaron en un programa Excel Computarizado para el cálculo de la confiabilidad. Es importante resaltar que por tratarse de un cuestionario con preguntas cerradas dicotómicas, se utilizó el coeficiente de confiabilidad Kurder Richardson, según el siguiente procedimiento:

$$Kr20 = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S^2}{St^2} \right]$$

Donde:

Kr20 = Coeficiente de confiabilidad

K = número de Ítems

$\sum Si^2$  = Sumatoria de la varianza por ítems

$St^2$  = varianza total del instrumento.

Sujeto	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Xt (frec)	Xt 2
1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	24	576
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	900
3	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	24	576
4	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	21	441
5	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	18	324
6	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	18	324
7	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	27	729
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	225
9	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	18	324
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	225
R SI (f)	15	14	13	14	14	15	14	13	14	14	15	14	13	14	14	210	4644
R NO (f)	-5	-4	-3	-4	-4	-5	-4	-3	-4	-4	-5	-4	-3	-4	-4	-200	46,44
p	1,5	1,4	1,3	1,4	1,4	1,5	1,4	1,3	1,4	1,4	1,5	1,4	1,3	1,4	1,4		
q	0,15	0,14	0,13	0,14	0,14	0,15	0,14	0,13	0,14	0,14	0,15	0,14	0,13	0,14	0,14		
pq	0,25	0,24	0,21	0,24	0,24	0,25	0,24	0,21	0,24	0,24	0,25	0,24	0,21	0,24	0,24	3,54	

$$KR20 = n / n-1 * (Q2 - PQq) / Q2$$

$$KR20 = 0.90$$

Los resultados de la fórmula arrojaron un índice de confiabilidad de 0.90, el cual se interpretaron de acuerdo con el siguiente cuadro de relación, arrojando una confiabilidad muy alta.

ESCALA	CATEGORÍA
0 – 0,20	Muy baja
0,21 – 0,40	Baja
0,41 – 0,60	Moderada
0,61 – 0,80	Alta
0,81 – 1	Muy alta

Fuente: Hernández, R. Fernández y Batista (2009)

### **Técnica de Análisis y Presentación de la Información**

Una vez recolectados los datos, se procedió a la organización, análisis e interpretación de la información obtenida a través de la encuesta, será descriptivo y se ejecutará a través de la tabulación de datos y elaboración de cálculos necesarios para expresar dicha información en la forma estadística más adecuadas tales como cuadros de frecuencia y porcentaje con sus respectivos gráficos circulares. Acerca del análisis de datos, Arias, F.(2006) expresa:

En este punto se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuese el caso. En los referente al análisis, se definirán las técnicas lógicas (inducción, deducción, análisis, síntesis) o estadísticas (descriptivas o inferenciales), que serán empleadas para descifrar lo que revelan los datos recolectados. (p.11).

**Cabe destacar, que en el análisis de datos se realizó un análisis estadístico descriptivo, a través de la distribución de las puntuaciones o frecuencias donde se expresará información relativa a los resultados**

**alcanzados, indicando tanto la frecuencia en número, como la proporción expresadas en términos porcentuales.**

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Este capítulo se presenta posterior a la aplicación del instrumento y finalizada la recolección de los datos, donde se procederá a aplicar el análisis de los datos para dar respuesta a las interrogantes de la investigación. Después de haber obtenido los datos producto de la aplicación de los instrumentos de investigación, se procederá a codificarlos, tabularlos, y utilizar la informática a los efectos de su interpretación que permite la elaboración y presentación de tablas y gráficas estadísticas que reflejan los resultados.

El propósito del análisis es aplicar un conjunto de estrategias y técnicas que le permiten al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando, a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos.” (Hurtado, 2007:181). A tal efecto se presentan quince (15) cuadros de frecuencia y porcentuales con el propósito de Diagnosticar el Proceso Administrativo de fiscalización de la Dirección de Hacienda Pública del municipio Libertador del Estado Carabobo e Indicar los elementos de Sistematización del Proceso Administrativo de Fiscalización en la Dirección de Hacienda Pública.

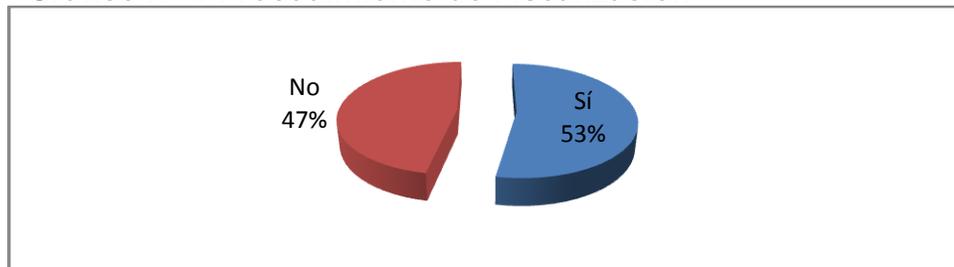
**1.- ¿El Procedimiento de Fiscalización se efectúa de acuerdo a lo contemplado en la Ordenanza sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar del municipio Libertador?**

**Cuadro N° 1 Procedimiento de Fiscalización**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	53%
No	7	47%
Total	15	100%

**Fuente:**Bulle y Echeverría (2016)

**Gráfico N° 1 Procedimiento de Fiscalización**



**Fuente:**Bulle y Echeverría (2016)

### **Análisis e Interpretación de Resultados**

Tal como puede observarse de acuerdo con el 53% de los encuestados el procedimiento de fiscalización se efectúa de acuerdo a lo contemplado en la Ordenanza sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar del municipio Libertador, pero un 47% expresa que no debido a que actualmente no cuentan con una data de contribuyentes claramente registrada, además los procesos administrativos derivados de los procedimientos realizados no están organizados ni actualizados. Esto genera pérdida de tiempo, desconocimiento de la realidad de estos contribuyentes y afectación de los fines que se persiguen con la fiscalización.

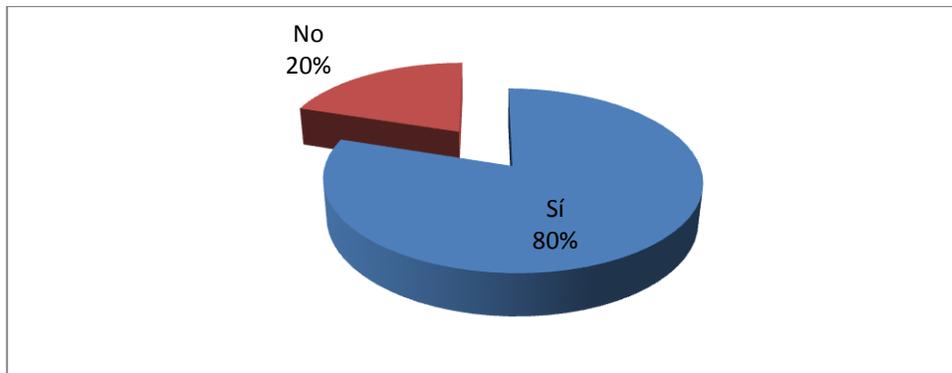
**2.-¿Al visitar un establecimiento realizan del acta de verificación inmediata donde reflejan lo encontrado en dicha visita?**

**Cuadro N<sup>o</sup> 2 Acta de verificación inmediata**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	80%
No	3	20%
Total	15	100%

**Fuente:**Bulle y Echeverría (2016)

**Gráfico N<sup>o</sup> 2 Acta de verificación inmediata**



**Fuente:**Bulle y Echeverría (2016)

**Análisis e Interpretación de Resultados**

Al visitar un establecimiento según el 80% de los encuestados deben realizar del acta de verificación inmediata donde reflejan lo encontrado en dicha visita que debe ser notificada al contribuyente, en la cual se deja constancia de los hechos evidenciados en el procedimiento de investigación a partir de los cuales se cuantifica el importe de la obligación tributaria del contribuyente, estableciéndose si fuera el caso, las diferencias de tributos que éste deberá pagar. Sólo un 20% dice que no la realiza, sino cuando es necesario. Ello implica que en la mayoría de los casos ellos están al tanto de la obligación de elaborar dicha acta.

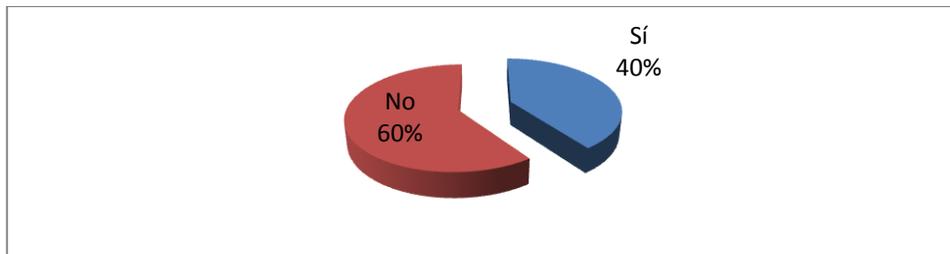
**3.- ¿El acta de verificación la realizan inmediatamente a fin de hacer entrega de lo fiscalizado a la Dirección de Hacienda municipal?**

**Cuadro N° 3 Realización del Acta de verificación**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	6	40%
No	9	60%
Total	15	100%

Fuente: Bulle y Echeverría (2016)

**Cuadro N° 3 Realización del Acta de verificación**



Fuente: Bulle y Echeverría (2016)

**Análisis e Interpretación de Resultados**

Aunque en la pregunta anterior, los fiscales están al tanto de la obligatoriedad de realizar el acta de verificación, sólo un 40% de ellos la realizan inmediatamente a fin de hacer entrega de lo fiscalizado a la Dirección de Hacienda municipal, pero llama la atención que un 60% niega esta realidad que sucede por falta de tiempo o desconocimiento, no levantan el acta respectiva y lo hacen posteriormente, lo que ocasiona que no reflejen fielmente los resultados de la inspección, omitan información, no se archiven debidamente las actas ni se refleje esta información en un sistema de información. Situación que acarrea desconocimiento del status real de los contribuyentes, pérdida de tiempo en la búsqueda manual de la información, pérdida de actas de verificación, descontrol administrativo e incumplimiento de las metas trazadas.

