

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA  
CURSOS ESPECIALES DE GRADO**



**ANÁLISIS Y SÍNTESIS DE LOS CURSOS  
ESPECIALES DE GRADO**

**Realizado Por:  
ALLEN SERGIO  
BRUZUAL FRANCIS**

**Trabajo de Grado presentado ante la Universidad De Oriente como requisito  
parcial para optar al título de:**

**LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA**

**BARCELONA, MAYO DE 2012**  
**UNIVERSIDAD DE ORIENTE**  
**NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI**  
**ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**  
**CURSOS ESPECIALES DE GRADO**



**TEMA 1:**

**ANÁLISIS DEL MODELO DE REINGENIERÍA DE PROCESOS Y SUS  
INCIDENCIAS DENTRO DE LA ÓPTIMA GESTIÓN EN LA GERENCIA DE  
LAS EMPRESAS.**

**TEMA 2:**

**ANÁLISIS CUALITATIVO PARA IMPLEMENTAR EL CUMPLIMIENTO  
DE LOS DEBERES FORMALES TRIBUTARIOS EN EL CENTRO  
COMERCIAL DE ECONOMÍA INFORMAL “LA GRACIA DE DIOS”, DEL  
MUNICIPIO JUAN ANTONIO SOTILLO-ESTADO ANZOÁTEGUI.**

**TUTOR:**  
**MARISOL FLORES**  
**GUILLERMO GARCÍA**  
**LOURDES REYES**

**REALIZADO POR:**  
**ALLEN A., SERGIO J.**  
**BRUZUAL A., FRANCIS DEL V.**

**Trabajo de Grado, modalidad Áreas de Grado, presentado ante la Universidad  
de Oriente como requisito parcial para optar al Título de:**  
**LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA**  
**BARCELONA, MAYO DE 2012**

## RESOLUCIÓN

De acuerdo al reglamento de Trabajo de Grado en su Artículo 44, se establece lo siguiente:

*“Los trabajos de grado son exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y solo podrá ser utilizado a otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participara debidamente al Consejo Universitario”.*

## DEDICATORIA

*A mis padres, **José Allen Torres** y **Nereida Armas de Allen**, por ser mi orgullo, mi motivación, mi modelo a seguir. Por convertirse en los mejores padres que pude tener, por enseñarme desde pequeño que los sueños deben perseguirse por más difíciles que parezcan y por hacerme ver la importancia de ser un profesional. ¡Los AMO y no se imaginan cuanto!*

*A mis hermanos **Richar, Daniel** y **José Daniel**, por convertirse en tremendos hermanos, por ser el mejor ejemplo a seguir. Solo faltaba yo por ser profesional y ya lo logré. ¡Los Amo!*

*A todas mis tías y tíos, especialmente a **Leida, Yanira, Yorglet, Carlos Antonio** y **Tibisay**, por ser parte importante de mi vida desde que nací, por estar a mi lado siempre, y convertirse en mis segundos padres o madres. Nada me da mas placer que tenerlos a ustedes como familia y que vean mis triunfos muy de cerca, triunfos que no son solo míos, sino de todos ustedes. ¡Los quiero y amo demasiado!*

*A todos mis primos y primas, especialmente a **Carlos Eduardo, Reinaldo, María Fernanda, Yannina** y **Yenirée**. Se convirtieron en mis hermanos, en esas personas con quienes compartí los mejores momentos de mi niñez y siguen compartiendo mis mejores momentos de la adultez. También a mis pequeños primos **Enmanuel, Anaís, Andrea Victoria** y **Alessandra**, espero que mi esfuerzo y mi dedicación sean de motivación para ustedes.*

*A mi querida sobrina **Orlys**, a quien poco veo, pero siempre tengo presente en mi corazón. Es tu turno convertirte en una profesional.*

*Y por último, a todos aquellos familiares y amigos que lamentablemente no se encuentran físicamente a mi lado, pero que me acompañan en cada paso que doy en mi vida; a mi abuela **Carmen Torres**, mis abuelos **Julio D' Armas** y **Manuel Allen**, mi primo **Juan Carlos Chávez**, mi tío **Agustín Contreras**, mi amigo **Leonardo Celta**, y muy especialmente a mi abuela **Carlina Chávez**, la mejor abuela del mundo. No sabes cuanto te extraño y cuanto me hubiera gustado que vieras este gran logro. Este trabajo es tuyo, cada hoja, cada capítulo, cada lágrima, cada sonrisa, cada esfuerzo que tuve fue por ti.*

**Sergio Allen Armas**

## **DEDICATORIA**

*Primeramente a mi Dios Todopoderoso y a mi Virgen del Valle por enseñarme el camino a recorrer y darme el entendimiento y la sabiduría necesaria para alcanzar este logro por eso confié ciegamente en ustedes.*

*A mis padres Frank y Zulay por su confianza y apoyo en todo momento, porque se cuanto deseaban este logro para mi.*

*A mis abuelas Petra e Isabel por estar siempre pendiente de mi, por soportarme tantas cosas, por su comprensión y consejos.*

*A mis hermanos Pedro y Rosa para que siempre estén orgullosos de su hermana.*

*A mi tía Yisuny por darme el ejemplo de seguir sus pasos para crecer tanto de manera personal como profesional.*

*Por último y no menos importantes. A mis amigos y familiares.*

***Francis Bruzual Aguache***

## AGRADECIMIENTOS

*A Dios, por ser esa fuerza para cumplir nuestras metas y colocar el camino bajo nuestros pies para seguir adelante.*

*A mis **padres**, por convertirse en los mejores maestros que pude tener, por enseñarme los mejores valores y por hacerme entender que con compromiso todo se puede lograr. El obtener mi título es una manera de retribuirle todo el esfuerzo que dieron por mí y decirle sencillamente GRACIAS!*

*A todos mis **familiares**, por estar a mi lado y guiar y ser participes de mis pasos; espero seguir contando con el apoyo de todos ustedes en el futuro.*

*A todos aquellos profesores que me impartieron sus conocimientos desde mi primer semestre, pero especialmente a mis profesores tutores **Marisol Flores, Lourdes Reyes y Guillermo García**, por darme su ayuda para realizar este proyecto.*

*A mi gran amiga y compañera de tesis **Francis Bruzual**, por convertirse en la mejor compañera que pude tener, por ser esa persona que desde nuestros primeros semestres me ayudaba y motivaba a estudiar, por hacerme mi trayecto en la universidad más fácil y placentero, por estar allí siempre a mi lado y compartir esta bonita etapa universitaria juntos. Gracias por aguantar tantos días que por motivos de trabajo no podía reunirme y adaptarte a mi horario. ¡Te quiero mucho!*

*A mi gran pana y hermano **Raymon Guzmán**; sin duda no puedo tener un mejor amigo a mi lado para compartir los mejores y peores momentos de mi vida. Espero que este trabajo te inspire a seguir tu camino en la universidad para*

*convertirte en un profesional. ¡Te quiero por estar siempre allí y ser un apoyo inmenso en esta etapa de mi vida!*

*A mi otro gran amigo y hermano, **Yoel Ceballo**; hemos compartido tantas cosas en nuestro trayecto universitario y que bien que terminemos nuestros estudios con éxito. Así como disfrutamos tantos momentos como estudiantes, espero que sigamos compartiendo otros buenos momentos como profesionales. ¡Gracias!*

*A **Patricia Martínez**, mi amiga incondicional desde el bachillerato. Te quiero mucho y gracias por estar a mi lado en las buenas y en las malas, y por ser el mejor regalo que me dejó la secundaria.*

*A mis grandes amigos que compartieron conmigo mis primeros meses en la UDO: **Dorimar Ramos, Carlos García, Zujey Liendo** y especialmente **Marcia Tayupo**. Gracias a todos por esa compañía y esa aventura universitaria en los primeros semestres.*

*A todos aquellos compañeros que fui sumando mientras avanzaba en la universidad y son ahora grandes amistades: **Ariagna Pedro, Andrea Rojas, Beatriz Rondón, Florángela Vallenilla, Donato De Santis, Fabiana Mata, Davielys López, Elio Rojas, María José Rausseo, Brenda Molina, Gleisy Omaña, Ritmar Coa, Misángeles Martínez, Patricia Ramos, Eduardo Rodríguez, José Gregorio García, Susana Ricotti, Marjoly Figuera** ¡Éxitos a todos!*

*A **Mariana González** y **Luisana Flores**, por su gran apoyo en la realización de las presentaciones para nuestras exposiciones. Muchas gracias por su ayuda, su cooperación fue estupenda.*



*A mis amigos desde el liceo: **Rafael Medina, Adrián Domínguez, Randy Tapia, César Brito y Milenko Faria.** ¡Gracias por estar pendientes de mí y contar siempre con ustedes!*

*A mis compañeros de Áreas de Gado: **Fabiola Villegas, Naytsa Gonzáles, Gustavo Calzadilla, Jusmeryth Molina, Thamar Cruz, Dángel Estanga, Criscar López, Mariana Garbán, Juan Torres, Joslevi Viera, Diego Alfaro, Sara Alcántara, Avi Santil, Ángel Jiménez, Claudia León, Adriana Pereira** y especialmente a **Martha Ramos y Elianny Delgado.** ¡Gracias a todos por su colaboración!*

*A todos los trabajadores del **C. C. Turístico “La Gracias de Dios”**, por recibirnos con los brazos abiertos y permitirnos hacer un estudio en sus instalaciones y desarrollar uno de nuestros proyectos.*

*A **Diario El Tiempo de Editores Orientales c.a.**, y especialmente a mi jefa **Gilda Castillo**, por darme las facilidades para poder continuar con mis estudios.*

*Y por último quiero agradecerle a la casa más alta, a la **UNIVERSIDAD DE ORIENTE**, por haberme regalado los mejores cinco años de mi vida y darme todas las herramientas para ser un profesional. Gracias por darme la oportunidad de vivir una experiencia hermosa, por dejar en mi memoria muchísimos recuerdos que nunca olvidaré, por presentarme a los mejores amigos que pude conocer y gracias por darme el orgullo de poder decir toda mi vida... ¡SOY UDISTA!*

**Sergio Allen Armas**

## AGRADECIMIENTOS

*Existen personas en nuestras vidas que nos hacen felices por la simple casualidad de cruzarse en nuestros caminos. Por ello, quiero agradecer:*

*Ante todo a mi Dios Todopoderoso y a mi Virgen del Valle por ser mi guía, por darme la fuerza y fortaleza para seguir adelante, por no dejarme caer en los momentos difíciles, por estar conmigo en cada paso que doy y en cada momento de mi vida. Gracias mi Dios y mi Virgencita agradecida por siempre.*

*A mis padres por haberme dado la vida. A mi madre por apoyarme en todo lo que hago, por estar conmigo en las buenas y en las malas, sé que este logro te pone orgullosa madre, eres unas de las razones que me llevo a luchar cada día para alcanzar esta meta, gracias por estar presente en mi día a día, le pido a mi dios que te de mucha salud para que me sigas apoyando. Te Amo madre.*

*A mi padre, que a pesar de las circunstancias buscas la manera de ayudarme en todo lo que necesito, gracias por apoyarme, por estar cuando más te necesito, por tus esfuerzos para lograr mi cometido, sé que estas orgulloso por este triunfo. Te Amo padre.*

*A mi abuela Petra por ser ese motor que me impulsa a seguir adelante, por estar siempre conmigo en todo momento, por creer en mí, por apoyarme, que dios te llene de mucha vida para que continúes apoyándome en mis próximas metas. Gracias por todo mama Te Amo.*

*A mi abuela Isabel que a pesar de la distancia sé que te sientes orgullosa de mi, gracias por tus consejos, confianza, apoyo. Te Quiero abuela.*

*A mis hermanos, les agradezco todo su apoyo y ayuda incondicional, en especial a mi hermanita Rosa por su confianza y apoyo constante cuando necesite de tu ayuda. Los Adoro.*

*A mi tía Yisuny parte de este logro te lo debo a ti por ser fuente de inspiración para seguir tu ejemplo de luchar por lo que quiero y alcanzar las metas propuestas a pesar de todos los obstáculos, gracias por tu confianza y por tu apoyo incondicional en todo momento. Te Quiero.*

*A mis demás familiares quienes de una u otra forma siempre estuvieron pendientes de mí apoyándome en todo.*

*A mi amigo incondicional y compañero de áreas Sergio Allen con el que compartí momentos difíciles y agradables en estos últimos cinco (5) años apoyándonos el uno al otro, tanto a nivel personal como profesional, Gracias por tu amistad, comprensión y dedicación no pude escoger mejor compañero que tu.*

*A mis amigos de toda la vida Yolmer Aparcedo, Joaquín Ávila, Guillermo Bernaez, Josué Aparcedo, Jennifer Peinado, por estar en cada uno de los momentos mas importantes de mi vida, por apoyarme en todo lo que me propongo, por estar conmigo tanto en las buenas como en las malas, gracias por su confianza y por su amistad incondicional. Los Quiero.*

*A mi amigo Nelson Rafael Martínez (Q.E.P.D) que aunque no este físicamente, sé que desde el cielo me estas cuidando y guiando en cada paso que doy.*

*A mis amigas, hermanas Luisana Flores y Mariana González a ustedes les debo muchísimo, gracias por su colaboración cuando mas lo necesite, por no*

*abandonarme en los momentos difíciles, por sus palabras de aliento que me inspiraron a seguir adelante, por sopórtame, apoyarme y confiar en mí. Las Quiero.*

*A mis compañeros de áreas, por su constante ayuda y porque se convirtieron en mis amigos, no los olvidare. A mis tutores, maestros y profesores que hicieron posible mi aprendizaje, gracias por sus enseñanzas porque cada persona que pasa por nuestras vidas siempre deja algo de sí y se lleva algo de nosotros. A TODOS, MIL GRACIAS.*

***Francis Bruzual Aguache***

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día la preparación y especialización de los futuros profesionales en el área de ciencias administrativas representa un elemento importante e indispensable. En este sentido la Universidad de Oriente ofrece la modalidad de Cursos Especiales de Grado para aquellos alumnos que están por culminar sus estudios en la carrera de Contaduría Pública.

Así mismo se tiene, que estos cursos nos ofrecen una alternativa para poder desarrollar y ejecutar los trabajos finales de grado. Es por ello que estos se encuentran dirigidos en esencia a la elaboración y presentación de investigaciones con aspectos de marcada importancia así como temas actuales que nos permiten enriquecer y aumentar nuestros conocimientos tanto académicos como prácticos y culminar estudios de Pre-Grado con la defensa de un trabajo investigativo orientado a favor de aportes inicialmente a nosotros como estudiantes y mañana a futuros profesionales, al igual que a la Universidad de Oriente por dejar en su biblioteca material útil para quienes nos preceden.

En el correcto desarrollo de estos Cursos Especiales de Grado se fomenta la creación de soluciones a problemas relacionadas con la ejecución de la contaduría y que se le provee al alumno de las herramientas necesarias para poder afrontar de manera positiva los diferentes escenarios que se le pudieran presentar durante el transcurso de su desempeño como profesional, garantizando así no solo la resolución del problema sino también la realización de actividades con sentido de preparación, ética, principios y objetivos perfectamente definidos, que son las principales herramientas que se inculcan y transmiten en los Cursos Especiales de Grado.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General:**

Es cumplir con el requisito parcial exigido por la Universidad de Oriente para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública.

### **Objetivos Específicos:**

- Brindar asesoría por parte de los docentes calificados al estudiante durante el proceso de investigación y realización de los Trabajos de Grado.
- Incrementar el nivel de conciencia y el grado de responsabilidad al momento de desarrollar un trabajo investigativo y la presentación y discusión de los resultados obtenidos del mismo.
- Profundizar en conocimientos útiles en el futuro para un mejor desempeño profesional.
- Desarrollar temas u escenarios con situaciones de interés para la formación profesional y académica para Licenciados en Contaduría Pública.
- Preparar y complementar la formación de los estudiantes para el mejor desempeño de su carrera profesional.
- Procurar incorporación rápida y efectiva de nuevos profesionales al mercado laboral.

## **IMPORTANCIA**

Los Cursos Especiales de Grado hoy en día representan una gran importancia, debido a que a través de ellos se adquieren nuevos conocimientos, habilidades y destrezas, que manifestamos al momento de realizar el trabajo de grado investigativo, sin mencionar la ayuda que nos proporciona para enfrentarnos al exigente y competitivo ámbito laboral.

La importancia de los cursos básicos radica y se fundamenta en que por medio de ellos se logra aportar y reunir un mayor número de conocimientos a los futuros profesionales de la Contaduría Pública, logrando aumentar y reforzar los conocimientos que se han obtenidos durante la formación académica universitaria, permitiendo de esta manera obtener un mejor desenvolvimiento en el ejercicio de la profesión.

De igual manera representan un medio de profundización en tópicos importantes de gran utilidad en el desempeño profesional, así como a la vez sirven de orientación y guía en temas actuales sirviendo de apoyo en el campo laboral y en futuras especializaciones mediante la investigación y aplicación de criterios acorde con las exigencias realizadas.

# ÍNDICE

pp.

