



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE SUCRE- CARÚPANO  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA**

**FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA  
TRIBUTACIÓN ELECTRÓNICA COMO MECANISMO PARA  
MEJORAR LA RECAUDACION DE IMPUESTO EN LA  
ALCALDÍA BOLIVARIANA DEL MUNICIPIO BENÍTEZ,  
ESTADO SUCRE, AÑO 2011**

**Realizados por:**

**Br. Guzmán M, Kendyra del C  
Br. Hernández S, Lorena M**

**Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al  
Título de Licenciadas en Contaduría Pública.**

**Carúpano, Agosto 2011.**



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE SUCRE- CARÚPANO  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA**

**FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA  
TRIBUTACIÓN ELECTRÓNICA COMO MECANISMO PARA  
MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LA  
ALCALDÍA BOLIVARIANA DEL MUNICIPIO BENÍTEZ,  
ESTADO SUCRE, AÑO 2011**

**BACHILLERES  
Br. Guzmán M, Kendyra del C  
Br. Hernández S, Lorena M.**

**Trabajo de grado aprobado en nombre de la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre por el siguiente jurado calificador, en Carúpano a los 12 días del mes de Agosto de 2011. Como requisito parcial para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública.**

---

**Lcdo. Oliver Márquez  
C.I: 13.294261  
Asesor - Jurado**

## ÍNDICE GENERAL

|   |            |
|---|------------|
| <b>DEDICATORIA</b> .....  | <b>i</b>   |
| <b>AGRADECIMIENTOS</b> .....  | <b>iii</b> |
| <b>ÍNDICE DE CUADROS</b> .....  | <b>vii</b> |
| <b>RESUMEN</b> .....  | <b>ix</b>  |
| <b>INTRODUCCIÓN</b> .....   | <b>1</b>   |
| <b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....   | <b>3</b>   |
| Objetivos de la Investigación .....   | 9          |
| Objetivo General.....   | 9          |
| Objetivos Específicos. ....   | 9          |
| Justificación.....  | 10         |
| Marco Metodológico .....  | 12         |
| <b>CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES DE LA DIRECCIÓN DE HACIENDA DE LA ALCALDÍA BOLIVARIANA DEL MUNICIPIO BENÍTEZ, ESTADO SUCRE.</b> ..... | <b>19</b>  |
| 1.1 Misión.....   | 19         |
| 1.2 Visión: .....   | 20         |
| 1.3 Estructura organizativa de la Dirección de Hacienda.....  | 20         |
| 1.4 Dirección de Hacienda: .....  | 20         |
| 1.4.1. Objetivos.....   | 21         |
| 1.4.2. Funciones:.....  | 21         |
| 1.4.3. Principios: .....  | 22         |
| 1.5 Control Fiscal .....  | 22         |
| 1.6 Liquidación.....  | 23         |
| 1.7 Cobranza.....   | 24         |
| 1.8 Fiscalización.....  | 25         |
| 1.9 Licores .....   | 25         |
| 1.10: Procedimientos administrativos y contables para la recaudación de los impuestos municipales. ....                                 | 26         |
| 1.10.1. Procedimiento de Publicidad comercial .....   | 27         |
| 1.10.2. Procedimiento para la recaudación de impuesto sobre vehículo .....  | 27         |
| 1.10.3. Procedimiento para la recaudación de impuesto sobre Inmuebles Urbanos.....  | 28         |
| 1.10.4. Procedimientos para cobrar y obtener autorización para eventos de espectáculos públicos.....                                    | 29         |
| 1.10.5. Procedimiento para solicitar y obtener licencia a la actividad económica y comercial.....                                       | 29         |
| <b>CAPITULO II. LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL.</b> .....   | <b>31</b>  |
| 2.1. Definición de la administración tributaria municipal.....  | 31         |
| 2.2. Organismo rector .....   | 32         |
| 2.3. Organismo ejecutor. ....   | 33         |
| 2.4. Facultades, atribuciones y funciones.....  | 33         |

|   |   |           |
|---|---|-----------|
| 2.5   | Facultades de fiscalización y determinación.....  | 34        |
| 2.6   | Deberes de la administración tributaria.....  | 36        |
| 2.7.  | Autonomía tributaria del municipio.....   | 37        |
| 2.8.  | La Hacienda Pública Municipal.....  | 38        |
| 2.9.  | Principios constitucionales que rigen a la Hacienda Pública Nacional aplicable a la Hacienda Pública Municipal..... | 39        |
| 2.10.   | Los Impuestos Municipales.....  | 41        |
| <b>CAPITULO III.TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b> |   | <b>44</b> |
| .....   |   |           |
| 3.1.  | Tecnología de la Información y Comunicación TIC.....  | 44        |
| 3.1.1   | Origen y Evolución.....   | 44        |
| 3.1.2.  | Definición de la TIC.....   | 46        |
| 3.1.3.  | Características de las TIC.....   | 47        |
| 3.1.4.  | Ventajas de las TIC.....  | 48        |
| 3.1.5.  | Aspectos legales de las Tics.....   | 49        |
| 3.2   | El Gobierno Electrónico.....  | 52        |
| 3.2.1.  | Definición de Gobierno Electrónico.....   | 52        |
| 3.2.2.  | Objetivos del Gobierno Electrónico.....   | 53        |
| 3.2.3.  | Características del Gobierno Electrónico.....   | 55        |
| 3.2.4.  | Principios del Gobierno Electrónico.....  | 55        |
| 3.2.5   | Etapas del Gobierno Electrónico.....  | 57        |
| 3.2.6.  | Ventajas que ofrece la implantación del Gobierno Electrónico.....   | 57        |
| 3.2.7.  | Áreas de alcance del Gobierno Electrónico.....  | 59        |
| 3.2.8   | Acciones estratégicas para alcanzar una plataforma de Gobierno Electrónico.....                                     | 60        |
| 3.3.  | La Tributación Electrónica.....   | 62        |
| 3.3.1.  | Definición Tributación Electrónica.....   | 62        |
| 3.3.2.  | Características de la Tributación Electrónica.....  | 62        |
| 3.3.3   | Ventajas de la Tributación Electrónica.....   | 63        |
| 3.3.4.  | Importancia de la tributación electrónica.....  | 64        |
| 3.3.5.  | Aspectos Legales de la Tributación Electrónica.....   | 64        |
| 3.3.5.1.  | La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N°36860.....                               | 64        |
| 3.3.5.2.  | Código Orgánico Tributario Gaceta Oficial N°37305.....  | 65        |
| 3.3.5.3.  | Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación. Gaceta Oficial N°37291.....                                       | 66        |
| 3.3.5.4.  | Ley Orgánica de Tecnología de Información.....  | 68        |
| 3.3.5.5.  | Ley Orgánica del Poder Público Municipal (LOPPM). Gaceta Oficial N°5806.....  | 70        |
| 3.3.5.6.  | Decreto 825 sobre el uso de Internet. Gaceta Oficial N°36955.....   | 71        |
| 3.3.5.7.  | Decreto 2479 sobre la creación de la Comisión Presidencial para la Conformación de la Red del Estado.....           | 72        |

|   |           |
|---|-----------|
| 3.3.5.8. Decreto 3390 sobre el empleo de Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos. Gaceta oficial N° 38095 DE FECHA 28/12/2004 ..... | 73        |
| <b>CAPITULO IV. PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS ....</b>  | <b>75</b> |
| 4.1: Factibilidad Técnica .....   | 75        |
| 4.2- Factibilidad Operacional .....   | 80        |
| 4.3. Factibilidad Psicológica. ....   | 83        |
| 4.4. Factibilidad Económica. ....   | 84        |
| <b>CONCLUSIONES.....</b>  | <b>88</b> |
| <b>RECOMENDACIONES.....</b>   | <b>90</b> |
| <b>REFERENCIAS BIBIOGRÁFICAS.....</b>   | <b>91</b> |
| <b>ANEXOS .....</b>   | <b>95</b> |
| <b>HOJA DE METADATOS .....</b>  | <b>96</b> |

## **DEDICATORIA**

A Dios, ante todo poderoso por darme la vida, fortaleza e iluminación necesaria para vencer todos los obstáculos que pude conseguir en el camino.

Muchos pensaron que lograrlo era fácil, pero ha significado esfuerzos dedicación y lucha diaria de lo que significa la vida, es por ello que con gran orgullo le dedico este triunfo a mi familia.

En especial a mis padres Iris Sanzonetti y Jesús Hernández, por haberme apoyado de u otra manera en mi carrera y por ayudarme alcanzar una de las metas trazadas en mi vida, madre a ti dedico este triunfo porque has sido un pilar fundamental tanto en mi vida como en mi carrera. Gracias por estar allí.

Le dedico el logro y éxito de mi tesis a mis hermanos que los quiero y le deseo lo mejor, espero que puedan alcanzar sus metas como hoy en día lo hago yo. Porque tenemos valores y ganas de superación con honestidad, como fue inculcado en nuestro hogar.

Dedico mi tesis y éxito profesional a mis abuelas Rosa Sanzonetti y Luisa Sanzonetti que con sus consejos y amor sincero me han brindado gran apoyo en mi vida, me enseñaron que hay que seguir adelante no desvanecer ante los problemas. Abuelita Luisa Sanzonetti, hoy en día no estás conmigo en vida para compartir este triunfo como tanto lo deseabas, pero sé que donde quieras que estés estas Feliz y orgullosa porque culmine esta meta trazada de mi vida, que Dios te bendiga. Las quiero.

**Lorena M. Hernández Sanzonetti**

## **DEDICATORIA**

La culminación de esta investigación la dedico primero que nada a DIOS Todopoderoso por ser mi guía espiritual, dándome fuerzas para salir adelante, a él que todo lo puede, a quien siempre le pido que me ilumine, me guie, me de fuerza y valor para romper las barreras que se me presenten, cumplir con todas las metas trazadas y me encamine hacia un futuro exitoso. A la virgen del Valle que siempre está presente en mis pensamientos guiándome con su luz divina para alcanzar mis objetivos.

A mi madre Nubil Cleotilde Millan por ser una excelente mujer, brindándome su apoyo, emocional, espiritual y comprensión durante mi carrera y a mi padre Kennedy Rafael Guzmán Rondón, gracias a ustedes hoy en día me realizo como profesional, por haberme dado los valores y fortalezas necesarias para seguir adelante, por darme la vida, cuidarme y por enseñarme que no debo desvanecer ante nada ni nadie, gracias por ser excelentes padres, son el pilar fundamental de mi vida.

A mis hermanos Nukendys Lorena del Valle Guzmán Millan y Kennedy Rafael Guzmán Millan que siempre han estado a mi lado brindándome su apoyo y amor inigualable, espero y confié en DIOS que ustedes puedan alcanzar sus metas como hoy lo hago yo, porque tenemos valores, fortalezas y ganas de superación con honestidad las cuales nos han inculcado nuestros padres dentro y fuera del hogar, que dios los bendiga y derrame muchos éxitos en sus vidas.

A dos personas muy especiales en mi vida a mi abuelita Carmen Millan y a mi madre Aidee Gómez, por ser personas comprensivas, cariñosas y brindarme su apoyo en todo momento de mi vida de las cuales me siento orgullosa, que DIOS las bendiga y espero que pueda seguir compartiendo junto a ustedes muchos logros. Las adoro y gracias por estar a mi lado.

**Kendyra del Carmen Guzmán Millan**

## **AGRADECIMIENTOS**

Le doy gracias a Dios todopoderoso por permitirme llegar a esta meta importante de mi vida, porque sin él no estaría haciendo realidad este sueño. Son muchas las personas especiales que me gustaría agradecer su amistad, apoyo animo y compañía en las diferentes etapas de mi vida. Algunos están aquí conmigo y otros en mis recuerdos y en el corazón. Sin importar en donde estén quiero darle las gracias por formar parte de mí, por todo lo que han brindado y todas sus bendiciones.

Agradezco a mis padres, por su constancia perseverancia y dedicación, cada regaño fue por mi bien cuando salía mal en mis estudios que me aconsejaban y me decían las cosas, hoy en día entiendo que era por mi bien para así llegar a donde estoy en mi carrera como profesional. Muchas gracias por estar allí por darme la vida y por ayudarme a crecer como persona y como profesional los quiero. Mami te agradezco todo lo que haces por mí, por todo tu esfuerzo, tu apoyo y por la confianza que depositaste en mí, este triunfo también es tuyo. Eres lo más importante en mi vida.

Agradezco a mi familia, por acompañarme y apoyarme en esta etapa tan importante de mi vida por estar allí cuando más lo he necesitado, a mis hermanos en especial a Jesús Manuel y Rosiris por acompañarme y brindarme su apoyo de alguna u otra manera. Los quiero todos y a mi niña Camila por traer momentos de felicidad a mi vida.

Agradezco mucho al periodista Haroldo Subero y a su esposa Nancy Estaba por su gran ayuda y aporte en este proceso de investigación, así mismo agradezco a la Lcda., Yodiris Brito por su gran colaboración en brindar la información adecuada y necesaria para este proyecto de investigación realizado en la Alcaldía Bolivariana del Municipio Benítez y a su personal en general.



Gracias a mis compañeros de estudio y al profesor Oliver Márquez por su asesoramiento y paciencia en la elaboración de mi tesis, a mi compañera de tesis Kendyra Guzmán. Así mismo a la Universidad de Oriente por brindarme sus aulas, para formarme en ella como profesional y a sus profesores por su gran aporte académico.

**Lorena M. Hernández Sanzonetti**

## **AGRADECIMIENTOS**

Le doy gracias a DIOS Todopoderoso y a la Virgen del Valle por guiarme e iluminar mi camino, por permitirme cumplir otra meta más en mi vida y principalmente por darme la vida a través de dos personas especiales que son mis padres Nubil Millan y Kennedy Guzmán a ellos agradezco por su cariño, amor, comprensión y apoyo sin condiciones ni medidas, gracias por inculcarme sobre el camino de la educación y sobre todo inculcarme valores y principios que siempre tendré presente en mi vida.

Gracias a mis hermanos Nukendys Guzmán y Kennedy Guzmán por sus apoyo y buenos deseos hacia mí, además de ser buenos hermanos son los mejores amigos que tengo, los adoro y que DIOS los bendiga siempre. Gracias a mi abuelita Carmen Millan y mi madre Aidee Gómez por sus compañías, amor, comprensión, apoyo, buenos consejos y deseos hacia mí, que DIOS las bendiga.

Gracias a mis amigos que siempre estuvieron conmigo, con los cuales compartí experiencias, aventuras y triunfos, también a la Universidad de Oriente Núcleo de Sucre-Carúpano, por darme la oportunidad de realizar estudios superiores para adquirir y desarrollar conocimientos, actitudes, habilidades y destrezas que sirvieron de base en mi formación profesional.

Gracias a la Alcaldía Bolivariana del Municipio Benítez, Estado Sucre, a su personal por su valiosa colaboración en la recolección de la información, a la Licenciada Yodiris Brito, ya que sin su ayuda y autorización no hubiese sido posible la realización de esta investigación.

Gracias al Profesor Oliver Márquez por ser mi tutor y demostrar ser excelente profesional, él es uno de las personas que más conocimientos aceptados tuvo en la aprobación de este trabajo. Al periodista Haroldo Subero y a su esposa la profesora Nancy Estaba por ser mis asesores en la realización de esta investigación, sin su ayuda nada de esto sería posible a mi tía la Licenciada Karelya Millan y Daimerys Bellos, a mi compañera de tesis Lorena Hernández, gracias por ayudarme con sus conocimientos, por su apoyo y por regalarme parte de su valioso tiempo, que DIOS los bendiga.

A todos ustedes mil gracias, DIOS los bendiga

**Kendyra del Carmen Guzmán Millan**

## ÍNDICE DE CUADROS

|  |           |
|--|-----------|
| <b>CUADRO N. 1 Distribución absoluta y porcentual de los tributos aplicados por la Alcaldía Bolivariana del Municipio Benítez .....</b>  | <b>75</b> |
| <b>CUADRO N. 2 Distribución absoluta y porcentual en relación a los tributos aplicados que les proporciona más recaudos económicos a la Municipalidad..</b>                                  | <b>76</b> |
| <b>CUADRO N. 3 Distribución absoluta y porcentual en relación a como se aplican el proceso de recaudación de los tributos en el Departamento de Hacienda.....</b>                            | <b>77</b> |
| <b>CUADRO N. 4 Distribución absoluta y porcentual en relación a cómo califica usted el actual proceso de recaudación de los tributos en el Departamento de Hacienda. ....</b>                | <b>78</b> |
| <b>CUADRO N. 5 Distribución absoluta y porcentual en relación al conocimiento del uso y manejo de la computadora. ....</b>   | <b>78</b> |
| <b>CUADRO N. 6 Distribución absoluta y porcentual en relación a la existencia de personal técnico en la alcaldía para la reparación y mantenimiento de los equipos computacionales. ....</b> | <b>79</b> |
| <b>CUADRO N. 7 Distribución absoluta y porcentual en relación a los beneficios que aportaría la implementación del sistema tributario electrónico a la recaudación de tributos. ....</b>     | <b>80</b> |
| <b>CUADRO N. 8 Distribución absoluta y porcentual en relación a que sistema operativo cree usted pertinente para instalar la tributaria electrónica. ....</b>                                | <b>81</b> |
| <b>CUADRO N. 9 Distribución absoluta y porcentual en relación a la habilidad para operar el sistema de tributación electrónica.....</b>  | <b>81</b> |
| <b>CUADRO N. 10 Distribución absoluta y porcentual en relación a considerar viable la aplicación del sistema tributario eléctrico en el Departamento de Hacienda. ....</b>                   | <b>82</b> |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>CUADRO N. 11 Distribución absoluta y porcentual en relación como influye la instalación de un sistema tributario electrónico en el comportamiento de los contribuyentes. ....</b>    | <b>83</b> |
| <b>CUADRO N. 12 Distribución absoluta y porcentual en relación que expectativas cree usted que generaría en los empleados la instalación de un sistema tributario electrónico .....</b> | <b>84</b> |
| <b>CUADRO N.13 Distribución absoluta y porcentual en relación a que beneficios económicos trae la tributación electrónica al Departamento de Hacienda. ....</b>                         | <b>85</b> |
| <b>CUADRO N.14 Distribución absoluta y porcentual en relación Aumentaría sus ingresos la Alcaldía con la implementación de la tributación electrónica .....</b>                         | <b>86</b> |
| <b>CUADRO N. 15 Distribución absoluta y porcentual en relación La Alcaldía posee los recursos económicos para instalar la tributación electrónica.....</b>                              | <b>86</b> |



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE SUCRE- CARÚPANO  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA**

**FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TRIBUTACIÓN  
ELECTRÓNICA COMO MECANISMO PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN  
DE IMPUESTOS EN LA ALCALDÍA BOLIVARIANA DEL MUNICIPIO  
BENÍTEZ, ESTADO SUCRE, AÑO 2011.**

**BACHILLERES**

**Br. Guzmán M, Kendyra del C  
Br. Hernández S, Lorena M.**

**TUTOR:**

**Lcdo. Oliver Márquez.**

**Carúpano, Agosto 2011.**

## **RESUMEN**

La Tributación Electrónica es un medio de gestión, recaudación y fiscalización que agiliza el manejo de información y el cumplimiento de responsabilidad fiscal. Este modelo de recaudación sería el más idóneo para La Alcaldía Bolivariana del Municipio Benítez, por cuanto funciona con un sistema manual en la recaudación de tributos: mecanismo que representa un atraso, porque la facturación no está en el tiempo indicado ocasionando pérdidas, en tal sentido el problema se ha planteado en tres vertientes, macro, meso y micro, teniendo como objetivo general “Determinar la factibilidad de un sistema de tributación electrónica”, apoyándose en los específicos en las factibilidades técnicas, operativas psicológicas y económicas. El caso tiene relevancia porque optimiza la recaudación. Se aplicaron pasos metodológicos para conocer el nivel y el tipo de investigación, la cual fue descriptiva, explicativa y diseño de campo. Igualmente las técnicas de recolección de datos a través de cuestionarios que fueron aplicadas a los empleados del Departamento de Hacienda. Luego se efectuó la parte teórica en cuatro capítulos. En el primero se plasmó la reseña histórica y la estructura del Departamento de Hacienda. En el segundo se reseña las generalidades de la administración tributaria municipal. En el tercero la tecnología de la información y la comunicación y en el cuarto análisis de los resultados.