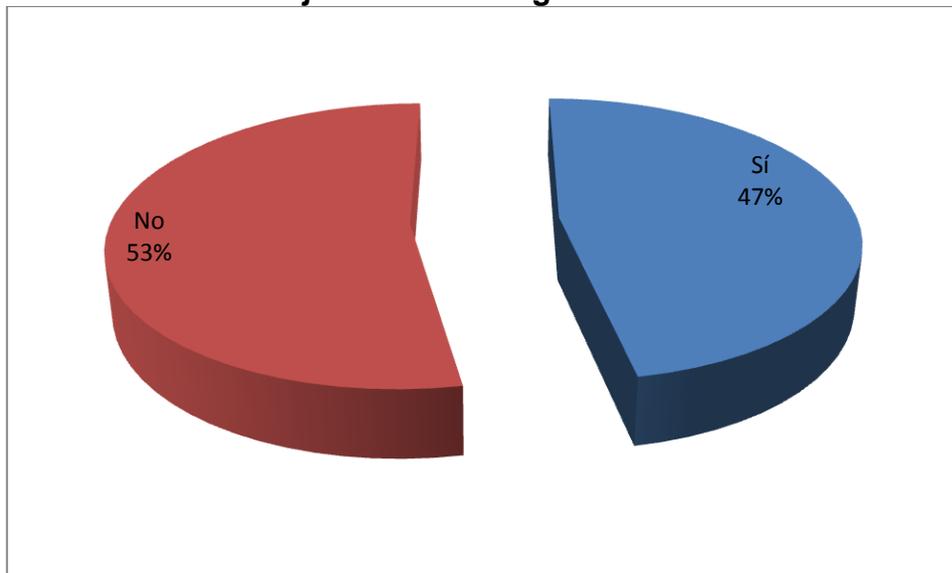
**4.-¿Considera usted que en dicha acta reflejan fielmente los hallazgos encontrados?**

**Cuadro N° 4 Reflejo de los Hallazgos encontrados**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	7	47%
No	8	53%
Total	15	100%

Fuente: Bulle y Echeverría (2016)

**Gráfico N° 4 Reflejo de los Hallazgos encontrados**



Fuente: Bulle y Echeverría (2016)

**Análisis e Interpretación de Resultados**

Tal como puede observarse un 47% de los encuestados considera que en dicha acta reflejan fielmente los hallazgos encontrados, pero un 53% dice que no es así, pues al no realizarla de manera inmediata, muchas veces olvidan aspectos claves de los hallazgos realizados, los cuales no se van a reflejar fielmente, ocasionando pérdida de evidencias significativas y el que no se puedan establecer las medidas correctivas ante cada caso.

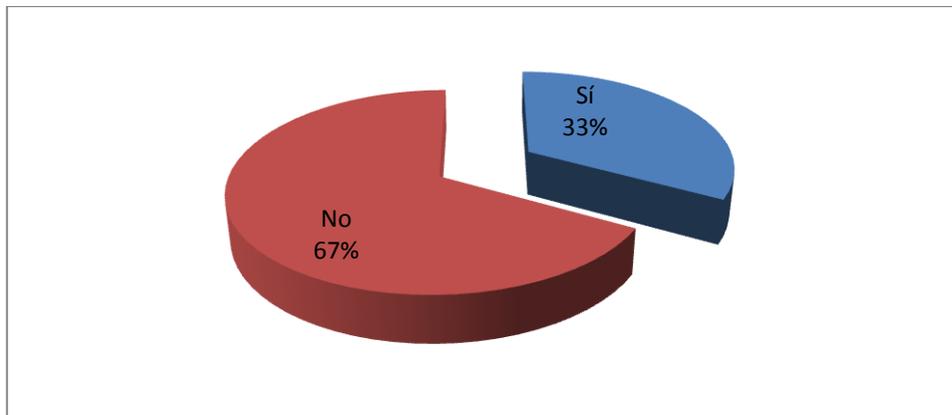
**5.- ¿La documentación administrativa derivada de las fiscalizaciones se encuentra actualizada?**

**Cuadro N° 5 Actualización de documentos administrativos**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	33%
No	10	67%
Total	15	100%

**Fuente:**Bulle y Echeverría (2016)

**Gráfico N° 5 Actualización de documentos administrativos**



**Fuente:**Bulle y Echeverría (2016)

**Análisis e Interpretación de Resultados**

De acuerdo con el 33% de los encuestados la documentación administrativa derivada de las fiscalizaciones se encuentra actualizada, pero un 67% niega esta realidad ya que los procesos se llevan a cabo de forma manual y esto incide en que se extravíen documentos, no se archiven debidamente y por supuesto al solicitar una información no se cuenta con ella en el tiempo preciso.

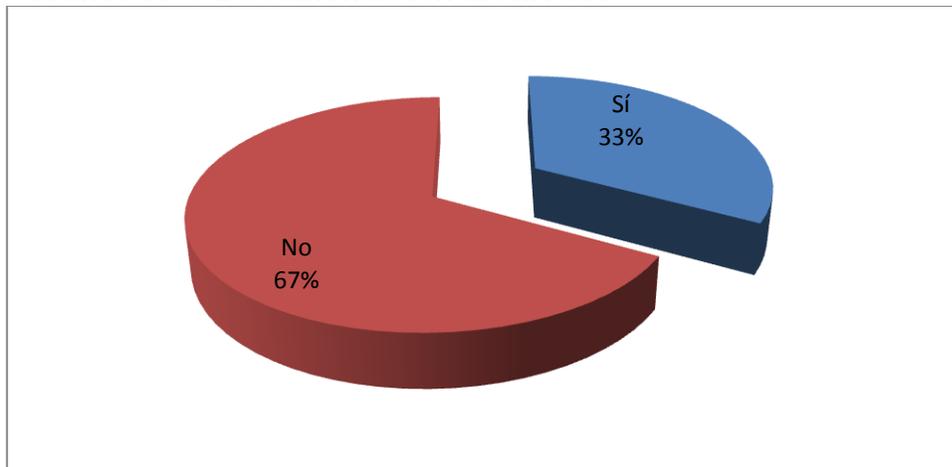
6.-¿A su juicio, se archivan debidamente las actas y demás documentación relacionada con los contribuyentes que realizan actividades económicas?

**Cuadro N° 6 Documentación archivada**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	33%
No	10	67%
Total	15	100%

Fuente: Bulle y Echeverría (2016)

**Gráfico N° 6 Documentación archivada**



Fuente: Bulle y Echeverría (2016)

### **Análisis e Interpretación de Resultados**

Sólo un 33% de los fiscales encuestados señalan que sí se archivan debidamente las actas y demás documentación relacionada con los contribuyentes que realizan actividades económicas, pero el otro 67% niega esta realidad lo cual trae como consecuencias pérdida de información valiosa. Esta situación afecta considerablemente la labor que realiza la Dirección de Hacienda en lo que respecta a los procesos administración y de fiscalización que le compete, por ende no cumple sus objetivos planteados en materia de recaudación fiscal.

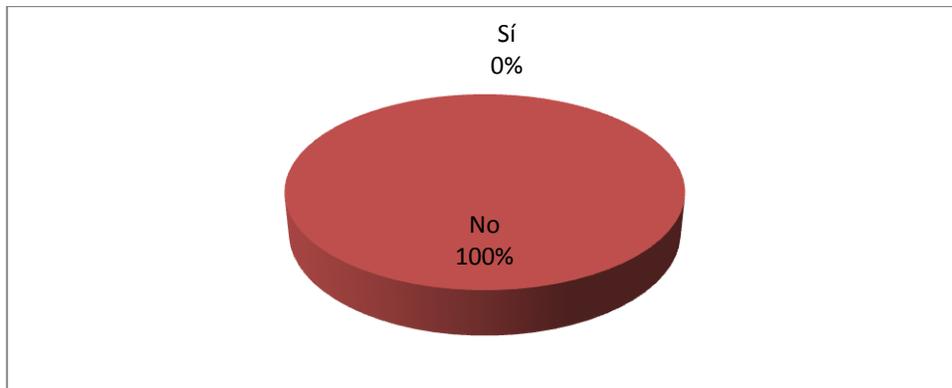
## 7.-¿La información derivada del proceso de fiscalización se refleja en el sistema informático?