TEMA I: ANÁLISIS DEL MODELO DE REINGENIERÍA DE PROCESOS Y SUS  
INCIDENCIAS DENTRO DE LA ÓPTIMA GESTIÓN EN LA GERENCIA DE  
LAS EMPRESAS

|  |       |
|--|-------|
| RESOLUCIÓN .....                                   | III   |
| DEDICATORIA .....                                  | IV    |
| AGRADECIMIENTOS .....                              | VII   |
| INTRODUCCIÓN .....                                 | XIII  |
| OBJETIVOS .....                                    | XIV   |
| OBJETIVO GENERAL: .....                            | XIV   |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS: .....                       | XIV   |
| IMPORTANCIA .....                                  | XV    |
| ÍNDICE .....                                       | XVI   |
| ÍNDICE DE CUADROS .....                            | XXI   |
| ÍNDICE DE FIGURAS .....                            | XXII  |
| RESUMEN .....                                      | XXIII |
| INTRODUCCIÓN .....                                 | XXV   |
| CAPITULO I. EL PROBLEMA .....                      | 27    |
| 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....              | 27    |
| 1.2. INTERROGANTES .....                           | 28    |
| 1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....           | 29    |
| 1.3.1. Objetivo General .....                      | 29    |
| 1.3.2. Objetivos Específicos .....                 | 29    |
| 1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA .....             | 29    |
| 1.5. SISTEMA DE VARIABLE .....                     | 30    |
| 1.5.1. Definición Conceptual de Variable .....     | 32    |
| 1.5.2. Definición Operacional de la Variable ..... | 33    |



|  |    |
|--|----|
| CAPITULO II. MARCO TEÓRICO .....                   | 36 |
| 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....         | 36 |
| 2.2. BASES TEÓRICAS.....                           | 42 |
| 2.2.1. Modelo Gerencial.....                       | 43 |
| 2.2.2. Tipos de Modelos Gerenciales Actuales ..... | 44 |
| 2.2.2.1. Planificación Estratégica.....            | 44 |
| 2.2.2.2. Calidad Total .....                       | 45 |
| 2.2.2.3. Kaizen .....                              | 45 |
| 2.2.2.4. Justo a Tiempo .....                      | 46 |
| 2.2.2.5 Benchmarking .....                         | 47 |
| 2.2.2.6 Outsourcing .....                          | 47 |
| 2.2.2.7 Servucción.....                            | 48 |
| 2.2.2.8. Prospectiva .....                         | 48 |
| 2.2.2.9. Empoderamiento .....                      | 49 |
| 2.2.3. Reingeniería .....                          | 49 |
| 2.2.3.1. Características de la Reingeniería .....  | 53 |
| 2.2.3.2. Objetivos de la Reingeniería .....        | 55 |
| 2.2.3.3. Etapas de la Reingeniería .....           | 55 |
| 2.2.3.3.1. Preparación.....                        | 55 |
| 2.2.3.3.2. Identificación.....                     | 56 |
| 2.2.3.3.3. Visión .....                            | 56 |
| 2.2.3.3.4 Solución .....                           | 57 |
| 2.2.3.3.5 Transformación .....                     | 58 |
| 2.2.4 Principios de la Reingeniería .....          | 60 |
| 2.2.5 Enfoque de la Reingeniería .....             | 61 |
| 2.2.6 Gerencia .....                               | 62 |
| 2.2.7 Reingeniería en la Gerencia .....            | 63 |
| 2.2.7.1 Postura a Favor: .....                     | 63 |
| 2.2.7.2 Postura en Contra: .....                   | 67 |

|  |        |
|--|--------|
| 2.2.8 Definición de Términos Básicos .....   | 68     |
| CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO .....   | 70     |
| 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....  | 70     |
| 3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....   | 71     |
| 3.3. MODELO DE INVESTIGACIÓN .....   | 73     |
| 3.4. RECOPIACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN.....   | 74     |
| CAPITULO IV. ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN.....   | 76     |
| 4.1. POSTURAS TEÓRICAS PARA ENTENDER Y ABORDAR UN PLAN DE<br>REINGENIERÍA .....  | 76     |
| 4.2. IDEALES Y PRINCIPIOS BÁSICOS QUE RIGEN SU TRATAMIENTO .....   | 77     |
| 4.3. ENFOQUE DEL MODELO GERENCIAL DE REINGENIERÍA DE PROCESOS .....  | 79     |
| 4.4. IMPACTO DE LA REINGENIERÍA EN LA GERENCIA .....   | 80     |
| 4.5. REINGENIERÍA ¿HERRAMIENTA DIRECTIVA EFICIENTE O SIMPLE MODA<br>EMPRESARIAL? .....   | 81     |
| CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....   | 84     |
| 5.1. CONCLUSIONES .....  | 84     |
| 5.2. RECOMENDACIONES .....   | 85     |
| BIBLIOGRAFÍA .....   | 87     |
| METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:.....  | 90     |
|  |        |
| TEMAII: ANÁLISIS CUALITATIVO PARA IMPLEMENTAR EL<br>CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES FORMALES TRIBUTARIOS EN EL<br>CENTRO COMERCIAL DE ECONOMÍA INFORMAL “LA GRACIA DE DIOS”,<br>DEL MUNICIPIO JUAN ANTONIO SOTILLO-ESTADO ANZOÁTEGUI |        |
| RESUMEN.....   | XCVI   |
| INTRODUCCIÓN .....   | XCVIII |
| CAPITULO I. EL PROBLEMA .....  | 101    |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....   | 101    |
| 1.2 INTERROGANTES .....  | 103    |

|   |     |
|---|-----|
| 1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....                    | 103 |
| 1.3.1 Objetivo General .....                              | 103 |
| 1.3.2 Objetivos Específicos.....                          | 103 |
| 1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....                     | 104 |
| 1.5. LIMITACIONES .....                                   | 105 |
| CAPITULO II. MARCO TEÓRICO .....                          | 106 |
| 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....                | 106 |
| 2.2 BASES TEÓRICAS.....                                   | 109 |
| 2.2.1 Administración Tributaria.....                      | 109 |
| 2.2.1.1 Tributos .....                                    | 109 |
| 2.2.1.2. Tipos de Tributo.....                            | 111 |
| 2.2.1.2.1. Impuestos .....                                | 111 |
| 2.2.1.2.2 Tasas.....                                      | 112 |
| 2.2.1.2.3 Contribuciones Especiales .....                 | 112 |
| 2.2.1.3. Hecho Imponible.....                             | 113 |
| 2.2.1.4. Base Imponible.....                              | 113 |
| 2.2.1.5. Obligación Tributaria.....                       | 113 |
| 2.2.1.6. Potestad Tributaria .....                        | 114 |
| 2.2.1.6.1 Características de la Potestad Tributaria ..... | 114 |
| 2.2.1.6.2 Principios de la Potestad Tributaria .....      | 115 |
| 2.2.2 Economía Informal.....                              | 115 |
| 2.2.2.1 Características de la Economía Informal .....     | 117 |
| 2.2.2.2. Ventajas de la Economía Informal.....            | 118 |
| 2.2.2.3. Desventajas de la Economía Informal.....         | 118 |
| 2.2.2.4 Clasificación de la Economía Informal.....        | 118 |
| 2.2.2.5 Causas de la Economía Informal.....               | 120 |
| 2.2.2.5.1 El Desempleo .....                              | 121 |
| 2.2.2.5.2 Las Migraciones .....                           | 121 |
| 2.2.2.5.3 El Contrabando.....                             | 122 |

|   |            |
|---|------------|
| 2.2.2.5.4 La Inflación .....                                      | 123        |
| 2.2.2.6. Consecuencias de la Economía Informal .....              | 124        |
| 2.2.2.6.1 Consecuencias Socio – Culturales .....                  | 124        |
| 2.2.2.6.2 Consecuencias Jurídicas – Fiscales .....                | 126        |
| 2.2.2.6.3 Consecuencias Económicas .....                          | 127        |
| 2.3 RESEÑA HISTÓRICA DEL C.C. TURÍSTICO “LA GRACIA DE DIOS” ..... | 128        |
| 2.4 BASES LEGALES .....   | 129        |
| 2.4.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela ..... | 129        |
| 2.4.2 Código Orgánico Tributario .....                            | 131        |
| 2.4.3 Código de Comercio .....                                    | 132        |
| 2.4.4 Ley Orgánica del Trabajo.....                               | 133        |
| 2.4.5 Ley de Protección al Consumidor y al Usuario .....          | 133        |
| 2.4.6 Ley de Libre Competencia .....                              | 134        |
| 2.5 TÉRMINOS BÁSICOS.....   | 135        |
| <b>CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO .....</b>                     | <b>137</b> |
| 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....                                    | 137        |
| 3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....                                 | 138        |
| 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO.....                           | 139        |
| 3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....         | 141        |
| <b>CAPITULO IV .....</b>  | <b>143</b> |
| <b>CAPITULO V .....</b>   | <b>148</b> |
| <b>CAPITULO VI.....</b>   | <b>156</b> |
| <b>CAPITULO VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>         | <b>161</b> |
| 7.1 CONCLUSIONES .....  | 161        |
| 7.2 RECOMENDACIONES.....  | 162        |
| <b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>   | <b>163</b> |
| <b>METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:.....</b>    | <b>165</b> |

## ÍNDICE DE CUADROS

|   | <b>pp.</b> |
|---|------------|
| CUADRO N° 1.- CONCEPTUALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....  | 33         |
| CUADRO N° 2.- OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....   | 35         |
| CUADRO N° 1. ¿QUÉ NIVEL ACADÉMICO POSEE USTED?.....   | 143        |
| CUADRO N° 2. ¿CANCELA ALGÚN TIPO DE IMPUESTO?.....  | 144        |
| CUADRO N° 3. ¿CONOCE SOBRE LOS DEBERES FORMALES TRIBUTARIOS? .....  | 145        |
| CUADRO N° 4. ¿TIENE CONOCIMIENTO SOBRE ALGÚN PROYECTO PARA LA<br>IMPLEMENTACIÓN DE LOS DEBERES FORMALES TRIBUTARIOS EN EL CENTRO<br>COMERCIAL?..... | 146        |
| CUADRO N° 5. ¿CÓMO CONSIDERA LA REUBICACIÓN DE SUS PUESTOS DE<br>TRABAJO AL CENTRO COMERCIAL “LA GRACIA DE DIOS”? .....                             | 148        |
| CUADRO N° 6. ¿CÓMO CALIFICA SUS INGRESOS POR VENTAS? .....  | 150        |
| CUADRO N° 7. ¿PARA QUE UTILIZA LOS INGRESOS QUE PERCIBE?.....   | 151        |
| CUADRO N° 8. ¿CÓMO CALIFICA SU RELACIÓN CON LAS AUTORIDADES?.....   | 152        |
| CUADRO N° 9. ¿SE CONSIDERA EN LA CAPACIDAD DE PAGAR IMPUESTO?.....  | 153        |
| CUADRO N° 10. ¿EN CASO DE OBLIGARLES A PAGAR .....  | 154        |
| ALGÚN TIPO DE IMPUESTO, QUE HARÍA?.....   | 154        |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|   | <b>pp.</b> |
|---|------------|
| FIGURA N° 1. RESULTADO DE NIVEL ACADÉMICO.....  | 143        |
| FIGURA N° 2. RESULTADO DE TIPOS DE IMPUESTOS .....  | 144        |
| FIGURA N° 3. RESULTADO DE DEBERES FORMALES TRIBUTARIOS .....  | 146        |
| FIGURA N° 4. RESULTADO SOBRE ALGÚN PROYECTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN<br>DE LOS DEBERES FORMALES TRIBUTARIOS EN EL CENTRO COMERCIAL.....   | 147        |
| FIGURA N° 5. RESULTADO SOBRE ¿CÓMO CONSIDERA LA REUBICACIÓN DE SUS PUESTOS<br>DE TRABAJO AL CENTRO COMERCIAL “LA GRACIA DE DIOS”? ..... | 148        |
| FIGURA N° 6. RESULTADO SOBRE ¿CÓMO CALIFICA SUS INGRESOS POR VENTAS? .....  | 150        |
| FIGURA N° 7. RESULTADO SOBRE ¿PARA QUE UTILIZA LOS INGRESOS QUE PERCIBE? .....  | 151        |
| FIGURA N° 8. RESULTADO SOBRE ¿CÓMO CALIFICA SU RELACIÓN CON LAS<br>AUTORIDADES? .....   | 152        |
| FIGURA N° 9. RESULTADO SOBRE ¿SE CONSIDERA EN LA CAPACIDAD DE PAGAR<br>IMPUESTO? .....  | 153        |
| FIGURA N° 10. RESULTADO SOBRE ¿EN CASO DE OBLIGARLES A PAGAR ALGÚN<br>TIPO DE IMPUESTO, QUE HARÍA? .....                                | 154        |

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE**  
**NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI**  
**ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**  
**CÁTEDRA: REINGENIERÍA FINANCIERA Y FINANZAS CORPORATIVAS**



**ANÁLISIS DEL MODELO DE REINGENIERÍA DE PROCESOS Y SUS  
INCIDENCIAS DENTRO DE LA ÓPTIMA GESTIÓN EN LA GERENCIA DE  
LAS EMPRESAS.**

**Asesor:**

**Marisol Flores**

**Realizado por:**

**Allen, Sergio; C.I. 19.674.921**

**Bruzual, Francis; C.I. 19.457.092**

**Marzo 2012**

**RESUMEN**

El objetivo principal de la investigación, es la de realizar un análisis del Modelo Gerencial de Reingeniería de Procesos de Negocios, incluyendo en esta su concepto, historia, características, objetivos, enfoque, ventajas y desventajas que pueda tener su implementación en la organización. La Reingeniería representa un moderno enfoque que evalúa la gestión que existe en la gerencia de las empresas para llevarla hacia un camino nuevo y estratégico con la finalidad de relacionar mejor lo que se esta haciendo y lo que debe hacerse. Un elemento necesario para ello, es la existencia de un líder, un responsable que piense y prepare cada tarea a realizar para poder delegar

bien las funciones y se obtenga un impacto satisfactorio dentro de la entidad. A pesar de dar todas las herramientas necesarias para obtener éxito, no es tan fácil de hacer. A su alrededor intervienen una amplia gama de elementos que si no se utilizan correctamente, pueden provocar una serie de dificultades que muy difícilmente la empresa puede solucionar. Por eso hay que crear una serie de actividades relacionadas que interactúen entre si, y esquematicen una ruta que guíe hacia la formación de un proceso nuevo, para determinar cuales son los puntos mas vulnerables de la entidad, para fortalecerlos. La reingeniería debe ser sinónimo de reestructuraciones, pero no verse de manera pequeña, sino con grandeza y profundidad. Si se ve como un simple cambio o una eficiente transformación, estamos equivocados de término. La investigación fue realizada bajo una metodología de tipo documental, un diseño bibliográfico y un modelo cualitativo.

**Palabras Claves:** Reingeniería, Proceso, Gerencia, Modelo, Incidencia, Gestión, Empresa, Optimo.



## INTRODUCCIÓN

La modificación o reestructuración de unidades de trabajo son etapas de la evolución normal de una organización. Aunque un buen proceso no siempre garantiza una gestión exenta de contingencias, si constituye una fortaleza en la cadena de valor de una organización. El ajustar nuevas estructuras debe basarse en la necesidad de hacer frente a nuevas condiciones de mercado, propiciadas generalmente por el aumento de la competitividad en el mercado, las ganas de elevar el nivel de desempeño y prever la adaptación de la estructura en la medida que se esta evolucione.

Es por ello, que al momento de surgir un cambio o deba existir una modificación innovadora, debe estudiarse el Modelo Gerencial de Reingeniería de Procesos, ya que cuenta con unos elementos conceptuales y metodológicos que evalúan con que se dispone para llevar a cabo una puntual reorganización administrativa de procesos, que conjuga algunos fundamentos de teoría organizacional, mecanismos de análisis administrativos y diversos enfoques que apoyan la nueva valoración de un negocio.

Además, esta incorpora un modelo de reorganización que incluye variables como el proceso de concepción del cambio, método de revisión de las condiciones de trabajo, análisis de estructuras, opciones para descongestionar el aparato administrativo y una propuesta específica para ponerla en marcha.

Para consolidar el modelo, se estudio una propuesta de integración del proyecto de reingeniería, que va desde la exposición de motivos que llevan a la reestructuración, tomando en cuenta su justificación, antecedentes, responsables, mecanismos de coordinación, objetivos, estrategias, indicadores, acciones y recursos,

hasta un examen detallado de los aspectos organizacionales que son fundamentales para implantarlo.

La investigación cuenta con cinco capítulos, donde se detalla toda la información que se necesita tener para la realización de dicho proyecto:

**Capítulo I, El Problema:** en la que se detalla todo lo relacionado con el planteamiento del problema, que da origen a las interrogantes. Se formula el objetivo general y los objetivos específicos que serán objeto de estudio en la investigación. Se plantea la justificación e importancia, y se evalúan todas las variables en la sección de sistemas de variables.

**Capítulo II, Marco Teórico:** consta de dos partes; una donde se señalan los antecedentes de la investigación, y otra donde se describe las bases teóricas que ayudaron y dieron origen a la formulación de los conceptos que resuelven cada uno de los objetivos específicos planteados.

**Capítulo III, Marco Metodológico:** donde se establece el tipo de metodología que se empleo para la realización del proyecto; se define el tipo, diseño y modelo de investigación, además de la presentación de la recopilación y análisis de la investigación.

**Capítulo IV, Análisis de la Investigación:** conformado por las respuestas a cada una de las interrogantes planteadas al comienzo del proyecto.

**Capítulo V, Conclusiones y Recomendaciones:** son las conclusiones a las que se llegaron al final de la investigación y las recomendaciones que se proponen para mejorar dicha problemática.

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del Problema**

Hoy en día, es inevitable que en el mundo de los negocios se estén experimentando cambios fundamentales que permitan transformaciones dentro de su estructura. Aunque no se conoce con exactitud el carácter y la naturaleza de dichas transiciones, si se conoce claramente el aumento de competitividad entre cada una de las empresas y las posibles situaciones críticas por las que pueda pasar.

Algunas compañías se han dado cuenta de que la mejor respuesta al reto de la competencia no solo debe basarse en la reducción de los presupuestos o de los costos, sino la de crear cambios que sean eficientes y permitan mejorar la calidad operacional. Es allí cuando surge un tema común en la actualidad para muchas empresas, llamado reingeniería.

La reingeniería de procesos de negocios obliga a los líderes corporativos a tomar decisiones radicales sobre la posición, organización y manejo de sus empresas, en la búsqueda sistemática de nuevos procesos que aumenten y transformen una gran mejoría en ellas. Muchas compañías se ven impulsadas a rediseñar sus procesos esenciales cuando se enfrentan con las demandas del mercado. Durante este proceso, la compañía encuentra que mientras trabaja por entregar lo que se “debe hacer” al mercado exigente, el entusiasmo dentro de la organización por las mejoras obtenidas provoca que algunas personas comiencen a pensar sobre lo que la compañía podría aportar al mercado, arrancando así la búsqueda de puntos de innovación radical.

Un ejemplo notorio de esto se presenta en el mercado de los bienes de consumo producidos por Japón, Corea del Sur, Taiwán y Singapur. Sin embargo, la verdadera transformación tiene un alcance mucho mayor, pues una nueva industria puede establecerse casi que en cualquier parte y entrar a competir en el mercado mundial. La situación puede complicarse mas adelante dado el crecimiento de los activos mundiales: las compañías hacen inversiones arriesgadas de toda índole en cualquier lugar del exterior. Los proveedores también han comenzado a internacionalizarse y, en ese sentido, el aumento de la tendencia acrecentará la competencia en el futuro. El resultado mas visible de estos cambios es el descenso de empresas establecidas hace mucho tiempo. En realidad, algunas han fracasado rotundamente y es probable que haya otras por el mismo camino.