## INTRODUCCIÓN

En los actuales momentos la administración tributaria municipal emplean una serie de estrategias para mejorar la recaudación de tributos. Lo hacen consciente, porque de esta manera incrementan los ingresos del gobierno local, para distribuir luego el aporte de los contribuyentes de sus obligaciones tributarias en inversión social como una respuesta al clamor de la gente más necesitada.

Lo anterior señalado es el norte de la administración municipal, por eso hoy invierte sumas millonarias en optimizar el sistema de recaudación, con el propósito de ofrecer información rápida y eficaz a los contribuyentes. Muchos alcaldes, han fijado su mirada en un sistema electrónico aprovechando los avances tecnológicos, para mejorar el almacenamiento de datos y acelerar el procedimiento de información al público.

Por eso, en la administración municipal han salido de los sistemas manuales, porque gastan recursos económicos en papeles y en mucho personal sin ver como la recaudación mejora, además en representa un atraso y cuando el contribuyente se percata de esa situación busca otro municipio donde se más ligero el pago de sus tributos.

Ante la situación planteada, el sistema tributario electrónico, podría ser una alternativa de solución para muchas alcaldías, en busca de resultados positivos en tener un presupuesto más acurden, para ejecutar programas sociales y mejorar parte de los servicios públicos. En tal sentido urge la necesidad de modernizar la recaudación tributaria Esta modernización contempla la instalación de un sistema electrónico que de seguro será un aliado para los gobierno municipales y los contribuyentes para poder enfrentar los morosos y aquellas personas que evaden

impuestos organizarse, además les ofrecerá los métodos y técnicas para tener a tiempo los datos fiscales de todos los comerciantes o contribuyentes de la jurisdicción para efectuar en cualquier momento.

Por lo tanto fue necesario efectuar una investigación para conocer la factibilidad de un sistema tributario electrónico en la Alcaldía Bolivariana del Municipio Benítez, para optimizar la recaudación de los tributos. La misma está sujeta a la parte técnica, operativa y económico que tenga el Departamento de Hacienda de ese municipio, para instalarlo y así introducir el mismo en el mundo tecnológico en materia tributaria.

Ese sentido el estudio de investigación se apoyara en el macro, meso y micro en la contextualización del problema, con objetivos general y específico. Luego tendrá un parte metodología que serian los pasos para conseguir información de la población objeto de estudio a través de la entrevista, la encuesta y la observación, cuto resultados serán analizados cuantitativamente y cualitativamente.

El trabajo investigativo se efectuará en cuatro capítulos. (1) Reseña del Departamento de Hacienda de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Benítez (2), Generalidades de La Administración Tributaria, (3) Tecnología de la Información y la Comunicación (4), Análisis de los resultados.



## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Cuantiosas sumas millonarias invierten a nivel mundial los países desarrollados y los sub desarrollados en mejorar el sistema tributario, para tener así una mejor organización de los contribuyentes con sus respectivos datos y el monto a cancelar. A la vez les sirve a los gobiernos tener una data actualizada de los contribuyentes con la finalidad de emprender políticas para estimular la tributación en todos sus ámbitos.

En la actualidad en muchas entidades gubernamentales, han colocado sistema tributario electrónico, porque les permite, a través de una base de datos en la computadora obtener información de los contribuyentes, así como calcular el monto del tributo y llevar una secuencia de la recaudación de las obligaciones tributarias cumplidas, además acelera cualquier actividad dentro de la oficina de Hacienda. .

Lo anterior planteado sería lo ideal para el buen funcionamiento de la administración tributaria municipal, pero lamentablemente aún no se lleva a cabo en muchas alcaldías, porque los gerentes municipales, no se han concienciado con respecto a los avances y la importancia de la tecnología en la parte del cobro y organización de los tributos, por eso han presentado serias dificultades a la hora de ofrecer información a los contribuyentes acerca de la cancelación de los tributos.

Los problemas en cuestión los presentan en muchas alcaldías del mundo como es el caso de León, en Nicaragua, por carecer de un sistema tributario electrónico, el cual no se ha podido implementar porque no han asignado la partida presupuestaria correspondiente para la compra de las computadoras y la instalación del sistema; todavía se trabaja manual en la dirección de Tributación, por eso hay demora de tres o más días para darles a conocer a los contribuyentes de cuanto es el monto de la deuda.

En tal sentido Jonas (2010), señaló

La falta de un sistema tributaria eficiente, arroja perdida a la administración tributaria, por no tener una organización de los contribuyentes. En muchas ocasiones no conocen ni siquiera quien esta moroso, por no tener a la mano una data precisa de los empresarias con sus respectivos nombres, apellidos y dirección” (p.13).

Con respecto a lo señalado por el autor, la falta de modernización de la administración tributaria, le arroja perdida al municipio, porque el departamento o dirección responsable del cobro de los tributos, no está actualizada, pues, no llevan una data de los comerciantes o empresarios, eso es un atraso, a pesar que se vive en un mundo de trasformación diaria, por los cambios tecnológicos.

Una situación similar se vive en la alcaldía de la Guardia en Bolivia, - según Vizcarrondo (2004) “donde la carencia de un sistema electrónico, le ha ocasionado pérdidas millonarias que ha repercutido en la parte de inversión social”. (p.64) , por eso las obras comunitarias para solventar problemas de servicios públicos han disminuido por falta de presupuesto, lo que tiene preocupado a las autoridades municipales.

Ante esa situación el mismo autor comentó “Es hora que los gerentes municipales, pongan de su parte para generar cambios en el sistema tributario, deberían empezar por tecnificar el cobro de los impuestos, porque da mala imagen seguir sacando libros y papel de unos archivos” (p.65). Este llamado es muy positivo para los alcaldes para que se estimulen a instalar un sistema electrónico, para mejorar la recaudación tributaria.

Mientras que en Venezuela, las alcaldías más grandes, con mayor presupuesto tienen un sistema electrónico tributario y cuyos resultados son positivos. Esto sucede porque la tecnología, concede las herramientas necesarias para planificar

y evaluar, la actividad diaria en el departamento de Hacienda de las alcaldías y en las jornadas especiales a efectuarse para enfrentar a los morosos.

Cabe destacar que las organizaciones en la actualidad han introducido la Tecnología de la Información y la Comunicación (TICs) para producir cambios en la forma de trabajar. Su aplicación de manera correcta hace más dinámica la acción del trabajo. En ese sentido la tecnología tiene que ser considerada como un actor más del cambio en las organizaciones y que es tan importante la técnica como los usos que le dan los distintos grupos de las organizaciones. La tecnología facilita cierto orden social y a la vez forma redes heterogéneas de actores humanos y no humanos.

También hay que señalar la influencia de la tecnología en la identidad organizacional, porque contribuye a mejorarle la imagen a las instituciones por el procedimiento rápido y eficaz para ofrecer información y organizar datos tanto de la empresa como de los contribuyentes. Eso genera avance en el clima laboral. Todas esas conceptualizaciones mencionadas acerca de las ventajas del uso de la tecnología en las instituciones, incluyendo las alcaldías, no son relevantes para muchos alcaldes en Venezuela, porque al momento de planificar el presupuesto no incluye la instalación de un sistema tributario electrónico, para optimizar la recaudación de los impuestos en el municipio.

Tal es el caso de la alcaldía del municipio de Mapiare, en el estado Amazonas, donde la recaudación de impuesto se ejecuta a final de año, debido a que no tienen un mecanismo como organizar toda la parte tributaria, Allí, los datos de los comerciantes están plasmados en papeles y guardados en carpetas, porque además de carecer de computadores, tampoco tiene el personal idóneo. Claro para operar el sistema tributario electrónico se necesita de un personal capacitado con amplio conocimientos de computación y redes de internet que no existen, porque el gobierno municipal no

quiere invertir en actualizar a quienes se encargaran de gerenciar la administración tributaria municipal a través del departamento de Hacienda.

En relación a lo anterior, el alcalde del municipio Achaguas, en el estado Apure, Montoya (2010), dijo.

La recaudación de impuesto no se ha mejorado, porque no hay el personal adecuado dentro de la institución para manejar el proyecto electrónico que se busca implementar y para ese fin no tenemos recursos para enviarlos a cursos y menos contratar a un especialista ” ( P. D.2)

Esto significa que los alcaldes no le están prestando la atención debida al sistema tributaria y que son incapaces de invertir parte de los recursos del municipio, para mejorar el sistema tributario vinculando con la tecnología, a pesar de estar consciente que le generará beneficios económicos que luego serian distribuidos para la parte social de su gobierno.

La falta de una tributaria electrónica también se evidencia en el Pilar, municipio Benítez, en el estado Sucre, en la alcaldía de esa jurisdicción la cual requiere ser modernizada, por cuanto aún se trabaja manualmente y esto ha conlleva a la lentitud del procedimiento, ocasionando molestias en el contribuyente, quien se desmotiva por no tener a tiempo la información requerida.

Lo anterior señalado ha provocado deserción fiscal en el municipio. Muchas personas prefieren declarar sus impuestos en otros municipios, otros evaden sus obligaciones tributarias, al no tener una fiscalización de parte de la administración tributaria municipal, organismo que no ejecuta tal supervisión por no contar a tiempo con una data de los contribuyentes.

De este modo se pretende con la presente investigación Determinar la Factibilidad para la Implementación de la Tributación Electrónica como Mecanismo para mejorar la Recaudación de Impuestos de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Benítez, estado Sucre, Año 2011, en la cual se indagará sobre las comodidades y facilidades que ofrece el contribuyente la declaración y pagos de impuestos municipales de forma electrónica, verificándose con ellos los niveles de recaudación fiscal en el organismo municipal.

De acuerdo a lo planteado surgen las siguientes interrogantes.

¿Es Factible Determinar la Implementación de la Tributación Electrónica como Mecanismo para mejorar la Recaudación de Impuestos en la Alcaldía Bolivariana del Municipio Benítez, Estado-Sucre? En función a esta interrogante se desprenden las siguientes preguntas específicas:

¿Qué tributos aplica el Departamento de Hacienda de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Benítez?.

¿Determinar la Factibilidad Socio – Política de la Tributación electrónica en el Departamento de Hacienda de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Benítez?.

¿Cuál es la Factibilidad técnica de la Tributación electrónica en el Departamento de Hacienda de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Benítez?.

¿Cuál es la Factibilidad Operacional de la Tributación electrónica en el Departamento de Hacienda de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Benítez?.

¿Cuál es la Factibilidad Psicológica de la Tributación electrónica en el Departamento de Hacienda de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Benítez?.

¿Cuál es la Factibilidad Económica de la Tributación electrónica en el Departamento de Hacienda de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Benítez?.

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Determinar la Factibilidad para la Implementación de la Tributación Electrónica como Mecanismo para mejorar la recaudación de Impuestos en la Alcaldía Bolivariana del Municipio Benítez, El Pilar, Estado-Sucre, Año 2011.

### **Objetivos Específicos.**

- Describir los tributos aplicados por el Departamento de Hacienda de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Benítez.
- Determinar la Factibilidad técnica de la Tributación electrónica en el Departamento de Hacienda de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Benítez
- Determinar la Factibilidad Operacional de la Tributación electrónica en el Departamento de Hacienda de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Benítez.
- Determinar la Factibilidad Psicológica de la Tributación electrónica en el Departamento de Hacienda de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Benítez.
- Determinar la Factibilidad Económica de la Tributación electrónica en el Departamento de Hacienda de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Benítez.

## **Justificación**

La implementación de un sistema de tributación electrónica vendrá a mejorar la recaudación de impuestos, por cuanto el personal que labora en el Departamento de Hacienda, tendrá la oportunidad de agilizar información y encontrar con más rapidez los datos de los contribuyentes, además tendrán en el tiempo indicado la data de cada uno de los comerciantes para cualquiera operación a efectuarse.

Por lo tanto la investigación tiene un alto grado de relevancia, porque ofrece elementos necesarios para que el gobierno municipal de Benítez, ponga el interés necesario en instalar el sistema de tributación electrónica, con la finalidad de incrementar el presupuesto a través de una eficiente recaudación en la parte comercial, para reinvertirlo en obras sociales para las comunidades.

Asimismo se justifica para las comunidades, porque a tener la alcaldía una eficiente recaudación, se podrían solventar los problemas de índole social, tales como el deterioro de la vialidad, contrarrestar las fallas eléctricas, mejorar la distribución de agua potable, construir viviendas e igualmente la distribución de recursos tocaría a la parte estudiantil y amas de casas con becas y ayudas.

También influiría de manera positiva en los empleados del Departamento de Hacienda de la Alcaldía de Benítez, porque se estimularían a capacitarse y actualizarse para el uso de la computadora y relacionarse con el sistema tecnológico completo, para que el trabajo diario sea eficiente y así evitar retardos en la información y agilización en el suministro de datos y recibos.

Además ofrece estrategias adecuadas que facilitan la captación de recursos y agilizan de forma acertada la estructuración, organización y análisis de los datos ofrecidos acerca de los contribuyentes, en donde se puede verificar, si es válida,



confiable y segura dicha información. A la vez servirá como referencia bibliográfica que genere ventajas significativas en cuanto a la elaboración, organización y estructuración de proyectos sobre esta área de estudio.

## **Marco Metodológico**

Para cumplir con este punto, es necesario describir los elementos relativos con el marco metodológico elegido para el estudio de investigación, el cual se compone de la siguiente manera: Nivel de investigación, Diseño de la Investigación, Población y Muestra, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Técnicas y Procesamiento y Análisis de Datos.

Al respecto Balestrini (2001) define el marco metodológico como:

La instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real. De allí que se deberán plantear el conjunto de operaciones técnicas que se incorporan en el despliegue de la investigación en el proceso de la obtención de los datos. El fin esencial del marco metodológico es de situar en el lenguaje de investigación los métodos e instrumentos que se emplearan en el trabajo planteado, desde la ubicación acerca del tipo de estudio y el diseño de investigación, su universo o población, su muestra, los instrumentos y técnicas de recolección de datos, la medición, hasta la codificación, análisis y presentación de los datos. (p.23).

En tal sentido el marco metodológico ofrece las herramientas necesarias para diseñar una investigación que tenga los elementos necesarios para aplicar métodos y técnicas con la finalidad de encontrar vías de solución al problema planteado en el estudio

### **Nivel de Investigación**

El nivel de investigación corresponde al de tipo descriptivo, por cuanto se detallaran y analizaran los aspectos más resaltantes sobre el tema objeto de estudio

para señalar cada uno de los elementos de relevancia en forma detallada para dar cumplimiento a los objetivos propuestos:

En ese sentido Arias (2006) define la investigación descriptiva de la siguiente manera: Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupos, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (p.24) Esto significa que con este tipo se describirán, analizarán e interpretarán los datos encontrados para el estudio del problema en mención.

### **Diseño de la Investigación:**

El diseño de investigación desglosa las estrategias básicas que el investigador adopta para generar información exacta e interpretable. Los diseños son estrategias con las que intentamos obtener respuestas.

Se puede afirmar que la investigación es de campo, por cuanto obtiene información en forma directa con el ambiente natural donde suceden los hechos, es decir, realiza un contexto y contacto directo con las personas que son motivos de estudio, lo que permite que la recolección de los datos se obtenga de manera clara y precisa.

Según Arias (2006) la Investigación de Campo:

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

Con relación a lo anterior, se puede mencionar que en este tipo de investigación, la información es obtenida a través de la observación directa, permitiéndole al investigador asegurarse de la realidad de la naturaleza del objeto en estudio.

En esta investigación la recolección de información se obtuvo a través de fuentes primarias que según Marín (2010) la cataloga como:

Aquella que provee un testimonio o evidencia directa sobre el tema de investigación. Las fuentes primarias son escritas durante el tiempo que se está estudiando o por la persona directamente envuelta en el evento. La naturaleza y valor de la fuente no puede ser determinado sin referencia al tema o pregunta que se está tratando de contestar. (p.52).

Esta fuente ofrece un punto de vista desde adentro del evento en particular o periodo de tiempo que se está estudiando y es aquí donde se aplica la entrevista, para obtener la mayor información de la población objeto de estudio para conocer la realidad del problema a investigar.

También se implementó fuentes secundaria que según Rodríguez (2010) Interpreta y analizan fuentes primarias. Son textos basados en fuentes primarias, e implican generalización, análisis, síntesis, interpretación o evaluación (p.52) este registro de las fuentes de información en los trabajos académicos: permite sustentar la actividad de la investigación y sirve de base para establecer premisas que argumentan los cuestionamientos de la crítica científica o profesional.

### **Técnica e instrumento de recolección de datos**

La información necesaria para la investigación, se obtendrá a través de las técnicas que se utilizarán para recabar las mismas, entre estas se pueden nombrar: la observación directa, la entrevista y la encuesta.

Acevedo y Rivas (1985) citado por Vásquez (1998) afirman: la observación no es solo una actividad fundamentalmente en la investigación científica; ella nos ayuda a percibir la realidad exterior, orientando la recolección de datos de acuerdo con el interés del investigador". (p.319), Se puede inferir que ambas técnicas son importantes porque a través de ellas se puede obtener de una manera fidedigna la información que se necesita para la realización de la investigación, de forma directa y personal entre el investigador y el entrevistado.

Al respecto Aja (1992), señala que: "La entrevista es una estrategia de recogida de información estructurada a partir de un proceso de interacción verbal sobre hechos y aspectos subjetivos de las personas (creencias, opiniones, valores y conocimientos)". (p.627). Efectivamente la entrevista es una charla o diálogo que empleará el investigador en este estudio, para recabar información de parte de los trabajadores del Departamento de Hacienda de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Benítez, del estado Sucre.

En la entrevista se hará aplicar los cuestionarios contentivos de pregunta y respuestas con la finalidad de conocer la versión de los empleados del Departamento de Hacienda con respecto a la tributación electrónica, Cabe destacar que Ander-Egg (1995), comenta acerca del cuestionario.