**Cuadro N<sup>o</sup> 7 Uso del Sistema Informático**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0%
No	15	100%
Total	15	100%

Fuente: Bulle y Echeverría (2016)

**Gráfico N<sup>o</sup> 7 Uso del Sistema Informático**



Fuente: Bulle y Echeverría (2016)

### **Análisis e Interpretación de Resultados**

El gráfico precedente muestra que en un 100% de los casos la información derivada del proceso de fiscalización se refleja en el sistema informático, pues los procesos utilizados por los fiscales se realizan de forma manual, acarreando retardo en los procesos, falta de confiabilidad en los datos de los contribuyentes e incumplimiento de una eficiente fiscalización tributaria. Todo ello pudiera prevenirse si se crease un sistema automatizado donde los fiscales obtengan la información y las actas de verificación de manera oportuna

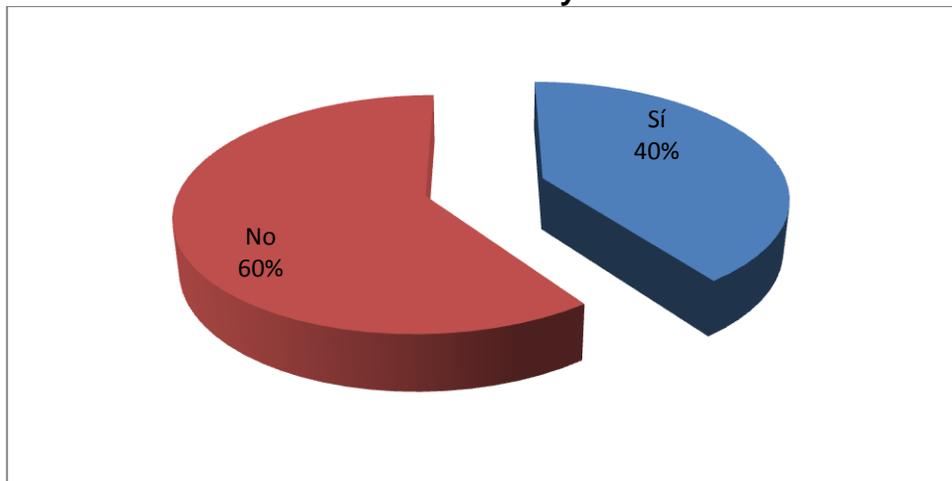
**8.-¿Existe un conocimiento claro y preciso del status real de los contribuyentes?**

**Cuadro N° 8 Status real del contribuyente**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	6	40%
No	9	60%
Total	15	100%

Fuente: Bulle y Echeverría (2016)

**Gráfico N° 8 Status real del contribuyente**



Fuente: Bulle y Echeverría (2016)

**Análisis e Interpretación de Resultados**

Según el 40% de los fiscales, existe un conocimiento claro y preciso del status real de los contribuyentes, pero llama la atención el significativo porcentaje del 60% que niega esta realidad ya que las debilidades presentes en los procesos administrativos inherentes a la fiscalización acarrearán pérdida de información, data desactualizada, entre otros.

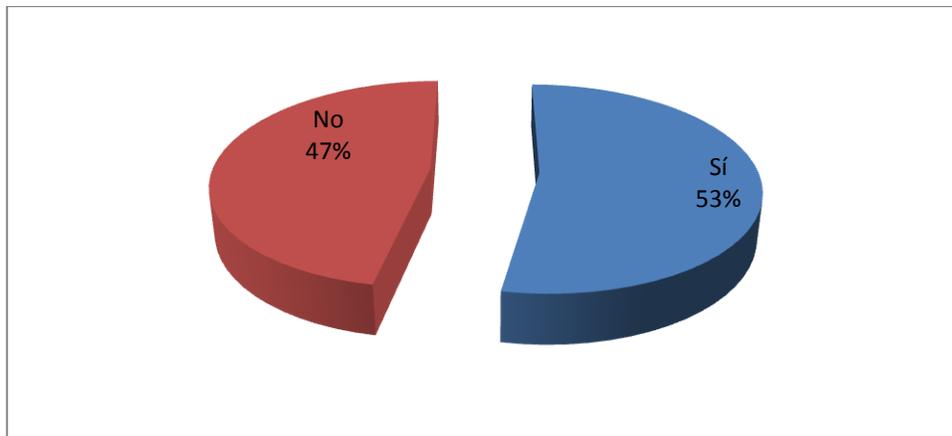
**9.-¿Observa procesos administrativos confiables en el área de fiscalización?**

**Cuadro N° 9 Procesos administrativos confiables**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	53%
No	7	47%
Total	15	100%

**Fuente:**Bulle y Echeverría (2016)

**Gráfico N° 9 Procesos administrativos confiables**



**Fuente:**Bulle y Echeverría (2016)

**Análisis e Interpretación de Resultados**

Tal como puede observarse el 53% de los encuestados observa procesos administrativos confiables en el área de fiscalización, pro el 47% niega esta realidad debido a que las organizaciones públicas, tal como la Dirección de Hacienda objeto de estudio, necesita información actualizada, confiable y completa sobre todas las actividades que realizan a fin de tomar decisiones acertadas sobre el desempeño y la ejecución de las mismas ya que actualmente no se está realizando un procedimiento administrativo claro y confiable.

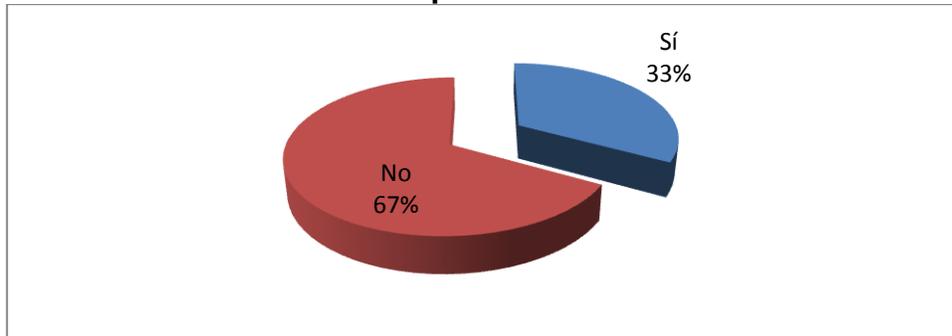
## 10.-¿Cuentan con información oportuna acerca de los contribuyentes que fiscalizan?

**Cuadro N° 10 Información Oportuna**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	33%
No	10	67%
Total	15	100%

Fuente: Bulle y Echeverría (2016)

**Gráfico N° 10 Información Oportuna**



Fuente: Bulle y Echeverría (2016)

### **Análisis e Interpretación de Resultados**

De acuerdo con el 33% de los encuestados ellos cuentan con información oportuna acerca de los contribuyentes que fiscalizan. Sin embargo, el 67% expresa que no debido a la falta de control y organización existente, afectando el cumplimiento de la labor fiscalizadora ya que de las fiscalizaciones y verificaciones realizadas se comprueba que la relación de los Ingresos brutos, presenta dudas sobre la veracidad y exactitud de los datos suministrados, de que existen alteraciones en los datos exigidos en ella o si el contribuyente se niega a presentar los libros y documentos que se hayan requerido, se procederá a la determinación de oficio, para lo cual se cumplirán los procedimientos establecidos en el Código Orgánico Tributario.

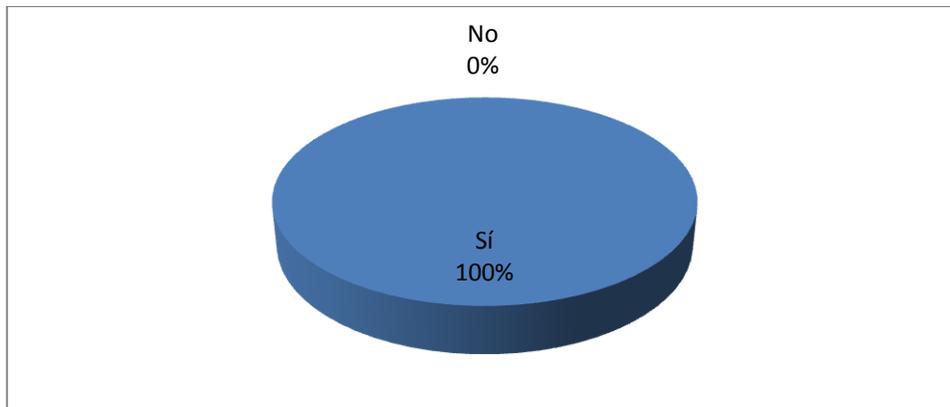
## 11.-¿Los procesos administrativos de fiscalización se realizan de forma manual?

**Cuadro N° 11 Procesos manuales**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	15	100%
No	0	0%
Total	15	100%

**Fuente:**Bulle y Echeverría (2016)

**Gráfico N° 11 Procesos manuales**



**Fuente:**Bulle y Echeverría (2016)

### **Análisis e Interpretación de Resultados**

Los procesos administrativos de fiscalización se realizan de forma manual en un 100% de los casos afectando el cumplimiento de los objetivos planteados, esto resalta la necesidad de aplicaciones informáticas para la racionalización de los trámites administrativos y de los procesos de trabajo. Los sistemas automatizados ofrecen un mejor funcionamiento de las organizaciones, ya que permite rediseñarlas, transformando su estructura y alcance, reformular mecanismos de reporte y control, reorganizar flujos de trabajo reemplazando procesos manuales; incrementando la flexibilidad de las organizaciones y su habilidad para responder a los cambios, así como tomar ventaja de las oportunidades.