Las compañías ya han comprendido que la competencia cada vez mayor será el tema dominante en el mundo de los negocios durante los próximos años, ya que se han dado cuenta que la presión para cambiar es real, se reconoce y se esta tomando muy seriamente. Sin embargo, la respuesta ha sido limitada y no muy eficaz debido a que lo más importante, la planeación a largo plazo como respuesta al aumento en la competencia, no es bastante evidente, y a que las posibles consecuencias que esta trae a la gerencia no se han tomado con seriedad.

## **1.2. Interrogantes**

- ¿Cuáles son las diferentes posturas teóricas para entender y abordar un plan de reingeniería?
- ¿Mediante cuales ideales trabaja y que principios básicos rigen su tratamiento?
- ¿A quien esta enfocado el modelo gerencial de reingeniería de procesos?
- ¿Cuál es el impacto de la reingeniería en la gerencia?

- ¿Es la reingeniería una herramienta directiva eficiente o una simple moda empresarial?

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Analizar el Modelo de Reingeniería de Procesos y sus incidencias dentro de la óptima gestión en la Gerencia de las Empresas.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

1. Evaluar las diferentes posturas teóricas para entender y abordar un plan de reingeniería.
2. Señalar mediante que ideales trabaja y que principios básicos rigen su procedimiento.
3. Identificar hacia quien esta enfocado el modelo gerencial de reingeniería de procesos.
4. Determinar el impacto de la reingeniería en la gerencia.
5. Estudiar si la reingeniería es una herramienta directiva eficiente o una simple moda empresarial.

### **1.4. Justificación e Importancia**

La reingeniería, es una de los modelos gerenciales que pudieran permitir a las empresas ubicarse en el tiempo y en el espacio necesario para contribuir a la reestructuración e invención de nuevas técnicas administrativas. Esto puede darse, debido a la buena fusión que existe entre la ingeniería industrial, los estudios de tiempo y movimiento, la economía administrativa, la investigación de operaciones y los análisis de sistemas.

El conocimiento e implementación de la reingeniería, significa el rediseño de procesos que permitan lograr resultados positivos. Para esto la empresa debe contar con una visión innovadora y futurista que le permita realizar un dictamen para evaluar e implementar medidas correctivas necesarias para el buen funcionamiento de esta.

Es determinante, para la aplicación de la reingeniería verse influenciada por dos situaciones importantes. Una en la que exista un nivel competitivo alto mediante un manejo organizacional eficiente y otra donde exista un manejo productivo ineficiente, donde se tienen que tomar medidas drásticas que produzcan resultados drásticos a corto plazo.

El estudio de la reingeniería de negocios y procesos es extenso, aunque no profundamente debatida por muchos. Es por ello, que se considera necesario hacer una reflexión sobre la reingeniería, que permita conocer con entendimiento estos problemas, haciendo un análisis entre sus aspectos teóricos y aspectos prácticos.

Como estudiantes universitarios a punto de culminar estudios, estamos motivados a indagar y explorar un tema nuevo y desconocido, que ayuda a formarnos académicamente. Además, se desea dar un pequeño aporte para todos aquellos profesionales preocupados e interesados por impartir un eficiente y positivo proceso de reingeniería.

### **1.5. Sistema de Variable**

Según **Balestrini (2002)**: “Una variable es cualquier característica o cualidad de la realidad que es susceptible de asumir diferentes valores es decir que puede variar, aunque para un objeto determinado que se considere puede tener un valor fijo”. (p. 114)

Para la **Universidad Santa Maria (2001)**, “Las variables representan a los elementos, factores o términos que puedan asumir diferentes valores cada vez que son examinados, o que reflejan distintas manifestaciones según sea el contexto en el que se presentan”. (p. 38)

Según **Arias (1999)**: “Una variable es una cualidad susceptible de sufrir cambios y que es objeto de análisis, medición o control en una investigación. Un sistema de variable consiste por lo tanto, en una serie de características por estudiar, definidos de manera operacional, es decir, en función de sus indicadores o unidades de medida”. (p. 55)

Según **Schmelkes (1998)**, “Las variables son los atributos que se miden en la hipótesis. Son factores que explican resultados, determinando las diferencias entre estos para poder establecer comparaciones”. (p. 25)

Según **Turnbull (1994)**, “La palabra variable es gramaticalmente un adjetivo, no un sustantivo. Es decir, califica algo diciéndonos que varía. Es prudente preguntarnos que es este algo que varia. La respuesta mas aceptable es que nos estamos refiriendo a categorías variables”. (p. 40)

Una variable representa todo elemento que puede ser objeto de estudio y sufrir cualquier modificación. De ellas se desprenden el análisis para realizar cualquier tipo de investigación debido a la gran cantidad de características que presentan. Por lo tanto, el Sistema de Cuadros de Variables representa un bosquejo que especifica detalladamente los puntos a tratar en la investigación, determinando cada uno de los objetivos específicos para llegar al entendimiento del enfoque propuesto. Detalla de manera conceptual todos los objetivos, para extraer las variables existentes y analizarlas mediante su operacionalización.

### 1.5.1. Definición Conceptual de Variable

Según **Radrigan (2005)**: “Una definición conceptual define una variable mediante otros conceptos”. (p. 15)

Según **Velez (2004)**, “Son las que especifican los procedimientos que describe las actividades que un observador debe registrar para poder medir la variable”. (p. 3)

Según **Besaron y Muller**, en su investigación titulada Operacionalización de las Variables de una Hipótesis, citan a **Hernández Sampieri (2000)**: “La definición conceptual de las variables constituyen una abstracción articulada en palabras para facilitar su comprensión y su adecuación a los requerimientos prácticos de la investigación”. (p. 57)

Según **Kerlinger (1979)**: “La definición conceptual de las variables constituye una abstracción articulada en palabras para facilitar su comprensión y su adecuación a los requerimientos prácticos de la investigación. Puede pensarse como la definición que nos da un diccionario de determinado concepto. A esta definición también se la suele denominar constitutiva, y da cuenta de la realidad a la que remiten las variables analizadas”. (p. 210)

En el cuadro Conceptual se especifica cada uno de los objetivos formulados en la investigación. De allí se extraen las variables existentes, que representan la cualidad que puede modificarse o sufrir cambios.

Luego definimos conceptual o teóricamente el punto más importante de esa variable y reconocemos la fuente.



Cuadro N° 1.- Conceptualización de las Variables

| OBJETIVOS ESPECÍFICOS   | VARIABLES  | DEFINICIÓN CONCEPTUAL  | FUENTE        |
|---|--|--|---------------|
| Evaluar las diferentes posturas teóricas para entender y abordar un plan de reingeniería.         | Las diferentes posturas teóricas para entender y abordar un plan de reingeniería.        | Conjunto de hipótesis para confeccionar e interpretar diferentes puntos de vistas y conocimientos.                     | Bibliográfica |
| Señalar mediante que ideales trabaja y que principios básicos rigen su tratamiento.               | Mediante que ideales trabaja y que principios básicos rigen su tratamiento.              | Reglas que deben cumplirse con el fin de lograr cierto propósito.  | Bibliográfica |
| Identificar hacia quien esta enfocado el modelo gerencial de reingeniería.                        | Hacia quien esta enfocado el modelo gerencial de reingeniería.                           | Representa la acción de hacia quien va dirigido el proceso, evaluando algunos caracteres como el asunto o el problema. | Bibliográfica |
| Determinar el impacto de la reingeniería en la gerencia.  | El impacto de la reingeniería en la gerencia.  | Conjunto de resultados provocados por hechos que afectan el entorno gerencial.   | Bibliográfica |
| Estudiar si la reingeniería es una herramienta directiva eficiente o una simple moda empresarial. | Si la reingeniería es una herramienta directiva eficiente o una simple moda empresarial. | Óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados.                               | Bibliográfica |

Fuente: Los autores (2012)

### 1.5.2. Definición Operacional de la Variable

Según **Arias (2006)**: “Es un proceso mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles, es decir, dimensiones e indicadores”. (p. 63)

Según **Balestrini (2002)**, “Implica seleccionar los indicadores contenidos, de acuerdo al significado que se le ha otorgado a través de sus dimensiones a la variable en estudio. Supone la definición operacional, la referencia empírica. Hay que recordar, que es necesario definir las variables teóricas en términos de variables

empíricas o indicadores, esta etapa debe indicar de manera precisa el que, cuando y como de la variable y las dimensiones que la contienen, se trata de encontrar los indicadores para cada una de las dimensiones establecidas”. (p. 114)

Según **Besaron y Muller**, en su investigación titulada Operacionalización de las Variables de una Hipótesis, citan a **Kerlinger F. (1979)**: “Una definición operacional esta constituida por una serie de procedimientos o indicaciones para realizar la medición de una variable definida conceptualmente”. (p. 35)

Según **Hempel (1952)**: “La definición operacional de un concepto consiste en definir las operaciones que permiten medir ese concepto o los indicadores observables por medio de las cuales se manifiesta ese concepto”. (p. 32)

El Cuadro Operacional de Variables, nos detalla claramente las dimensiones (áreas que perjudica o se aplica dicho proceso) y de las cuales se desprende los indicadores (muestra como es el comportamiento de las variables). En general da una ventana para saber sobre que puntos trabajar más definidamente y entender que, como y donde afecta su desarrollo.

**Cuadro N° 2.- Operacionalizacion de las Variables**

| <b>VARIABLES</b>   | <b>DIMENSIONES</b>   | <b>INDICADORES</b>   | <b>FUENTE</b> |
|--|--|--|---------------|
| Las diferentes posturas teóricas para entender y abordar un plan de reingeniería.        | Financiero,<br>Administrativo,<br>Económico.               | Planificación,<br>Modelo gerencial,<br>Modelo operacional,<br>Gerencia Estratégica.                    | Bibliográfica |
| Mediante que ideales trabaja y que principios básicos rigen su tratamiento.              | Administrativo,<br>Financiero,<br>Ingeniero.               | Estrategias,<br>Elementos Constitutivos,<br>Modelo Gerencial.  | Bibliográfica |
| Hacia quien esta enfocado el modelo gerencial de reingeniería.                           | Financiero,<br>Administrativo,<br>Económico,<br>Ingeniero. | Estrategias,<br>Modelo Gerencial,<br>Modelo Operacional,<br>Planificación Estratégica.                 | Bibliográfica |
| El impacto de la reingeniería en la gerencia.  | Financiero,<br>Administrativo,<br>Económico.               | Diagnostico,<br>Elementos Matemáticos,<br>Modelo Gerencial,<br>Planificación Estratégica.              | Bibliográfica |
| Si la reingeniería es una herramienta directiva eficiente o una simple moda empresarial. | Financiero,<br>Administrativo,<br>Económico.               | Elementos Constitutivos,<br>Elementos Matemáticos,<br>Gerencia de Procesos,<br>Análisis de Resultados. | Bibliográfica |

Fuente: Los autores (2012)

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

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

En la sección correspondiente a los Antecedentes de la Investigación, se incluyen los trabajos realizados previamente relacionados con el tema o problema tratado en la investigación. Se incluyen aquí, las opiniones, objetivos y conclusiones realizadas por otros autores que han tratado la problemática que constituye el núcleo, centro u objeto de la investigación que se ha abordado. En pocas palabras, lo que se realiza (o trata de hacer) en esta sección es una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el problema formulado, con el fin de determinar el enfoque metodológico de las investigaciones realizadas con anterioridad.

**Torres Roxana y Urbina Aleiskar (2011).** Trabajo titulado: **“Análisis de la importancia conceptual de la Reingeniería Financiera, con una visión integral de la problemática económica, financiera, política y social que influyen en la evolución de desempeño y reestructuración financiera de las empresas”** realizado en la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui (tesis de grado realizado para optar al título de Licenciado en Administración).

Objetivo General: *“Analizar la importancia conceptual de la Reingeniería Financiera, con una visión integral de la problemática económica, financiera, política y social que influyen en la evolución de desempeño y reestructuración financiera de las empresas”*. (p. 31)

Una vez terminada la investigación, los autores llegaron a la conclusión de:

*“La gerencia estratégica permite que una organización utilice efectivamente sus fortalezas con el objeto de aprovecharse de las oportunidades externas y reducir a un mínimo el impacto de las amenazas externas. La estrategia competitiva son una guía orientada para la gerencia, ya que le proporciona las herramientas necesarias para que la misma pueda determinar la manera en que la empresa debe competir, le ayude a determinar los objetivos y le proporcione los medios necesarios para alcanzar dichos objetivos”.* (p. 148)

Esta investigación es de suma importancia, debido a que permite entender modelos estratégicos para la toma de decisiones efectivas que fortalezcan los puntos fuertes de las empresas y atacar así sus amenazas. Muestra las herramientas con que debe contar una empresa, para alcanzar los objetivos y cumplir las metas propuestas.

**Rodríguez Roselym y Velásquez Angélica (2011).** Trabajo titulado: **“Análisis de la Reingeniería Financiera en las fusiones, adquisiciones y valuación de empresas”** realizado en la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui (tesis de grado realizado para optar al título de Licenciado en Administración).

Objetivo General: *“Analizar la Reingeniería Financiera en las fusiones, adquisiciones y valuación de empresas”.* (p. 27)

Una vez realizados los estudios, los autores llegaron a la conclusión de:

*“La Reingeniería Financiera es la reestructuración, transformación y rediseño en el área administrativa de un negocio con el fin de lograr el conocimiento, la habilidad y la destreza necesaria para enfrentar cualquier situación posible logrando con éxito la capacidad de triunfar o decaer”.* (p. 71)

El aporte arrojado de esta investigación, es la de entender el proceso de reingeniería financiera, evaluando los conceptos y características de las fusiones, adquisiciones y valuaciones, para determinar cual es al mejor manera de desarrollarla en las empresas. Unifica cada terminología estudiada, para analizar el pasado y

evaluar lo que se puede hacer en el futuro, basándose bajo una misma rama de objetivos que sean compatibles entre si y que desarrollen los planes incompletos.

**Hurtado Ana y Márquez Evelyn (2009).** Trabajo titulado: “**Aplicación de la reingeniería de procesos al departamento de historias medicas del ambulatorio Dr. Carlos Marti Buffil**” realizado en la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui (tesis de grado realizado para optar al titulo de Ingeniero en Sistemas).

Objetivo General: “*Aplicar la reingeniería de procesos al departamento de historias medicas del ambulatorio Dr. Carlos Marti Buffil*”. (p. 22)

Los autores llegaron a la conclusión de:

*“Se realizó la auditoria interna al Departamento en la cual se determinaron diez (12) fortalezas y (10) debilidades. Mediante la utilización del análisis estructural se determinaron los valores ponderados que tendría cada variable en la matriz EFI. El total ponderado de la matriz EFI fue de 2,35, lo que indica que la unidad se encuentra en una posición por debajo de la media. En este sentido la posición interna del departamento es desfavorable, sin embargo se encuentra en una posición, en la cual no será tan difícil mejorarla”.* (p. 192)

La investigación es de mucho interés, ya que muestra un caso práctico de cómo realizar un proceso de reingeniería, específicamente en el ambulatorio Dr. Carlos Marti Buffil. El estudio analiza y detalla cada debilidad con que cuenta la unidad para reformarlo, y aprovechar sus fortalezas para llevar a cabo un mejor sistema administrativo y operacional. Es una investigación de campo, que entra directamente a al búsqueda del problema, mediante entrevistas y visitas para determinar que departamentos necesitan mayor trabajo y en que aspectos se debe preparar al personal.

**García Milady (2004).** Trabajo titulado: **“La reingeniería como herramienta tecnológica para el cambio acelerado del factor humano en una organización empresarial”** realizado en la Universidad Santa María extensión Barcelona (tesis de postgrado realizado para optar al título de Especialista en Gerencia Empresarial).

Objetivo General: *“Determinar la importancia de la reingeniería como herramienta tecnológica para el cambio acelerado del factor humano en una organización empresarial”*. (p. 10)

Se llegó a la conclusión de:

*“Las organizaciones empresariales no saben como reaccionar ante la competencia globalizada. La oportunidad y el reto, aun cuando se reconozcan no producen una reacción inmediata en la mayor parte de la compañía. Son pocos los que han emprendido movimientos para sacar ventajas de la situación y han realizado esfuerzos para expandir sus mercados. La cooperación es deseable, pero tomara más tiempo del permitido por el nuevo clima empresarial”*. (p. 83)

Los resultados arrojados por el estudio anterior presentan en detalle la importancia de la reingeniería en la actualidad como ha ido evolucionando de manera progresiva a través del tiempo y la tecnología.

Aunque es un tema común, debe ser usada minuciosamente y debe ajustarse a los nuevos paradigmas de los negocios para enfocarse hacia un nuevo servicio de información y así alcanzar una mayor ventaja competitiva.

Dentro de todo este proceso es fundamental, el gran apoyo del recurso humano de la empresa que mediante su profesionalismo, conocimientos y capacidades permitirán la reestructuración correcta de la organización.

**Alderete Victor (2009).** Trabajo titulado: **“Reingeniería del proceso de cocción de sombreros de palma utilizando energía renovable”** realizado en la Universidad Tecnología de la Mixteca de México (tesis de grado realizado para optar al título de Ingeniero Industrial).

Objetivo General:

*“Diseñar y configurar un sistema que realice en un contexto sustentable y seguro el proceso de cocción de sombreros de palma, mediante la aplicación de la reingeniería del mismo, para reducir el impacto ambiental que causa y el riesgo de trabajo que representa”. (p. 13)*

Una vez finalizada la investigación, el autor concluyo:

*“Los aspectos formalizados de la palma, y del proceso de cocción de sombreros tejidos con la misma tiene un impacto bastante grande en el ámbito industrial de este giro, puesto que los productores han visto el desempeño del nuevo sistema, además de percibir que el riesgo por inhalación de vapores tóxicos es nulo, también la parte de costo, a sido afectada por este proyecto, el sistema de cocción con innovación tecnología a logrado cocer con éxitos dichos sombreros”. (p. 99)*

El trabajo es de suma importancia, debido a que detalla de forma clara y concisa la realización y el manejo del mecanismo de la reingeniería, profundamente hacia la parte operativa y productiva de las industrias. Este tipo de investigaciones, deben ser realizadas con mayor regularidad, ya que especifican como deben ser tratadas las limitaciones que puedan surgir durante el proceso de producción de la misma, sin afectar su operatividad.