El cuestionario es el instrumento que recoge los datos rigurosamente estandarizado que operacionaliza las variables objeto de observación e investigación, por ello las preguntas de un cuestionario son los indicadores Se elabora manual para ser aplicado a través de la entrevista (p.34)

Esto evidencia la importancia del cuestionario en la recolección de datos para el proceso metodológico del estudio, porque logra plasmar las opiniones de las personas involucradas en el problema para su respectivo análisis.

**Población:**

La población objeto de estudio estará constituida por ocho (8) personas que laboran en el área Hacienda de Alcaldía Bolivariana del Municipio Benítez, en el estado Sucre. Con respecto a lo anterior, la población Arias (1997), la define como: “Un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”. (p. 81). Esto demuestra que en un proceso investigativo, la población son todos los elementos finitos e infinitos que luego serán representados en la muestra.

La población objeto de estudio son:

- Alcalde del Municipio.
- Gerencia General Administrativa.
- Director de Hacienda Municipal.
- Control Fiscal.
- Liquidación.
- Cobranza
- Fiscalización.
- División de Licores.

**Muestra:**

La muestra que se empleara en la Alcaldía Bolivariana del Municipio Benítez fue el Intencional no Probabilístico, la cual se basa en muestras pequeñas, tomándose en cuentas el cargo que desempeñan las personas que cumplen funciones en la Dirección de Hacienda. La cual está formada por ocho (8) personas:

- Alcalde del Municipio.
- Gerencia General Administrativa.
- Director de Hacienda Municipal.
- Control Fiscal.
- Liquidación.
- Cobranza.
- Fiscalización.
- División de Licores.

Al respecto Seltiz (1981) sostienen que: "cuando la amplitud de la población es inferior a 90 sujetos u objetos, el investigador deberá recoger la información de la clase íntegra en relación con el problema, ya que cada clase forma una unidad de análisis" (p. 84). Significa que el tamaño de la muestra es relativo y se busca su conformación para determinar los elementos que participaran en la aplicación de los instrumentos para la obtención de los datos.

### **Técnica de procesamiento y análisis de datos.**

El procesamiento de los datos consiste en la recolección de los mismos, los cuales son ordenados para obtener información eficaz, que luego serán analizados por el investigador, para tomar decisiones confiables de acuerdo a los resultados obtenidos.

Para Tamayo (2003). "El procesamiento de datos es el registro de los datos obtenidos por los instrumentos empleados, mediante una técnica analítica en la cual se comprueba la hipótesis y se obtienen las conclusiones". (p. 187). Este autor hace mención al desarrollo de los datos, los cuales serán evaluados y ordenados, para

obtener información útil, que luego serán analizados por el investigador para tomar las decisiones o realizar las acciones que se estimen convenientes.

En este estudio, el proceso se realizó en forma manual, se utilizará una matriz de doble entrada. De la encuesta a aplicar, se seleccionarán ítem por ítem y se totalizará uno por uno, luego se llevarán a cuadros estadísticos contentivos de opciones o categorías, frecuencia y porcentajes.

A través de estos pasos, se logrará la totalización de todas las respuestas dadas.

Al respecto Herrera (1996), señala: Mediante estas operaciones es posible disponer de datos para trabajar con ellos: ordenados y dispuestos los datos en la forma que se ha estimado más conveniente, ya que está en condiciones de pasar a la otra fase, el análisis, elaboración e interpretación de los datos. (p.53).

De igual manera que Herrera, muchos autores coinciden en que la ordenación de los datos en cuadros estadísticos, favorecen el análisis de los mismos y a la interpretación de los resultados, además de servir de fundamento para la investigación en general.

### **Técnicas de presentación de la información**

Cabe destacar que la información recolectada en la investigación, se presentara de la siguiente manera: Se elaboran tablas de frecuencias para representar los resultados cuantitativos y cualitativos ocasionados por el cuestionario aplicado .para luego efectuarle los respectivos análisis.



# **CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES DE LA DIRECCIÓN DE HACIENDA DE LA ALCALDÍA BOLIVARIANA DEL MUNICIPIO BENÍTEZ, ESTADO SUCRE.**

## **Alcaldía del Municipio Benítez**

En diciembre de 1988, se eligen por primera vez los alcaldes en Venezuela y fue el 5 de enero de 1889, cuando se instalan las alcaldías. El primer burgomaestre del municipio fue Pedro Guillarte, quien sale de su cargo por irregularidades administrativas para darle paso al concejal Amalio Ermilo Rojas. En aquel entonces funcionaba como un administrador, y varias direcciones como Ingeniería Municipal, Relaciones Públicas, Desarrollo Social, Tesorería, Hacienda entre otras.

## **Departamento de Hacienda**

En ese mismo año comenzó a funcionar el Departamento de Hacienda, con jefe de oficina, un recaudador principal, tres fiscales y dos secretarías. Se efectuaran las facturaciones en máquina de escribir y salían a la calle los fiscales que hacían el mismo papel de cobradores para visitar a los establecimientos comerciales. Era poca la recaudación, por eso el gobierno municipal sobrevivía del situado que enviaba el gobierno nacional.

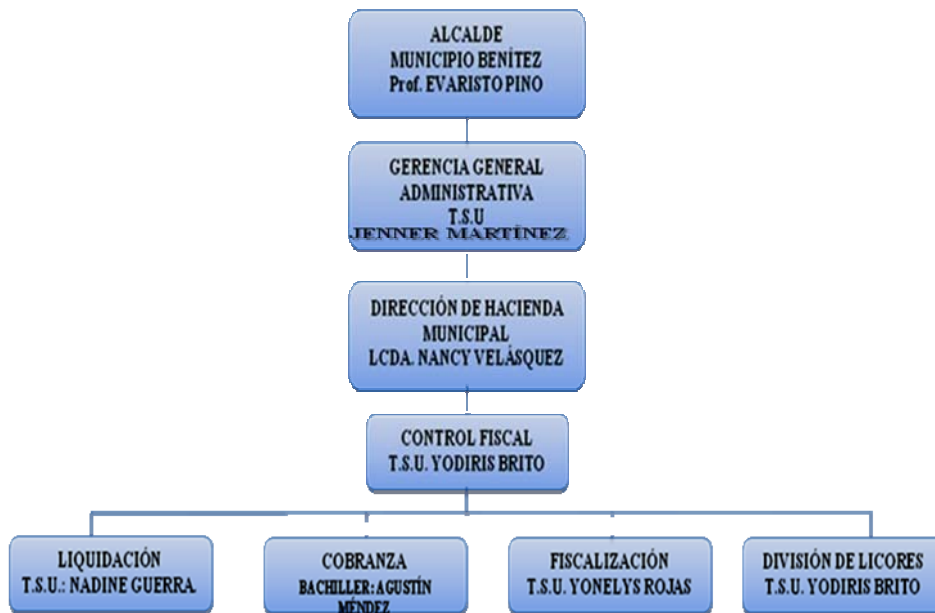
### **1.1 Misión**

Ser el mejor aliado del ciudadano, garantizar un servicio oportuno y adecuado a los contribuyentes, asegurando el cumplimiento de las ordenanzas, normas administrativas y tributarias.

## 1.2 Visión:

Retribuir los recursos financieros de la actividad económica realizada en la jurisdicción del municipio y recaudos mediante el ejercicio de su potestad tributaria en obras sociales para las comunidades.

## 1.3 Estructura organizativa de la Dirección de Hacienda.



## 1.4 Dirección de Hacienda:

Corresponde a la Administración de Hacienda, garantizar como órgano rector de la administración tributaria municipal la organización, recaudación, control y administración de los ramos tributarios municipales, constitucionales y asignados creados o transferidos por la Ley Nacional, en ejercicio de potestades de control fiscal, liquidación, cobranza, fiscalización y división de licores, así mismo deberá

administrar ,planificar y dirigir todo lo relacionado a los programas y sistema de información relacionados con los tributos constitucionales.

#### **1.4.1. Objetivos**

- Defender los derechos del municipio en materia de ingresos municipales
- Aumentar los ingresos propios de fuentes locales y sustentables.
- Promover el pago voluntario y oportuno de los impuestos municipales.
- Coordinar y armonizar la recaudación de los distintos ingresos que proyecta percibir el municipio.
- Verificar el cumplimiento de las normas establecidas en las ordenanzas, mediante la fiscalización para garantizar un sistema eficaz, de recaudación.
- Definir los procedimientos de registro, control y limitaciones dentro de los cuales se realiza la recaudación de impuestos.

#### **1.4.2. Funciones:**

- Registrar la recaudación de los diferentes ingresos que proyecta percibir el municipio.
- Organizar datos de los contribuyentes “sistema de Información”.
- Determinar, requerir y percibir los tributos, intereses, y recargos respectivos: “Gestión de liquidación y recaudación”.
- Resolver y Evacuar peticiones, consultas, y Reclamos “ Atención al Cliente”
- Requerir y Verificar declaraciones de Obligaciones Tributarias.
- Fiscalizar las Actuaciones de los Sujetos Pasivos.
- Aplicar disposiciones legales y reglamentarias “Ordenanzas”.
- Actualizar Datos, Valores y Tasas.

### **1.4.3. Principios:**

- Honestidad.
- Transparencia.
- Responsabilidad.
- Oportunidad.
- Celebridad.
- Eficacia.
- Eficiencia

### **1.5 Control Fiscal**

Es el conjunto de actividades realizadas por instituciones competentes para lograr, mediante sistemas y procedimientos diversos, la regularidad y corrección de la administración del Patrimonio Público y cumplen las siguientes funciones.

- La Unidad de contabilidad, estará encargada de, organizar dirigir y realizar los registros contables de la totalidad de las operaciones que se realicen con los activos, pasivos, bienes y cualquier otra operación que tenga implicación contable.
- La Unidad de Contabilidad, organizará y controlará el Archivo final de los Originales de los Comprobantes que originan registros contables, para lo cual creará y diseñará archivos en correspondencia con los registros contables realizados y que permitan la ubicación oportuna de los comprobantes.
- Llevará los Libros Diario y Mayor, debidamente habilitados por la Contraloría Municipal, en los cuales asentará las operaciones de conformidad con las Normas establecidas en la Publicación 21 emanada de la Contraloría General de la República.

- Proporcionará las informaciones de carácter contable que le sean requeridas.
- Controlará el movimiento de los Bienes Muebles e Inmuebles en cuanto a su registro contable y las incorporaciones y desincorporaciones, incluyendo, el traslado interno entre Unidades de Trabajo.
- Dirigirá el inventario de Bienes Muebles e Inmuebles de la Alcaldía.
- Llevará los libros de Bancos y realizará las conciliaciones bancarias en forma mensual como mínimo, así mismo llevará los Libros de Control de las operaciones realizadas con las Libretas de Ahorro en donde pueda verificarse las transacciones realizadas con estos fondos.
- Llevará el registro y control de los Fondos de Terceros tanto de la existencia a través de los libros de Banco respectivos así como de la aplicación de los fondos discriminado por beneficiarios.
- Controlará y supervisará la exactitud del registro de las transacciones contables.
- Realizará los asientos de apertura y de cierre en los Libros de Contabilidad.
- Coordinará y controlará el movimiento de los fondos de terceros.
- Preparará los Estados Financieros tanto mensuales como del cierre del Ejercicio.
- Las demás funciones que le sean asignadas de conformidad con las necesidades contables del Organismo.

## **1.6 Liquidación**

Es la acción y efecto de liquidar, es hacer el ajuste formal de una cuenta, pagar enteramente una cuenta o poner término a un estado de cosas. Ese sentido la liquidación cumple las siguientes funciones:

- Aplicar las Ordenanzas de cada rubro de impuesto, en armonía con las demás leyes nacionales, estatales y municipales.

- Realizar la Liquidación de Impuestos y tasas en sus modalidades previas y simultáneas.
- Recibir declaraciones de Ingresos Brutos, para su respectiva revisión y liquidación.
- Revisar que las Declaraciones presenten los requisitos legales exigidos para tal fin.
- Aplicar cálculos y tasas a las declaraciones.
- Entregar las declaraciones a los contribuyentes con sus respectivas notificaciones del monto a pagar.
- Remitir el contribuyente a Cobranza con la copia de la planilla de declaración para cancelar.
- Archivar declaración original de ingresos brutos en el expediente del contribuyente.

## **1.7 Cobranza**

La cobranza puede hacerse en línea, por taquilla frente al representante, o en lote, emitiendo todas las facturas al inicio del mes. Esta modalidad requiere que se carguen en el sistema, con posterioridad al final del día, por lo tanto tiene las siguientes funciones:

- Recibir las planillas de declaración, previamente liquidadas para el cobro.
- Elaborar recibos de pago de los distintos impuestos y tasas municipales.
- Archivar recibos de pagos.
- Recibir planillas de depósitos y elaborar recibos.
- Efectuar Depósitos bancarios.
- Trabajar en conjunto las divisiones de la dirección para cumplir los objetivos.
- Entregar correspondencias de cobro y visitar a los contribuyentes morosos.

## **1.8 Fiscalización.**

El proceso de 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.

- Visitar a los contribuyentes para recabar y verificar la información suministrada por ellos.
- Verificar la vigencia de las solvencias, permisos sanitarios, Licencias y autorizaciones otorgadas.
- Velar por el cumplimiento de las ordenanzas vigentes.
- Aplicar los reparos fiscales a los contribuyentes que no hayan cumplido con sus deberes formales.
- Inspeccionar los Establecimientos comerciales y verificar que los mismos estén realizando las actividades para las cuales fueron autorizados.
- Trabajar en conjunto con las demás divisiones de la dirección para cumplir los objetivos generales.

## **1.9 Licores**

La oficina de licores fortalece su vigilancia por el debido cumplimiento de las disposiciones legales de venta y distribución de bebidas alcohólicas. La misma se rige por las diversas funciones:

- Dar información a los contribuyentes que desean obtener Autorizaciones para expendio de Bebidas alcohólicas.

- Recibir la documentación solicitada para tramitar la Licencia y Autorización para la venta y distribución de especies alcohólicas, al por mayor, al por menor, en cantinas por Copas, vinos entre otros. (permanentes o Temporales).
- Llenar la planilla de solicitud de trámites para obtener Autorizaciones y renovaciones de expendio de Bebidas alcohólicas.
- Hacer Inspecciones de los Establecimientos que están tramitando licencias para la venta y distribución de especies alcohólicas.
- Asignar el número Correspondiente y Transcribir e imprimir la licencia a otorgar con su respectiva documentación.
- Elaborar los correspondientes expedientes de las licencias Otorgadas.
- Elaborar renovaciones de Licencias.
- Mantener Actualizados los Expedientes.
- Recibir solicitudes para sellado de Libros de Licores.
- Sellar Libros de Licores.
- Dar charla informativa a los Nuevos contribuyentes.
- Trabajar en conjunto con las demás divisiones de la dirección para cumplir los objetivos generales.

### **1.10: Procedimientos administrativos y contables para la recaudación de los impuestos municipales.**

Hay una serie de procedimientos, los cuales están contemplados en la Ordenanza Municipal, para recaudar los tributos en el municipio, siendo uno de los principales la información que se le suministra a los contribuyentes con respecto a los pasos para estar al día con sus obligaciones tributarias. En relación a la publicidad comercial es la siguiente:



### **1.10.1. Procedimiento de Publicidad comercial**

Elabora relación de las vallas publicitarias existentes en el municipio y la entrega al Fiscalizador, para que se cercioren de la existencia de la misma y cubra las dimensiones a través del Control fiscal.

- Fiscal recibe la relación de las vallas publicitarias y prepara la planilla de fiscalización en original y duplicado, verifica la publicidad y entrega el original de la planilla de fiscalización al Liquidador y archiva el duplicado.
- Verifica la información suministrada y Prepara la Planillas de Liquidación en original y triplicado, archiva la original envía el duplicado al contribuyente y el triplicado lo envía a tesorería, tesorería, la archiva temporalmente mientras se presenta el contribuyente a pagar
- El liquidador elabora oficio en original y duplicado, le anexa el duplicado de la liquidación y envía con el cobrador al contribuyente
- El Cobrador entrega al contribuyente la notificación y hace que el contribuyente firme el duplicado de la notificación, la cual entrega a Control fiscal., control fiscal la archiva permanentemente.

### **1.10.2. Procedimiento para la recaudación de impuesto sobre vehículo**

- Se dirige a la dirección de Hacienda, con la documentación del Vehículo, la entrega al encargado de Cobranza
- Cobranza verifica los datos del Vehículo y pasa al Liquidador, para que elabore la planilla de Liquidación.
- Revisa a alícuota impositiva que debe pagar el contribuyente por el vehículo y Prepara la planilla de Liquidación en original y dos copias, envía la Original y el duplicado a tesorería, y archiva la copia temporalmente

- Si el contribuyente paga, le elabora recibo de pago en original y dos copias, entrega la original al contribuyente, archiva el duplicado con la Liquidación y envía el triplicado al Departamento de Contabilidad Fiscal; si no paga en tesorería se archiva la Liquidación Temporalmente.

### **1.10.3. Procedimiento para la recaudación de impuesto sobre Inmuebles Urbanos**

- Se dirige a la dirección de Hacienda, con el número de la Ficha Catastral que le fue asignado y la constancia emitida por la misma dirección con indicación del valor del inmueble
- verifica la información con los registros catastrales, que lleva la dirección de Hacienda, así como la solvencia del contribuyente con la municipalidad; Si esta Solvente Procede a elaborar la Planilla de Liquidación en original y triplicado del nuevo impuesto, envía a tesorería la Original y duplicado y archiva permanentemente el triplicado, si no está solvente lo envía con el cobrador a tesorería para que este cancele el impuesto correspondiente que tiene por pagar a la municipalidad y la nueva solicitud la archiva, temporalmente hasta que el contribuyente cancele, y se le procederá a liquidar posteriormente el Inmueble
- Saca del archivo la liquidación que tiene el contribuyente por pagar en Tesorería, si este paga elabora recibo de pago en original y triplicado, entrega el original al contribuyente, archiva el duplicado con la liquidación y envía el triplicado a Contabilidad Fiscal con el duplicado de la Liquidación.

#### **1.10.4. Procedimientos para cobrar y obtener autorización para eventos de espectáculos públicos.**

El o la persona interesada en montar evento de espectáculos públicos debe consignar ante la dirección de hacienda los siguientes recaudos.

- Solicitud por escrito del permiso y autorización para llevar a cabo el espectáculo, con indicación de los días, fechas, lugar y hora en los cuales se llevará a cabo el evento.
- Si se trata de empresa privada consignar, registro mercantil con su respectiva acta constitutiva.
- Copia del Rif o Cédula de Identidad del Representante legal.( si es persona Natural)
- Autorización del Consejo comunal de la Localidad donde se llevará a cabo el evento.
- Nombres, apellidos y copias de la Cédula de Identidad de las Personas que estarán a cargo de la seguridad en el lugar del evento.
- Autorización escrita de la prefectura de la localidad.
- Autorización por parte del Alcalde.
- La Documentación deberá presentarse con 15 días antes del evento.
- Los responsables de esta actividad son; Contribuyentes, liquidado y la Tesorería.

#### **1.10.5. Procedimiento para solicitar y obtener licencia a la actividad económica y comercial.**

- El nombre, firma personal o razón social bajo los cuales funciona el establecimiento comercial u empresa para ejercer las actividades.