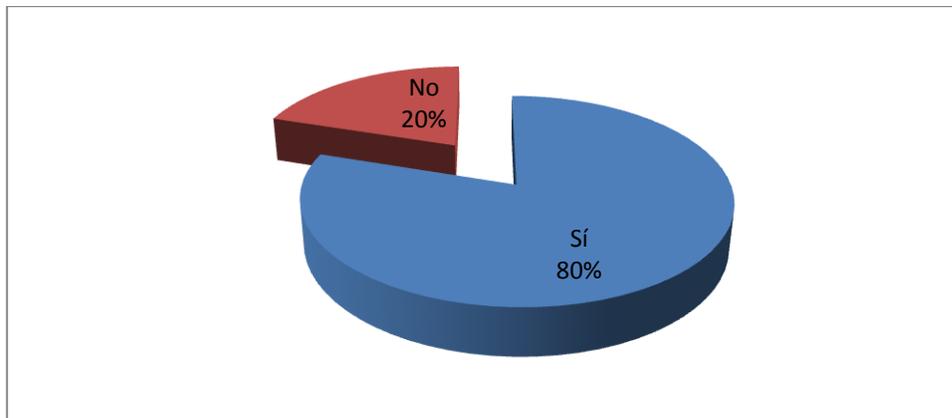
**12.-¿Considera usted que se deben automatizar los procesos administrativos de fiscalización?**

**Cuadro N° 12 Necesidad de automatización**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	80%
No	3	20%
Total	15	100%

**Fuente:**Bulle y Echeverría (2016)

**Gráfico N° 12 Necesidad de automatización**



**Fuente:**Bulle y Echeverría (2016)

**Análisis e Interpretación de Resultados**

De acuerdo con el 80% de los fiscales encuestados consideran que se deben automatizar los procesos administrativos de fiscalización, sólo un 20% expresa que no por estar adaptados a los procesos manuales que se vienen utilizando. Además en un escenario mundial donde cada vez se acentúa más y más el uso de la tecnología, se genera una constante dinámica que exige a las organizaciones eficiencia, lo que ha hecho que actualmente los sistemas de información se hayan convertido en herramienta de importancia para la ejecución de las actividades de las organizaciones, debido a que brindan al usuario la facilidad de desempeñar labores de manera simple.

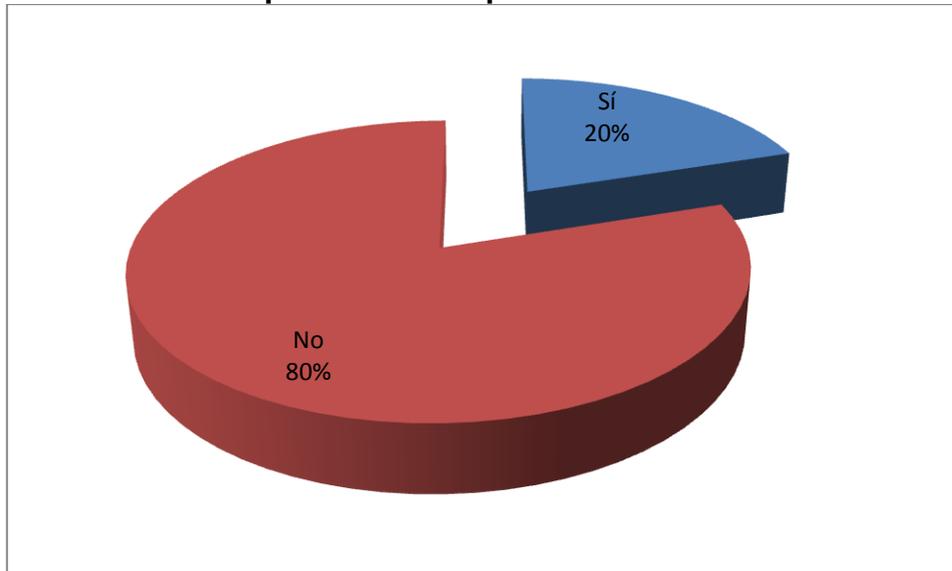
**13.-¿Ha recibido en algún momento capacitación para el manejo de sistemas automatizados en el área tributaria?**

**Cuadro N° 13 Capacitación del personal**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	20%
No	12	80%
Total	15	100%

**Fuente:**Bulle y Echeverría (2016)

**Gráfico N° 13 Capacitación del personal**



**Fuente:**Bulle y Echeverría (2016)

**Análisis e Interpretación de Resultados**

Sólo un 20% de los encuestados ha recibido en algún momento capacitación para el manejo de sistemas automatizados en el área tributaria, pero el otro 80% niega esta realidad, lo cual pone de manifiesto la burocracia existente y la no adecuación de los procesos administrativos del sector público a las transformaciones que genera el uso de las tecnologías de información.

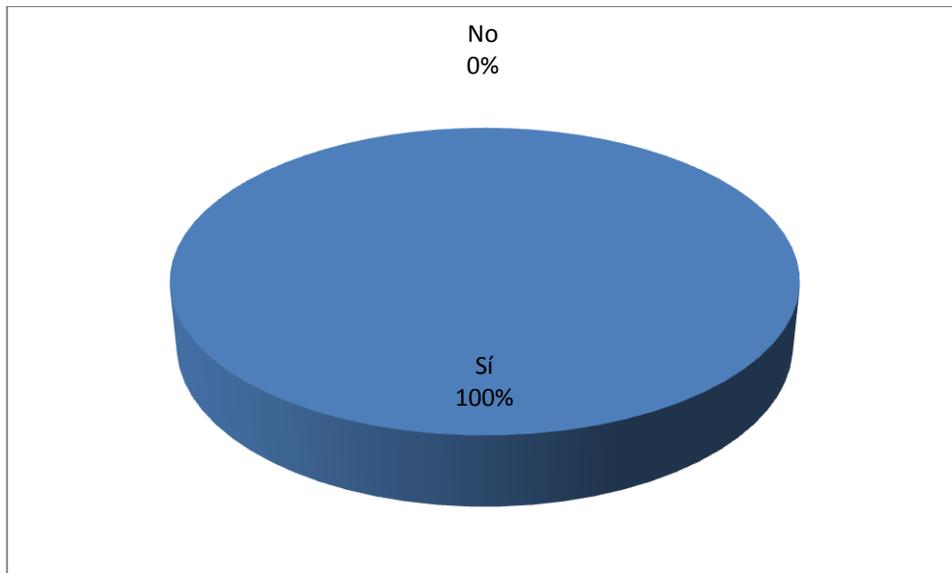
**14.-¿La Dirección de Hacienda posee personal calificado para instalar sistemas de información?**

**Cuadro N° 14 Personal del área informática**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	15	100%
No	0	0%
Total	15	100%

**Fuente:**Bulle y Echeverría (2016)

**Gráfico N° 14 Personal del área informática**



**Fuente:**Bulle y Echeverría (2016)

**Análisis e Interpretación de Resultados**

Según el 100% de los encuestados en la Dirección de Hacienda existe personal calificado para instalar sistemas de información, realidad que destaca la factibilidad de Diseñar la sistematización de procesos administrativos de fiscalización de la Dirección de Hacienda Pública del municipio Libertador estado Carabobo.

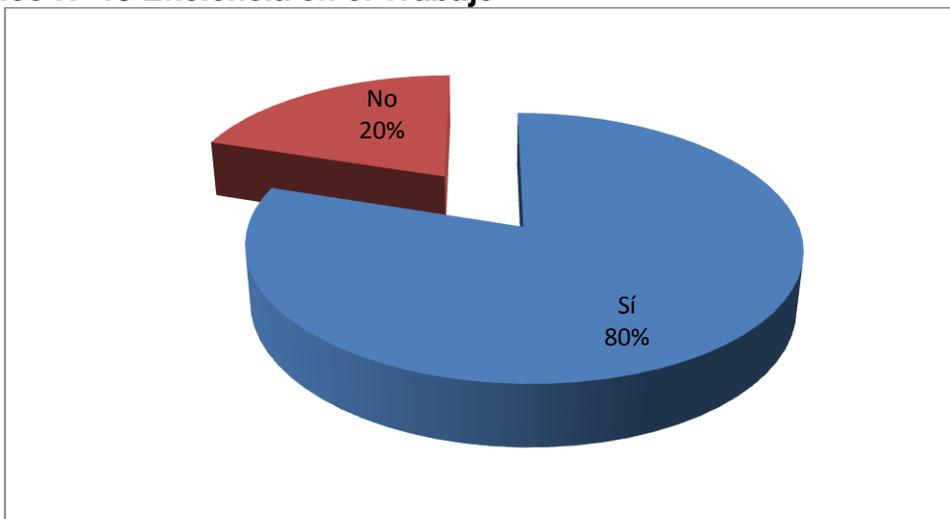
**15.-¿Agregaría eficiencia a su trabajo el contar con un sistema automatizado de los procesos administrativos de fiscalización?**

**Cuadro N° 15 Eficiencia en el Trabajo**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	80%
No	3	20%
Total	15	100%

**Fuente:**Bulle y Echeverría (2016)

**Gráfico N° 15 Eficiencia en el Trabajo**



**Fuente:**Bulle y Echeverría (2016)

**Análisis e Interpretación de Resultados**

Un 80% de los encuestados indica que agregaría eficiencia a su trabajo el contar con un sistema automatizado de los procesos administrativos de fiscalización, sólo un 20% niega esta realidad. Estos resultados ponen en evidencia que la administración es una actividad que convierte los factores humanos y físicos desorganizados en recursos útiles y efectivos, convirtiéndola en herramienta de vital importancia para el sector público, ya que busca el uso adecuado de recursos para cumplir con objetivos y lograr así la satisfacción de las necesidades colectivas.