La delimitación de los problemas, deben ser evaluados con la mayor regularidad, consistencia y apoyo posible, para estudiar mediante que modelos tecnológicos innovadores se puede trabajar para su mejor solución.



**Barrios Víctor (2007).** Trabajo titulado: **“Propuesta de un modelo de reingeniería para reducir costos en los procesos de despacho y recepción de contenedores en la empresa portuaria Quetzal”** realizado en la Universidad de San Carlos de Guatemala (tesis de postgrado realizado para optar al grado de Maestro en Administración Financiera).

Objetivo General:

*“Proponer la implementación de un modelo de reingeniería para los procesos de despacho y recepción de contenedores, para corregir las deficiencias que existan en los mismos, a través de la aplicación de técnicas de la administración que apliquen a estos para la mejora del servicio continuo y en consecuencia reducir los costos de operación”.* (p. vii)

El autor llegó a la conclusión de:

*“Con la implementación de la reingeniería en los procesos de recepción y despacho, se lograran obtener cambios sustancialmente que mejoraran la productividad del departamento de contenedores y por ende, el crecimiento económico de la empresa al reducir sus costos operativo”.* (p. 55)

La investigación presenta que la reingeniería es aplicable a cualquier empresa, para lograr mayor efectividad y productividad. El no contar para estas empresas con procesos actualizados, representa una limitante para satisfacer las necesidades organizacionales, por lo cual se debe recurrir al rediseño de procesos.

Es importante que los departamentos de una empresa, cuenten con una guía o herramienta de trabajo, para realizar procedimientos que orienten el desarrollo de las funciones.

**Castillo Juan (2004).** Trabajo titulado: **“Reingeniería y Gestión Municipal”** realizado en la Universidad Nacional Mayor de San Carlos de Perú (tesis de postgrado realizado para optar al título de Doctor de Ciencias Contables y Empresariales).

Objetivo General: *“Revisar las ventajas comparativas de la reingeniería de los negocios, compatibles con la gestión de los gobiernos locales”.* (p. 28)

Una vez finalizada la investigación, el autor concluyo:

*“La reingeniería en la gestión de los gobiernos locales permite optimizar la prestación de los servicios municipales en beneficio de los ciudadanos, nacionalizando procesos, integrando las diferentes áreas funcionales a través de los Sistemas de Información Gerencial, estableciendo canales de comunicación directa con los vecinos”.* (p. 204)

Se presenta un estudio objetivo sobre las cualidades que la reingeniería puede aportarle a la administración municipal y publica en general. Esta puede otorgarle un mayor dinamismo, involucrando varios procesos modernos, conformando negociaciones y cooperaciones que permitan una confrontación de intereses y actitudes, que involucren a varios actores.

Un punto muy común de análisis, es la importancia de la descentralización que debe existir en estas entidades, para poder realizar diferente tipos de planes y proyectos, que aunque trabajen con procesos diferentes, lleguen a un bien común.

## **2.2. Bases Teóricas**

Para poder tener una información mas amplia y detallada del presente trabajo, a continuación se presenta de forma precisa, el fundamento teórico que permite darle mayor basamento a esta investigación.

### 2.2.1. Modelo Gerencial

Para comenzar, definiremos lo que representa en la actualidad los Modelos Gerenciales y como ha ido evolucionando mediante las teorías administrativas, partiendo de la definición de Modelo:

Según **Brunei (2003)**, *“El modelo gerencial define a la empresa como una entidad maximizadora pero no necesariamente de beneficio, sino de los intereses de los directivos...”* (p. 203)

Según **Colunga (1995)**, *“Es el objeto que se produce mediante la imitación, representación en pequeña escala, persona o cosa digna de ser imitado, tipo industrial protegido por una patente, organización u ordenamiento de elementos, persona que pasa por los pintores, los escultores y los fotógrafos, persona que sirve para exhibir algo, perfecto en su genero, muestra, pauta, media, regla, ejemplar, ejemplo, arquetipo, prototipo, tipo paradigma, modulo”.* (p. 21)

Según **Alarico y Gómez (2003)**, *“El modelo implica una gestión, un tratamiento de todo sistema de planificación, con el fin de lograr solidez en el manejo de los mensajes y una clara política de comunicación con los públicos vinculados...”* (p. 8)

Según **Rosello (2007)**, un modelo de gestión es la *“opción por la mejor manera de gestionar, a nivel de agentes, un proyecto ya definido”.* (p. 153)

Los Modelos Gerenciales son estrategias de gestión operativa que se utilizan para direccionar el sistema estratégico de una empresa u organización. Se originan en las diferentes escuelas de pensamiento administrativo, tanto clásicas como de última generación. Son actividades o patrones que emplean recursos existentes, dentro de una organización o empresa, dirigiéndolos de tal manera que permitan alcanzar los

objetivos de ésta en el tiempo determinado, a un costo económico y con la calidad esperada.

Todo modelo es una representación de una realidad que refleja, por lo que en Gerencia, como en otras ciencias, los modelos determinaran una pauta, una base de sustento que a la larga permite el desarrollo orientado de la empresa u organización en general que lo utiliza. No obstante, ningún modelo por sí mismo basta para direccionar la empresa, por lo que su aplicación creativa es el secreto del éxito.

Los nuevos modelos gerenciales surgen como una necesidad de contrarrestar el efecto del desconocimiento de lo que ocurrirá en el futuro, es decir, la incertidumbre en las organizaciones o empresas, la cual aumenta al verse afectada por las nuevas tecnologías de información y comunicación, el cambio tecnológico, la globalización, nuevos estándares y normas técnicas o cualquier aparición de un nuevo requisito que implique competencia en los mercados internos y externos.

## **2.2.2. Tipos de Modelos Gerenciales Actuales**

### **2.2.2.1. Planificación Estratégica**

Según **Francés (2006)**, “es un proceso en el cual se definen de manera sistemática los lineamientos estratégicos o líneas maestras de la empresa u organización y se los desarrolla en guías detalladas para la acción, se asigna recursos y se plasman documentos llamados planes”. (p. 23)

Según **Serna (1993)**, “Se entiende la PE como un proceso mediante el cual una organización define su visión de largo plazo y las estrategias para alcanzarla, a partir del análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas y las influencias que el entorno produce sobre la institución, programa o proyecto”. (p. 11)

La planificación estratégica representa una planeación a futuro, generando una serie de estrategias que le permita alcanzar los objetivos planteados, evaluando las dificultades o amenazas por las cuales pueda pasar la entidad.

#### **2.2.2.2. Calidad Total**

Según **Feigenbum (1989)**, define calidad total como “un sistema eficaz para integrar los esfuerzos en materia de desarrollo de calidad, mantenimiento de calidad y mejoramiento de calidad realizado por los diferentes grupos en una organización, de modo que sea posible reducir bienes y servicios en los niveles mas económicos y que sean compatibles con la plena satisfacción de los clientes”. (p. 36)

Según **Benavides y Quintana (2003)**, “Calidad es la medida en que un producto específico se ajusta a un diseño o especificación”. (p. 116)

La calidad total es aquella que hace que un producto o servicio que adquiramos satisfaga las expectativas ampliamente. Es decir, que aquel servicio o producto funcione tal y como el cliente quiera. En el concepto de calidad se incluye la satisfacción del cliente y se aplica tanto al producto como a la organización.

La calidad total es una alusión a la mejora continua, con el objetivo de lograr la calidad óptima en la totalidad de las áreas.

#### **2.2.2.3. Kaizen**

Según **Caripe y Liendo (1996)**, “kaizen en busca de una mejor calidad, se refiere a que la calidad no solo esta dirigida hacia la obtención de productos con determinada característica; sino que esta enfocada también hacia la calidad en todo lo relacionado al recurso humano, las instalaciones, equipos, sistemas, procedimientos, reducción de costos, procesos, trato al cliente, entre otros, es decir, una mejor calidad en todos los aspectos que integran una organización”. (p. 47)

Según **Suárez (2007)**, la mejora continua es “Un proceso de toda la organización que se enfoca en un continuo e incremental esfuerzo de innovación”. (p. 95)

El modelo kaizen se refiere a la innovación total de una entidad, no solo enfocada en satisfacer al cliente, sino satisfacer también todas las necesidades con que cuenta la empresa; mejorando la calidad administrativa, operativa y productiva de la misma.

#### **2.2.2.4. Justo a Tiempo**

Según Taormina (1997), *“Justo a tiempo es un sistema que exige las partes y los subproductos estén listos en el momento adecuado para integrarse al siguiente paso. Esta técnica requiere planeación muy cuidadosa y asociación con los proveedores. Los proveedores tienen que comprometerse con las actividades de planeación y ventas a fin de reaccionar con rapidez a las necesidades del fabricante. El fabricante recompensa a los proveedores justo a tiempo con lealtad y contrato a largo plazo. El proceso entero gira en torno a un sistema de manufactura de respuesta rápida que es especial para cada compañía justo a tiempo. Uno de los principales fabricantes de computadoras de Estados Unidos representa un ejemplo gráfico. Cada día de producción se planea para cada modelo y cantidad con base en la información de ventas del día anterior”*. (p.129)

Según Sandoval (1997), define *“La idea de JIT es sencilla: producir y entregar artículos terminados justo a tiempo para transformarlo en partes fabricadas”*. (p. 143)

La idea básica de justo a tiempo es la de crear un producto en el tiempo preciso para que sea vendido o utilizado para la siguiente estación de trabajo en un proceso de

producción y así reducir el tiempo, inventarios y costos, al igual que la calidad del producto.

#### **2.2.2.5 Benchmarking**

Según **Horovitz y Panak (1994)**: “Las organizaciones emplean el benchmarking con diferentes fines. Algunas organizaciones posicionan el benchmarking como parte total de un proceso global de solución de problemas con el claro propósito de mejorar la organización. Otras posicionan benchmarking como un mecanismo activo para mantenerse actualizados en las practicas mas modernas del negocio”. (p.21)

**Spendolini** define en la pagina Web degerencia.com, al Benchmarking como “el proceso continuo y sistemático de evaluar los productos, servicios o procesos de las organizaciones que son reconocidas por ser representativas de las mejores practicas para efectos de mejora organizacional”.

El benchmarking es una forma de determinar que tan bien se desempeña una empresa, comparándose con otras, y evaluando su organización para determinar que tan actualizados están.

#### **2.2.2.6 Outsourcing**

Según **Del Peso (2003)**, “consiste en transferir a terceros la responsabilidad de proporcionar un servicio adaptado a las necesidades de una organización”. (p. 5)

Según **Mauleón (2006)**, “el outsourcing es una herramienta de gestión que implica realizar externamente operaciones que tradicionalmente se venían realizando con recursos de la compañía”. (p. 334)

Outsourcing es el proceso que se da cuando una compañía contrata a otra para que realice parte de su producción, preste sus servicios o se encargue de algunas

actividades que le son propias, con la finalidad de ahorrar en costos, mejorar la eficiencia y cambiar procesos mal ejecutados.

### **2.2.2.7 Servucción**

Según **Eiglier y Langeard (1989)**: *“es la organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos de la relación cliente- empresa necesaria para la realización de una prestación de servicio cuyas características comerciales y niveles de calidad han sido determinados”*. (p.28)

Según **Chias (1991)**, *“El diseño de la servucción es la estructuración de la capacidad de prestación de un servicio para nuestros usuarios”*. (p. 98)

La servucción es el proceso de elaboración e implantación de un servicio, mediante la relación cliente-empresa, y cuyas características han sido determinadas desde la idea concebida, hasta la obtención del resultado como tal (el servicio).

### **2.2.2.8. Prospectiva**

Según **Ben Martin (1995)**: *describe la prospectiva como “El proceso de investigación que requiere mirar sistemáticamente el futuro de largo plazo en ciencia, tecnología, economía y sociedad, con el objetivo de identificar las áreas de investigación estratégicas y las tecnologías genéricas emergentes que generarán los mayores beneficios económicos y sociales”*. (p. 128)

Según **Llorens (2005)**, *“Los métodos de prospectiva buscan facilitar el trabajo de planificación, estudiando el futuro en relación con diversos factores técnicos, sociales, económicos, etc.”*. (p. 72)

La prospectiva estudia el futuro para comprenderlo y poder influir sobre él. Es el estudio sistemático de posibles condiciones que se pueden presentar en el futuro.



Incluye el análisis de cómo esas condiciones podrían cambiar el resultado de la aplicación de políticas y acciones, y sus consecuencias.

#### **2.2.2.9. Empoderamiento**

Según **Davis y Newstrom (1999)**, *“Empoderamiento es donde los beneficios óptimos de la tecnología de la información son alcanzados. Los miembros, equipos de trabajo y la organización, tendrán completo acceso y uso de información crítica, poseerán la tecnología, habilidades, responsabilidad y autoridad para utilizar la información y llevar a cabo el negocio de la organización”*. (p. 345)

Según la revista digital **gestiopolis.com**, empowerment *“es un proceso estratégico que busca una relación de socios entre la organización y su gente, aumentar la confianza responsabilidad autoridad y compromiso para servir mejor al cliente. Equipos con empowerment son grupos de trabajo con empleados responsables de un producto, servicio que comparten el liderazgo colaboran en el mejoramiento del proceso del trabajo, planean y toman decisiones relacionadas con el método de trabajo”*.

El empoderamiento abarca todas las áreas de la empresa, y les otorga a sus trabajadores la tecnología e información necesaria para que hagan uso de ella de forma óptima y responsable, alcanzando de esta manera los objetivos propuestos.

#### **2.2.3. Reingeniería**

Para comenzar, definiremos según varios autores, lo que representa hoy en día el término Reingeniería:

Según **Alarcón (1999)**, define la reingeniería como *“Una comprensión fundamental y profunda de los procesos de cara al valor añadido que tienen para los clientes, conseguir un rediseño en profundidad de los procesos e implantar un*

*cambio esencial de los mismos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas de rendimiento (costos, calidad, servicios, productividad, rapidez) modificando al mismo tiempo el propósito del trabajo y los fundamentos del negocio, de manera que permita establecer si es preciso unas nuevas estrategias corporativas". (p. 15)*

Según **Biasca R. (2004)**, define la reingeniería como: *"El uso de herramientas y técnicas combinadas con la tecnología existente para proveer una mezcla explosiva que produzca un cambio dramático en toda la organización y genere lo que el cliente requiera". (p. 131)*

Según **Mora (2003)**, se refiere a la reingeniería como *"La reingeniería es un instrumento metodológico que se utiliza en el contexto de la calidad total, persigue fundamentalmente obtener la máxima satisfacción del cliente (interno y externo), sin que por ello se olvide la mejora en aspectos claves del proceso tales como la calidad técnica, la corrección en el servicio, el tiempo de producción y racionalidad de costos". (p. 359)*

Según **Manganelli y Klein (2004)**, la reingeniería *"Es el rediseño rápido y radical de los procesos estratégicos de valor agregado y de los sistemas, las políticas y las estructuras organizaciones que los sustentan para optimizar los flujos del trabajo y la productividad de una organización". (p.10)*

La reingeniería es un cambio, una transformación, un nuevo contexto que involucra gran cantidad de departamentos y personal para realizar algo diferente y así obtener algo distinto. Eso si, a pesar de encontrar cambios sumamente radicales y amenazantes, debe hacerse bajo un periodo de tiempo corto, para así disminuir lo más posible los costos involucrados y alcanzar las metas propuestas antes de que la

competitividad o empeoramiento de posibles sucesos críticos interrumpen su actuación.

En general, mediante la profundización de todas estas definiciones se puede decir que la reingeniería es la revisión fundamental y rediseño radical de procesos de negocios, con el fin de alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimientos, en las que se pueden observar ciertos patrones sobre ella, definidas por **Hammer (1997)**:

- *“Consiste en empezar de cero, considerando que prácticamente todo lo que hacíamos antes como personas, empresas, instituciones o gobierno parecería estar mal hecho, considerando los resultados obtenidos.*
- *Consiste en cambios radicales, brutales, espectaculares. La reingeniería no esta caracterizada por tener cambios graduales, moderados e intrascendentes.*
- *Tiene una visión holística, tiene una perspectiva global.*
- *La división del trabajo ya no funciona, hoy día ya no procede trabajar en serie, sino en forma integrada y dinámica.*
- *Es generalista, no se especializa en nada.” (s/p)*

Según **Lefcovich (2004)**, “la reingeniería, en su actual acepción, tuvo su origen en Occidente como una reacción de las empresas estadounidenses a sus problemas de competitividad frente a las compañías niponas”. Estas últimas venían trabajando desde hace mucho tiempo en la "mejora continua" logrando de tal manera ir sacando

continuas e importantes ventajas frente a las organizaciones occidentales, así dadas las circunstancias, la única forma que tenían las empresas americanas era dar un salto que las reposicionara frente a sus competidores.

Según **Sojo (2008)**, “en la década de los años ochenta se dio la primera fase, cuando varias empresas dieron un vuelco radical en sus negocios por medio del rediseño de sus procesos”. Era la época en que emergía este enfoque y su aplicación se circunscribía a unas cuantas corporaciones norteamericanas.

La segunda fase se inicia en 1993, al publicarse los casos de las empresas que habían rediseñado con éxito sus procesos y la forma en que lo habían logrado. Michael Hammer y James Champey, por medio del libro *Reingeniería*, permitieron la divulgación masiva y rápida del rediseño y como resultado de un marco recesivo las empresas se vieron en la necesidad imperiosa de reducir rápida y eficazmente los costes sin poner en peligro la calidad de sus productos y servicios, para lo cual se vieron en la obligación de recurrir a la recreación y reconfiguración de sus procesos, es la necesidad de lograr que la empresa vuelva a ser competitiva, mejorando sus niveles de productividad, costos y calidad, constituyéndose en muchos casos la única forma de rehabilitar financieramente una empresa. Breve tiempo después siguen el camino de la reingeniería las empresas más conservadoras, dando paso a la tercera fase.

A partir de 1995 se inicia la cuarta fase: la fuerte crítica a la reingeniería. Consultores, investigadores universitarios y ejecutivos empezaron a acumular experiencias que mostraban algunas limitaciones de la versión original de este enfoque y detectaron los factores que atentaban contra su éxito.

La quinta fase empieza a emerger al concluir los años noventa y tomará fuerza al iniciarse éste nuevo siglo, replanteando el rediseño en un clima menos influido por

la moda y logrando un salto destinado a lograr una ventaja competitiva absoluta y/o relativa.