- La clase o clases de actividades comerciales e industriales que se dedicará.
- La ubicación y dirección exacta del establecimiento comercial comprendiendo las características del inmueble.
- El área total del inmueble ocupada por el establecimiento.
- El capital social, el número de trabajadores y vehículos a utilizar.
- Nombre y apellido de la persona que hace a solicitud.
- Registro Mercantil del establecimiento comercial.
- Copia del Rif y Nit o cedula de identidad del representante legal.
- Copia de la cancelación de las tasas administrativas.
- Permiso sanitario.
- Certificado de solvencia municipal.
- Cualquier otro requisito colocado en la ordenanza municipal.
- Los Responsables son: Contribuyentes, Cobranza, Liquidador. Y Tesorería

## **CAPITULO II. LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL.**

### **2.1. Definición de la administración tributaria municipal**

De conformidad con lo establecido en el artículo 174 de la CRBV, el gobierno y administración del Municipio corresponderán al alcalde o alcaldesa, quien será también la primera autoridad civil. Sobre la base de esta disposición constitucional, la LOPPM, en el numeral 2° del artículo 88, establece que al Alcalde o Alcaldesa le corresponde: dirigir el gobierno y la administración municipal..., lo cual se interpreta en el sentido de que las funciones ejecutivas municipales están exclusivamente en manos de este funcionario, mientras que las funciones legislativas y de control son ejercidas por el Concejo Municipal y la Contraloría Municipal, respectivamente.

En ese sentido Guevara (2007) la define la Administración Tributaria del Municipio como

El conjunto de actividades a través de las cuales el Municipio hace efectivo su derecho crediticio de fuente tributaria. Ella es ejercida por el Alcalde por intermedio de unidades especialmente creadas con estos propósitos denominados, generalmente, Superintendencias, con autonomía funcional y administrativa, o por unidades de línea como son las direcciones de hacienda municipal. (p.11)

Esto significa que La administración tributaria municipal corresponde a un organismo autónomo descentralizado, sin personalidad jurídica, creado con la finalidad de asegurar la eficiencia, liquidación y recaudación de los tributos municipales. Opera en los distintos municipios existentes en el país (335 municipios) y está adscrita a las distintas alcaldías. Se le denomina según la identificación que le

otorga el Gobierno Municipal al cual representa, lo que quiere decir que es diferente para cada alcaldía.

En relación a los tributos que resguarda se encuentran la tasa por el uso de sus bienes o servicios; la tasa administrativa por licencias o autorizaciones; el impuesto sobre actividades económicas de industria, comercio, servicios, o de índole similar; el impuesto sobre inmuebles urbanos; el impuesto sobre vehículos, el impuesto sobre espectáculos públicos; el impuesto sobre juegos y apuestas lícitas; el impuesto sobre propaganda y publicidad comercial; el impuesto sobre alcohol y especies alcohólicas; el impuesto territorial rural o sobre predios rurales y la contribución especial sobre Los recursos económicos que se obtienen por estos ramos tributarios, son invertidos por el Ejecutivo Municipal (alcalde) en planes de desarrollo económico y social correspondiente al municipio al cual pertenezca.

## **2.2. Organismo rector**

Toda acción referente a la tributación tiene un órgano rector que imparte las decisiones para lograr el cumplimiento eficiente de la recaudación de tributos en todo el territorio nacional. En relación a lo anterior Sucre (2010) comentó acerca de la defunción del órgano rector “Es el encargado de diseñar las políticas tributarias de la nación y encargada de colocar los parámetros para regir la recaudación, al igual que las sanciones para aquellas personas naturales o jurídicas que incumplan con sus obligaciones tributarias”(p.43). Esto significa que materia municipal el órgano rector es la Alcaldía Bolivariana del municipio Benítez, la cual es la encargada a través de una ordenanza aprobada por el Concejo Municipal, de impartir las políticas tributarias de la jurisdicción.

### **2.3. Organismo ejecutor.**

Cuando hay un diseño de una política tributaria de parte del órgano rector, siempre se contempla los organismos que la ejecutan para darle fiel cumplimiento a la recaudación de los tributos, en ese sentido Cañate (2002), dijo “las alcaldías de cada municipios, tiene un Departamento de Hacienda o de Recaudación son los encargados de ejecutar las políticas tributarias del gobierno nacional, por lo tanto son los responsables del éxito o del fracaso de las mismas (p.51). Tal y como lo señala el autor, el órgano ejecutor municipal son la dirección de Hacienda o Recaudación, los encargados de hacer cumplir a cabalidad las ordenanzas municipales para optimizar la recaudación de impuesto para lograr un presupuesto más acorde para la inversión social.

### **2.4. Facultades, atribuciones y funciones**

Las facultades, atribuciones y funciones de la administración tributaria municipal son: amplias, que se vinculan directamente con el cumplimiento voluntario o no de la obligación tributaria por parte de los contribuyentes o responsables- Según Crespo (2009) son las siguientes: Recaudación de los tributos, intereses, sanciones y otros accesorios, verificación del cumplimiento de la obligación tributaria, fiscalización y formación del registro de información de contribuyentes. (p, 2). Todas estas facultades son responsabilidad directa de la administración tributaria municipal, en el caso del estudio efectuado por la Alcaldía del Municipio Benítez, organismos que implementara un sistema de recaudación y tendrá el deber de sancionar a todo aquellos contribuyentes que no cumplan con sus obligaciones tributarias.

## **2.5 Facultades de fiscalización y determinación.**

La fiscalización, como hemos dicho, tiene por finalidad verificar si la información suministrada por el contribuyente se ajusta a lo realmente declarado. En tal sentido Romero (2007) comentó “Fiscalización es el sometimiento de una persona o una entidad a una inspección fiscal para comprobar si pagan sus impuestos” .(p.67) La fiscalización, como hemos dicho, tiene por finalidad de verificar si la información suministrada por el contribuyente se ajusta a lo realmente declarado. Ella se rige por disposiciones legales contenidas en el COT, LOPPM, y Ordenanzas de Hacienda Municipal y tributarias. La fiscalización también permite conocer si la declaración se hizo conforme a la verdadera capacidad económica del contribuyente,

También la fiscalización, está considerada como procedimiento, es controlar el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias y demás deberes establecidos en la Ley a cargo de los sujetos pasivos, así como, comprobar la veracidad y exactitud de las declaraciones presentadas por los contribuyentes y responsables. Dentro de las actividades de fiscalización existen dos de suma importancia que constituyen el fundamento de la Auditoria Fiscal, como son: la determinación y la liquidación.

En cuanto a la determinación se refiere a la fijación en cantidad líquida que los contribuyentes están obligados a efectuar para posibilitar la presentación de su declaración. En torno a lo planteado Ramos. (2001) la contempla así.

Son los factores que, en forma directa, participan en la determinación de la recaudación tributaria son los siguientes: la legislación tributaria, el valor de la materia gravada, las normas de liquidación e ingreso de los tributos, el incumplimiento en el pago de las obligaciones fiscales y Los factores diversos. (p.12)



Las determinaciones tienen una vinculación directa con las leyes y normas que rigen la administración tributaria y cuenta con una serie de sanciones que serían aplicadas a las personas jurídicas y naturales que obtienen la cancelación de los tributos municipales.

También se comenta acerca de determinaciones de segunda grado – según el mismo autor (Ramos 2001) considera

Las necesidades de la política fiscal, en cuanto a la obtención de un cierto monto de recursos tributarios o de un resultado fiscal en determinados períodos de tiempo. Esta variable está presente en la definición de la legislación tributaria y de las normas de liquidación e ingreso de los impuestos y también en el monto de los Factores Diversos (a través de, por ejemplo, la apertura de regímenes de facilidades de pago). (p.13)

Esta versión evidencia que la administración tributaria municipal, podría ser algunas excepciones para bajar o exonerar el monto del tributo, pero los encargados de aprobar tal propuesta son los legisladores, en materia municipal, los concejales que componen la Cámara Municipal en el caso de estudio del municipio Benítez.

Las determinaciones están relacionadas con la liquidación, que es conceptualizada por De la Garza (2010) de la siguiente manera

La liquidación es el acto o serie de actos necesarios para la comprobación y valoración de los diversos elementos constitutivos de la obligación tributaria, con la consiguiente aplicación del tipo de gravamen y la concreta determinación cuantitativa de la deuda del contribuyente. (p.34)

Esta acción está considerada como el pago en efectivo de la deuda tributaria, la cual se realizará por los medios y en la forma determinados reglamentariamente. También se puede efectuar el pago de las deudas tributarias se realice y acredite

mediante efectos timbrados, la forma, estampación, visado, inutilización, condiciones de canje y demás características se establecerán por disposiciones reglamentarias.

## **2.6 Deberes de la administración tributaria.**

La administración tributaria tiene una serie de deberes vinculadas con los contribuyentes, en ese sentido Rudas (2006), la menciona de la manera siguiente:

- Explicar las normas tributarias utilizando en lo posible un lenguaje claro y accesible, y en los casos en que sean de naturaleza compleja, elaborar y distribuir folletos explicativos.
- Mantener oficinas que se ocuparán de orientar y auxiliar a los contribuyentes o responsables en el cumplimiento de sus obligaciones.
- Elaborar los formularios y medios de declaración, y distribuirlos oportunamente, informando las fechas y lugares de presentación.
- Señalar con precisión, en los requerimientos dirigidos a los contribuyentes, responsables y terceros, los documentos y datos e informaciones solicitados por la Administración Tributaria.
- Difundir los recursos y medios de defensa que puedan hacerse valer contra los actos dictados por la Administración Tributaria.
- Efectuar en distintas partes del territorio nacional reuniones de información, especialmente cuando se modifiquen las normas tributarias, y durante los períodos de presentación de declaraciones.
- Difundir periódicamente los actos dictados por la Administración Tributaria que establezcan normas, así como la doctrina que hubieren emitidos sus órganos consultivos que faciliten su conocimiento. (p.23)

Todos los deberes mencionados son de suma importancia en la administración tributaria municipal, los cuales deben cumplirse para ofrecerle al contribuyente una serie de elementos que lo motiven a cancelar a tiempo sus obligaciones tributarias.

## **2.7. Autonomía tributaria del municipio.**

Antes de entrar a señalar lo referente al dominio fiscal del municipio, es importante destacar lo que ha sido reiterado en la jurisprudencia del máximo tribunal de la República de Venezuela, en aquel entonces y es lo relativo a la "autonomía del municipio". En fallo de 1937 la Corte Suprema de Justicia precisó lo siguiente:

La autonomía de los municipios no puede ir más allá de lo que rectamente se desprenda de las normas del derecho positivo constitucional o lo que es lo mismo, no se trata de un gobierno libre dentro del Estado, sino de un poder regulado por el constituyente y por el legislativo ordinario.

En el mismo orden de ideas Villegas (2002), destaca que

La autonomía tributaria del municipio se inspira en principios fundados en el interés de la nación, toda vez que el sistema y tributario debe estar al servicio de la economía nacional y municipal, ya que está afecta a la totalidad de la República sin que pueda concebirse como una suma de componentes aislados. (p.13).

Según el autor la autonomía tributaria municipal, está contemplada tanto en las leyes nacionales como en la ordenanza municipal referente a la recaudación de los tributos, debido a que el monto recaudado se destinará para incrementar el presupuesto con la finalidad de invertirlos en obras públicas o sociales en beneficio de las comunidades.

## **2.8. La Hacienda Pública Municipal**

La Hacienda Pública Municipal tiene por objeto el estudio del sector público o economía pública que comprende la intervención de la autoridad pública que efectúa una economía de mercado, fundamentalmente a través de los ingresos y gastos públicos. En tal sentido, en la Hacienda Pública Municipal, son aplicables los siguientes principios de la Hacienda Pública Nacional, en forma general: a) Principios Tributarios y b) Principios Presupuestarios, los cuales se subdividen de la siguiente forma:

Referente a lo anterior Crespo (2009) señala la Hacienda Pública Municipal, como.

El conjunto de bienes del Estado con su debida administración, y es la encargada de velar por los intereses y bienes de cada estado o municipio, a través de la planificación, dirección y control de las actividades conexas e inherentes a la misma. (p.23).

Es por ello que la selección de servidores públicos que en ella presten sus servicios deben ser aquellos que no solo tengan capacidad y vocación de trabajo, sino también por su mística, formados con una inquebrantable estructura de valores tanto éticos como morales; para así poder llevar a cabo el objetivo principal de la hacienda municipal, que no es otra que el de lograr la mejor programación de todos aquellos planes, así como centralizar y ejercer las políticas tanto económicas como financieras del municipio, a fin de transformar a este conjunto de acciones en el mayor y mejor beneficio para la colectividad que hace vida en este.

De manera que la estructura conformada para llevar a cabo todo lo relacionado con la administración de los recursos públicos del municipio, siempre enmarcados dentro de funciones bien delimitadas, como el de cumplir y hacer

cumplir todas las ordenanzas y reglamentos sobre hacienda y tributos municipales, así como las normas presupuestarias, el cumplir con los principios básicos de las ciencias administrativas, tales como la planificación, supervisión, dirección, coordinación y control para todas las operaciones y funcionamiento de cada una de las unidades de trabajo, que tengan a su cargo alguna responsabilidad , y en fin cualquiera de las funciones particulares que constituyen el constante que hacer laboral diario logrando el objetivo trazado por un liderazgo municipal.

## **2.9. Principios constitucionales que rigen a la Hacienda Pública Nacional aplicable a la Hacienda Pública Municipal**

- **Principio de la legalidad del tributo:**

Lo consagra el artículo 224 de la Constitución, que dispone que no podrá cobrarse ningún impuesto o contribución que no esté establecido por ley, así como tampoco establecerse exenciones o exoneraciones que la ley no prevea. Por consiguiente, dicho principio rige, en cuanto a la Hacienda Municipal, de la siguiente forma: los Municipios pueden establecer solamente los tributos establecidos en el ordinal 3º del artículo 31 de la Constitución (Las patentes sobre industria, comercio y vehículos, y los impuestos sobre inmuebles urbanos y espectáculos públicos) y los demás que creare en concordancia con la ley nacional o a través de "leyes locales".

- **Principio de la generalidad del tributo:**

El artículo 56 de la Constitución establece que todos están obligados a contribuir a los gastos públicos no sólo nacionales, sino también municipales, aunque se pueden establecer las exenciones y exoneraciones que se reserve la ley de acuerdo al artículo constitucional N° 224.

- **Principio de la igualdad tributaria:**

El artículo de la Constitución 223, señala que el sistema tributario procurará la distribución justa de las cargas según la capacidad económica del contribuyente, atendiendo al principio de la progresividad, así como la protección de la economía nacional y la elevación del nivel de vida del pueblo.

- **Principio de la no confiscación:**

La Constitución consagra el derecho de propiedad el cual en virtud de su función social se somete a las contribuciones, restricciones y obligaciones que la ley establece en su artículo 99, prohibiéndose las confiscaciones, salvo las que apruebe la mayoría absoluta de los miembros del Congreso a las personas que se hayan enriquecido ilícitamente al amparo de la usurpación, tal y como lo señala el artículo 250 de la "Carta Magna" nacional.

- **Prohibición de establecer impuestos pagaderos en servicio personal:**

El mismo es un mecanismo control donde no podrá establecerse ningún impuesto pagadero en servicio personal. El mismo está establecido por el artículo 225 de la Constitución, en armonía con el Título III de la referida "Carta Magna", el cual se refiere a los deberes, derechos y garantías ciudadanos.

- **Exigencia de un término para que pueda aplicarse una ley tributaria:**

El artículo 226 de la Constitución establece un plazo de aplicación de una ley en materia impositiva, con el fin de que sea conocida por el público antes de que se aplique, evitando repercusiones económicas inmediatas. Si dicho plazo no está señalado en el instrumento legal, la misma no podrá aplicarse sino 60 días después de haber sido aprobado el mismo. Dicho principio es el que

generalmente rige para la aplicación de las Ordenanzas tributarias vigentes en los Municipios.

Las leyes antes mencionadas son claras y precisas. Las mismas contemplan el tiempo estipulado para que el contribuyente cancele sus impuestos e igualmente tiene una serie de sanciones en caso de convertirse en morosos.

Las normas nacionales y municipales tienen una vinculación muy estrecha porque tienen artículos que se relacionan.

## **2.10. Los Impuestos Municipales**

Los impuestos en la mayoría de legislaciones surgen exclusivamente por la "potestad tributaria del Estado", principalmente con el objeto de financiar sus gastos. Su principio rector, denominado Capacidad Contributiva, sugiere que quienes más tienen deben aportar en mayor medida al financiamiento estatal, para consagrar el principio constitucional de equidad y el principio social de solidaridad.

En relación a los impuestos municipales Vitti (2009) "El impuesto es una parte de la renta del ciudadano, que el municipio percibe con el fin de proporcionarse de los medios necesarios para la producción de los servicios públicos generales" (p.11) Esto evidencia que los tributos municipales sirven para atacar la problemática existente de los servicios públicos y de otros aspectos de índole social que beneficie el ciudadano.

Por su parte la Hacienda Pública Municipal está conformada por los sistemas de bienes, planificación, presupuesto, tesorería, contabilidad y tributario de acuerdo a la LOPPM (Art. 125). En la parte tributaria municipal nos encontramos con los impuestos municipales, los cuales están distinguidos de la siguiente manera:

- **Impuesto sobre Actividades económicas de industria, comercio, servicio o de índole similar. (Patente de Industria y Comercio).** La actividad industrial y de comercialización de bienes se considerará gravable en un Municipio, siempre que se ejerza mediante un establecimiento permanente, o base fija, ubicado en el territorio de ese Municipio. El hecho generador es el ejercicio habitual, en jurisdicción de un Municipio, de cualquier actividad lucrativa de carácter independiente. La base imponible está constituida por los ingresos brutos que esa actividad genera.
- **Impuestos sobre Inmuebles urbanos (Derecho de frente).** Este impuesto se aplicará a los inmuebles ubicados dentro de la jurisdicción territorial del Municipio. El Hecho Imponible lo constituye el ejercicio del derecho de propiedad sobre bienes inmuebles urbanos ubicados dentro de la jurisdicción de este Municipio. El hecho imponible una vez producido, representa para el contribuyente, el surgimiento de las obligaciones tributarias establecidas en la correspondiente Ordenanza.
- **Impuestos sobre Vehículos (Patente de Vehículos).** El hecho imponible del presente impuesto lo constituye el ejercicio de la titularidad de la propiedad de uno o más vehículos. El impuesto se causa el primero de enero de cada año. Cuando la inscripción de un vehículo se produzca después de iniciado el año civil, el impuesto se causará en la oportunidad de la inscripción. La base imponible la determina la capacidad de desgaste de las vías públicas del Municipio, ocasionado por el tránsito y tráfico vehicular, cuantificable en dinero, tomando como base de cálculo el peso y número de ejes del vehículo en los términos establecidos en la Ordenanza sobre Impuesto de Vehículos del Municipio.
- **Impuestos sobre Espectáculos públicos.** Las personas que tienen bajo su responsabilidad la presentación de espectáculos públicos que se realicen en la jurisdicción del Municipio, tienen la obligación de pagar sus impuestos, las



cuales quedaran sujetas a las disposiciones de la Ordenanza que le corresponde, y al pago de los tributos en ella establecidos.