## **Análisis y Síntesis de Resultados**

Tal como puede observarse el procedimiento de fiscalización se efectúa de acuerdo a lo contemplado en la Ordenanza sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar del municipio Libertador, pero un elevado porcentaje expresa que no cuentan con una data de contribuyentes claramente registrada, además los procesos administrativos derivados de los procedimientos realizados no están organizados ni actualizados.

Tal como puede observarse de acuerdo con el 53% de los encuestados el procedimiento de fiscalización se efectúa de acuerdo a lo contemplado en la Ordenanza sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar del municipio Libertador, pero un 47% expresa que no debido a que actualmente no cuentan con una data de contribuyentes claramente registrada, además los procesos administrativos derivados de los procedimientos realizados no están organizados ni actualizados.

Al visitar un establecimiento según el 80% de los encuestados deben realizar del acta de verificación inmediata donde reflejan lo encontrado en dicha visita que debe ser notificada al contribuyente, en la cual se deja constancia de los hechos evidenciados en el procedimiento de investigación a partir de los cuales se cuantifica el importe de la obligación tributaria del contribuyente, estableciéndose si fuera el caso, las diferencias de tributos que éste deberá pagar. Sólo un 20% dice que no la realiza, sino cuando es necesario. Ello implica que en la mayoría de los casos ellos están al tanto de la obligación de elaborar dicha acta.

Además un 47% de los encuestados considera que en dicha acta reflejan

fielmente los hallazgos encontrados, pero un 53% dice que no es así, pues al no realizarla de manera inmediata, muchas veces olvidan aspectos claves de los hallazgos realizados, los cuales no se van a reflejar fielmente, ocasionando pérdida de evidencias significativas y el que no se puedan establecer las medidas correctivas ante cada caso.

De acuerdo con el 33% de los encuestados la documentación administrativa derivada de las fiscalizaciones se encuentra actualizada, pero un 67% niega esta realidad ya que los procesos se llevan a cabo de forma manual y esto incide en que se extravíen documentos, no se archiven debidamente y por supuesto al solicitar una información no se cuente con ella en el tiempo preciso.

Sólo un 33% de los fiscales encuestados señalan que sí se archivan debidamente las actas y demás documentación relacionada con los contribuyentes que realizan actividades económicas, pero el otro 67% niega esta realidad lo cual trae como consecuencias pérdida de información valiosa. Según el 40% de los fiscales, existe un conocimiento claro y preciso del status real de los contribuyentes, pero llama la atención el significativo porcentaje del 60% que niega esta realidad ya que las debilidades presentes en los procesos administrativos inherentes a la fiscalización acarrearán pérdida de información, data desactualizada, entre otros.

Tal como puede observarse el 53% de los encuestados observa procesos administrativos confiables en el área de fiscalización, pero el 47% niega esta realidad debido a que las organizaciones públicas, tal como la Dirección de Hacienda objeto de estudio y de acuerdo con el 33% de los encuestados ellos cuentan con información oportuna acerca de los contribuyentes que fiscalizan. Sin embargo, el 67% expresa que no debido a la falta de control y organización existente, afectando el cumplimiento de la

labor fiscalizadora.

Los procesos administrativos de fiscalización se realizan de forma manual en un 100% de los casos afectando el cumplimiento de los objetivos planteados, esto resalta la necesidad de aplicaciones informáticas para la racionalización de los trámites administrativos y de los procesos de trabajo. De acuerdo con el 80% de los fiscales encuestados consideran que se deben automatizar los procesos administrativos de fiscalización, sólo un 20% expresa que no por estar adaptados a los procesos manuales que se vienen utilizando. Sólo un 20% de los encuestados ha recibido en algún momento capacitación para el manejo de sistemas automatizados en el área tributaria, pero el otro 80% niega esta realidad, lo cual pone de manifiesto la burocracia existente y la no adecuación de los procesos administrativos del sector público a las transformaciones que genera el uso de las tecnologías de información.

Según el 100% de los encuestados en la Dirección de Hacienda existe personal calificado para instalar sistemas de información. Un 80% de los encuestados indica que agregaría eficiencia a su trabajo el contar con un sistema automatizado de los procesos administrativos de fiscalización, sólo un 20% niega esta realidad. Estos resultados ponen en evidencia que la administración es una actividad que convierte los factores humanos y físicos desorganizados en recursos útiles y efectivos, convirtiéndola en herramienta de vital importancia para el sector público, ya que busca el uso adecuado de recursos para cumplir con objetivos y lograr así la satisfacción de las necesidades colectivas.

Tal como puede observarse de acuerdo con el 53% de los encuestados el procedimiento de fiscalización se efectúa de acuerdo a lo

contemplado en la Ordenanza sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar del municipio Libertador, pero un 47% expresa que no debido a que actualmente no cuentan con una data de contribuyentes claramente registrada, además los procesos administrativos derivados de los procedimientos realizados no están organizados ni actualizados.

Al visitar un establecimiento según el 80% de los encuestados deben realizar del acta de verificación inmediata donde reflejan lo encontrado en dicha visita que debe ser notificada al contribuyente, en la cual se deja constancia de los hechos evidenciados en el procedimiento de investigación a partir de los cuales se cuantifica el importe de la obligación tributaria del contribuyente, estableciéndose si fuera el caso, las diferencias de tributos que éste deberá pagar. Sólo un 20% dice que no la realiza, sino cuando es necesario. Ello implica que en la mayoría de los casos ellos están al tanto de la obligación de elaborar dicha acta.

Además un 47% de los encuestados considera que en dicha acta reflejan fielmente los hallazgos encontrados, pero un 53% dice que no es así, pues al no realizarla de manera inmediata, muchas veces olvidan aspectos claves de los hallazgos realizados, los cuales no se van a reflejar fielmente, ocasionando pérdida de evidencias significativas y el que no se puedan establecer las medidas correctivas ante cada caso.

De acuerdo con el 33% de los encuestados la documentación administrativa derivada de las fiscalizaciones se encuentra actualizada, pero un 67% niega esta realidad ya que los procesos se llevan a cabo de forma manual y esto incide en que se extravíen documentos, no se archiven debidamente y por supuesto al solicitar una información no se

cuenta con ella en el tiempo preciso.

Sólo un 33% de los fiscales encuestados señalan que sí se archivan debidamente las actas y demás documentación relacionada con los contribuyentes que realizan actividades económicas, pero el otro 67% niega esta realidad lo cual trae como consecuencias pérdida de información valiosa. Según el 40% de los fiscales, existe un conocimiento claro y preciso del status real de los contribuyentes, pero llama la atención el significativo porcentaje del 60% que niega esta realidad ya que las debilidades presentes en los procesos administrativos inherentes a la fiscalización acarrearán pérdida de información, data desactualizada, entre otros.

Tal como puede observarse el 53% de los encuestados observa procesos administrativos confiables en el área de fiscalización, pero el 47% niega esta realidad debido a que las organizaciones públicas, tal como la Dirección de Hacienda objeto de estudio y de acuerdo con el 33% de los encuestados ellos cuentan con información oportuna acerca de los contribuyentes que fiscalizan. Sin embargo, el 67% expresa que no debido a la falta de control y organización existente, afectando el cumplimiento de la labor fiscalizadora.

Los procesos administrativos de fiscalización se realizan de forma manual en un 100% de los casos afectando el cumplimiento de los objetivos planteados, esto resalta la necesidad de aplicaciones informáticas para la racionalización de los trámites administrativos y de los procesos de trabajo. De acuerdo con el 80% de los fiscales encuestados consideran que se deben automatizar los procesos administrativos de fiscalización, sólo un 20% expresa que no por estar adaptados a los procesos manuales que se vienen utilizando. Sólo un 20% de los encuestados ha recibido en algún momento capacitación para el manejo de sistemas automatizados en el área tributaria,

pero el otro 80% niega esta realidad, lo cual pone de manifiesto la burocracia existente y la no adecuación de los procesos administrativos del sector público a las transformaciones que genera el uso de las tecnologías de información.

Según el 100% de los encuestados en la Dirección de Hacienda existe personal calificado para instalar sistemas de información. Un 80% de los encuestados indica que agregaría eficiencia a su trabajo el contar con un sistema automatizado de los procesos administrativos de fiscalización, sólo un 20% niega esta realidad. Estos resultados ponen en evidencia que la administración es una actividad que convierte los factores humanos y físicos desorganizados en recursos útiles y efectivos.