En este caso tenemos a la empresas que estando por detrás de otras dan un salto competitivo que le permite no sólo alcanzar sino además sobrepasar a aquellas, pero también tenemos a la empresa que ocupando el primer lugar recrea radicalmente sus procesos a los efectos de incrementar su dominio y hacer más defendible su posición en el mercado, capturando con ello mayores cuotas de mercado e invadiendo nuevas geografías.

#### **2.2.3.1. Características de la Reingeniería**

Según **Chumacera y Quinteros (2007)**, *“a partir de los requisitos que todo proceso de reingeniería debe reunir para alcanzar reducciones de costes, mejoras de la calidad y del servicio al cliente, se pueden determinar unas características comunes en dichos procesos:”*

- **Unificación de tareas:** Se da pie a la unificación de varias tareas en un equipo y como consecuencia se logra una reducción de plazos, al eliminarse supervisiones, a la vez que se mejora la calidad, al evitarse errores. El enfoque hacia los procesos característicos de la reingeniería de procesos implica, una pérdida de identidad de las tareas. Los procesos ganan peso específico en determinado de las individuales.
- **Participación de los trabajadores en la toma de decisiones:** Son los propios trabajadores los que toman las decisiones y asumen las responsabilidades relacionadas con su trabajo. Esto en cierta medida contribuye a que cada empleado se convierta a su vez en su propio jefe. Para que esto se pueda

llevar a cabo son necesarios el esfuerzo, el apoyo, la disciplina, la confianza, la flexibilidad y la capacidad de adaptación.

- Cambio del orden secuencial por el natural en los procesos: Con el protagonismo que adquiere el concepto de procesos en toda compañía, una vez introducida la reingeniería de procesos, las actividades se comienzan a realizar en el orden en que se beneficie a los procesos, olvidándose del orden tradicional. La finalidad perseguida por esta nueva forma de trabajar es la de ahorrar tiempo y lograr la mayor reducción posible en los plazos.
- Realización de diferentes versiones de un mismo producto: Con ello se pretende dar fin a la estandarización y conseguir una mayor adaptación de dicho producto a las necesidades y gustos del cliente.
- Reducción de las comprobaciones y controles: Se trata de establecer un plan de evaluación y control que contemple solamente los controles que tienen sentido económico. Actuando de esta manera se agiliza y flexibiliza la estructura organizativa
- Papel protagonista del responsable del proceso: En su figura recae la función de ejercer como único punto de contacto, lo cual permite un trato más eficiente.
- Operaciones híbridas: Las operaciones en todo proceso de reingeniería de procesos gozan de una naturaleza. Se pueden considerar centralizadas y descentralizadas simultáneamente ya que pretenden disfrutar de las ventajas que presenta cada una de las dos opciones. Las distintas unidades pueden trabajar con un elevado grado de autonomía sin perder las ventajas que aportan la coordinación entre las mismas (economías de escala, por ejemplo).

### 2.2.3.2. Objetivos de la Reingeniería

Según Navarro (2003), los objetivos de la reingeniería son:

- *Mayores beneficios económicos, debido tanto a la reducción de costes asociados al proceso como al incremento de rendimiento de los procesos.*
- *Mayor satisfacción del cliente, debido a la reducción del plazo de servicio y mejora de la calidad del producto/servicio.*
- *Mayor satisfacción del personal, debido a una mejor definición de procesos y tareas.*
- *Mayor conocimiento y control de los procesos.*
- *Conseguir un mejor flujo de información y materiales.*
- *Disminución de los tiempos de procesos del producto o servicio.*
- *Mayor flexibilidad frente a las necesidades de los clientes.” (s/p)*

### 2.2.3.3. Etapas de la Reingeniería

Según Manganeli y Klein (2004), el proceso de reingeniería consta de cinco etapas:

#### 2.2.3.3.1. Preparación

Tiene como propósito movilizar, organizar y estimular a las personas que van a realizar la reingeniería, produce un mandato de cambio, una estructura organizacional y una constitución para el equipo de reingeniería; un plan de acción. Cuestiones claves que resuelve esta etapa son:

- ¿Cuáles son los objetivos y las expectativas de los altos ejecutivos?
- ¿Cuál es el nivel de compromiso con este proyecto?
- ¿Cuáles deben ser las metas de este proyecto?
- ¿Qué habilidades de reingeniería tendrán que aprender los miembros del equipo?

- ¿Qué necesitamos comunicar a los empleados para merecer su apoyo y su confianza? Esta etapa se compone de 4 etapas:

1. Reconocer la necesidad.
2. Desarrollar consenso ejecutivo.
3. Capacitar el equipo de reingeniería.
4. Planificar el cambio.

#### **2.2.3.3.2. Identificación**

Esta etapa tiene como propósito desarrollar y comprender un modelo del negocio con procesos orientados al cliente, se producen definiciones de clientes, procesos, rendimiento y éxito; identificación de actividades que agregan valor; un diagrama de organización, recursos, volúmenes y frecuencia. Las interrogantes que se plantea:

- ¿Cuáles son los procesos principales?
- ¿En dónde se tocan las interfaces de estos procesos con las de los procesos de clientes y proveedores?
- ¿Cuáles son nuestros procesos estratégicos de valor agregado?
- ¿Cuáles procesos debemos rediseñar en el término de noventa días, de un año, posteriormente?

#### **2.2.3.3.3. Visión**

Esta etapa es capaz de desarrollar una visión del proceso, capaz de producir un avance decisivo en rendimiento. Se destacan los elementos existentes del proceso, tales como organizaciones, sistemas, flujo de información y problemas y cuestiones corrientes.

También se producen medidas comparativas del rendimiento actual de los procesos, las oportunidades de mejoramiento y los objetivos, una definición de los



cambios que se necesitan, y una declaración de la visión del nuevo proceso. La visión es la meta y el producto de la etapa es el planteamiento del propósito de rediseñar el proceso. Las interrogantes que se deben hacer en esta etapa son:

- ¿Cuáles son los subprocesos primarios, las actividades y los pasos que constituyen el proceso o procesos que hemos seleccionado?
- ¿Cómo fluyen los recursos, la información y el trabajo por cada uno de los procesos seleccionados?
- ¿Qué causa la diferencia de rendimiento entre nuestra empresa y las mejores compañías?
- ¿Cuáles son las metas específicas de mejoramiento para nuestros procesos?

#### **2.2.3.3.4 Solución**

Es la encargada de crear una etapa capaz de realizar la visión, responde a la pregunta ¿Cómo? Existen tres factores o fuerzas que hacen posible la reingeniería de procesos RP: Tecnología, información y potencial humano. Hay dos clases de solución, las técnicas y las de diseño social, para lograr un proceso eficaz estos dos componentes deben ser congruentes. Especifica las dimensiones sociales de los procesos, produce descripciones de la organización y de dotación de personal, cargos, planes de carrera e incentivos que se emplean en el proceso rediseñado. Las preguntas claves de esta etapa son:

- ¿Qué recursos técnicos y humanos necesitaremos para rediseñar?
- ¿Qué actividades serán las responsables de los miembros del equipo de reingeniería?
- ¿Qué oportunidades inmediatas existen? ¿Qué podemos hacer en 90 días, en un año?
- ¿Qué recursos humanos necesitaremos en el proceso rediseñado?
- ¿Cómo cambiarán las responsabilidades?
- ¿Cómo será nuestra nueva organización?

### **2.2.3.3.5 Transformación**

Realiza la visión del proceso implementando el diseño producido en el diseño de la etapa 4 (solución), produce una versión piloto y una versión de plena producción para el proceso rediseñado y mecanismos de cambio continuo durante la vida de la versión de producción. Las preguntas que se hacen en esta etapa son:

- ¿Cuándo debemos empezar a controlar el progreso?
- ¿Qué mecanismos vamos a desarrollar para resolver problemas imprevistos?
- ¿Qué técnicas debemos utilizar para reajustar la organización?

Esta etapa consta de nueve tareas, que son:

1. Completar el diseño del sistema, se refiere a la ingeniería informática, la tarea tiene que ver con el diseño externo de un sistema nuevo o revisado de apoyo al proceso rediseñado.
2. Ejecutar el diseño técnico: Escoge la plataforma o plataformas sobre las cuales se va a montar el sistema de aplicación. Se refiere al diseño interno del sistema nuevo o revisado que apoya al proceso rediseñado.
3. Desarrollar planes de prueba y de introducción: Determina los métodos que se van a usar para validar el sistema, entre los cuales pueden incluirse pruebas paralelas o piloto.
4. Evaluar al personal: Actúa en función de sus destrezas, conocimientos, orientación, el grado de su conformidad con el cambio y su aptitud. Se usa para finalizar los componentes del plan de estudios para educación y capacitación y para asignar a individuos a cursos específicos.
5. Construir un sistema: Desarrollo y prueba de bases de datos; desarrollo, y prueba de sistemas; y procedimientos; documentación y conversión de datos.
6. Capacitar al personal: Capacitación en operación, administración y mantenimiento del nuevo proceso, para que el personal asuma sus nuevas responsabilidades, incluye

instrucción particular cuando los empleados asumen dichas responsabilidades por primera vez.

**7. Hacer prueba piloto del nuevo proceso:** Pone en operación el nuevo proceso en un área limitada a fin de identificar las mejoras o correcciones necesarias.

**8. Refinamiento y transición:** Corrige las fallas que se descubran en la operación piloto e implanta el nuevo proceso en una forma controlada.

**9. Mejora continua:** Para que exista este tipo de proceso se debe cumplir con tres requisitos:

- a.** Darle metas claras al personal de rendimiento, medidas de realización de las metas e información sobre los valores actuales y pasados de esas medidas.
- b.** Herramientas necesarias para efectuar cambios de rendimiento.
- c.** Hay que dar responsabilidad, autoridad e incentivos para mejorar el rendimiento.

En el camino al cambio, antes y durante el proceso se tiene que verificar que contemos con los recursos necesarios para la aplicación de la técnica de la reingeniería, esto es de gran importancia para asegurar el éxito de la técnica. Estos son algunos recursos que se utilizarán y con los cuales deberá de contar la empresa:

- Recursos Humanos
- Clientes
- Procesos estratégicos
- Normas
- Procedimientos
- Sistemas
- Tecnología
- Controles empleados para el proceso

### **2.2.4 Principios de la Reingeniería**

**The Boston Consulting Group**, gracias a sus años de experiencia en la consultoría relacionada con la Reingeniería, estima en doce los principios clave en los que se basa la reingeniería:

1. Se necesita el apoyo de la gerencia de primer nivel o nivel estratégico, que debe liderar el programa.
2. La estrategia empresarial debe guiar y conducir los programas de la reingeniería.
3. El objetivo último es crear valor para el cliente.
4. Hay que concentrarse en los procesos, no en las funciones, identificando aquellos que necesitan cambios.
5. Son necesarios equipos de trabajo, responsables y capacitados, a los que hay que incentivar y recompensar con puestos de responsabilidad en la nueva organización que se obtendrá tras el proceso de reingeniería.
6. La observación de las necesidades de los clientes y su nivel de satisfacción son un sistema básico de retroalimentación que permite identificar hasta qué punto se están cumpliendo los objetivos.
7. Es necesaria la flexibilidad a la hora de llevar a cabo el plan. Si bien son necesarios planes de actuación, dichos planes no deben ser rígidos, sino que deben ser flexibles a medida que se desarrolla el programa de BPR y se obtienen las primeras evaluaciones de los resultados obtenidos.
8. Cada programa de Reingeniería debe adaptarse a la situación de cada negocio, de forma que no se puede desarrollar el mismo programa para distintos negocios.
9. Se requiere el establecimiento de correctos sistemas de medición del grado de cumplimiento de los objetivos. En muchos casos, el tiempo es un buen indicador. Sin embargo, no es el único posible y en determinadas ocasiones no es el más adecuado.
10. Se debe tener en cuenta el factor humano a la hora de evitar o reducir la resistencia al cambio, lo cual puede provocar un fracaso, o al menos retrasos en el programa.

**11.** La reingeniería no debe ser visto como un proceso único, que se deba realizar una única vez dentro de la organización sino que se debe contemplar como un proceso continuo, en el que se plantean nuevos retos.

**12.** La comunicación se constituye como un aspecto esencial, no sólo a todos los niveles de la organización, sino traspasando sus fronteras (prensa, comunidad, sistema político, etc.).

### **2.2.5 Enfoque de la Reingeniería**

Según **Morris y Brandon (1995)**, “la reingeniería es un enfoque para planear y controlar el cambio. La reingeniería significa rediseñar los procesos de negocios y luego implementarlos”. Si se ha determinado con anticipación el reposicionamiento (áreas o departamentos a implantar la reingeniería), la reingeniería tendrá preparado el conjunto de sus metas y su ambiente.

La separación de los dos conceptos, posicionamiento y reingeniería, es importante por varias razones. Primero, es mejor determinar de manera muy amplia el alcance del posicionamiento: toda la empresa o una división independiente son objetivos óptimos. La reingeniería funciona mejor cuando se limita a un proceso o grupo de procesos. Segundo, la reingeniería ya ha comenzado a tener connotaciones atemorizantes entre los niveles de trabajo de las empresas.

La ubicación incluye, específicamente, un ambiente favorable y de confianza que aumenta en gran medida la eficiencia de los esfuerzos de reingeniería subsiguientes. Además, el posicionamiento abarca buena parte del trabajo que deben realizar los directivos mas experimentados de la firma, por lo que aislarlos para este trabajo representa, obviamente, que no pierdan su tiempo.

Las normas de ingeniería se aplican a los proyectos de reingeniería. Se realizan por fases: análisis, diseño, comprobación y comparación de las alternativas de diseño,

selección e implementación. Como tal, la aplicación de la reingeniería ha captado la atención de los gerentes, dada la habilidad para hacer a las empresas más competitivas y, además, porque puede brindar una nueva medida de orden para los negocios en general. Posicionamiento y reingeniería son dos conceptos bastante flexibles para utilizarlos en toda la empresa o en parte de ella. Teniendo en cuenta que ambos dividen el negocio en partes administrativas, no existe limitación para el tamaño de las empresas en las cuales pueda aplicarse.

Por razones prácticas, las compañías muy pequeñas no quieren utilizar los métodos formales de la reingeniería, siendo que en una gran compañía, un proceso simple de negocios constituiría la unidad más pequeña que pueda emplear tales métodos. Sin embargo y por lo general, cualquier proceso de negocios atraviesa líneas organizacionales y toca muchas de las unidades de una empresa; esto ocasiona que el alcance de cualquier proyecto de reingeniería de un proceso simple sea independiente desde el punto de vista organizacional.

### **2.2.6 Gerencia**

Dentro de las diferentes definiciones de Gerencia encontramos:

Según **Ramírez (1993)**, *“El termino gerencia aparece a partir del siglo XIX simultáneamente con el auge de las empresas y los negocios. Este término significa gestión y, a su vez, gestión significa administración. Gerencia, es pues, equivalente a administración”*. (p. 14)

Según **Mejía (1998)**, *“La gerencia no es solo el conjunto de técnicas que se desarrollan dentro de una organización con el fin de cumplir unos objetivos. Es una actitud que permite el desarrollo de unos recursos: humanos, tecnológicos y financieros, con el propósito de generar mas recursos”*. (p. 7)

Según **Bautista (2007)**, *“La gestión de dirección, administración y control de los intereses de una persona o grupo de personas para la iniciación o desarrollo de un proyecto inmobiliario, teniendo como actividades a desarrollar labores de índole administrativo, legal, ético, comercial, económico-financiero, de conformidad con las políticas, acuerdo y decisiones de los propietarios”*. (p. 39)

Según **Urquijo (2004)**, *“Por gerencia entendemos la actividad administrativa de la empresa.”* (p. 268)

La gerencia es un cargo que ocupa el director de una empresa lo cual tiene dentro de sus múltiples funciones, representar a la sociedad frente a terceros y coordinar todos los recursos a través del proceso de planeamiento, organización, dirección y control a fin de lograr objetivos establecidos.

Gerenciar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar las operaciones de una empresa. La Gerencia es organizar, ordenar, coordinar y controlar a trabajadores entrenados y responsables, con el fin que en conjunto realice una tarea específica.

### **2.2.7 Reingeniería en la Gerencia**

Es posible afirmar, que existen básicamente dos posturas diferenciadas, en relación con la reingeniería.

#### **2.2.7.1 Postura a Favor:**

Por un lado, existe una postura a favor de la misma, dentro de la cual, es fundamental destacar al **Sr. Michael Hammer**. Esta corriente de pensamiento, sostiene que la clave para que las empresas tengan éxito, y puedan adaptarse a las demandas del mercado, se encuentra en la implementación de herramientas de management, tales como la reingeniería, debido a que en la actualidad, gran parte del trabajo de las

empresas es ineficiente. De todas formas, admiten que su aplicación pueda llegar a fracasar.

Para que ello no ocurra, debe cuidarse su implementación, de modo que se perfeccione correctamente. Es esencial que se respeten cada uno de los pasos a seguir mientras se implementa. Debe lograrse que el personal de la empresa trabaje con entusiasmo, lo cual, muchas veces se dificulta debido a que, al buscarse con la aplicación de la reingeniería un aumento en la rentabilidad, un incremento en la participación en el mercado, que vaya de la mano de una reducción en los costos, el personal de las empresas, percibe dicho proceso de cambio, como algo contraproducente, que puede llegar a transformarse en un sinónimo de “despidos”.

En una entrevista que se le hizo a **Michael Hammer (1995)**, para la revista “*Performance*”, se le preguntó, acerca del funcionamiento de la reingeniería. Su respuesta, fue que no siempre funciona, pero aclaró con mucho énfasis que su mal funcionamiento se debe exclusivamente a su errónea implementación. Así, M. Hammer mencionó las principales dificultades que pueden surgir en su aplicación:

- *“Muchas personas toman el término y lo usan para nombrar cosas que nada tiene que ver con la reingeniería.*
- *Un cambio radical, depende de un Líder comprometido que no se conforme con la mejoría de los procesos y sea capaz de mantener el esfuerzo en el tiempo.*
- *Debe vencerse la resistencia al cambio que generalmente es mayor en la gerencia media, haciendo entender el negocio de la empresa.*
- *La gente necesita aprender una forma distinta de pensar en su trabajo, pensarlo en forma de proceso y ser capaz de innovar en la forma de hacerlo.*



- *Falta el decidido apoyo del máximo nivel para contrarrestar a los gerentes conservadores, motivar a trabajadores aburridos de su trabajo y asegurar los recursos necesarios”.*

Una encuesta realizada por la revista **CFO** y el **Centro Ernst & Young** para la innovación empresarial, demuestra que los ejecutivos de finanzas la apoyan aunque no tengan pruebas de que funcione. La mayoría de los ejecutivos de las finanzas de importantes corporaciones norteamericanas, dejaron de lado sus dudas, para apoyar la reingeniería de procesos.