- **Impuestos sobre Juegos y apuestas lícitas.** Son los impuestos que se recaudan por intermedio de la Dirección de Hacienda de la Alcaldía por concepto de juegos y apuestas lícitas. Ejemplo: los ingresos de una agencia de lotería.
- **Impuestos sobre Propaganda y publicidad comercial.** La Ordenanza que regula este impuesto tiene por objeto regular y establecer el procedimiento que deben cumplir las personas cuyo producto esté relacionado con la propaganda y publicidad comercial que se realice a través de anuncios, avisos o imagen que con fines publicitarios sea editada, exhibida en bienes del dominio público municipal o en inmuebles de propiedad privada, siempre que sean visibles por el público o que sea distribuida de manera impresa en la vía pública o se traslade mediante vehículos, dentro de la jurisdicción del Municipio, las cuales quedarán sujetas a las disposiciones de la Ordenanza que lo regule.

Los seis impuestos mencionados forman parte de las obligaciones tributarias de los contribuyentes, que deben cancelar según el tiempo reglamentado por la ordenanza municipal, la cual es discutida y aprobada por los concejales de la Cámara Municipal, para luego colocarla en Gaceta Municipal, para ser aplicada inmediato .

## **CAPITULO III.TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

### **3.1. Tecnología de la Información y Comunicación TIC.**

#### **3.1.1 Origen y Evolución**

La revolución electrónica iniciada en la década de los 70 constituye el punto de partida para el desarrollo creciente de la Era Digital. Los avances científicos en el campo de la electrónica tuvieron dos consecuencias inmediatas: la caída vertiginosa de los precios de las materias primas y la preponderancia de las Tecnologías de la Información (Information Technologies) que combinaban esencialmente la electrónica y el software.

Pero, las investigaciones desarrolladas a principios de los años 80 han permitido la convergencia de la electrónica, la informática y las telecomunicaciones posibilitando la interconexión entre redes. De esta forma, las TIC se han convertido en un sector estratégico para la "Nueva Economía". Desde entonces, los criterios de éxito para una organización o empresa dependen cada vez en gran medida de su capacidad para adaptarse a las innovaciones tecnológicas y de su habilidad para saber explotarlas en su propio beneficio.

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) la unión de los computadores y las comunicaciones desataron una explosión sin precedentes de formas de comunicarse al comienzo de los años '90. A partir de ahí, la Internet pasó de ser un instrumento especializado de la comunidad científica a ser una red de fácil uso que modificó las pautas de interacción social. En sentido técnico, Carrillo (2005), se refiere al término de tecnologías de información, de la siguiente manera:

Confluencia de las tecnologías de cálculos con el propósito de manejar y tratar la información, incluyendo todo aquello que implique la creación y procesamiento de señales digitales, el uso de hardware y software, la cibernética, los sistemas de información, las redes, la inteligencia artificial y la robótica. (p.18)

La tecnología de la información y la comunicación, es un avance tecnológico de gran magnitud, porque le ofrece al usuario las posibilidades de informarse e informar a través de diversos programas, además procesa datos para almacenarlos, es decir tiene una serie de funciones positivas para mejorar la parte organizativa de las empresas.

En cuanto a la convergencia tecnológica de la electrónica, el software y las telecomunicaciones, generalizo el uso de la expresión: Tecnología de la Información y las comunicaciones” (TIC), simbiosis que ha producido notables cambios en todas las áreas de la sociedad, provocando una verdadera revolución. Según Téllez (2001), las TIC son conceptuales como:

El conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación registro y presentación de informaciones en forma de voz, imágenes y datos, contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnéticas, englobando todo lo que incluye la electrónica, la informática y las telecomunicaciones (p.73).

El uso de la tecnología, les daría a las personas que la usan y manejan las herramientas necesarias para enterarse de lo necesarios e investigar a profundidad cualquier tema, por cuanto ofrece imágenes, voz entre otros elementos que optimiza la comunicación en todos los aspectos.

Por tal motivo la importancia del uso de las TIC en Venezuela, se ha reflejado en la redacción de la constitución de 1999, específicamente en el artículo 108 que declara los servicios de información de interés público, al considerarlos instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la inseguridad y soberanía nacional, enfatizándose en la necesidad de incorporar al sistema educativo, el manejo de las innovaciones tecnológicas y el desarrollo de servicios públicos de radio, televisión, redes bibliotecarias e informáticas, con el objeto de permitir el acceso universal a la información.

### **3.1.2. Definición de la TIC.**

En todas las áreas de la gestión empresarial, las Tecnologías de la Información y la Comunicación han transformado la manera de trabajar liberándonos de las cargas más pesadas, optimizando nuestros recursos y haciéndonos más productivos. Gracias a ellas, somos capaces de producir mucho más, de mejor calidad, invirtiendo mucho menos tiempo.

En tal sentido Gómez. (2005) conceptualizó las TICs

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, también conocidas como TIC, son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro. Abarcan un abanico de soluciones muy amplio. Incluyen las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes. (p.60)

Tal y como lo señala el autor la TIC procesa información de manera rápida y precisa y sirve para ordenar y acelerar las trasmisiones del Departamento de Hacienda Municipal, para agilizar la actuación del contribuyente a la hora de cancelar el tributo, además con su uso elimina la monotonía interna de la oficina encargada de recaudar los impuestos.

### 3.1.3. Características de las TIC

Las TIC está caracterizada de la siguiente manera, según Ramírez. (2008):

- Son de carácter innovador y creativo, pues dan acceso a nuevas formas de comunicación.
- Tienen mayor influencia y beneficia en mayor proporción al área educativa ya que la hace más accesible y dinámica.
- Son considerados temas de debate público y político, pues su utilización implica un futuro prometedor.
- Se relacionan con mayor frecuencia con el uso de la Internet y la informática.
- Las principales nuevas tecnologías son: Internet, Robótica, Computadoras de propósito específico, Dinero electrónico entre otros.
- Resultan un gran alivio económico a largo plazo. aunque en el tiempo de adquisición resulte una fuerte inversión.
- Constituyen medios de comunicación y adquisición de información de toda variedad, inclusive científica, a los cuales las personas pueden acceder por sus propios medios.
- Instantaneidad, se puede transmitir la información instantáneamente a lugares muy alejados físicamente, mediante las denominadas “autopistas de la información”. (p.16).

Estas caracterizaciones son elocuentes para una aplicación efectiva y eficaz de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), porque le da oportunidad a los usuarios penetrarse más en el mundo de la tecnología

### **3.1.4. Ventajas de las TIC**

Las ventajas reconocibles en torno a las relaciones existentes entre el incremento en la producción y difusión de nuevas tecnologías y las posibilidades que las empresas tienen de acceder a conocerlas y utilizarlas inciden en la apropiación de las innovaciones tecnológicas por parte de las empresas. Para Miranda U. (2009), la determina así.

- Brinda grandes beneficios y adelantos en salud y educación.
- Potencia a las personas y actores sociales, a través de redes de apoyo e intercambio y lista de discusión.
- Ofrece menores riesgos y costos.
- Apoya a las PYME de las personas empresarias locales para presentar y vender sus productos a través de la Internet.
- Imparte nuevos conocimientos para su empleo que requieren muchas competencias.( Integración, trabajo en equipo, motivación, disciplina, entre otros).
- Ofrece nuevas formas de trabajo, como teletrabajo.
- Da acceso al flujo de conocimientos e información para mejorar las vidas de las personas.

El uso de las TIC apoya el equilibrio de la información entre los distintos niveles de Gobierno e instituciones y entre estos y los ciudadanos, mediante el uso de tecnologías se garantizan el escalamiento de la plataforma y el crecimiento orgánico y acumulativo de las TIC dentro de los estados y municipios.

Así mismo se propicia la constitución de sistemas de información integrados que favorezcan el enfoque integral y garanticen un funcionamiento orgánico de las instituciones, brindando mejor servicio a los ciudadanos.

### **3.1.5. Aspectos legales de las Tics.**

Este anteproyecto fue introducido en la Asamblea Nacional, desde el año 2002, por Mario Garrido. El mismo se encuentra actualmente en el Ministerio del Poder Popular para la Ciencia y Tecnología para su revisión.

## **Anteproyecto de ley de tecnologías de información**

### **Título I disposiciones generales**

#### **Capítulo I**

##### **Objeto de la Ley**

**Artículo 2.** A los efectos de la presente Ley y sus Reglamentos, se entenderá por: Base de Datos: Recopilación sistematizada y organizada de datos conexos, usualmente erigida o conformada a través de medios informáticos, estructurados de tal manera que faciliten su explotación para satisfacer los requerimientos de información.

Datos: hechos, conceptos, instrucciones o caracteres representados de una manera apropiada para que sea comunicado, transmitido o procesado por seres humanos o por medios automáticos y a los cuales se les asigna o se les puede asignar significado Gobierno electrónico: Modelo de gestión pública que se fundamenta en el uso intensivo de las tecnologías de información para proveer medios ágiles,

confiables y efectivos de información, comunicación y participación de los ciudadanos.

Tecnologías de Información: Rama de la tecnología que comprende el conjunto de instrumentos, procedimientos y productos destinados a la aplicación, análisis, estudio y procesamiento de datos en forma automática para la obtención, creación, almacenamiento, administración, modificación, manejo, movimiento, control, visualización, distribución, intercambio, transmisión o recepción de información en formato electrónico, magnético, óptico, o por otros medios similares o equivalentes que se desarrollen en el futuro, que involucren el uso de dispositivos físicos y lógicos, tales como; computadores, equipos terminales; programas, aplicaciones y redes de telecomunicaciones o cualesquiera de sus componentes.

## **Sección II**

### **Características de las Tecnologías de Información del Estado**

#### **Características**

**Artículo 15.** Los sistemas, programas y aplicaciones de tecnologías de información que utilicen los sujetos de esta Ley, deberán cumplir en la máxima proporción posible con las siguientes características:

#### **Interoperabilidad**

a) Capacidad de los sistemas, programas, aplicaciones y equipos de Tecnologías de Información, de interactuar, comunicarse y funcionar, sin mayores arreglos o intervenciones, para permitir un adecuado funcionamiento e intercambio de datos e información entre ellos, independientemente de la arquitectura, ambiente, plataforma, versión o equipo.



## **Estandarización**

b) Ajuste de los sistemas, programas, aplicaciones y equipos de Tecnologías de Información, a un tipo, modelo o norma común que responda a controles o criterios generalmente aceptados.

## **Transparencia**

Condición o característica que permite auditar y acceder al conocimiento de las tecnologías asociadas a las funcionalidades y atributos ofrecidos por los sistemas, programas, aplicaciones y equipos de tecnologías de información que utilice el Poder Público.

Los ciudadanos tienen el derecho a conocer y a que se les informe detalladamente, las características, atributos y funcionalidades de los sistemas de tecnologías de información que utilice el Poder Público, como requisito indispensable para resguardar sus derechos y ejercer la contraloría social, salvo aquellos casos en que hacerlo implique riesgos para la soberanía, seguridad o defensa nacional o cuando para su conocimiento o divulgación deban cumplirse requisitos previos que salvaguarden derechos protegidos por leyes que regulen la materia de licenciamiento, confidencialidad, privacidad y secreto.

## **Replicabilidad**

d) Capacidad de reproducir o utilizar un modelo de sistema, programa o aplicación de Tecnologías de Información e implementarlo en otros ambientes obteniendo resultados similares de desempeño o respuesta.

## **Autonomía**

e) Capacidad de los sistemas de información, programas y aplicaciones de Tecnologías de Información utilizados por el Poder Público para funcionar independientemente de cualquier factor externo que lo restrinja o lo limite

Este anteproyecto es la única vía legal que tiene en la actualidad la Tecnología de Información a la comunicación, la cual rige la importancia y como el poder público lo ejercerá para beneficio de los usuarios y en especial para los empleados y trabajadores de las diversas instituciones gubernamental, pues, su uso y manejo dará una serie de ventajas para producir cambios y transformaciones en las actividades efectuadas.

## **3.2 El Gobierno Electrónico.**

### **3.2.1. Definición de Gobierno Electrónico**

El gobierno electrónico (e-government) consiste en el uso de las tecnologías de la información y el conocimiento en los procesos internos de gobierno y en la entrega de los productos y servicios del Estado tanto a los ciudadanos como a la industria. Muchas de las tecnologías involucradas y sus implementaciones son las mismas o similares a aquellas correspondientes al sector privado del comercio electrónico, mientras que otras son específicas o únicas en relación a las necesidades del gobierno.

Según Gallegos, (2005) define el Gobierno Electrónico como:

El gobierno electrónico en Venezuela significa el aprovechamiento de las tecnologías y de información y comunicación para aumentar la inclusión de amplios sectores que han estado al margen de la acción social del Estado. Las Tecnologías de Información no solo pueden propiciar la transformación del Estado, maximizando la eficiencia de la administración pública, también son un mecanismo para aumentar la transparencia y garantizar la seguridad de la nación. (p.123)

Tal y como lo señala el autor el gobierno electrónico busca mejorar la función de la administración pública en todos los extracto, a la vez con esta aplicación tecnológica trata de tener más eficiencia en sus acciones para garantizar la recaudación de los tributos.

### **3.2.2. Objetivos del Gobierno Electrónico**

Las nuevas tecnologías, y el asombroso desarrollo de las ciencias de la información, proveen alternativas antes inimaginables para la conformación y reorientación de la gobernabilidad. Para esto, el gobierno deberá adoptar nuevas prácticas de la gestión de la información en sus áreas específicas de competencia, como con el objetivo de modernización del sector público.

En relación a lo señalado Gallegos (2005) señala los siguientes objetivos:

- Un objetivo fundamental del gobierno Electrónico en Venezuela es apoyar la constitución de un nuevo modelo de estado definido en el nuevo marco constitucional y el nuevo modelo de gestión en el proceso de transformación del estado
- Propiciar el control social y establecer la correspondencia como un nuevo esquema de relación entre el ciudadano y el estado.

- Establecer un modelo de arquitectura más horizontal, empírico y endógeno, que vincule y permita el acceso y la interoperatividad sistemática de la información de las diferentes instituciones del Gobierno hacia el ciudadano.
- Proveer de mayor acceso a la información gubernamental.
- Contribuir mediante el uso intensivo de las TIC a la racionalización de las tramitaciones públicas, logrando a tal efecto una mayor celeridad y funcionalidad
- Reducir los gastos operativos en que incurren los organismos públicos y obtener así ahorros presupuestarios que permitan cubrir insuficiencias de carácter fiscal, mejorando las relaciones administración pública-ciudadano.
- Sistematizar la responsabilidad y transparencia en los procesos de la Administración Pública.
- Ser un país integrado, eficiente y competitivo en el ámbito regional e internacional, que garantice a todos los ciudadanos en el territorio nacional el acceso democrático a los beneficios y oportunidades que la sociedad de la información, comunicaciones y las tecnologías generen (p.142).

El principal objetivo del Gobierno Electrónico es transformar las instituciones compenetrándolas con el avance tecnológico para convertirlas en dinámicas para el logro de una mayor recaudación con el fin de mejorarles la calidad de vida a las ciudadanas y ciudadanos en la actualidad.

### 3.2.3. Características del Gobierno Electrónico

El gobierno electrónico contiene una serie de características que coloca a la tecnología como una preferencia para la sociedad. En tan sentido Urdaneta (2005), en su trabajo titulado consideraciones acerca de la implementación del gobierno electrónico en la Administración Pública Venezolana, establece lo siguiente:

- El uso de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC).
- Son virtuales e interactivos.
- La participación de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones (gestión pública), dentro de un marco de transparencia que favorezca el ejercicio de la democracia deliberativa.
- La presentación de servicios por parte del estado en forma ágil y eficiente.
- Soporte jurídico de apoyo. (p.21).

El autor caracterizó el Gobierno Electrónico tomando muy en cuenta la parte interactiva que produce y a simple vista se evidencia que actúa de manera eficiente en las tomas de decisiones, con la finalidad de efectuar los procedimientos.

### 3.2.4. Principios del Gobierno Electrónico

Es importante señalar que Gobierno Electrónico tiene una serie de principios para ser más responsable su accionar. Según Castoldi (2002 se basa el Gobierno en los siguientes:

- **Responsabilidad.** Desde la perspectiva del Estado y de los ciudadanos. El estado tiene el deber de informar en el marco de la transparencia de sus actos

administrativos y sus negocios jurídicos. Los ciudadanos tienen el deber de efectuar el control y seguimiento de los mismos y de informar cuando sea necesario.

- **Eficiencia.** Los servidores públicos alcanzarán sus metas y objetivos previstos en los programas de operación conforme las condiciones imperantes en su gestión, aprovechando o neutralizando los efectos de factores que pudieran considerarse de impacto o magnitud, a través de los medios virtuales.
- **Eficacia.** El servidor público podrá demostrar por medio de la red, el adecuado uso de los recursos invertidos y los resultados obtenidos.
- **Oportunidad.** La información podrá obtenerse en el momento preciso a través de la web, por estar sometida a actualización permanente.
- **Economía.** El servidor público podrá demostrar la relación existente entre el costo de sus acciones y los resultados obtenidos. En tanto que el usuario podrá acceder a esta información a bajo costo, por la expansión del servicio.
- **Transparencia.** Los actos administrativos públicos adquirirán credibilidad al ser generados y transmitidos en forma útil, oportuna, pertinente, completa, confiable y verificable. Asimismo, se preservarán en archivos magnéticos y documentales para efectos de prueba, para ser difundida y proporcionar la información ya procesada a quien lo solicite.
- **Conectividad.** Que permite a los servidores públicos y al propio Estado, mantener contacto directo con todo el aparato estatal, producir y transmitir información. (p, 87).

En relación lo anterior el Gobierno Electrónico, debe tener un alto grado de responsabilidad y transparencia, para que el usuario logre tener credibilidad en ese sistema. A la vez debe proporcionar información objetivo en el tiempo preciso, pues, para darle a las personas y a las mismas instituciones que dependen aportes y

orientaciones precisas acerca de la tributación y sus obligaciones a cumplir con contribuyentes.

### **3.2.5 Etapas del Gobierno Electrónico**

El desarrollo del Gobierno Electrónico en el país está estructurado en tres etapas, según (Gallegos, 2005)

- Establecimiento y desarrollo de las bases informáticas del gobierno electrónico en Venezuela.
- Transformación del Estado, desarrollo de la Administración Pública Electrónica y los sistemas integrados de gobierno.
- Servicios públicos electrónicos en línea y uso intensivo de las TIC en los procesos del Estado atendiendo los problemas de acceso y la participación ciudadana, (p.61).

Estas tres fases son los elementos que se manifiestan en el Gobierno Electrónico en busca de transformar y lograr cambios en el sistema de tributación en el país y en otros canales de la comunicación, para eso se requiere la capacitación del personal idóneo con el propósito de operar las bases informáticas para atender los reclamos de la gente.

### **3.2.6. Ventajas que ofrece la implantación del Gobierno Electrónico**

La verdadera participación ciudadana involucra los usos democráticos directos de las nuevas tecnologías. Una mayoría piensa que gracias a Internet el mundo se volverá más democrático, más participativo y transparente pues la red permite una mayor interacción, es sinónimo de mayor información y permite a las minorías oír su voz.