Aunque los fiscales están al tanto de la obligatoriedad de realizar el acta de verificación, sólo un 40% de ellos la realizan inmediatamente a fin de hacer entrega de lo fiscalizado a la Dirección de Hacienda municipal, los demás lo hacen posteriormente, lo que ocasiona que no reflejen fielmente los resultados de la inspección, omitan información, no se archiven debidamente las actas ni se refleje esta información en un sistema de información. Situación que acarrea desconocimiento del status real de los contribuyentes, pérdida de tiempo en la búsqueda manual de la información, pérdida de actas de verificación, descontrol administrativo e incumplimiento de las metas trazadas, pues al no realizarla de manera inmediata, muchas veces olvidan aspectos claves de los hallazgos realizados, los cuales no se van a reflejar fielmente, ocasionando pérdida de evidencias significativas y el que no se puedan establecer las medidas correctivas ante cada caso., a esto se suma que la documentación administrativa derivada de las fiscalizaciones no se encuentra actualizada, ya que los procesos se llevan a cabo de forma manual y esto incide en que se extravíen documentos, no se archiven debidamente y por supuesto al solicitar una información no se cuente con ella en el tiempo preciso.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **PROPUESTA DE SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE FISCALIZACIÓN A FIN DE MEJORAR EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN EN LA DIRECCIÓN DE HACIENDA PÚBLICA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO CARABOBO**

##### **Presentación de la Propuesta**

Los Municipios tienen necesidad cada vez mayor de recursos para cumplir las políticas públicas, pues el Gobierno Municipal es un ente con potestad tributaria y tiene que ser eficiente en su gestión recaudatoria de impuestos sobre actividades económicas. Sin embargo, la gestión tributaria municipal se ha limitado por deficiencias en el proceso fiscalizador que afecta la eficiencia de la gestión pública. Es en esta circunstancia que se visualiza la necesidad de una administración tributaria eficiente, moderna, con suficiente capacidad interna para convertirse en el motor recaudatorio, orientada al servicio de los contribuyentes dentro de un marco de control de la recaudación, y que a su vez se convierta en el modelo de la gestión pública del país, basada en técnicas modernas de administración, con procesos apoyados en herramientas tecnológicas de vanguardia.

Además, con el control y fiscalización de las obligaciones tributarias de los contribuyentes, es un proceso sistemático, en términos de su sostenibilidad y permanencia en el tiempo, e integral como un esfuerzo desde la identificación de los contribuyentes hasta la exigibilidad real de las sumas adeudadas al municipio, mediante la aplicación de procesos referidos a las funciones esenciales como son la recaudación, la cobranza y el apoyo jurídico.

En este contexto, es evidente que la orientación de la gestión pública es hacia un compromiso extendido y profundo; es decir, orientadas a un moderno abordaje para la gerencia de las organizaciones públicas con el propósito de mejorar la eficiencia en la implementación de las políticas públicas; es allí donde la fiscalización juega su importante papel. En esta perspectiva, se hace imprescindible la instrumentación de las acciones a ser llevadas a cabo para alcanzar las finalidades previstas, tomando en cuenta las operaciones actuales que pudieran mejorarse para ser más eficiente la gestión pública y apoyada en procesos fiscalizadores internos y externos.

En función de lo mencionado, es de notar que la administración pública municipal debe estar encaminada hacia la eficiencia en su gestión, siendo la fiscalización, uno de los elementos relevantes unida a los procesos recaudatorios de impuestos municipales, en el cumplimiento de sus metas y funciones. Ahora bien, es importante aclarar que la fiscalización de acuerdo con Guerrero (2007), “Es la función mediante la cual la municipalidad determina el cumplimiento de los contribuyentes respecto al pago de sus obligaciones tributarias, realizando las acciones y tareas necesarias para asegurar la recaudación”.

Dentro de estas perspectivas, la automatización de procesos administrativos es la utilización de sistemas buscando hacer más fácil, efectivo y eficiente el funcionamiento de una empresa. En general todas las actividades que desarrolla una persona dentro de una organización tienen como soporte un proceso, que puede o no estar formalizado, pero que en últimas indica cómo fluye la información dentro de la misma. Cuando esos procesos están definidos y se tiene claro qué personas, de qué áreas y qué actividades deben desarrollar dentro del proceso, cuando se sabe qué

información ingresa, se transforma y se entrega al final de éste, se habla de un sistema y es en este momento cuando se puede pensar en automatizar.

La automatización de un proceso corresponde a la implementación de una tecnología para apoyar la realización de las actividades dentro del mismo. Esta puede llevarse a cabo cuando existe un proceso en el que participan varias personas con tareas y actividades bien definidas, que deben ser realizadas en un orden específico y que típicamente se apoyan en documentos/información que ingresa, se crea y/o se transforma.

Esta automatización de los procesos inherentes a la Fiscalización comprende un conjunto de tareas que tienen por finalidad instar a los contribuyentes a cumplir su obligación tributaria; cautelando el correcto, integro y oportuno pago de los impuestos. Asimismo, examinar las declaraciones presentadas por los contribuyentes dentro de los plazos de prescripción que tiene, y revisar cualquier deficiencia en su declaración, para liquidar un impuesto y girar los tributos a que hubiere lugar, verificando la exactitud de las declaraciones a través de la revisión de los antecedentes y documentación de los contribuyentes. De allí que se justifique el propósito de la sistematización de procesos administrativos de fiscalización en la Dirección de Hacienda Pública del municipio Libertador estado Carabobo.

### **Objetivo General**

Diseñar la sistematización de procesos administrativos de fiscalización de la Dirección de Hacienda Pública del municipio Libertador estado Carabobo.

## **Objetivos Específicos**

Lograr la eficiencia en la fiscalización, en pro de controlar el cumplimiento tributario de los contribuyentes.

Utilizar los recursos tecnológicos con el fin de optimizar los procesos administrativos de fiscalización.

Capacitar al personal hacia el uso de los recursos tecnológicos con el fin de optimizar los procesos administrativos de fiscalización.

## **Justificación de la Propuesta**

La fiscalización tributaria municipal constituye una función esencialmente activa y comprende todo un conjunto de acciones que tienen por objeto el obligar al contribuyente al cumplimiento de sus propias obligaciones funcionales. Es primordial a la Administración Tributaria Municipal. En consecuencia, todos los municipios deben realizarla, cualquiera que sea su dimensión, a través de una unidad especializada como fiscales y/o auditores fiscales.

Con base en la fiscalización tributaria, Espinosa (2008), acota: Es un conjunto de principios y procedimientos que sirve para determinar si el contribuyente ha aplicado razonablemente los principios de contabilidad, si ha aceptado e interpretado correctamente las leyes tributarias que lo afecten y en consecuencia, si ha presentado sus declaraciones en el período y fecha establecido por las leyes y planes de Arbitrios. (p. 8).

El Universo a Fiscalizar puede describirse como el universo de

contribuyentes a fiscalizar dentro de un municipio, englobados de la siguiente manera:

- Contribuyentes identificados por la Alcaldía.
- Contribuyentes que declaran correctamente.
- Contribuyentes que no declaran correctamente.
- Contribuyentes que pagan voluntariamente.
- Contribuyentes que no declaran.
- Contribuyentes desconocidos.

Con la función de Fiscalización se persiguen los siguientes efectos:

- Hacer sentir la presencia de la Alcaldía entre el universo de contribuyentes.
- Cautelar el adecuado cumplimiento de los contribuyentes a todas sus obligaciones impositivas.
- Procurar la optimización del cumplimiento voluntario de los compromisos tributarios de los Contribuyentes obligados.
- Aportar una retroalimentación de antecedentes e información estadística a las distintas unidades de la Alcaldía, contribuyendo al mejor cumplimiento de sus actividades.

De allí que la sistematización de los procesos administrativos de fiscalización va a permitir verificar el incumplimiento tributario, tomar medidas ante el incumplimiento tributario, persecución de fraude, disminuir la evasión fiscal, mantener la presencia fiscalizadora e incrementar la recaudación tributaria en la Alcaldía del municipio Libertador, con miras a aumentar los recursos presupuestarios y por ende, la efectividad en la gestión tributaria municipal.

## **Factibilidad de la Propuesta**

**Técnica:** La propuesta se considera factible desde el punto de vista técnico ya que en la actualidad se cuenta con los recursos tecnológicos (computadoras) y equipos de oficina para la futura implementación de la propuesta.

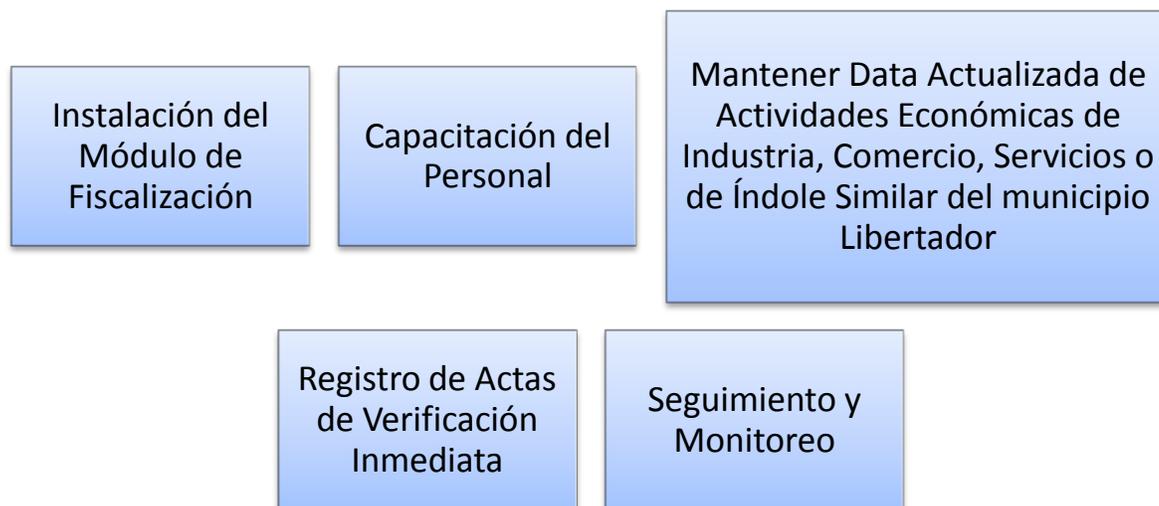
## **Factibilidad Operativa**

Soto (2003) indica que la factibilidad operativa “Se refiere a todos aquellos humanos que participen durante la operación del proyecto.” (p.25). De esta manera desde el punto de vista operativo se requiere de los empleados de Dirección de Desarrollo Tecnológico de la Alcaldía del municipio Libertador, que implementarán los talleres de capacitación a los empleados quienes se beneficiarán con las estrategias diseñadas.