Los directores financieros, piensan ahora que no tiene ningún sentido estancarse en las ganancias a corto plazo en materia de rentabilidad. La encuesta, que fue la primera diseñada especialmente para ejecutivos de finanzas, fue enviada a más de mil directores financieros, contralores y vicepresidentes de grandes organizaciones.

Si bien respondió un grupo reducido (80 ejecutivos), los participantes demostraban gran experiencia e interés en la reingeniería. Cabe destacar que nueve de cada diez, dicen que esperan embarcarse en proyectos de reingeniería en el futuro. Los resultados de la encuesta, muestran que los directores financieros están aceptando los principios básicos de la teoría de la reingeniería, con todas sus renovadoras concepciones intelectuales. Se demuestra una gran predisposición a dejar a un lado la forma tradicional de hacer negocios.

Se cree que la reingeniería es necesaria, independientemente de la situación financiera actual de la empresa. Sin embargo, los participantes mostraron por otro lado cierto grado de preocupación, la cual se relaciona con el dolor que la reingeniería puede causar en las operaciones comerciales en curso de una compañía. “Se le quita

mucho tiempo a las tareas”, indicaron los encuestados. Dichos comportamientos son preocupantes, en el sentido de que pueden hacer fracasar el proyecto de reingeniería.

En una charla realizada por **A.J. Vogl**, editor de la revista *Across The Board*, habla sobre lo que todavía la reingeniería puede dar, y reconoce sus fallas. A continuación, se enumerara los puntos más salientes de dicha entrevista:

- *“Lo que sucede, es que las compañías piden que se les aplique la reingeniería cuando están atravesando un simple proceso de reducción de personal (Downsizing). Debido a este malentendido la gente que trabaja en las compañías se pone escéptica respecto de lo que son capaces sus gerentes.*
- *Una estrategia de las empresas consultoras es buscar el próximo conjunto de herramientas que puede llegar a vender, y la mejor forma de hacerlo es desacreditando el último grupo de ideas. Pero no tengo dudas acerca de su solidez.*
- *Estimo que alrededor del 70% de las compañías, no fallan en un sentido absoluto, pero si fallan al obtener el resultado de negocios ambicionado que se propusieron lograr.*
- *Las empresas no aplican bien los procesos de reingeniería. No logran un enfoque adecuado. La compañía cubre las paredes de sus oficinas con diagramas de procesos detallados, y se sientan y miran fijo, para descubrir donde podrían ahorrar mas dinero, o reducir el tiempo, o mejorar la calidad, en vez de aplicar la reingeniería de afuera hacia dentro, para lo cual debe ir al mercado, interactuar con los clientes y averiguar que es lo que ellos necesitan.*
- *Creo que la reingeniería no cumplirá con su promesa, a menos que los gerentes tengan un cambio fundamental en su trabajo. Nunca veo que el*

*trabajo falle en torno de ideas brillantes o del rediseño, es en torno a la incapacidad de los gerentes de cambiar la naturaleza de su trabajo.*

- *Creo que para referirse a la reingeniería ya no hay que relacionarla con palabras como exterminar, destruir, bombardear, y otras, ya que implican violencia, lo cual, atenta contra el interés corporativo, ya que los empleados se sienten atemorizados.”*

### **2.2.7.2 Postura en Contra:**

Por otro lado, se encuentra la postura de aquellos que opinan en contra de la reingeniería. Una encuesta realizada por **Bain & Company**, consultora especializada en estrategia, que opera en Boston, ha revelado una tendencia a descreer de los beneficios de la reingeniería, a favor del planeamiento estratégico, planteando:

- “Los principales pensadores del management apuntan en la misma dirección. Para sobrevivir hace falta una estrategia. Las condiciones de un mercado más competitivo, cambiante y globalizado, están llevando a las empresas a moverse para encontrar las herramientas adecuadas para diseñar e implementar una estrategia ganadora.
- Según un relevamiento realizado por Bain & Company, entre 784 ejecutivos de América del Norte, Europa y Asia, la planificación estratégica fue utilizada por el 89% de los encuestados, Misión y Visión y benchmarking en segundo y tercer lugar con 87% y 84 % respectivamente.
- El relevamiento demuestra un cambio de foco por parte de las empresas. La reingeniería, que se ubicaba por encima del promedio en 1993, ahora está en baja: se colocó en 6ª lugar. (72% de utilización)
- La gente entró en la reingeniería esperando resultados financieros, pero no los obtuvo. Según Daniel Zigby, director de la consultora. La reingeniería no dio satisfacciones pero eso no significa que el trabajo esté terminado.

- La necesidad pasa ahora por estar preparados para compartir en una economía globalizada.
- Todo apunta hacia el desarrollo de una estrategia.”

### 2.2.8 Definición de Términos Básicos

1) **Reingeniería:** según <http://www.losrecursoshumanos.com>, *“es repensar de manera fundamental los procesos de negocios y rediseñarlos radicalmente, con el fin de obtener dramáticos logros en el desempeño”*.

2) **Proceso:** según <http://es.wikipedia.org/wiki/Proceso>, *“es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias con un fin determinado”*.

3) **Gerencia:** según <http://definicion.de/gerencia/>, *“La palabra gerencia se utiliza para denominar al conjunto de empleados de alta calificación que se encarga de dirigir y gestionar los asuntos de una empresa”*.

4) **Modelo:** según <http://www.wordreference.com/definicion/modelo>, la definición de modelo representa un *“arquetipo digno de ser imitado que se toma como pauta a seguir”*.

5) **Incidencia:** según Tapia (1994), *“la incidencia es una magnitud que cuantifica la dinámica de ocurrencia de un determinado evento en una población dada”*. (p. 140)

6) **Gestión:** según <http://definicion.de/gestion/>, “El término gestión, implica al conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto”.

7) **Empresa:** según <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>, “la empresa es la más común y constante actividad organizada por el ser humano, la cual, involucra un conjunto de trabajo diario, labor común, esfuerzo personal o colectivo e inversiones para lograr un fin determinado”.

8) **Optimo:** según <http://www.definicionabc.com/general/optimo.php>, “el término óptimo se emplea cuando se quiere dar cuenta de aquello que resulta ser muy bueno, que no puede ser mejor de lo que es, es decir, óptimo es el superlativo del término bueno”.

## CAPITULO III

### MARCO METODOLÓGICO

Científicamente la metodología es un procedimiento general para lograr de una manera precisa el objetivo de la investigación. Se refiere a las unidades de análisis o de investigación, las técnicas de observación y recolección de datos, los instrumentos, los procedimientos y las técnicas de análisis.

El objetivo de este capítulo consiste en mostrar el tipo de investigación, el diseño de investigación, el modelo de investigación y la recopilación y análisis de la investigación, determinando los procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación, ofreciendo las pautas aplicadas sobre cómo se llevó la formulación de este proyecto.

#### **3.1. Tipo de Investigación**

Evaluando las características que posee el trabajo y analizando los fines para el cual fue realizado, fue seleccionado el tipo de Investigación Documental, de carácter informativo, ya que parte del estudio de documentos y material bibliográfico.

Según **Ander - Egg (1992)**, *“la investigación documental es el procedimiento científico y sistemático de indagación, recolección, organización e interpretación de datos extraídos de fuentes documentales sobre un determinado tema. Basándose en esta definición, la investigación documental va más allá del simple proceso de recolección de datos. Deben ser organizados de manera coherente de acuerdo a la proyección del tema de investigación y ser analizados e interpretados de acuerdo a las diferentes interrogantes que se presenten sobre el tema y cumpliendo con lo planteado en los Objetivos Generales y Específicos”*. (p.60)

Según **Baena (1985)**, *“es una técnica que consiste en seleccionar y recopilar información por medio de la consulta crítica de documentos y materiales bibliográficos de bibliotecas, hemerotecas, centros de documentación e información”*. (p. 72)

Según **Franklin (1997)** define la investigación documental aplicada a la organización de empresas como una técnica de investigación en la que *“se deben seleccionar y analizar aquellos escritos que contienen datos de interés relacionados con el estudio...”*. (p. 13)

Según **Zorrilla (1993)**, *“es aquella que se realiza a través de la consulta de documentos, libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, registros, códigos, constituciones, etc.”*. (p. 43)

La investigación documental es importante dentro de un proceso de investigación científica, ya que representa una estrategia donde se observa y reflexiona sobre realidades teóricas de diferentes tipos de documentos. Explora e interpreta datos e informaciones sobre un tema determinado de cualquier tipo, utilizando, un método de análisis, para obtener como finalidad los resultados investigativos propuestos.

### **3.2. Diseño de Investigación**

El diccionario de la Investigación Científica de **Tamayo y Tamayo (2001)** dice:

*“Es la estructura a seguir en una investigación ejerciendo el control de la misma a fin de encontrar resultados confiables y su relación con los interrogantes surgidos de la hipótesis”*. (p. 312)

Una vez que se precisó el planteamiento del problema, se definió el alcance inicial de la investigación y se formularon los objetivos, el investigador debe visualizar la manera práctica y concreta de responder a las preguntas de investigación, además de cubrir los objetivos fijados. Esto implica seleccionar o desarrollar uno o más diseños de investigación y aplicarlos al contexto particular de su estudio. El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea. Este estudio condujo a un Diseño de Investigación-Acción.

Debido al tipo de investigación, fue necesario utilizar un Diseño Bibliográfico, entendiendo por este:

Para **Tamayo (2001)**, *“Cuando recurrimos a la utilización de datos secundarios, es decir, aquellos que han sido obtenidos por otros y nos llegan elaborados y procesados de acuerdo con los fines de quienes lo elaboran y manejan, y por lo cual decimos que es un diseño bibliográfico”*. (p. 109)

Según **Herrero (2002)**, el propósito de la bibliografía *“es ayudar al investigador a descubrir la existencia o determinar la identidad de los libros o de otro material documental que pueda serle de interés”*. (p. 66)

Según **Ramírez (2004)**, se refiere al diseño bibliográfico *“como el estudio puede hacerse indirectamente analizando las investigaciones que otras personas han hecho sobre universos iguales o similares al que se va a observar”*. (p. 120)

Un diseño bibliográfico se basa primordialmente en la utilización de documentos o archivos como su fuente primordial de la información. El análisis documental es un trabajo mediante el cual por un proceso intelectual extraemos unas nociones del documento para representarlo y facilitar el acceso a los originales.



En este amplio concepto, el análisis cubre desde la identificación externa o descripción física del documento a través de sus elementos formales como autor, título, editorial, nombre de revista, año de publicación, etc., hasta la descripción conceptual de su contenido o temática, realizada a través de los lenguajes de indización.

### **3.3. Modelo de Investigación**

Para **Tamayo (1998)**, el modelo de investigación cualitativo “Pretende describir e interpreta más que medir y predecir; persigue conocer cómo se produce los procesos en su entorno natural y cómo se constituye tales procesos a través de las interpretaciones que hacen de sus actividades los protagonistas”. (p.21)

Para **Hernández (2003)**, el modelo cualitativo “se utiliza para descubrir y refinar preguntas de investigación, a veces, pero no necesariamente, se prueban hipótesis, con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones”. (p. 5)

Según **Ortiz (2004)** investigación cualitativa “es el tipo de investigación que tiene como base la interpretación, comprensión y entendimiento.” (p. 92)

**Bogdan (1986)**, considera la investigación cualitativa como “aquella que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas y la conducta observable”. (p. 20)

El modelo cualitativo más que cuantificar o medir, describe e identifica la naturaleza de la investigación. Es más dinámica que el modelo cuantitativo, debido a que se basa en observaciones e interpretaciones.

### 3.4. Recopilación y Análisis de la Investigación

La recopilación de datos deberá dirigirse al registro de aquellos hechos que permitan conocer y analizar lo que realmente sucede en la unidad o tema que se investiga. Esto consiste en la recolección, síntesis, organización y comprensión de los datos que se requieren. El bosquejo que se debe seguir en esta investigación, está basado en el planteamiento de un problema, formulación de objetivos, revisión de la documentación referente al problema, recolección, análisis de la información y presentación de los resultados.

La búsqueda de la información relacionada con el Marco Teórico y los Antecedentes, se dirigió hacia fuentes de información primarias y secundarias, que significaron los instrumentos para la realización de la investigación.

Según **Arias (1997)**, define los instrumentos, como *“Los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. Los instrumentos de recolección son: las distintas formas o maneras de obtener la información”*. (p. 69)

Para **Avilez (2009)**, explica *“La Recolección de Datos, consiste en la recopilación de información; se lleva a cabo por medio de entrevistas, cuestionarios y observación; donde el analista obtiene y desarrolla los sistemas de información logrando sus metas y objetivos. El analista debe de demostrar y desarrollar las destrezas de sus conocimientos manifestando su honestidad, imparcialidad, habilidad, objetividad, control, comunicación, comprensión y cortesía para lograr la búsqueda de información a través de las herramientas antes mencionada”*. (p. 12)

Según **Grajales (2007)** Señala: *“La recolección de la información depende en gran medida del tipo de investigación y el problema que se estudia. Esta fase del trabajo incluye: seleccionar un instrumento de medición válido y confiable, aplicar el instrumento y codificar los mediciones o datos.”*(p. 148)

Para **Ander Egg (1979)**, *“la recopilación documental es útil para ahorrar esfuerzos, informar acerca de lo que se ha dicho y lo que se dice sobre el tema en cuestión, evitar el redescubrimiento de lo ya encontrado, proporcionar orientaciones que permitan delimitar el tema de investigación, sugerir probables hipótesis y orientar hacia otras fuentes de información”*. (s/p)

La recolección de fuentes de información primaria fue enfocada principalmente hacia información original, que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por nadie más, siendo producto de una investigación o de una actividad eminentemente creativa. Componen la colección básica de una biblioteca, y fueron encontrados en formato tradicional impreso como los libros y las publicaciones documentales.

Las recopilaciones de fuentes de información secundaria, contienen información primaria, sintetizada y reorganizada. Se debió acudir a ellas cuando no se pudo utilizar una fuente primaria por alguna razón específica, cuando los recursos fueron limitados y cuando la fuente era confiable. Se utilizó para confirmar los hallazgos, ampliar el contenido de la información de una fuente primaria y para planificar los estudios. Estas representan, las páginas de Internet y las revistas digitales.

Además todo tema o investigación, debe tener precedentes de los cuales se pueda partir para realizar un nuevo proyecto. Ningún tema es completamente nuevo, solo es menos estudiado, por lo que se debe contar con historiales existentes. Para la realización de los Antecedentes de esta investigación se acudió a cuatro Trabajos de Grados Nacionales realizados en diferentes Universidades del país y 3 Investigaciones realizadas fuera de la nación.

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **4.1. Posturas Teóricas Para Entender Y Abordar Un Plan De Reingeniería**

**Según Maldonado (2004)**, “la reingeniería persigue cambios radicales en la forma de pensar y operar de una organización, y en pensar y rediseñar los aspectos fundamentales de la estructura organizacional y la operación de procesos...”, (s/p). Debe estar encaminada hacia los aspectos de mayor ventaja competitiva de la organización, para lograr mejoras espectaculares en el desempeño de la misma. Hablar de reingeniería en procesos administrativos, es sinónimo de innovar los sistemas actualmente utilizados dentro de una empresa. La reingeniería actualmente ofrece al proceso administrativo cambios beneficiosos que harán que la empresa sea exitosa.

La reingeniería dentro del proceso administrativo, se inscribe en la corriente del cambio, que es el que seguramente prevalecerá en el siglo. Por esto, las personas y las organizaciones deben aprender cómo enfrentar este mundo que cambia incesantemente en todas los órdenes de la vida.

Dependiendo de la forma en que se presenten y se entiendan las propuestas de cambio, es justificable la desilusión que sobre ellas tiene posteriormente, y el que se cometa errores básicos en su aplicación. Hay que tomar en cuenta que no hay y no habrá una receta mágica que resuelva de golpe todos los problemas de la organización.

Las propuestas que presenta este modelo, tienen orientaciones básicas, que requieren su propio desarrollo por parte de cada empresa en particular. Ejemplo claro de ello es el éxito del mercado japonés, que ha sabido acumular ventajas competitivas mediante la superposición de las diversas teorías, estrategias y métodos de mejora que se han propuesto, sin pretender que una sola proporcione una clave permanente para la competitividad.

Pero a pesar de ello, se encuentra que una de las desventajas que se han detectado en la reingeniería se debe a que por ser otra idea importada de Japón sólo representa un remedio rápido que los administradores pueden aplicar en sus organizaciones, o bien, un nuevo truco que promete aumentar la calidad de un producto o servicio de la compañía o reducir determinado porcentaje de costos.

En general, según opiniones, la reingeniería no se trata de arreglar nada, la reingeniería significa volver a empezar, arrancando de cero; lo cual significa un retroceso, pero por eso de igual manera es conveniente tomar en cuenta el éxito que los japoneses han tenido a lo largo de los tiempos. Por otro lado, se encuentra opiniones de otros expertos conocedores del tema, quienes opinan que la reingeniería es sólo un método para obtener una ventaja competitiva.

Sus componentes no son nuevos o innovadores, todos ellos han estado ahí por muchos años, si no es que por décadas, lo que hace a la reingeniería un proceso poderoso es la mezcla de varios componentes que ha logrado un todo cinético.

#### **4.2. Ideales Y Principios Básicos Que Rigen Su Tratamiento**

Para Hurtado (2008), *“La Reingeniería, en un primer momento, es un proceso que debe realizarse de arriba hacia abajo, es decir que debe ser iniciada por el líder de una organización o de un país (“líder transformacional”). Si no existe voluntad*

*política de llevarla a cabo, si no hay decisión y si no se canalizan recursos a la misma, esta no prosperará". (p. 116)*

Pero, en un segundo momento, la reingeniería requiere de un refuerzo en sentido inverso, es decir de abajo hacia arriba, ya que si no se involucra en la misma a todos los miembros de la organización, entonces fracasará, porque en el mejor de los casos la gente de abajo trabajará en otro sentido o dirección, o en el peor saboteará o boicoteará el cambio.