Tomando en cuenta a lo anterior Farías (2011) señala entre las ventajas del gobierno electrónico

a) Operaciones más rápidas , eficientes y eficaces , b) Reducción de costos de operaciones por parte de los organismos gubernamentales , c) Transparencia y auditabilidad de la gestión , d) Compenetración del gobierno con los ciudadanos , en base a la tecnología al servicio del pueblo , e) Facilidad de acceso e información constante , f) Fortalecimiento de la democracia participativa y representativa mejorando la calidad de vida de los ciudadanos , g) Aumenta la eficiencia de la administración pública y h) Todos los ciudadanos tienen la oportunidad de interactuar con el gobierno. (p.65)

En el mismo orden de ideas Urdaneta (2005), señala las siguientes ventajas:

- Participación ciudadana la cual incluye un mayor acceso de los ciudadanos a los oficiales públicos, participación en la toma de decisiones, expresando las opiniones a través de medios electrónicos.
- Mejorar en la gestión de la Administración Pública: lo cual incluye la automatización de las funciones del proceso administrativo como son planificación, coordinación, ejecución y control.
- Prestación de servicios: lo que incluye conceptos como ser un servicio universal y justo al cliente. (p.89).

Todas las ventajas mencionadas de ambos autores buscan mejorar la gestión administrativa tributaria en el país, por eso ofrece las herramientas necesarias para planificar, controlar y ejecutar acciones, por cuanto se automatizan las funciones.



### 3.2.7. Áreas de alcance del Gobierno Electrónico

Rodríguez (2004), establece que pueden encontrarse dos áreas de alcance, las cuales son:

- Externo; mediante el cual el Estado, el Poder ejecutivo, para ser exacto se relacionaría con los ciudadanos, reflejando básicamente en la prestación del servicio civil por parte de los ministerios y de los organismos publico descentralizado adscritos a éste.
- En este sector, el internet juega un papel preponderante, específicamente a través de los denominados “portales” o “web”. Incluso a quienes manifiestan que la figura del portal esta llamada a cumplir una función de “ventanilla única” en la Administración Pública, a través de la cual se puede brindar información al ciudadano hasta constituirse en una mesa de partes “virtual” para recibir documentos, quejas y sugerencias; e incluso, para recibir el pago de un servicio determinado o derivado del cumplimiento de una obligación a cargo del ciudadano.
- Interno; dirigido hacia la propia organización estatal, en el cual todas las estrategias apuntaren a hacer más eficiente la gestión administrativa interna vinculada con el funcionamiento de los sistemas administrativos.
- En este ámbito cobra especial importancia tanto la interconexión electrónica entre las distintas entidades estatales (Intranet), como la estandarización de procesos para reparar, integrar, presentar y remitir información hacia y desde los órganos rectores de los referidos sistemas administrativos. Si bien en este caso la función de supervisión sobre el desempeño de los servidores y funcionarios públicos descansaría en gran parte en el propio estado, es imprescindible que la sociedad civil tenga la posibilidad de participar en dichas tareas, en especial en los asuntos relativos al destino de los fondos y sistemas estatales de contratación y adquisiciones. (p.08).

Esto es una demostración que el alcance del gobierno electrónico esta radicalizado en las instituciones del Estado, tanto en la parte externa como en la interna En ambas la tecnología a través de Internet juega un papel preponderante para hacer eficiente la administración pública con la intención de informar en el momento preciso al usuario de sus obligaciones tributarias entre otras cosas de importancia.

### **3.2.8 Acciones estratégicas para alcanzar una plataforma de Gobierno Electrónico**

Para alcanzar la meta de implantar un gobierno electrónico se debe considerar un conjunto de pautas, lineamientos y políticas, las cuales deben ser aplicadas por parte de los servicios públicos al momento de desarrollar instrumentos orientados a cumplir las dimensiones del gobierno electrónico:

Cabe destacar que Rodríguez (2004) considera las siguientes estrategias.

- **Generales:** En cada estructura de la administración pública debe existir un Ministerio encargado de la coordinación y seguimiento en cuanto al cumplimiento que deben hacer los diferentes servicios públicos con relación a las instrucciones que desde el Poder Ejecutivo (presidencial) se indiquen y se establezcan en el futuro referidas al desarrollo del gobierno electrónico. Una vez que se conozca por fuentes oficiales cuánto es el gasto e inversión en TIC anualmente por parte del gobierno, se presentará al órgano encargado de aplicar el Proyecto de Reforma y Modernización del Estado, que indicará mediante un plan cómo se aplicará el presente instructivo o documento estratégico en cada dependencia.
- **Atención al ciudadano:** Las diferentes dependencias administrativas deben progresivamente introducir el uso de TICS en todos los procesos asociados a

brindar prestaciones a los ciudadanos, debiendo considerar la interrelación que tengan con otras dependencias públicas. Se debe fomentar y promover el acceso de los ciudadanos a los servicios e informaciones gubernamentales mediante las TICS. Como medio para alcanzar este fin, los órganos de la administración pública deben crear incentivos a los ciudadanos por el uso de estos medios, sin que esto se traduzca en una 'disminución de la calidad de servicio existente. Hay quienes sugieren que las dependencias deben orientarse a atender a los ciudadanos mediante ventanillas únicas o portales, y que en lo posible éstas sean desarrolladas y operadas principalmente por empresas privadas; a la vez es necesario garantizar seguridad y velocidad, indicadores de calidad de servicio al ciudadano, utilización de estándares que aseguren compatibilidad, protección de bases de datos, privacidad en línea y sistemas de monitoreo de la gestión a los ciudadanos.

- **Buen gobierno:** Los servicios públicos deben mejorar su eficiencia operacional, mediante el uso de las TICS, simplificando y rediseñando los procesos que implementen. Se deben desarrollar programas continuos de enseñanza de las tecnologías de información a nivel de todas las plantas de la dependencia pública.
- **Hacer más eficiente el uso de los recursos financieros disponibles:** Una estrategia válida en la concreción de proyectos que utilicen TICS y que resulte infactible para un único servicio desarrollado. (p.11).

Lo anterior señalado busca el desarrollo de la ciber democracia o democracia digital, para facilitar a la ciudadanía la información pertinente, la consideración de sus opiniones y sugerencias, así como facilitar instancias de participación ciudadana y transparencia.

### **3.3. La Tributación Electrónica**

#### **3.3.1. Definición Tributación Electrónica**

La Tributación Electrónica es un medio de gestión, recaudación y fiscalización tributaria que junto a herramientas tecnológicas, telemáticas y de comunicación, agiliza el manejo de información y el cumplimiento de responsabilidad fiscal por parte de toda aquella figura obligada fiscalmente.

Cabe destacar que Van Browne (2009), se refirió a la tributación electrónica señalando: “Es un medio de gestión, recaudación y fiscalización tributaria, que junto a herramientas tecnológicas, telemáticas y de comunicación, agiliza el manejo de información y el cumplimiento de responsabilidad fiscal por parte de toda aquella figura obligada fiscalmente” (p.81). Este es un instrumento que utiliza el Estado a través de la administración tributaria, para que los contribuyentes declaren y paguen los diferentes tributos vía electrónica con el fin de agilizar el proceso de recaudación desde cualquier lugar o localidad de manera rápida, cómoda, sencilla.

Además lo utiliza el gobierno para obtener mayores ingresos a través de los tributos implementa estrategias con el fin de cubrir parte de los gastos, por medio del Internet exige la declaración y pago de impuesto a los contribuyentes y así reduce los gastos en cuanto a reproducción de formularios se refiere.

#### **3.3.2. Características de la Tributación Electrónica**

Guerrero F y Govea (2009) indicaron las principales características de la tributación electrónica son las siguientes:

- Ofrece servicios de inscripción en el sistema tributario.
- Facilita el cálculo de la obligación tributaria a cargo del contribuyente, de acuerdo a las anotaciones efectuadas en el formulario que se presente.
- Proporciona la confirmación en línea del procesamiento de la declaración, asignándole un número único de declaración a cada contribuyente.
- Facilidad para almacenar datos en la declaración en disquete u otros medios electrónicos.
- Garantiza el uso de la tecnología secreta de Internet. (p.2).

Todas estas características revisten de una gran importancia para la aplicación de sistema tributario electrónico que sea capaz de arrojar resultados positivos a la administración tributaria en poco tiempo. Acelera a la vez todos los pasos existentes para el cobro de los impuestos y le brinda facilidades al personal que labora en el Departamento de Hacienda.

### **3.3.3 Ventajas de la Tributación Electrónica**

La tributación electrónica tiene una serie de ventajas que impacta de manera positiva en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Las mismas fueron explicadas por Lara (2006)

Ahorro en costo para el contribuyente y la administración tributaria; Facilidad de uso; Ahorro de tiempo para los contribuyentes; seguridad y mayor confiabilidad. Establece una serie de beneficios que simplifica la manera tradicional de declaración donde se perdía mucho tiempo, gastos en la impresión de formularios entre otros por parte de la administración tributaria. (p.34)

Es cierto que un sistema de tributación electrónica tiene una serie de ventajas, por cuanto les facilita a la administración municipal una de serie de pasos de manera rápida para ahorrando tiempo y recursos económicos.

### **3.3.4. Importancia de la tributación electrónica.**

La tributación electrónica facilita la información. Con respecto a lo anterior Santana (2010) dijo.

Los sistemas electrónicos sustituyen a los funcionarios públicos en la recolección, manejo y análisis de información dando como resultado información más depurada y automáticamente ingresada en menor tiempo. Igualmente agilizan la recaudación de recursos y confirmación de datos en segundos, representando para el Estado, una forma segura, y según la jurisdicción, libre de intermediarios para realizar trámites. Además es una herramienta para el control o fiscalización ya que genera reportes que se basan en controles cruzados y evidencian errores por parte de los contribuyentes, o bien, situaciones anómalas en la transmisión de datos al fisco. (p.78)

La tributación electrónica, también permite al contribuyente ingresar y verificar que se encuentra al día con sus obligaciones fiscales o bien que ha cumplido correctamente con las mismas.

### **3.3.5. Aspectos Legales de la Tributación Electrónica.**

#### **3.3.5.1. La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N°36860**

A partir de la constitución de 1999, Venezuela ha experimentado un intenso desarrollo legislativo marcado por un propósito de lograr la actualización de normas y la integración del país en el marco de una economía globalizada, dentro de estos cambios la tecnología ha ocupado un lugar de destacad importancia. En el propio texto constitucional se puede apreciar la influencia de la tecnología en el ámbito jurídico al consagrarse dentro de los derechos fundamentales del individuo, el derecho de acceso a la tecnología.

Es importante destacar que además la CRBV en su artículo numero 110 señala:

El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político de país, así como para la seguridad y soberanía nacional.

En este orden de ideas se encuentran aspectos relacionados a la tributación, a tal fin, el artículo 316 de la constitución, señala

El sistema tributario procurará la justa distribución de las cargas públicas según la capacidad económica del contribuyente, atendiendo al principio de progresividad, así como la protección de la economía nacional y la elevación del nivel de vida de la población; para ello se sustentara en un sistema eficiente para la recaudación de los tributos.

Los dos artículos anteriores aportan aspectos legales que son importante para esta investigación, porque se establece que el Estado debe impulsar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación dada la importancia estratégica que tienen las tecnologías como herramientas fundamentales para alcanzar los objetivos propuestos por el Estado. De igual manera, se considera que la Constitución es explícita al afianzar que la Administración Tributaria debe apoyarse en un sistema eficaz para recaudar los tributos, por consiguiente, este señalamiento es importante en el desarrollo de este trabajo.

#### **3.3.5.2. Código Orgánico Tributario Gaceta Oficial N°37305**

El Código Orgánico Tributario del 2001 contempla la posibilidad de tramitar sus procedimientos a través de medios electrónicos por parte de la Administración en sus relaciones con los administrados, a tal efecto. El artículo 125 establece: “La

potestad a la Administración Tributaria de utilizar medios electrónicos o magnéticos para recibir e intercambiar documentos, declaraciones pagos o actos administrativos y cualquier información en general”. Es importante destacar, que el COT al igual que la constitución, De allí la importancia que tiene esta normativa para la tributación electrónica, ya que como ha sido señalado, este le otorga autonomía a la Administración Tributaria para el uso de las TIC en sus procedimientos.

### **3.3.5.3. Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación. Gaceta Oficial N°37291**

Según artículo N° 1,

Desarrollar los principios orientadores que en materia de ciencia, tecnología e innovación y sus aplicaciones, establece la Constitución de La República Bolivariana de Venezuela, organizar el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, definir los lineamientos que orientaran las políticas y estrategias para la actividad científica, tecnológica, de innovación y sus aplicaciones, con la implantación de mecanismos institucionales y operativos para la promoción, estímulo y fomento de la investigación científica, la apropiación social del conocimiento y la transferencia e innovación tecnológica, a fin de fomentar la capacidad para la generación, uso y circulación del conocimiento y de impulsar el desarrollo nacional.

Esta ley define los lineamientos que rigen la implementación de la innovación tecnológica en las instituciones gubernamentales y contempla con claridad una serie de lineamientos que orientan a mejorar el conocimiento como estímulo a la investigación.

Los siguientes artículos que se señalaran tienen relación en cuanto a los municipios



Artículo 50:

El Ejecutivo Nacional promoverá el desarrollo de las actividades científicas, tecnológicas, de innovación y sus aplicaciones en el ámbito estatal y municipal, a fin de impulsar la conformación de redes como parte del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación.

Este artículo reza que el gobierno nacional está en el deber de orientar una serie de actividades científicas en los estados y municipios con la finalidad de capacitar a las personas con relación al uso de la Tecnología de la información y la comunicación (TIC) con la finalidad de innovar.

De igual manera el artículo 52, señala.

Los Organismos estatales y municipales a los fines de la elaboración de los respectivos planes regionales de ciencia, tecnología e innovación, se acogerán a los lineamientos y directrices del Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, sin perjuicio de otros programas que se requieren para impulsar su desarrollo dentro del ámbito de sus competencias.

Es un deber que la administración tributaria municipal se acoja los preceptos jurídicos y directrices del ámbito nacional en materia de tributos, para trabar de manera unida y correlacionada, por lo tanto el uso de la tecnología se hace necesario para poder impulsar el desarrollo de las actividades.

Igualmente el Artículo 53: contiene.

El Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación establecerá lineamientos para la formulación y ejecución de los proyectos del área de ciencia, tecnología, innovación y sus aplicaciones que les corresponde emprender a los estados y municipios con los recursos del situado constitucional y demás aportes previstos en leyes especiales.

De cumplirse a cabalidad este artículo, las instituciones estatales y municipales estarán dotados de equipos tecnológicos y la tributación electrónico funcionaria a cabalidad en el cobro de los tributos, pero no es así, aun en pleno siglo XXI, hay alcaldías, que no cuentan con un sistema tributario acorde por la carencia de recursos para instalar la parte electrónica.

#### **3.3.5.4. Ley Orgánica de Tecnología de Información**

Esta ley en su artículo 1, establece las normas, principios, sistemas de información, planes, acciones, lineamientos y estándares, aplicables a las tecnologías de información que utilicen los sujetos a que se refiere el artículo 5 de esta ley y estipular los mecanismos que impulsaran su extensión, desarrollo, promoción y masificación en todo el ámbito del estado.

Por consiguiente el artículo 5 de la Ley establece que sus disposiciones serán aplicadas al Poder Publico, haciendo referencia en el numeral 4º a los órganos y entidades a los que incumbe el ejercicio del Poder Publico Municipal y en las demás entidades locales previstas en la Ley Orgánica del Poder Publico Municipal.

Así mismo el artículo 17 estipula la validez jurídica y eficacia aprobatoria al establecer que los órganos y entes del Poder Publico deberán utilizar las nuevas tecnologías de información, tales como los medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para su organización, funcionamiento, para su relación con los particulares y con los otros órganos y entes del Estado como medio para mejorar y transformar la gestión pública.

Posteriormente el artículo 18 expone que cada órgano y ente del Poder Publico deberá establecer y mantener un sitio accesible a través de la Internet o en

otras redes de uso y acceso general, que contendrá información que se considere relevante sobre, los datos correspondientes a su misión, organización, procedimientos, normativa que lo regula, servicios que presta, documentos de interés para las personas, así como un mecanismo de comunicación electrónica con dichos órganos y entes disponibles para todas las personas a través de Internet.

En efecto el Artículo 23 cita que el Poder Publico deberá facilitar y garantizar las herramientas y mecanismos de participación de los ciudadanos mediante las tecnologías de información para que estos puedan ejercer La Democracia Electrónica. Seguidamente el Artículo 25, los sistemas, aplicaciones y servicios de tecnologías de información orientados a mejorar la gestión del Poder Público y la prestación de los servicios serán claros, sencillos, ágiles, racionales. Pertinentes y de fácil entendimiento para los usuarios.

Para concluir existen competencias tanto estatales como municipales en materia de Tecnologías de Información, tal como se detallan en el Artículo 41 de esta Ley, donde los Estados y Municipios en el ámbito de sus respectivas jurisdicciones, tienen entre sus competencias:

- 1, Diseñar e implementar los Planes Estadales o Municipales de Tecnologías de Información, alineados a las políticas, lineamientos y directrices emanadas del Ministerio de Ciencia y Tecnología y las contenidas en el Plan Nacional de Tecnologías de Información.

2. Procurar la articulación, alineación e inserción de las distintas iniciativas a ser desarrolladas en el ámbito estatal o municipal, en los planes nacional y regional.

3. Promover la participación del colectivo organizado y del sector privado en el diseño e implantación de iniciativas que permitan impulsar el desarrollo de las tecnologías de información en el respectivo estado o municipio, a través de las instancias que existan que se creen mediante la aplicación de esta Ley u otras normas a nivel nacional, estatal o municipales, o mediante aquellas instancias que contemple para tales fines los Consejos Locales de Planificación Pública.

Consiguientemente la Ley Orgánica de Tecnología de Información, es una de las Leyes que mas hace énfasis en relación al uso de las tecnologías de Información y la Comunicación en los estados y municipios. de allí su importancia para el trabajo de investigación, debido que en el contexto de propuesta de tributación electrónica que se pretende diseñar, se toma como base los lineamientos que a tal efecto dista el Ministerio de Ciencia y Tecnología como máximo órgano que regula las TIC.

#### **3.3.5.5. Ley Orgánica del Poder Público Municipal (LOPPM). Gaceta Oficial N°5806**

En esta Ley se establecen los ingresos ordinarios que son competencias de los municipios. El artículo 140, numeral 2 cita que:

Son ingresos ordinarios del Municipio: Las tasa por el uso de sus bienes o servicios; las tasa administrativas por licencias o autorizaciones; los impuestos sobre actividades económicas de industria, comercio, servicios o de índole similar, con las limitaciones establecidas en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela; los impuestos sobre inmuebles urbanos, vehículos, espectáculos públicos ;, juegos y apuestas lícitas, propaganda y publicidad comercial, las contribuciones especiales por mejoras sobre plusvalía de las propiedades generadas por cambio de uso o de intensidad de aprovechamiento con que se vean favorecidas por los planes de ordenación urbanística y cualesquiera otros que le sean asignados por ley.