## **Factibilidad Económica**

Desde el punto de vista económico no se requiere inversión financiera debido a que los empleados de Dirección de Desarrollo Tecnológico de la Alcaldía del municipio Libertador serán los encargados de instalar el Módulo de Fiscalización y ellos capacitarán a su vez a los fiscales de la Dirección de Hacienda.

## CONTENIDO DE LA PROPUESTA



### 1.- Instalación del Módulo de Fiscalización

La Dirección de Desarrollo Tecnológico de la Alcaldía del municipio Libertador, a través de su personal del área informática serán los encargados de instalar el Módulo correspondiente a las Fiscalizaciones Tributarias en el actual Sistema Informático de la Alcaldía donde no se encuentra en funcionamiento este Módulo, para ellos deberán brindar:

- La asistencia durante el tiempo que dure la automatización de los procesos administrativos, y la capacitación del personal que realiza labores de fiscalización.
- Contratación de al menos dos especialistas en sistemas (pasantes en dos turnos pudiesen ser) que se dediquen a la actualización constante

de la base de datos y todo tipo de información que llegue diariamente, con la constante supervisión y evaluación del coordinador asignado por DDT.

- Brindar entrenamiento acerca de los beneficios del Módulo:

Los sistemas de información en la actualidad una herramienta que bien implementada se convierte en un arma competitiva, hoy en día es importantísimo que las empresas o instituciones integren este tipo de tecnología, eso de alguna manera genera beneficios y ventajas que se obtienen al implementar un sistema de información para aplicaciones web, se consideraron las más importantes y se listan a continuación:

Ahorra tiempo: se pueden realizar tareas sencillas sin necesidad de descargar ni instalar ningún programa.

No hay problemas de compatibilidad: basta tener un navegador actualizado para poder utilizarlas.

Actualizaciones inmediatas: como el software lo gestiona el propio desarrollador, cuando se conecta se está usando siempre la última versión que haya lanzado.

Multiplataforma: se pueden usar desde cualquier sistema operativo porque sólo es necesario tener un navegador.

Portables: es independiente del ordenador donde se utilice (computadora personal, un portátil...) porque se accede a través de una página web (sólo es necesario disponer de acceso a Internet).

La disponibilidad suele ser alta porque el servicio se ofrece desde múltiples localizaciones para asegurar la continuidad del mismo.

## **2.- Capacitación del Personal**

Expuesto lo anterior la capacitación propuesta para manipular este sistema en la institución se propone los siguientes puntos:

Capacitación en el puesto e Instrucción directa en el puesto: estas van dirigidas al personal que será encargado del sistema y que se han mantenido pendientes y han sido informados de la evolución del sistema, se proponen ese tipo de capacitaciones porque estas personas tienen bastante claro el proceso.

Simulación: también se propone esta técnica de capacitación a los administradores del sistema para que se vayan familiarizando con el funcionamiento de sistema, esto les ayudará mucho cuando se realicen la difusión del sistema y se capacite al personal que utilizará el sistema.

Técnicas audiovisuales y conferencias: estas técnicas se sugieren para la implementación del sistema ya que se puede controlar de forma masiva la capacitación a todo el personal involucrado. Se podrán apoyar con video conferencia y presentaciones para el personal que esta a distancia.

## **3.- Actualizar laData de contribuyentes de Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar del municipio Libertador**

### **Funcionalidad:**

Manejo de la información

- Proporcionara información de los Contribuyentes dedicados a las Actividades Económicas del municipio Libertador.
- El manejo de la información será capaz de ser compatible con los sistemas Operativo como Linux y Windows cumpliendo así con las exigencias del decreto 3390. Software Libre
- Estará compuesto por un servidor capaz de almacenar toda la información del usuario
- Tendrá la opción de abrir expedientes con los datos relacionados con el contribuyente.
- El sistema ofrecerá las opciones de insertar, modificar, consultar y eliminar datos
- Permitirá realizar citas de solicitud de servicio, llenado de planillas, impresión, chequeo del caso, asignación de funcionario, día y fecha de ejecución y finalización de la solicitud
- Proporciona respaldo de la base de datos por medio de dispositivos de almacenamientos masivos ( cd, pendriveetc)
- Será capaz de realizar estadísticas y muestro de número de casos por efectuar, casos ya resultados, usuarios que soliciten servicio y rendimiento diario, mensual y anual del departamento.
- Proporcionará una comunicación personalizada para el usuario.
- Toda la información del usuario le permitirá a otros departamentos de la alcaldía manejarla de acuerdo a las funciones que le competan.
- Opciones de salida de reportes a impresión local y de archivo.

## **Seguridad**

Los datos obtenidos por el usuario será uso exclusivo de la Dirección de Hacienda (Fiscales) de la Alcaldía del municipio Libertador para gestionar

todo lo concerniente a las atribuciones que el departamento la necesite, en el caso de catastral su exclusividad información permite que su acceso sea determinado por la estructura de seguridad y privilegios del funcionario.

Cada usuario creará una cuenta la cual estará compuesta por usuario, clave, y privilegio de acceso. Al igual el funcionario tendrá un acceso exclusivo como empleado de la alcaldía y sus privilegios se establecerán desde administrador, como la división de departamento, esto para cuidar a futuro la mezcla de información en caso de que el sistema se expanda.

### **Objetivos del Proyecto**

- Lograr la efectividad laboral
- Persigue la digitalización y sistematización de todos los procesos administrativos que se ejecutan dentro de la dirección, automáticamente esto favorecerá a los usuarios externos.
- Procura incrementar la productividad y mejorar las actitudes y aptitudes de los usuarios internos, para ello es indispensable sistematizar los procesos a fin de proveer las herramientas administrativas que faciliten el trabajo diario. Un mejor ambiente de trabajo.
- Proporcionar a los empleados una preparación que le permita ascender en experiencias y responsabilidades.

- Al llevar adelante una administración digitalizada, disminuye en gran manera, el gasto innecesario de material de oficina (papelería, carpetas, tinta) ya que el personal capacitado la obtendrá un mejor rendimiento en el desempeño de sus funciones y así disminuir posibles gastos no planeados, ya sea por negligencia o por incapacidad.
- La automatización de los procesos administrativos, contribuirá de igual forma a que los documentos oficiales se sinteticen visualmente.
- Proporcionar a la Dirección de Hacienda una capacitación previa sobre la ejecución, control del proceso de capacitación y desarrollo de personal y el manejo de la plataforma digital, eso quedará de parte de la Dirección de Desarrollo Tecnológico de la ASD, dependencia ésta que ya existe dentro de la organización.
- Mejorar las relaciones entre el personal, así mismo el trato a los usuarios.
- Ofrecerle al usuario externo, celeridad y cumplimiento en los procesos de acuerdo a los tiempos de respuesta previamente acordados. La automatización de los procesos administrativos, disminuirá los tiempos de espera, y esto a su vez proporcionará un mejor desempeño, mayor eficiencia del personal por ende mejor funcionamiento integral de la institución.
- Registro de Suscriptores o Afiliados que les permita ingresar a través de una clave establecida que le dará el sistema, a información más

específica, así como también planificar citas previas para ser atendidos dependiendo de la solicitud que requieran, la página les va a permitir conocer la hora, el día, la fecha y los documentos que deberán consignar, así como el costo de algún arancel que debe costear.

- La Creación de foros, con registro de panelistas y control de acceso de observadores, esto permitirá el intercambio de información, y por otra parte que los usuarios puedan plantear dudas, quejas y sugerencias que a corto plazo puedan ser respondidas por los fiscales, previa consulta con la superioridad.
- De igual forma la propuesta permite de manera positiva entre otras cosas, determinar donde existe evidencia de trabajo ineficiente, como daños de equipo, atraso en el cronograma, pérdida excesiva de tiempo para ejecutar los procedimientos, alto índice de ausentismo, rotación elevada.
- Finalmente la automatización de los procesos, contribuye al desarrollo de recurso humano, con el propósito de alcanzar efectividad laboral y de esta manera ofrecer un buen servicio a la comunidad.

### **Enlace de Actas de Verificación Inmediata**

El Módulo deberá contar con un enlace específico relacionado con las Actas de Verificación donde se reflejan los hallazgos encontrados en cada visita y la situación actual de cada uno de los contribuyentes.

## **Auditoría del Sistema Informático**

La Auditoría Informática deberá comprender no sólo la evaluación de los equipos de cómputo, de un sistema o procedimiento específico, sino que además habrá de evaluar los sistemas de información en general desde sus entradas, procedimientos, controles, archivos, seguridad y obtención de información. Esta deberá realizarse trimestralmente a fin de garantizar la revisión y la evaluación de los controles, sistemas, procedimientos de informática; de los equipos de cómputo, su utilización, eficiencia y seguridad, de la organización que participan en el procesamiento de la información de los contribuyentes que se dedican a actividades económicas, a fin de que por medio del señalamiento de cursos alternativos se logre una utilización más eficiente y segura de la información que servirá para una adecuada toma de decisiones.