Sin embargo, la principal advertencia de la reingeniería es que si uno no está convencido de llevarla a cabo o de sus bondades, lo mejor es ni siquiera empezar el cambio.

La reingeniería resulta interesante porque no hay un modelo estándar. Cada quien tiene que hacer su propio proyecto de reingeniería, aunque sí hay ciertos principios de valor universal que pueden ser aplicados en prácticamente todas las organizaciones.

Según Morris y Brandon (1995), *“deben existir algunas condiciones que deben formar parte del proceso de reingeniería, para que llegue a feliz término:*

- 1) Habilidad para orientar el proceso de reingeniería de acuerdo con una metodología sistemática y amplia.*
- 2) Administración coordinada del cambio para todas las funciones del negocio que se vean afectadas.*
- 3) Habilidad para evaluar, planear e implementar el cambio sobre una base continua.*
- 4) Habilidad para analizar el impacto total de los cambios propuestos.*

- 5) *Habilidad para visualizar y simular los cambios propuestos.*
- 6) *Habilidad para utilizar estos modelos sobre una base continua.*
- 7) *Habilidad para asociar entre si todos los parámetros administrativos de la compañía”. (pp. 12)*

### **4.3. Enfoque Del Modelo Gerencial De Reingeniería De Procesos**

**Según Rojas (2006)**, “la reingeniería no toma nada como dado. Ignora lo que es y se concentra en lo que debería ser. No se trata de hacer mejoras o incrementos marginales, se trata de dar saltos cuánticos en su ejecución. Requiere destruir lo viejo y remplazarlo con algo nuevo”. (p. 251)

La reingeniería es un moderno enfoque administrativo que analiza y modifica los procesos básicos de trabajo o de proceder de una organización o empresa; este método es de gran atractivo para las distintas entidades. Por sus perspectivas la reingeniería pueden ser muy interesante para quienes están a la cabeza de una organización, pues permite aplicar a plenitud todas las estrategias en sus empresas, con el propósito de hacer procesos más efectivos: mayor rapidez, mayor cantidad, mayor calidad, menores costos, traducido en mayores ganancias.

La reingeniería está enfocada a los procesos y es importante que no solo se enfoque al ambiente interno de la empresa, sino también al ambiente externo tanto en la parte económica, social y ecológica, para poder responder mejor a las necesidades de la empresa y su entorno y así poder lograr los objetivos de la empresa, ya que esta se enfoca directamente al ambiente interior de la empresa y no al medio ambiente o a la parte social y económica en un contexto de globalización y como parte de un macro ambiente.

#### **4.4. Impacto De La Reingeniería En La Gerencia**

**Para Morris y Brandon (1995)**, “dado que los procesos cruzan líneas organizacionales, la reingeniería debe proveer la habilidad para analizar el impacto que los cambios de cualquier proceso tendrán en todas las unidades organizacionales”. (p. 113) Además, resulta trascendental contar con la capacidad para prever el impacto de cualquier cambio en todos los procesos asociados de la empresa considerada en su totalidad, ya que normalmente los procesos interactúan entre sí. Para hacerlo, es necesario comprender todas las relaciones entre organización, operación, funciones de negocios, planificación, políticas, recursos humanos y apoyo de los servicios de información. Con base en estas relaciones, cualquier cambio puede seguirse a través de sus asociados para determinar el impacto potencial total de una acción propuesta.

Las operaciones de negocios deben responder a los cambios iniciados por cuatro fuerzas: competencia, regulación, tecnología y mejoras internas. Para una mejor reacción ante el cambio, una operación debe ser flexible y estar diseñada para modificaciones sobre la marcha. La reingeniería representa una respuesta sistemática al cambio y si se aplica de manera apropiada, se convierte en una metodología de transformación, un enfoque estándar para modificar operaciones. Como tal, incluirá muchos componentes del negocio como marketing, planeación corporativa, iniciativas de calidad, recursos humanos, finanzas, contabilidad, tecnología de información e inclusive planta física. Un proyecto de reingeniería que pase por alto estas áreas es probable que falle durante la etapa de implementación, debido al alto grado de interdependencia entre estas actividades. Por esta misma razón también es posible retroceder: una acción externa al esfuerzo de reingeniería puede reducir su eficiencia.



La necesidad de coordinar todos los factores involucrados en el cambio corporativo es de vital importancia. El enfoque mas eficaz consiste en ubicar la labor de reingeniería y todas las otras actividades de cambio en un marco general de administración.

Cambian las unidades de trabajo: de departamentos funcionales a equipos de proceso. En cierto modo lo que se hace es volver a reunir a un grupo de trabajadores que habían sido separados artificialmente por la organización. Cuando se vuelven a juntar se llaman equipos de proceso. En síntesis, un equipo de procesos es una unidad que se reúne naturalmente para completar todo un trabajo-un proceso.

#### **4.5. Reingeniería ¿Herramienta Directiva Eficiente O Simple Moda Empresarial?**

**Según explica Hammer y Champy (1994)**, “Los ejecutivos creen que sus compañías están equipadas con radares eficientes para detectar el cambio, pero la mayor parte de ellas no lo están. Lo que generalmente detectan son los cambios que ellas mismas esperan. Los cambios que pueden hacer fracasar a una compañía son los que ocurren fuera del radio de sus expectativas”. (p. 25)

La reingeniería en la gerencia adapta los procesos operativos a los requisitos de las actuales prácticas comerciales, para alcanzar una cultura de negocio que le permita un proceso continuo de reingeniería, ya que la única forma de realizar todo lo que la reingeniería promete es empezando por rediseñar la administración. La aplicación y el éxito de la empresa depende de los niveles gerenciales, a través de estos niveles se emplean los lineamientos necesarios para dirigir, organizar, medir y recompensar los nuevos parámetros. Los procesos administrativos, eje de su análisis, deben poder movilizar, facultar y definir un proceso continuo hacia una exitosa cultura de negocios. Empezar o proyectar el rediseño de los procesos empresariales

exige algo más que la voluntad de hacerlo, sin embargo, esta tarea cada vez cobra más valor en las organizaciones. Si la práctica de la administración no cambia, cualquier proyecto de reingeniería será un fracaso.

En general, la reingeniería exitosa se da de manera progresiva a través del tiempo. Cada desarrollo progresivo requiere información de apoyo, que debe reunirse por separado cuando no existe una guía básica de posicionamiento. Promover la reingeniería y controlar las expectativas son actividades similares a la de comercializar un nuevo producto. Los equipos de cambio deben comprender las expectativas básicas del cliente potencial, luego crear estrategias aceptables y, posteriormente, vender el resultado, ésta no es una venta única, todo debe venderse sobre una base de continuidad porque dada la magnitud de los esfuerzos de reingeniería, con facilidad la gente pierde de vista los objetivos.

Algunos beneficios de la reingeniería serán tangibles, otros no. Reducir la cantidad de movimientos que hace un trabajador en la línea de trabajo de una empresa, no puede tomarse solamente como cuanto dinero puede ahorrar, sino en la comodidad con la que el trabajador realizará su labor, y la consecuencia de que se enferme menos o pueda trabajar durante más años, pero esto no resulta del todo tangible para los gerentes. Del mismo modo que en las comparaciones de costo beneficio, los beneficios pueden dividirse en dos categorías: los que pueden cuantificarse (como la reducción de desechos o tiempo) y los que no. Sin embargo, los beneficios intangibles, pueden dar el mayor impacto a largo plazo. Por ejemplo, mejorar el apoyo al cliente tendrá partes tangibles y partes intangibles, de manera similar mejorara la confiabilidad del producto y, además, aumentará el buen nombre de la empresa y la lealtad del cliente.

**Según Morris y Brandon (1995)**, “un paso importante para trasladar la compañía hacia una nueva posición en el mercado es la determinación de esa posición”. (p. 113) Descomponer el área de marketing en planes corporativos de

negocios siempre ha sido difícil, pero comenzar por ese paso soluciona muchos de los viejos problemas. Primero se hace un análisis de mercado con una evaluación realista de la posición que ocupa la compañía. ¿Qué hacer para ascender?, ¿Qué pasara dentro de cinco o diez años? Una vez formulado un juicio comercial racional, se pueden establecer las metas corporativas (quizás resulte optimista hacerlo en este momento). Estas deben ser ambiciosas, pues en el mundo comercial actual es mucho mejor fallar ante metas muy elevadas que fijarse unas más simples que serán derrotadas estruendosamente por la competencia.

La reingeniería sí funciona. Por supuesto, la reingeniería de procesos no es una solución mágica. No siempre que se intenta se obtienen buenos resultados.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

1. La reingeniería representa la reconstrucción total de una empresa, que no solo busca automatizar procesos existentes, sino presentar otros nuevos que rompan con los actuales, logrando mejorar la forma de realizar las cosas.
2. A pesar de parecer tener familiaridad parcial o total con la ingeniería, realmente no es así. Esta más ligada a la administración, a la gerencia y a la gestión de recursos humanos. La reingeniería no busca obtener la respuestas a las interrogantes de que, como, cuando, donde y con quien se están haciendo las cosas; solo le interesa medir y saber si lo que se esta haciendo es realmente lo correcto.
3. La reingeniería surge como un modelo gerencial con la idea de trabajar más los procesos, sin necesidad de enfocarse directamente con el producto o servicio que se realiza. A pesar de poder gastar mucho dinero y tiempo, a mediano plazo esto se convierte en beneficio para la empresa.
4. En el mundo de la reingeniería de procesos, la gerencia debe tener un panorama completamente nuevo de las piezas que forman una compañía: el personal, las habilidades administrativas y de liderazgo, la cultura organizacional, la necesidad de conocimiento, la necesidad de toma de decisiones rápidas y la reacción a los estímulos del mercado, la administración de activos y las mediciones de rendimiento.

5. La reingeniería ciertamente si funciona; por supuesto no siempre obtiene el éxito. Solo hay que saber con exactitud lo que se va a hacer, tener un buen líder y realizarse en un tiempo estimado entre seis y doce meses.

## **5.2. Recomendaciones**

1. A la hora de aplicar la reingeniería hay que tener mucho cuidado, ya que es una herramienta de gestión potente, y por lo tanto es capaz de crear una catástrofe inmensa dentro de la empresa si no se emplea correctamente.
2. En la práctica, la reingeniería debería estar muy ligada también a la ingeniería, ya que esta puede aplicar los conocimientos científicos hacia la invención o perfeccionamiento de nuevas técnicas. Además, esta ciencia, está acostumbrada a trabajar limitada de tiempo y con recursos dados por el medio donde se desenvuelve.
3. Debe existir un compromiso de la alta gerencia para aplicar el enfoque; crear un compromiso de la directiva de la empresa de reubicar a los empleados que por la aplicación de la reingeniería queden fuera y un compromiso de todos los trabajadores de dar lo mejor de sí para la aplicación de esta herramienta.
4. Antes de pensar hacer reingeniería, las empresas deberían analizar si pueden emplear otros modelos gerenciales menos agresivos, debido a que si fracasa, seria un gran retroceso para la misma, llevando a la compañía directamente al estancamiento.
5. Se recomienda antes de hacer un proceso de reingeniería, que la gerencia no realice un estudio integral y complejo de los procesos y posición económica,

financiera, productiva y operativa de la compañía, ya que esto podría representar una gran pérdida de tiempo. Debe actuar de manera rápida y directa.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón, J. (1999). **Reingeniería de Procesos Empresariales**. Fundación Confemetal.
- Ander-Egg, E. (1992). **Cómo elaborar un proyecto: guía para diseñar proyectos sociales y culturales**. Publicación S.A.
- Arias, F (1999). **El proceso de la investigación**. Caracas: Editorial Trillas.
- Arnoletto, E. (s/f). **Administración de la Producción como Ventaja Competitiva**.
- Balestrini, M (2002). **Como se elabora un Proyecto de Investigación**. Caracas: Editorial Consultores Asociados.
- Benavides, C. y Quintana, C. (2003). **Gestión del Conocimiento y Calidad Total**. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Besaron, P y Muller, H. citan a Hernández Sampieri, R. (2000). **Metodología de la Investigación**. México: MC Graw Hill.
- Biasca, R (2004). **La formula para crecer en el vértigo competitivo**. Buenos Aires: Ediciones Granica S. A.
- Brunet, I. (2003). **Ciencias Sociedad y Economía**. Madrid: Editorial Fundamentos
- Caripe, P y Liendo, A. (1996). **Filosofía Kaizen y su aplicación en el sistema de producción de la empresa Toyota de Venezuela, C.A.** Cumaná.
- Colunga, C. (1995). **Modelo Administrativo (ventajas y limitaciones de las técnicas y los sistemas administrativos más importantes)**. México: Panorama Editorial.
- Del Peso, E. (2003). **Manual de Outsourcing Informático, Análisis y Contratación (2 Edición)**. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S. A.
- Davis, K y Newstrom, J. (1999). **Comportamiento Humano en el trabajo**. México: Mc Graw Hill.

- Escorsa, P. y Valls, J. (2003). **Tecnología en innovación en las empresas**. Barcelona: Ediciones UPC.
- Feigenbum, A. (1989). **Control Total de la Calidad**. México: Mc Graw Hill Interamericana, S.A.
- Frances, A. (2001). **Estrategias para la empresa en América latina**. Caracas: IESA.
- Hammer, M. y Champy, J. (1997). **La Revolución de la Reingeniería**. Madrid: Editorial Díaz Santos.
- Hempel, C. (1952). Fundamentos de la formación de conceptos en ciencias empíricas. Madrid: Editorial Alianza.
- Herrero, V. (2002). Diseños de hiperdocumentos referenciales y su utilización en el servicio de consulta. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Horovitz, J. y Panank, M. (1994). **La Satisfacción total del cliente II**. Barcelona: Ediciones Folio, S.A.
- Johansson, H. y Pendlebury, J. (2002). **Reingeniería De Procesos de Negocios**. Limusa, Noriega Editores.
- Kerlinger, F. (1996). **Investigación del comportamiento (3era Edición)**. México: Mc Graw Hill/ Interamericana de México, S.A, de C.V.
- Lorenz, C y Leslie, N. (1994). **La Dirección de Empresas**. Barcelona: Ediciones Folio, S.A.
- Llorens, Juan (2005). **Gerencia de Proyectos de Tecnología de Información**. Caracas: Editorial CEC, S. A.,
- Manganelli, R. y Klein, M. (2004). **Como hacer Reingeniería**. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Mauleón, M. (2006). **Logística y Costos**. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S. A.
- Mora, J. (2004). **Guía Metodológica para la Gestión Clínica por Procesos**. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S. A.



- Morris, D y Brandon, J. (1995). Reingeniería. Como aplicarla con éxito en los Negocios. Limusa, Noriega Editores.
- Ortiz, F. (2003). Diccionario de Metodología de la Investigación Científica. México: Editorial Limusa S. A.,
- Planificación Estratégica de Desarrollo Agroindustrial Rural para América latina y el Caribe 1999-2004. Lima: Editorial CIRAD.
- Radrigan, M (2005). Metodología del trabajo intelectual.
- Ramírez, Amparo (2004). **Historia de la Medicina en Santa Marta**. Medellín: Editorial Universidad Cooperativa de Colombia
- Rosello, D. (2007). Diseño y Evaluación de Proyectos Culturales (4 Edición). Barcelona: Editorial Ariel Patrimonio.
- Sandoval, S. (2003). Hidratación, Modernización Reflexiva y Procesos Culturales en la Planta de Ford Hermosillo. México: Plaza y Valdés Editores.
- Suárez, M. (2007). El Kaizen: La Filosofía de Mejora Continua e Innovación Incremental detrás de la Administración por Calidad Total. México: Panorama.
- Steiner, G. (1998). Planificación Estratégica, lo que todo Director debe saber. México: CECSA.
- Tamayo y Tamayo (2001). **El Proceso de la Investigación Científica**. Caracas: Limusa.
- Taormina, T. (1997). **ISO 9000. Liderazgo Virtual**. México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Vernis, Alfred (2004). **La Gestión de las Organizaciones No Lucrativas**. Bilbao: Ediciones Deusto.

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>TÍTULO</b>    | <b>ANÁLISIS DEL MODELO DE REINGENIERÍA DE PROCESOS<br/>Y SUS INCIDENCIAS DENTRO DE LA OPTIMA GESTIÓN EN<br/>LA GERENCIA DE LAS EMPRESAS</b> |
| <b>SUBTÍTULO</b> |   |

AUTOR (ES):

| <b>APELLIDOS Y NOMBRES</b> | <b>CÓDIGO CULAC / E MAIL</b>   |
|----------------------------|--|
| ALLEN, SERGIO              | <b>CVLAC:</b> C.I: 19.674.921<br><b>E MAIL:</b> <a href="mailto:sj_allen89@hotmail.com">sj_allen89@hotmail.com</a>       |
| BRUZUAL, FRANCIS           | <b>CVLAC:</b> C.I: 19.457.092<br><b>E MAIL:</b> <a href="mailto:francisb_1312@hotmail.com">francisb_1312@hotmail.com</a> |

PALABRAS O FRASES CLAVES:

Reingeniería, Proceso, Gerencia, Modelo, Incidencia, Gestión, Empresa, Optimo.

### METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

| ÁREA                     | SUB-ÁREA           |
|--------------------------|--------------------|
| Ciencias Administrativas | Contaduría Pública |
|                          |                    |
|                          |                    |

#### RESUMEN (ABSTRACT):

El objetivo principal de la investigación, es la de realizar un análisis del Modelo Gerencial de Reingeniería de Procesos de Negocios, incluyendo en esta su concepto, historia, características, objetivos, enfoque, ventajas y desventajas que pueda tener su implementación en la organización. La Reingeniería representa un moderno enfoque que evalúa la gestión que existe en la gerencia de las empresas para llevarla hacia un camino nuevo y estratégico con la finalidad de relacionar mejor lo que se está haciendo y lo que debe hacerse. Un elemento necesario para ello, es la existencia de un líder, un responsable que piense y prepare cada tarea a realizar para poder delegar bien las funciones y se obtenga un impacto satisfactorio dentro de la entidad. A pesar de dar todas las herramientas necesarias para obtener éxito, no es tan fácil de hacer. A su alrededor intervienen una amplia gama de elementos que si no se utilizan correctamente, pueden provocar una serie de dificultades que muy difícilmente la empresa puede solucionar. Por eso hay que crear una serie de actividades relacionadas que interactúen entre sí, y esquematicen una ruta que guíe hacia la formación de un proceso nuevo, para determinar cuáles son los puntos más vulnerables de la entidad, para fortalecerlos. La reingeniería debe ser sinónimo de reestructuraciones, pero no verse de manera pequeña, sino con grandeza y profundidad. Si se ve como un simple cambio o una eficiente transformación, estamos equivocados de término. La investigación fue realizada bajo una metodología de tipo documental, un diseño bibliográfico y un modelo cualitativo.