Este artículo señala las tasas administrativas que estipulan los impuestos y deja en evidencia que su aplicación en los contribuyentes es con la finalidad de generar cambios sociales en la comunidad como en los servicios públicos, vialidad, salud entre otros que requieren ser mejorados para optimizar la calidad de vida de los y las ciudadanos.

#### **3.3.5.6. Decreto 825 sobre el uso de Internet. Gaceta Oficial N°36955**

En desarrollo del uso del Plan Nacional de Telecomunicaciones, el 10 de Mayo de 2000, el presidente de la República promulgo el Decreto 825 mediante el cual se declara el uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político de la República Bolivariana de Venezuela.

El Decreto 825 en su artículo 1: Reconoce como de interés público la ciencia, la tecnología, el conocimiento y los servicios de las tecnologías de la información, imponiendo a los órganos de la Administración Pública Nacional, la obligación de incluir en el desarrollo de sus actividades, metas relacionadas con el uso de Internet a objeto de facilitar la tramitación de los asuntos de su competencia y el intercambio de información.

Los procedimientos, en el uso del Internet que se realizan en la Dirección de Hacienda en la Alcaldía del Municipio Benítez, es el objetivo que en cierta forma se persigue con la propuesta de tributación electrónica. De tal forma, que el decreto 825, le da validez al trabajo que se quiere realizar, ya que propicia el uso de esa valiosa herramienta (Internet), para mejorar la eficiencia de los servicios que prestan las entidades gubernamentales, en este caso, la Dirección de Hacienda antes nombrada.

### **3.3.5.7. Decreto 2479 sobre la creación de la Comisión Presidencial para la Conformación de la Red del Estado**

Dispone la articulación en una red de las aéreas de datos y de telecomunicaciones del Estado Venezolano. Es decir, que por medio de este decreto en su artículo 1, se crea con carácter temporal, la comisión Presidencial para la Conformación de la Red Estado.

La cual tendrá por finalidad el estudio, evaluación y formulación de las medidas y mecanismos necesarios para la creación de la Red del Estado, en el cual se integraran las redes de información y telecomunicaciones propiedad del estado o aquellas en las que tenga participación mayoritaria, facilitando la comunicación e interacción de los órganos y entes de la Administración Pública.

Los Municipios son órganos de la Administración Pública, en consecuencia, con la implementación de un sistema automatizado para la declaración y pago de los impuestos municipales, indudablemente se estaría creando una red de datos que permitirá el cruce de información de manera rápida y eficaz con la Red del Estado, suministrando una mejor comunicación y sobre todo haciendo alusión a lo establecido en el Decreto en cuestión.

### **3.3.5.8. Decreto 3390 sobre el empleo de Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos. Gaceta oficial N° 38095 DE FECHA 28/12/2004**

Reconoce en su artículo 1 que:

La Administración Pública Nacional empleara prioritariamente Software Libre desarrollados con estándares Abiertos, en sus sistemas, servicios y proyectos informáticos. A tales fines, todos los órganos y entes de la Administración Pública Nacional iniciaran los procesos de migración gradual y progresiva de estos hacia el Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos”.

Este derecho sobre la aplicación del Software libre en la administración pública venezolana abre una oportunidad para alcanzar la soberanía tecnología del Estado venezolano. En efecto, el decreto 3390 apoya la tributación electrónica, puesto que para la aplicación de la misma, se hace necesario el desarrollo del software libre, para dar soluciones de la manera más eficiente y avanzar en la soberanía tecnológica.

Factibilidad se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señalados, la factibilidad se apoya en 4 aspectos básicos: técnica, operativa, psicológica y económica. La determinación de la factibilidad sirve para recopilar datos relevantes sobre el desarrollo de un proyecto y en base a ello tomar la mejor decisión, si procede su estudio, desarrollo o implementación.

Objetivo de la determinación de la factibilidad

- 1.- Auxiliar a una organización a lograr sus objetivos.
- 2.- Cubrir las metas con los recursos actuales en las siguientes áreas.

### Definición de objetivos.

La investigación de factibilidad en un proyecto que consiste en descubrir cuáles son los objetivos de la organización, luego determinar si el proyecto es útil para que la empresa logre sus objetivos. La búsqueda de estos objetivos debe contemplar los recursos disponibles o aquellos que la empresa puede proporcionar, nunca deben definirse con recursos que la empresa no es capaz de dar.

En las empresas se cuenta con una serie de objetivos que determinan la posibilidad de factibilidad de un proyecto sin ser limitativos. Estos objetivos son los siguientes:

- Reducción de errores y mayor precisión en los procesos.
- Reducción de costos mediante la optimización o eliminación de recursos no necesarios.
- Integración de todas las áreas y subsistemas de la empresa.
- Actualización y mejoramiento de los servicios a clientes o usuarios.
- Aceleración en la recopilación de datos.
- Reducción en el tiempo de procesamiento y ejecución de tareas.
- Automatización óptima de procedimientos manuales



## CAPITULO IV. PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

### 4.1: Factibilidad Técnica

Se refiere a los recursos necesarios como herramientas, conocimientos, habilidades, experiencia, etc., que son necesarios para efectuar las actividades o procesos que requiere el proyecto. Generalmente nos referimos a elementos tangibles (medibles). El proyecto debe considerar si los recursos técnicos actuales son suficientes o deben complementarse.

**CUADRO N. 1 Distribución absoluta y porcentual de los tributos aplicados por la Alcaldía Bolivariana del Municipio Benítez**

| Opciones   | Valor absoluto | Valor porcentual |
|--|----------------|------------------|
| a- Impuestos de Economía de Industria y comercio     | -              | -                |
| b- Impuestos sobre vehículos                         | -              | -                |
| c- Impuestos sobre inmuebles urbanos                 | -              | -                |
| d- Impuestos sobre propaganda y publicidad comercial | -              | -                |
| e- Impuestos sobre eventos y espectáculos públicos   | -              | -                |
| f- Todas las anteriores                              | 8              | 100 %            |
| <b>TOTAL</b>   | <b>8</b>       | <b>100 %</b>     |

Fuente: Kendyra Guzmán y Lorena Hernández. Encuesta aplicada julio 2011

El 100 % de los encuestados en el Departamento de Hacienda de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Benítez, determinaron conocer los impuestos que se les aplican a los contribuyentes, esto es una demostración que están al tanto de la materia

tributaria en el municipio y que conocen la realidad de la oficina donde laboran con respecto a la tributación.

Esto significa que los impuestos municipales según la ordenanza aprobada por la Cámara Municipal de Benítez, son: Economía de Industria y Comercio, Espectáculos públicos, Propaganda y publicidad comercial y circulación de vehículos los cuales tienen pasos y cuotas diferentes.

**CUADRO N. 2 Distribución absoluta y porcentual en relación a los tributos aplicados que les proporciona más recaudos económicos a la Municipalidad.**

| Opciones  | Valor absoluto | Valor porcentual |
|---|----------------|------------------|
| <b>a- Impuestos de Economía de Industria y comercio</b>     | 6              | 75%              |
| <b>b- Impuestos sobre vehículos</b>                         | 2              | 25%              |
| <b>c- Impuestos sobre inmuebles urbanos</b>                 | -              | -                |
| <b>d- Impuestos sobre propaganda y publicidad comercial</b> | -              | -                |
| <b>e- Impuestos sobre inmuebles urbanos</b>                 | -              | -                |
| <b>f- Todas las anteriores</b>                              | -              | -                |
| <b>TOTAL</b>  | <b>8</b>       | <b>100%</b>      |

**Fuente:** Kendyra Guzmán y Lorena Hernández. Encuesta aplicada julio 2011

Según los resultados obtenidos en la presente tabla, se establece que el tributo que le proporciona mas recaudo económico a la Alcaldía del municipio Benítez es el Impuesto de Economía de Industria y comercio con un 75%, seguidamente, por el impuesto de vehículos con 25 %.

El impuesto de Economía de Industria y Comercio, obtiene el mayor porcentaje, por tener censado la totalidad de los establecimientos comerciales en el municipio Benítez, la cual cancela cada tres meses una cuota de tributo ante el Departamento de Hacienda.

El cobro de impuesto es mucho mayor que los demás, mientras que el impuesto por circulación de vehículos se hace una vez al año, con monto muy bajo.

**CUADRO N. 3 Distribución absoluta y porcentual en relación a como se aplican el proceso de recaudación de los tributos en el Departamento de Hacienda.**

| Opciones                             | Valor absoluto | Valor porcentual |
|--------------------------------------|----------------|------------------|
| <b>a- Manual.</b>                    | 8              | 100%             |
| <b>b- Electrónico</b>                | -              | -                |
| <b>c- Mixto</b>                      | -              | -                |
| <b>d- Ninguna de las anteriores.</b> | -              | -                |
| <b>e- Todas las anteriores</b>       | -              | -                |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>8</b>       | <b>100%</b>      |

**Fuente:** Kendyra Guzmán y Lorena Hernández. Encuesta aplicada julio 2011

Los encuestados en el Departamento de Hacienda de la Alcaldía Bolivariana de Benítez, afirmaron en un 100 % que el sistema aplicado para la recaudación de los tributos es el manual.

El sistema manual ha funcionado por muchos años en la alcaldía mencionada, en la actualidad está obsoleta, porque no ofrecen a tiempo la información requerida por los contribuyentes, además el gobierno municipal invierte mucho dinero en papeles que representa un obstáculo en el procesamiento de datos

**CUADRO N. 4 Distribución absoluta y porcentual en relación a cómo califica usted el actual proceso de recaudación de los tributos en el Departamento de Hacienda.**

| Opciones             | Valor absoluto | Valor porcentual |
|----------------------|----------------|------------------|
| <b>a- Eficiente.</b> | -              | -                |
| <b>b- Regular..</b>  | 2              | 25               |
| <b>c- Deficiente</b> | 5              | 62,5             |
| <b>d- Malo.</b>      | 1              | 12,25            |
| <b>TOTAL</b>         | <b>8</b>       | <b>100%</b>      |

**Fuente:** Kendyra Guzmán y Lorena Hernández. Encuesta aplicada julio 2011

Un 62 % de los encuestados calificaron el actual proceso de recaudación de tributos como deficiente, mientras que 25 %, regular y el 12.25 % malo, como se observa nadie se inclino por eficiente.

En relación a lo anterior, el proceso de recaudación es deficiente, por cuanto se aplica un sistema manual, el cual hace el proceso de información y almacenamiento de datos es muy lento, debido a que los recaudos de los contribuyentes o comerciantes están plasmados en carpetas en un archivo. Cada vez que una persona acude a cancelar sus obligaciones tributarias, los empleados del Departamento de Hacienda, comienzan a escarbar papeles y en eso pasan horas de trabajo. Es tan así el caso que el otro porcentaje importante de los encuestados, se inclino por regular y malo,

**CUADRO N. 5 Distribución absoluta y porcentual en relación al conocimiento del uso y manejo de la computadora.**

| Opciones      | Valor absoluto | Valor porcentual |
|---------------|----------------|------------------|
| <b>a- Si.</b> | 8              | 100%             |
| <b>b- No.</b> | -              | -                |
| <b>TOTAL</b>  | <b>8</b>       | <b>100%</b>      |

**Fuente:** Kendyra Guzmán y Lorena Hernández. Encuesta aplicada julio 2011

El 100 % de los encuestados aseguraron tener conocimiento acerca del uso y manejo de la computadora. Todos conocen como entrar y manejar los elementos básicos del aparato de la informática.

La población del Departamento de Hacienda de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Benítez, sabe usar la computadora. La mayoría han hecho cursos básicos para operarla, al considerar que este avance tecnológico es importante para organizar información y datos de las empresas, además dinamiza el trabajo colectivo e individual.

**CUADRO N. 6 Distribución absoluta y porcentual en relación a la existencia de personal técnico en la alcaldía para la reparación y mantenimiento de los equipos computacionales.**

| Opciones     | Valor absoluto | Valor porcentual |
|--------------|----------------|------------------|
| a- SI        | 8              | 100 %            |
| b- NO        |                |                  |
| <b>TOTAL</b> | <b>8</b>       | <b>100%</b>      |

**Fuente:** Kendyra Guzmán y Lorena Hernández. Encuesta aplicada julio 2011

EL 100 % de los encuestados determinaron que en la Alcaldía Bolivariana del Municipio Benítez, tiene el personal técnico adecuado para reparar los equipos computarizados que hay en existencia.

Esto indica que de instalarse la tributación electrónica en la Municipalidad, se podría contar con un equipo de técnicos dispuesto a trabajar con el sistema que se instale con la finalidad de acelerar el cobro de los tributos.

#### 4.2- Factibilidad Operacional

Se refiere a todos aquellos recursos donde interviene algún tipo de actividad (Procesos), depende de los recursos humanos que participen durante la operación del proyecto. Durante esta etapa se identifican todas aquellas actividades que son necesarias para lograr el objetivo y se evalúa y determina todo lo necesario para llevarla a cabo.

**CUADRO N. 7 Distribución absoluta y porcentual en relación a los beneficios que aportaría la implementación del sistema tributario electrónico a la recaudación de tributos.**

| Opciones   | Valor absoluto | Valor porcentual |
|--|----------------|------------------|
| a- Acorta el tiempo del procesamiento de datos         | -              | -                |
| b- Mejora el servicio a los clientes.                  | -              | -                |
| c- Facilita el almacenamiento de datos.                | -              | -                |
| d- Aligera el cálculo de las obligaciones tributarias. | -              | -                |
| e- Todas las anteriores.                               | 8              | 100 %            |
| f- Ninguna de las anteriores.                          | -              | -                |
| <b>TOTAL</b>   | <b>8</b>       | <b>100%</b>      |

**Fuente:** Kendyra Guzmán y Lorena Hernández. Encuesta aplicada julio 2011

Un 100 % de los encuestados aseguraron que todos indicadores señalados en la tabla de frecuencia, serian los aportes que daría la implementación de la Tributación electrónica para mejorar la recaudación de impuestos en la Alcaldía Bolivariana del Municipio Benítez.

La instalación de un sistema tributario electrónico mejoraría el procesamiento de datos, al igual que el servicio a los clientes, acelera el cálculo de los tributos entre otras cosas, es decir el funcionamiento del Departamento de Hacienda de la Municipalidad, trabajaría de manera eficiente y mejoraría la recaudación tributaria.

**CUADRO N. 8 Distribución absoluta y porcentual en relación a que sistema operativo cree usted pertinente para instalar la tributaria electrónica.**

| Opciones                | Valor absoluto | Valor porcentual |
|-------------------------|----------------|------------------|
| a- Windows              | -              | -                |
| b- Linux                | 8              | 100%             |
| c- Unex                 | -              | -                |
| d- Todas las anteriores | -              | -                |
| <b>TOTAL</b>            | <b>8</b>       | <b>100%</b>      |

**Fuente:** Kendyra Guzmán y Lorena Hernández. Encuesta aplicada julio 2011

Un 100 % de los encuestados considera que el sistema más pertinente para instalar la tributación electrónica, es el Linux, por ese ofrece una serie de ventajas al usuario,

Este sistema (Linux) fue decretado con el número 3.390 por el Gobierno Nacional y publicado en Gaceta Oficial N. 38.095, con la fecha 28 de diciembre de 2004, para ser utilizado en todas las instituciones gubernamentales y porque ofrece Seguridad por ser un sistema operacional diseñado con la idea de Cliente - Servidor con permisos de acceso y ejecución a cada usuario. Esto quiere decir que varios usuarios pueden utilizar una misma máquina al tiempo sin interferir en cada proceso. El Linux incorpora una gama de sistemas de interfaz gráfica (ventanas) de igual o mejor calidad que otras ofrecidas en muchos paquetes comerciales.

**CUADRO N. 9 Distribución absoluta y porcentual en relación a la habilidad para operar el sistema de tributación electrónica.**

| Opciones     | Valor absoluto | Valor porcentual |
|--------------|----------------|------------------|
| a- Si        | 5              | 62,5%            |
| b- No        | 3              | 37,5%            |
| <b>TOTAL</b> | <b>8</b>       | <b>100%</b>      |

**Fuente:** Kendyra Guzmán y Lorena Hernández. Encuesta aplicada julio 2011.

El 62%, de los encuestados manifiestan que tienen habilidad para operar el sistema, mientras un 37,5% acotan que no.

Esto significa que más de la mitad personal que labora en el Departamento de Hacienda de la Alcaldía Bolivariana de Benítez, está preparado para operar el sistema tributario electrónico, por los conocimientos que tienen con respecto a la computadora, porque han hecho una serie de cursos acerca de la informática, mientras que el otro porcentaje no conoce nada al respecto, por lo tanto requiere de capacitación.

**CUADRO N. 10 Distribución absoluta y porcentual en relación a considerar viable la aplicación del sistema tributario eléctrico en el Departamento de Hacienda.**

| Opciones     | Valor absoluto | Valor porcentual |
|--------------|----------------|------------------|
| a- Si        | 8              | 100%             |
| b- No        | -              | -                |
| <b>TOTAL</b> | <b>8</b>       | <b>100%</b>      |

**Fuente:** Kendyra Guzmán y Lorena Hernández. Encuesta aplicada julio 2011

Un 100 % de los encuestados considera que es viable la aplicación de un sistema tributario electrónica en el Departamento de Hacienda de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Benítez.

Esto corrobora la disposición que tiene el personal del Departamento de Hacienda, por la implementación del sistema tributario electrónico, además la viabilidad es porque existen una serie de elementos positivos, como la preocupación del alcalde, de mejorar la recaudación de tributos para invertir en obras sociales.



### 4.3. Factibilidad Psicológica.

Se da cuando los miembros que pertenecen a la organización no presentan resistencia alguna ante los cambios que se harán al momento de implementar el Sistema de tributación electrónica.

**CUADRO N. 11 Distribución absoluta y porcentual en relación como influye la instalación de un sistema tributario electrónico en el comportamiento de los contribuyentes.**

| Opciones     | Valor absoluto | Valor porcentual |
|--------------|----------------|------------------|
| a- Negativo  | -              | -                |
| c- Positivo  | 8              | 100 %            |
| <b>TOTAL</b> | <b>8</b>       | <b>100%</b>      |

**Fuente:** Kendyra Guzmán y Lorena Hernández. Encuesta aplicada julio 2011

El 100 % de los encuestados considera que la instalación de un sistema tributario electrónico influye de manera positiva en el comportamiento de los contribuyentes.

En relación a lo anterior al instalarse el sistema tributario electrónico, los contribuyentes acudirían con regularidad a cancelar sus obligaciones tributarias, debido a que el procedimiento sería más rápido u oportuno. Se evitarían las largas colas y eso sería fundamental para que el contribuyente tenga disposición de ir a pagar los tributos.

**CUADRO N. 12 Distribución absoluta y porcentual en relación que expectativas cree usted que generaría en los empleados la instalación de un sistema tributario electrónico**

| Opciones                 | Valor absoluto | Valor porcentual |
|--------------------------|----------------|------------------|
| a) Reducción de personal | 4              | 50 %             |
| b) Mas trabajo           | -              | -                |
| c) Menos trabajo         | 4              | 50 %             |
| <b>TOTAL</b>             | <b>8</b>       | <b>100%</b>      |

**Fuente:** Kendyra Guzmán y Lorena Hernández. Encuesta aplicada julio 2011

En esta variable quedaron dos opciones empatadas con 50 % cada una, es decir una mitad se inclinó por la reducción de personal y la otra mitad por menos trabajo, como las expectativas que generaría la instalación del sistema tributario electrónico en la Alcaldía Bolivariana del Municipio Benítez.