## **Seguimiento y Monitoreo**

Las herramientas de seguimiento monitoreo de aplicaciones serán llevadas a cabo mensualmente por la Dirección de Desarrollo Tecnológico de la Alcaldía del municipio Libertador, proporcionando a la Dirección de Hacienda y a los fiscales que allí laboran, la información que necesitan para descubrir rápidamente, aislar y resolver problemas que impactan negativamente en el rendimiento de una aplicación. Tales herramientas pueden ser específicas para una aplicación en particular, o monitorizar varias aplicaciones en la misma red, recogiendo datos sobre el uso del CPU cliente, demandas de memoria, rendimiento de datos y ancho de banda. En entornos virtualizados, la monitorización de aplicaciones ayuda a los administradores a ver los servidores de aplicaciones para que cumplan con los acuerdos de

nivel de servicio (SLA). Los dispositivos se pueden configurar para alertar a un administrador cuando hay un problema, asegurando que se dé prioridad a las aplicaciones y funciones críticas de la organización.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

En este sentido, se tiene que la propuesta desistematización de procesos administrativos de fiscalización en la Dirección de Hacienda Pública del municipio Libertador estado Carabobo, aspira desde la figura del ente gubernamental una plataforma tecnológica de información y comunicación como herramienta de trabajo a través de la cual se mejore su gestión interna y externa relacionadas con los procesos de fiscalización de los contribuyentes que realizan actividades económicas dentro del municipio, permitiendo así promover el nacimiento de una administración tributaria más eficiente a nivel de gobierno local. Adicionalmente, la propuesta permitirá optimizar los procesos administrativos que realizan los fiscales de Hacienda Pública para que estos puedan reflejar de manera oportuna información confiable especialmente de las actas de verificación, manteniendo una data actualizada de los contribuyentes del municipio Libertador y de esta manera garantizar el cumplimiento de los deberes formales correspondientes.

Con la propuesta del proceso sistematizado, se tendrá la oportunidad de construir más y mejor información, cambiar, mejorar las formas de trabajo, reducir los costos, incrementar la calidad de los servicios, producir información más oportuna y eficaz, una mejor vigilancia de los recursos públicos, una gestión más transparente que fomente la responsabilidad de los fiscales en las distintas instancias administrativas como procesos implícitos en la gestión global en materia tributaria.

Se concluye también que es necesario que se tome en consideración el grado actual de la gestión administrativa que se lleva a cabo en dicha Dirección de Hacienda a través de la fiscalización de los contribuyentes,

donde se debe seleccionar una tecnología de punta, que en el diseño de la red la inclusión de una plataforma de seguridad de datos que proteja la integridad de la información manejada además de satisfacer las necesidades de intercambio de información interfuncionales e interinstitucionales aprovechando la sistematización de los procesos administrativos de fiscalización.

### **Recomendaciones**

Considerando que los requerimientos de operatividad para la implementación del sistema automatizado de a fin de optimizar los procesos administrativos de fiscalización en la Dirección de Hacienda del municipio Libertador, se recomienda tanto para esta Dirección como cualquier Dirección de Hacienda municipal lo siguiente:

Para asegurar una acertada e inteligente toma de decisiones estratégicas y/o adecuadas a la gerencia del conocimiento, por parte de los fiscales de las Direcciones de Hacienda Pública municipales y dada la importancia, estricta confidencialidad de la data, información y consecuente conocimiento que manejarán los sistemas a instalar, resulta sumamente indispensable implementar sistemas de seguridad de datos que administren de manera integral.

Asimismo, se debe realizar la capacitación técnica del personal o fiscales de las Direcciones de Hacienda municipal a fin de facilitar la puesta en marcha del sistema automatizado, que permita una mejor gestión administrativa en beneficio de la gestión de la misma, lo que le permitirá gerenciar técnicamente el proyecto de manera asertiva y coherente.

Es importante, mencionar que dentro de las recomendaciones que se están realizando, es necesario que dentro de cualquier proceso de automatización que se sugiera en cualquier Dirección de Hacienda Municipal, se le permita al ciudadano en línea o contribuyente que pueda opinar y/o evaluar la prestación de los servicios, esto le permitiría a quienes dirigen el proceso fiscalizador conocer de cerca cuales son las debilidades y las fortalezas del servicio a fin de buscar mejoras.

En este sentido, se recomienda a las Direcciones de Hacienda Municipales y través de los especialistas en informática que realice seguimiento del usuario así como, establecer reuniones periódicas, con un equipo de trabajo (fiscales) para evaluar el cumplimiento de los compromisos asumidos como organización, midiendo el porcentaje de avance del proyecto ejecutado contra el planificado, para lo que es indispensable adoptar metodologías idóneas de control y evaluación de proyectos.

## LISTA DE REFERENCIAS

Arias, Fidas (2006) **El Proyecto de Investigación**. Guía para su Elaboración. Editorial Episteme. Caracas.

Balestrini, Mirian (2007) **Cómo se elabora el informe de investigación**. BL Consultores. Caracas.

Cova, J. (2003). **La Burocracia municipal: Amansando al monstruo para servirle mejor a la gente en Gerencia Municipal**. Ediciones IESA. Caracas, Venezuela.

Delgado, Yamilé., Colombo Leyda y Orfila, Osmel (2002) **Conduciendo la investigación**. Editorial Comala.com. Venezuela.

Duarte, Karol. (2014) **Propuesta de Automatización de los Procesos Administrativos en la Dirección de Catastro de la Alcaldía de San Diego en el estado Carabobo**. Tesis de maestría no publicada. Universidad de Carabobo. Bárbula.

Evans y Lindsay (2005) **Administración y control de la calidad**. Editorial Thompson. México.

Flames, Abel. (2003) **Investigación Cuantitativa**. Editorial Lithopolor. Caracas.

Hidalgo, Flor (2012) **Estudio de los aspectos tecnológicos de información en el sistema administrativo - fiscal de la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Girardot - Maracay - Estado Aragua**. Tesis de maestría no publicada. Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado. Barquisimeto.

Kendall, Kheit. y Kendall Jhon. (2009). **Análisis y diseño de sistemas**. Edit. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. México.

López, Juan (2013) **Administración Pública en Venezuela**. Ediciones IESA. Caracas, Venezuela.

Montilla, Jesús (2013) **Diseño e implementación de un sistema de información automatizado, accesible desde internet, para la Dirección de Catastro de la Alcaldía de Guacara, Estado Carabobo**. Tesis de

Ingeniería no publicada. Facultad de Ingeniería de la Universidad de Carabobo. Bárbula.

Prieto, Anthony, LLoris, Albert., Y Torres, José. (2008). **Área informática y computación** 3era. Consultores. España.

Ramírez, Carlos (2007) **Metodología de la Investigación**. Editorial Limusa. México.

**República Bolivariana de Venezuela. Ordenanza sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o Índole Similar** (2010). Municipio Libertador, Estado Carabobo.

Sabino, Carlos. (2007) **El Proceso de Investigación**.México: El Cid Editor.

Tamayo y Tamayo, Mario (2007) **El Proceso de Investigación Científica**. México: Limusa Noriega Editores.

Vásquez, Miguel (2010) **Hacienda Pública Municipal**. Caracas, Venezuela.

Objetivo N° 1 Diagnosticar el Proceso Administrativo de fiscalización de la Dirección de Hacienda Pública del municipio Libertador del Estado Carabobo			
Item	FISCALES DE LA DIRECCIÓN DE HACIENDA	SI	NO
1	¿El Procedimiento de Fiscalización se efectúa de acuerdo a lo contemplado en la Ordenanza sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar del municipio Libertador?		
2	¿Al visitar un establecimiento realizan del acta de verificación inmediata donde reflejan lo encontrado en dicha visita?		
3	¿El acta de verificación la realizan inmediatamente a fin de hacer entrega de lo fiscalizado a la Dirección de Hacienda municipal?		
4	¿Considera usted que en dicha acta reflejan fielmente los hallazgos encontrados?		
5	¿La documentación administrativa derivada de las fiscalizaciones se encuentra actualizada?		
6	¿A su juicio, se archivan debidamente las actas y demás documentación relacionada con los contribuyentes que realizan actividades económicas?		
7	¿La información derivada del proceso de fiscalización se refleja en el sistema informático?		
8	¿Existe un conocimiento claro y preciso del status real de los contribuyentes?		
9	¿Observa procesos administrativos confiables en el área de fiscalización?		
10	¿Cuentan con información oportuna acerca de los contribuyentes que fiscalizan?		
Objetivo N° 2 Indicar los elementos de Sistematización del Proceso Administrativo de Fiscalización en la Dirección de Hacienda Pública.			
11	¿Los procesos administrativos de fiscalización se realizan de forma manual?		
12	¿Considera usted que se deben automatizar los procesos administrativos de fiscalización?		
13	¿Ha recibido en algún momento capacitación para el manejo de sistemas automatizados en el área tributaria?		
14	¿La Dirección de Hacienda posee personal calificado para implementar sistemas de información?		
15	¿Agregaría eficiencia a su trabajo el contar con un sistema automatizado de los procesos administrativos de fiscalización?		