Esto indica que la mitad de los empleados de la Alcaldía, al conocer que se instalará un sistema de tributación electrónica, lo primero que piensa es en la reducción de personal, claro porque la computadora hará el trabajo de dos o más empleados y la otra parte, analiza que tendrá menos trabajo en el procedimiento de los recaudos y la facturación, debido a que el sistema computarizado mejoraría el proceso.

**4.4. Factibilidad Económica.**

Se refiere a los recursos económicos y financieros necesarios para desarrollar o llevar a cabo las actividades o procesos y/o para obtener los recursos básicos que deben considerarse son el costo del tiempo, el costo de la realización y el costo de adquirir nuevos recursos.

**CUADRO N.13 Distribución absoluta y porcentual en relación a que beneficios económicos trae la tributación electrónica al Departamento de Hacienda.**

| Opciones   | Valor absoluto | Valor porcentual |
|--|----------------|------------------|
| <b>a- Mayores ingresos a través de los tributos.</b> | 2              | 25%              |
| <b>b- Ahorro de la papelería</b>                     | -              | -                |
| <b>c- Reducir el tiempo de atención al público.</b>  | -              | -                |
| <b>d- Todas las anteriores.</b>                      | 6              | 75%              |
| <b>e- Ninguna de las anteriores</b>                  | -              | -                |
| <b>TOTAL</b>   | <b>8</b>       | <b>100%</b>      |

**Fuente:** Kendyra Guzmán y Lorena Hernández. Encuesta aplicada julio 2011.

Un 75 % de los encuestados afirmaron que la Tributación Electrónica le traen una serie de beneficios económicos al Departamento de Hacienda de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Benítez, mientras que un 25 % se refirieron a mayores ingresos a través de los tributos

En relación a lo anterior la tributación electrónica le traerá algunos beneficios económicos a la Alcaldía Bolivariana del Municipio Benítez, como mayores ingresos para el presupuesto, debido a que el contribuyente acudiría a las taquillas a cumplir con sus obligaciones tributarias. Igualmente se ahorrarán la papelería, ya que era una de las mayores inversión es para la facturación entre otros, también se incluyó la reducción del tiempo de atención al público, por cuanto al atender más rápido a los contribuyentes se tendrá mayor beneficio, debido a que esto incentivaría a los comerciantes a pasar por la taquilla cancelando sus tributos, además se atenderá una mayor cantidad de personas.

**CUADRO N.14 Distribución absoluta y porcentual en relación Aumentaría sus ingresos la Alcaldía con la implementación de la tributación electrónica**

| Opciones     | Valor absoluto | Valor porcentual |
|--------------|----------------|------------------|
| a- Si        | 8              | 100%             |
| b- No        | -              | -                |
| <b>TOTAL</b> | <b>8</b>       | <b>100%</b>      |

**Fuente:** Kendyra Guzmán y Lorena Hernández. Encuesta aplicada julio 2011.

El 100 % de los encuestados aseveró que con la implementación de la tributación electrónica, la Alcaldía de Benítez, aumentaría sus ingresos en el presupuesto para mejorar la distribución en la inversión social.

Esto evidencia de lo positivo que sería para la recaudación de tributos, la instalación en el Departamento de Hacienda, de un sistema electrónico, porque al tener una rápida información de datos para el usuario y modernizar el cobro de los tributos, los ingresos aumentarían notablemente y la alcaldía podrá darle respuesta a los problemas sociales

**CUADRO N. 15 Distribución absoluta y porcentual en relación La Alcaldía posee los recursos económicos para instalar la tributación electrónica.**

| Opciones     | Valor absoluto | Valor porcentual |
|--------------|----------------|------------------|
| a- Si        | 8              | 100%             |
| b- No        | -              | -                |
| <b>TOTAL</b> | <b>8</b>       | <b>100%</b>      |

**Fuente:** Kendyra Guzmán y Lorena Hernández. Encuesta aplicada julio 2011.

El 100 % de los encuestados determinó que la Alcaldía Bolivariana del Municipio Benítez, tiene los recursos económicos para instalar en el Departamento de Hacienda, el sistema tributario electrónico.

En relación a lo anterior, La Alcaldía de Benítez, tiene en su presupuesto recursos económicos para la compra de equipos de computadora e instalar de un sistema electrónico, solo espera por la aprobación de la Cámara Municipal, para hacerlo efectivo y contratar una técnico especializado en sistema para colocarlo. Antes se le dará cursos y talleres a todo el personal de Hacienda, para capacitarlos referente al programa a instalarse.

## CONCLUSIONES

El sistema tributario aplicado en la actualidad en la Alcaldía Bolivariana del Municipio Benítez, es obsoleto: el proceso es manual, por lo tanto es lento y muy engorroso para los empleados del Departamento de Hacienda del mencionado gobierno municipal, porque no pueden tener a tiempo el procesamiento de los datos de los comerciantes o empresarios de la localidad y menos darle una información en el momento preciso con respecto a sus obligaciones tributaria.

Igualmente se puede señalar que el tributo con mayor recaudación es patente de industria y comercio, aunque hay muchos comerciantes que evaden sus obligaciones tributarias, convirtiéndose en morosos; esto ocurre porque el actual sistema (manual), no es el más adecuado para organizar la data de los contribuyentes y así tener una realidad tributaria.

Hay casos como los contribuyentes por circulación de vehículos que cancelan sus tributos en otras alcaldías debido a que les ofrecen celeridad en el procesamiento de la facturación, esto significa que la alcaldía del municipio Benítez deja de percibir una buena cantidad de recursos económicos por tener un sistema tributario modernizado y actualizado con la era tecnológica.

Por eso, se hace necesaria la implementación de un sistema tributario electrónico para mejorar la recaudación de los tributos para incrementar el presupuesto de inversión social de la Alcaldía, con el propósito de darle respuesta a las necesidades comunitarias más inherentes que presentan los vecinos del municipio Benítez.

Con respecto a la instalación de un sistema tributario electrónico, la alcaldía tiene un personal capacitado para asumir el compromiso de trabajar con la tributación electrónica, solo faltaría adiestrarlo con respecto al sistema aplicar como el Linux, que es poco conocido por los empleados.

Ese personal al conocer a la vez todo lo referente a la tributaria electrónico, piensa al momento que podría haber reducción de personal y menos trabajo en el Departamento de Hacienda. Lo importante es que contribuiría en mejorar el comportamiento de los contribuyentes con respecto a las obligaciones tributarias.

Es necesario para optimizar la recaudación, la implementación de un sistema electrónico, para terminar definitivamente con el sistema manual, el cual le ocasiona pérdidas económicas a la Alcaldía, en papelería entre otros conceptos; al funcionar de manera desactualizada con archivos llenos de capetas y documentos viejos que no son legibles los contenidos.

Naturalmente el sistema de tributaria electrónica vendría a mejorar el procesamiento de datos e información de los contribuyentes y lo más seguro es que aumentaría los ingresos municipales para la inversión social.

## **RECOMENDACIONES.**

- Diseñar una serie de talleres y cursos con personal especializado en el área de informática y de tributos para capacitar a los empleados del departamento de Hacienda; con respecto al uso y manejo de la computadora para capacitarlo a la vez en relación a los programas de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC), en materia tributaria para operar correctamente el sistema de tributación electrónica a implementarse.
- Organizar mesas de trabajo con la participación de funcionarios del Ministerio del Poder Popular de Ciencias y Tecnología y con empresas privadas en sistemas contables para orientar a los empleados del Departamento de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Benítez, como utilizar los programas de sistema de tributación electrónica, para organizar y recaudar los tributos, además para que apliquen las ventajas técnicas, operativas y económicas de la instalación de un sistema electrónico tributario electrónico.



## REFERENCIAS BIBIOGRÁFICAS.

- Acevedo y Rivas (1985). *Métodos Cualitativos de la Investigación*. España.
- Aja (1992). *Utilidad de la metodología cualitativa*. Editorial Prentice Hall. Colombia.
- Alcaldía Bolivariana del municipio Benítez. (2.009). *Manual de Funcionamiento del Departamento de Hacienda*. El pilar. Venezuela.
- Anteproyecto de ley de tecnologías de información Título I disposiciones generales* (2007). [Documento en línea]. Disponible: <http://es.scribd.com/doc/12372/Proyecto-Ley-TIC>. Extraído el 28 de junio de 2011.
- Ley Orgánica del Poder Publico Municipal (LOPPM). (2.005). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. N°5806*. Mayo 17. Caracas.
- Arias (1997). *Introducción a la Investigación Científica*. Caracas. Espíteme.
- Arias (2006). *Tipos y Niveles de la Investigación*. Venezuela. Co-bo.
- Balestrini (1999). *Como Elaborar un Proyecto de Investigación*. Editores O.B.L. Caracas.
- Balestrini (2001). *Metodología de la Investigación*. Caracas Venezuela. Panapo.
- Cañate K. (2002). *Organismos ejecutores de la Tributación*. UCAB. Venezuela.
- Carrillo (2005). *Origen y Evolución del Computador*. Madrid. España.
- Castoldi, P (2002). *Gobierno Electrónico: Ventajas*. Madrid. España. Ediciones Maxell.

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N 36.860*. (Extraordinario). Diciembre 30. Caracas.
- Corte Suprema de Justicia (1937). Autonomía de los Municipios. Caracas. Venezuela.
- Crespo M (2009). *Facultades y Atribuciones de la Administración Tributaria Municipal*. UDO. Cumaná.
- Decreto 825 (2.000). *Uso de Internet. Gaceta Oficial N°36955*. Mayo 10. Caracas.
- Decreto 3390 (2004). *Empleo de Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos. Gaceta oficial N° 38095*. Diciembre 28. Caracas.
- De la Garza F (2010). *Determinaciones vs Liquidación* Barcelona. Amazon.
- Egg (1972). *Validación de la investigación. Bases y Fundamentos*. Colombia.
- Farías, L (2011). *Ventajas del Gobierno Electrónico*. Madrid. España. Ediciones Maxell.
- Gallegos, A (2005). *Gobierno Electrónico*. México. Grupo Editorial Limusa S.A.
- Galvis (1994). *La investigación*. Colombia. Mc Graw-Hill.
- Gómez. R (2005). *TICS*. UNEFA: La Guaira. Venezuela.
- Guerrero F y Govea, M (2009). Principales Características de la Tributación Electrónica. México. Omco editores.
- Guevara. R (2007). *Administración Tributaria Municipal*. Caracas. Rena.
- Guilarte (1997). *Introducción a la planificación*. 16a. Ed., Lumen, Buenos Aires.

- Herrera (1996). *Metodología de la Investigación*. Venezuela.
- Jonas. F (2010). *Deficiencias del sistema tributario en los países Latinoamericanos*. México. Panapo.
- Lara M, (2006). Ventajas de la Tributación Electrónica. Madrid. Akal..
- Lee (1.990). *Análisis de Datos Estadísticos*. Trillas. México.
- Ley Orgánica de Tecnología de Información.
- Ley Orgánica del Poder Publico Municipal (LOPPM). Gaceta Oficial N°5806
- Marín L (2010). *Estudios investigativos*. México. Limusa.
- Michelena (2000). Instrumentos de la Recolección de datos de la Investigación. Barcelona España. Salvat.
- Miranda U. (2009). *Ventajas de Las Tecnologías de la Información y Comunicación*. Venezuela. Co-bo.
- Montoya C. (2010). *Municipio Achaguas, sin personal adecuado para operar Tributación Electrónica*. Apure. Declaración de prensa al Universal. P. D.2.
- Ramos, L. (2001). *Principios de Administración Tributaria*. Venezuela.
- Rodríguez, G. (2004). *Alcances del Gobierno Electrónico* México. Omco editores.
- Rodríguez M (2010). *Fuentes de la Investigación*. Universidad del Zulia (luz). Venezuela.
- Romero J. (2007). *Fiscalización Tributaria. Trabajo de campo*. Universidad Metropolitana. Caracas Venezuela.
- Rudas J, (2006). *Deberes de la Administración Tributaria*. Buenos Aires. Botánica.

- Santana H, (2010). *Importancia de la Tributación Electrónica para el Fisco.*,  
Barcelona. Fontanella.
- Sucre R, (2010). *Órgano Rector de la Tributación.* ULA. Mérida.
- Tamayo (2003). *El Proceso De Investigación Científica.* México. Limusa .
- Téllez (2001). *Avances Tecnológicos de la Información.* Colombia. Editorial  
Mc Graw Hill.
- Universidad Nacional Abierta (1995), *Investigaciones Educativas.* Caracas.
- Urdaneta, E. (2005). *Características del Gobierno electrónico.* Méxic.  
Limusa.
- Van Browne E (2009). *Tributación Electrónica.* Puerto Rico.
- Vásquez (1998). *Técnicas de la Recolección de Datos.* Bogotá: Mc Graw-  
Hill.
- Villegas (2002). *Autonomía tributaria.* . Méxic. Limusa.
- Vitti de Marco (2009). *Impuestos Municipales.* Buenos Aires. Botánica.
- Vizcarrondo M (2004). *Cambios en el Sistema Tributario para Mejorar la  
Recaudación de Impuestos.* Lima Perú. Niño Mendoza.

## **ANEXOS**

## **HOJA DE METADATOS**

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/6

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Título</b>    | FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TRIBUTACIÓN ELECTRÓNICA COMO MECANISMO PARA MEJORAR LA RECAUDACION DE IMPUESTO EN LA ALCALDÍA BOLIVARIANA DEL MUNICIPIO BENÍTEZ, ESTADO SUCRE, AÑO 2011 |
| <b>Subtítulo</b> |   |

### Autor(es)

| <b>Apellidos y Nombres</b>  | <b>Código CVLAC / e-mail</b> |  |
|-----------------------------|------------------------------|--|
| Br. Guzmán M, Kendyra del C | <b>CVLAC</b>                 | 18.590.071   |
|                             | <b>e-mail</b>                | <a href="mailto:kendyragsm@hotmail.com">kendyragsm@hotmail.com</a> |
|                             | <b>e-mail</b>                |  |
| Br. Hernández S, Lorena M.  | <b>CVLAC</b>                 | 19.330.994   |
|                             | <b>e-mail</b>                | <a href="mailto:laflaki8@hotmail.com">laflaki8@hotmail.com</a>     |
|                             | <b>e-mail</b>                |  |

### Palabras o frases claves:

|  |
|--|
|  |
|--|

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/6

### Líneas y sublíneas de investigación:

| Área                     | Subárea            |
|--------------------------|--------------------|
| Ciencias Administrativas | Contaduría Pública |
|                          |                    |
|                          |                    |
|                          |                    |
|                          |                    |

## RESUMEN

La Tributación Electrónica es un medio de gestión, recaudación y fiscalización que agiliza el manejo de información y el cumplimiento de responsabilidad fiscal. Este modelo de recaudación sería el más idóneo para La Alcaldía Bolivariana del Municipio Benítez, por cuanto funciona con un sistema manual en la recaudación de tributos: mecanismo que representa un atraso, porque la facturación no está en el tiempo indicado ocasionando pérdidas, en tal sentido el problema se ha planteado en tres vertientes, macro, meso y micro, teniendo como objetivo general “Determinar la factibilidad de un sistema de tributación electrónica”, apoyándose en los específicos en las factibilidades técnicas, operativas psicológicas y económicas. El caso tiene relevancia porque optimiza la recaudación. Se aplicaron pasos metodológicos para conocer el nivel y el tipo de investigación, la cual fue descriptiva, explicativa y diseño de campo. Igualmente las técnicas de recolección de datos a través de cuestionarios que fueron aplicadas a los empleados del Departamento de Hacienda. Luego se efectuó la parte teórica en cuatro capítulos. En el primero se plasmó la reseña histórica y la estructura del Departamento de Hacienda. En el segundo se reseña las generalidades de la administración tributaria municipal. En el tercero la tecnología de la información y la comunicación y en el cuarto análisis de los resultados.



## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/6

**Contribuidores:**

| Apellidos y Nombres  | ROL / Código CVLAC / e-mail |  |  |    |   |    |  |        |   |  |  |
|----------------------|-----------------------------|--|--|----|---|----|--|--------|---|--|--|
| Lcdo. Oliver Marquez | <b>ROL</b>                  | C<br>A   |  | AS | x | TU |  | J<br>U |   |  |  |
|                      | <b>CVLAC</b>                | 13.294.261   |  |    |   |    |  |        |   |  |  |
|                      | <b>e-mail</b>               | <a href="mailto:olivermmn@hotmail.com">olivermmn@hotmail.com</a> |  |    |   |    |  |        |   |  |  |
|                      | <b>e-mail</b>               |  |  |    |   |    |  |        |   |  |  |
|                      | <b>ROL</b>                  | C<br>A   |  | AS |   | TU |  | J<br>U | X |  |  |
|                      | <b>CVLAC</b>                |  |  |    |   |    |  |        |   |  |  |
|                      | <b>e-mail</b>               |  |  |    |   |    |  |        |   |  |  |
|                      | <b>e-mail</b>               |  |  |    |   |    |  |        |   |  |  |
|                      | <b>ROL</b>                  | C<br>A   |  | AS |   | TU |  | J<br>U | X |  |  |
|                      | <b>CVLAC</b>                |  |  |    |   |    |  |        |   |  |  |
|                      | <b>e-mail</b>               |  |  |    |   |    |  |        |   |  |  |
|                      | <b>e-mail</b>               |  |  |    |   |    |  |        |   |  |  |

**Fecha de discusión y aprobación:**

Año      Mes      Día

|      |    |    |
|------|----|----|
| 2011 | 08 | 12 |
|------|----|----|

**Lenguaje:**    Spa

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/6

### Archivo(s):

| Nombre de archivo            | Tipo MIME |
|------------------------------|-----------|
| Tesis: Guzmán, Hernández _CD | Word      |
|                              |           |
|                              |           |
|                              |           |

### Alcance:

**Espacial:** \_\_\_\_\_ (Opcional)

**Temporal:** \_\_\_\_\_ (Opcional)

### Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Contaduría Publica  
\_\_\_\_\_

### Nivel Asociado con el Trabajo:

Licenciatura  
\_\_\_\_\_

### Área de Estudio:

Departamento de Administración y Contaduría  
\_\_\_\_\_

### Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre - Carúpano  
\_\_\_\_\_

# Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO  
RECTORADO

CU Nº 0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano  
**Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ**  
Vicerrector Académico  
Universidad de Oriente  
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC Nº 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI – 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.



Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

**JUAN A. BOLAÑOS CURVELO**  
Secretario



C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/maruja

**Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 6/6**

**Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (Vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009):** “Los trabajos de grados son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y solo podrá ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización”.



**Guzmán M, Kendyra del C**

C.I. 18.590.071

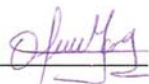
**AUTOR 1**



**Hernández S, Lorena M.**

C.I. 19.330.994

**AUTOR 2**



**Lcdo. Oliver Márquez**

C.I: 13.294261

**ASESOR - JURADO**