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**

CONTRIBUIDORES:

| <b>APELLIDOS Y NOMBRES</b> | <b>ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL</b> |  |           |                        |
|----------------------------|------------------------------------|--|-----------|------------------------|
| <b>Msc. Flores Marisol</b> | <b>ROL</b>                         | <b>CA</b>  | <b>AS</b> | <b>TU    <b>JU</b></b> |
|                            | <b>CVLAC:</b>                      | <b>V-6.941.356</b>   |           |                        |
|                            | <b>E_MAIL</b>                      | <a href="mailto:marisol_catherine@hotmail.com">marisol_catherine@hotmail.com</a> |           |                        |
|                            | <b>E_MAIL</b>                      |  |           |                        |

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

|             |            |            |
|-------------|------------|------------|
| <b>2012</b> | <b>03</b>  | <b>08</b>  |
| <b>AÑO</b>  | <b>MES</b> | <b>DÍA</b> |

LENGUAJE. SPA

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**

ARCHIVO (S):

| NOMBRE DE ARCHIVO  | TIPO MIME          |
|--|--------------------|
| TESIS. ANÁLISIS DEL MODELO DE REINGENIERÍA DE PROCESOS.doc<br>ANALISIS DE LOS DEBERES FORMALES TRIBUTARIOS.doc | Application/msword |

**CARACTERES EN LOS NOMBRES DE LOS ARCHIVOS:** A B C D E F G H  
I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z. a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u  
v w x y z. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9.

ALCANCE

ESPACIAL: \_\_\_\_\_ (OPCIONAL)

TEMPORAL: \_\_\_\_\_ (OPCIONAL)

**TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:****Licenciado en Contaduría Pública****NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:****Pregrado****ÁREA DE ESTUDIO:****Departamento de Contaduría****INSTITUCIÓN:**

**Universidad De Oriente Núcleo Anzoátegui****METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:****DERECHOS**

De acuerdo al artículo N° 41 del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad De Oriente:

“Los Trabajos de Grado son exclusiva propiedad de la Universidad De Oriente y solo podrá ser utilizado a otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participará debidamente al Consejo Universitario”.

---

ALLEN, SERGIO  
**AUTOR**

---

BRUZUAL, FRANCIS  
**AUTOR**

TUTOR

---

Msc. MARISOL FLORES

---

POR LA COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE**  
**NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI**  
**ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**  
**CÁTEDRA: TRIBUTOS Y GERENCIA DE LAS OBLIGACIONES**  
**LABORALES**



**ANÁLISIS CUALITATIVO PARA IMPLEMENTAR EL CUMPLIMIENTO**  
**DE LOS DEBERES FORMALES TRIBUTARIOS EN EL CENTRO**  
**COMERCIAL DE ECONOMÍA INFORMAL “LA GRACIA DE DIOS”, DEL**  
**MUNICIPIO JUAN ANTONIO SOTILLO-ESTADO ANZOÁTEGUI**

**Asesor:**  
**Lourdes Reyes**  
**Guillermo García**

**Realizado por:**  
**Allen, Sergio; C.I. 19.674.921**  
**Bruzual, Francis; C.I. 19.457.092**  
**Abril 2012**

**RESUMEN**

Esta investigación se realizó con la finalidad de dar a conocer cual es la factibilidad de obligar a los vendedores del C.C. de Economía Informal “La Gracia de Dios” el cumplimiento de los Deberes Formales Tributarios. El proyecto fue realizado bajo una investigación de campo y documental, debido a que no solo se utilizó fuentes bibliográficas y de periódicos, sino también la aplicación de diversas encuestas y entrevistas. El objetivo del trabajo es el de evaluar de manera cualitativa el conocimiento que poseen los trabajadores del C.C., de que manera las cumplen, como les afectaría o beneficiaría la imposición de un pago de impuesto y crear propuestas



para introducir a estos trabajadores dentro de la formalidad económica. Mediante el análisis de diversas preguntas, se conoció que la mayoría de los trabajadores no tienen conocimiento alguno sobre los deberes formales, no pagan ningún tipo de impuesto, pero se encuentran en disposición de aprender y pagarlos en caso de que así lo imponga la alcaldía. Para lograr que estas personas cumplan los deberes tributarios deben crearse estrategias por parte de las entidades regionales que permitan la capacitación, formación y comprensión de un grupo aislado.

**Palabras Claves:** Economía Informal, Trabajador Independiente, Crecimiento Económico, Comerciante, Buhonero, Propuesta.

## INTRODUCCIÓN

El conjunto de actividades que integran la economía informal es enorme y constituye un ejemplo único de la forma de subsistir de muchas personas. En siguiente investigación se elabora una historia de esta problemática, pero desde el punto de vista del C. C. “La Gracia de Dios”, ubicado en el Municipio Juan Antonio Sotillo del Estado Anzoátegui.

La reestructuración de estos trabajadores callejeros que fueron incluidos dentro de la comodidad de un nuevo centro comercial, han producido cambios en la definición de sus trabajos, sin embargo, el principal objetivo es destacar el carácter paradójico de estos comerciantes informales y el modo en que las estructuras tributarias podrían afectar profundamente su desarrollo.

El fenómeno de la obligación de los deberes formales tributarios en la economía informal es a la vez engañosamente sencillo y extraordinariamente complejo, pero a través de ella se pueden crear una serie de interacciones que se pone de manifiesto claramente el carácter paradójico del centro comercial y se ilustran con mayor fuerza las conclusiones que se emplean para elaborar las teorías económicas y sociológicas que esta puede tener en el mercado.

Tras analizar varias definiciones y enfoques de medición posibles, en el presente trabajo se centra la atención en cuatro factores dinámicos: los fundamentos sociales del C. C. “La Gracia de Dios”; la ambigüedad de su relación con la Alcaldía; las dificultades para implementar los deberes formales tributarios; y su funcionalidad en relación con las instituciones económicas y políticas formales.

La investigación cuenta con siete capítulos, donde se detalla toda la información que se necesita tener para la elaboración del proyecto:

Capitulo I, El Problema: en la que se detalla todo lo relacionado con el planteamiento del problema, que da origen a las interrogantes. Se formula el objetivo general y los objetivos específicos que serán objeto de estudio en la investigación; al igual del planteamiento de la justificación e importancia, y la limitación del proyecto.

Capitulo II, Marco Teórico: consta de cuatro partes; una donde se señalan los antecedentes de la investigación, otra donde se describe las bases teóricas que ayudaron y dieron origen a la formulación de los conceptos que resuelven cada uno de los objetivos específicos planteados, las bases legales que le dan basamento al proyecto y la definiciones de los términos básicos.

Capitulo III, Marco Metodológico: donde se establece el tipo de metodología que se empleo para la realización del proyecto; se define el tipo y diseño de investigación, además de la presentación de la recopilación y análisis de la investigación.

Capitulo IV, Análisis de la Investigación: conformado por el estudio de diversas encuestas realizadas para responder el objetivo específico 1.

Capitulo V, Análisis de la Investigación: donde se evalúa de igual manera el objetivo específico 2.

Capitulo VI, Análisis de la Investigación: donde se le da respuesta al objetivo específico 3.

Capitulo VII, Conclusiones y Recomendaciones: las conclusiones a las que se llegaron en el proyecto y las recomendaciones hechas para mejorar la problemática.

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

Existe un amplio sector comercial que realiza actividades fuera de los parámetros legales y formales, denominado sector de la economía informal, que coloca en evidencia desequilibrios socio-económicos grandes y evidentes, debido a que es realizada por personas de escasos recursos, que son excluidas del sector productor formal y no cuentan con un trabajo estable o un ingreso fijo, por lo cual se tienen que ver en la necesidad de subsistir mediante este tipo de actividad descuidada.

El sector informal comandado por sus propias directrices, sin control externa alguna, vive de modo notable en la conformación de un círculo vicioso, que los envuelve mas hacia un mundo independiente y despreocupado, que lo aleja de ser parte de un sistema económico estable.

En Venezuela, al igual que en muchos otros países de Latinoamérica y del mundo, este sector informal de la economía toma cada vez más auge. Lo que puede traer dificultades, como el crecimiento del contrabando o el aprovechamiento de espacios físicos, recursos económicos o servicios públicos sin ofrecerle nada a cambio al Estado. Sin embargo, no puede pensarse en eliminar estas actividades de manera radical y absoluta, solo hay que intentar introducirlas dentro de la economía formal.

Un ejemplo claro de esta situación, es el Centro Comercial “La Gracia de Dios” ubicada en la Avenida 5 de Julio del Municipio Juan Antonio Sotillo del Estado Anzoátegui, el cual es un espacio creado con la idea de ubicar a todos los vendedores ambulantes del área en una infraestructura mas cómoda que no interrumpa con la tranquilidad y seguridad del área urbana. A pesar de encontrarse en un refugio creado por el Estado, contar con la mayoría de los servicios públicos posibles y de realizar acciones de compra-venta, no tienen el conocimiento ni están en la obligación de cumplir con las obligaciones y formalidades de todo contribuyente. En tal sentido, es interesante que la participación de este sector, sea parte de una formación, educación e identidad de nuestros deberes formales tributarios, que les permita sentirse parte de una economía que marca el rumbo de nuestra nación.

La formación de la administración tributaria en esta población y el posible estudio de obligarlos a cumplir con el pago de impuestos y cualquier otro deber tributario debe asentarse en dos pilares:

El primero de ellos, en la importancia que el individuo como integrante de un conjunto social, le otorga al impuesto que paga como un aporte justo, necesario y útil para satisfacer las necesidades de la colectividad a la que pertenece.

El segundo pilar, lo basa en que el mismo prioriza el aspecto social sobre el individual, en tanto esa sociedad a la que pertenece el individuo, considere al evasor como un sujeto antisocial, y que con su accionar agrade al resto de la sociedad.

Como consecuencia de esto, debe hacerse un evalúo del impacto que podría traerles a los vendedores informales de este Centro Comercial el hecho de cumplir con los deberes formales tributarios, para así determinar como estos comerciantes se pueden integrar a un proceso de reestablecimiento tributario, que a pesar de educarlos y comprometerlos con el tema, pude afectarlos de manera financiera fuertemente.

## **1.2 Interrogantes**

- ¿Que nivel de conocimiento sobre las obligaciones tributarias tienen los comerciantes informales ubicados en el Centro Comercial “La Gracia de Dios” del Municipio Juan Antonio Sotillo-Estado Anzoátegui?
- ¿Cuáles son las ventajas y desventajas en la implementación de obligarles a los comerciantes de la economía informal el cumplimiento de los deberes tributarios?
- ¿Que propuestas se pueden establecer para la implementación de los deberes formales tributarios a los vendedores del Centro Comercial “La Gracia de Dios”.”?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

Analizar cualitativamente el implemento del cumplimiento de los deberes formales tributarios en el Centro Comercial de Economía Informal “La Gracia de Dios”, del Municipio Juan Antonio Sotillo-Estado Anzoátegui.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

1. Determinar el nivel de conocimiento sobre las obligaciones tributarias de los comerciantes informales ubicados en el Centro Comercial “La Gracia de Dios” del Municipio Juan Antonio Sotillo-Estado Anzoátegui.
2. Evaluar ventajas y desventajas en la implementación de obligarles a los comerciantes de la economía informal el cumplimiento de los deberes tributarios.
3. Presentar propuestas para establecer la implementación de los deberes formales tributarios a los vendedores del Centro Comercial “La Gracia de Dios”.

#### **1.4. Justificación e Importancia**

La política tributaria es la base que sostiene al Estado y para que éste pueda cumplir con su obligación constitucional de velar por el bien común y proporcionar a la población los servicios básicos que ésta requiere, necesita de recursos que provienen principalmente de los tributos pagados por los contribuyentes. Obviamente la Economía Informal escapa de estas normas, y se presenta bajo un oscuro y escondido mundo comercial que lo hace un tema difícil de estudio.

A nivel técnico, el interés de crear un estudio cualitativo para el cumplimiento de los deberes formales tributarios en la economía informal debe plantearse debido a que en el sector no existe un conocimiento tributario, lo que afecta la situación económica del municipio; provocando un estancamiento en un comercio que va decayendo a pesar de obtener por parte del gobierno las opciones para levantarlo.

En el plano social, a efecto de fortalecer una Identidad Tributaria casi inexistente en este sector, se requiere que la población obtenga conocimientos sobre el tema y comprenda la importancia de sus posibles responsabilidades tributarias y los beneficios que de ella provienen. Esta comprensión se alimenta de información oportuna y de formación adecuada, las cuales deben conducir hacia la aceptación, derivada de la concienciación.

En el aspecto Académico, es un tema innovador que incluye a un sector marginado de la población y lo hace objeto de estudio para dar futuras recomendaciones y observaciones. Se quiere crear una política de analizar los esfuerzos realizados al sector económico informal y cual es la respuesta que esta ha tenido o puede tener para el gobierno.



En lo educativo, todo aprendiz y ciudadano en general debe de familiarizarse con los bienes públicos y tomar conciencia de la importancia de los tributos; además como estudiantes universitarios nos motiva el hecho de explorar un tema nuevo e interesante, que ayuda a fomentar nuestro desarrollo profesional.

### **1.5. Limitaciones**

La investigación esta enfocada a estudiar mediante encuestas y análisis, la situación en la que se encuentran los vendedores de el Centro Comercial de Economía Informal “La Gracia de Dios” del Municipio Juan Antonio Sotillo del Estado Anzoátegui, con respecto al conocimiento de los deberes tributarios que deben cumplir todo contribuyente y de que manera esta población los ejecuta. Además planteamos una propuesta para determinar cual es la mejor manera de aprovechar este sector de la región e implantar el cumplimiento de los deberes formales tributarios.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

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

Antes del inicio del marco teórico se debe incluir los antecedentes de la investigación, los cuales son todos aquellos trabajos que preceden al que se esta realizando, y que además guarda mucha relación con los objetivos del estudio que aborda, es decir, son los trabajos de investigación realizados, relacionados con el objeto de estudio presente en la investigación que se esta haciendo. Se incluyen aquí, las opiniones, objetivos y conclusiones realizadas por otros autores que han tratado la problemática que constituye el centro u objeto de la investigación que se ha planteado.

**Mendoza Juan y Morán Eliécer (2005).** Trabajo titulado: “**Estudio de Factibilidad para la reubicación de los comerciantes informales de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas, Campus Los Guaritos**” realizado en la Universidad de Oriente Núcleo Monagas (tesis de grado realizado para optar al titulo de Licenciado en Contaduría Publica).

**Objetivo General:** *“Estudiar la factibilidad para la reubicación de los comerciantes informales en un espacio físico adecuado de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas, Campus Los Guaritos”.* (p. 7)

**Conclusión:** *“Existe una falta de interés de las autoridades de la universidad en relación a los comerciantes informales, referente a la legalización y reubicación de los mismos por tener aparentemente otros problemas que atender con mas prioridad e importancia que estos”.* (p. 74)

La investigación plantea que la problemática de la economía informal, no se ve solo en las calles o avenida de las ciudades, sino también dentro de los recintos de las universidades e institutos educativos. Buscan reubicar a todo vendedor ambulante que se encuentre dentro de la Universidad de Oriente en un espacio con mayor comodidad para ellos mismos y para la población estudiantil en general, aunque no cuenten con el apoyo o el interés de las autoridades internas.

**Idrogo Allison.** Trabajo titulado: **“Elementos fundamentales para el diseño de un instructivo dirigido a personas naturales dedicadas a actividades profesionales no mercantiles sobre las obligaciones y deberes tributarios y de su aplicación en el ámbito nacional”.** Realizado en la Universidad Santa María extensión Barcelona (tesis de grado realizado para optar al titulo de Especialista en Derecho Tributario).

**Objetivo General:** *“Analizar los elementos fundamentales para el diseño de un instructivo dirigido a personas naturales dedicadas a actividades profesionales no mercantiles sobre las obligaciones y deberes tributarios y de su aplicación en el ámbito nacional”.* (p. 13)

**Conclusión:** *“En un país de escasa educación tributaria, los sujetos pasivos, han encontrado las normativas fiscales vigentes un tanto complejas en cuanto a su interpretación, así como un procedimiento complicado, relacionado con su aplicación o materialización en las diferentes tareas tributarias de hacer y de dar que deberá cumplir, aunado a que los organismos encargados de la tributación*

*nacional no le proporcionan una información adecuada, específica y sencilla, de fácil entendimiento.”(p.172)*

La investigación indica que a pesar de establecerse leyes y normas para ser analizadas aplicadas, los contribuyentes no la entienden y no pueden interpretarla, debido a que la administración tributaria del país, no proporciona los mecanismos e informaciones adecuadas para ampliar la educación tributaria de la nación.

**Reyes Heily y Villarroel Anny (2010).** Trabajo titulado: “**Análisis del cumplimiento de los deberes formales por los contribuyentes del Municipio Juan Antonio José Sotillo**” realizado en la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui (tesis de grado realizado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública).

**Objetivo General:** “Analizar los ilícitos tributarios mas recurrentes por los contribuyentes del Municipio Juan Antonio José Sotillo”. (p. 126)

**Conclusión:** “*De acuerdo a la encuestas realizadas a los contribuyentes del Municipio Juan Antonio José Sotillo, estas expresaron que las fiscalizaciones no es un procedimiento que se hace de forma regular, ya que el mayor número de encuestados dijeron, que han sido fiscalizados una vez al año, debemos tener en cuenta que las fiscalizaciones o el procedimiento de verificación consiste en la inspección, revisión y examen del cumplimiento de los deberes formales*”. (p. 180)

La investigación señala los ilícitos tributarios que más cometen los contribuyentes del Municipio Sotillo, en la cual mediante encuestas y cuestionarios detallan que el gran porcentaje incurren en ilícitos formales e ilícitos materiales. Al igual que nuestro trabajo, usa como base para su investigación las adyacencias del Municipio Juan Antonio Sotillo del Estado Anzoátegui.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Administración Tributaria**

**Según Delgado y Oliver (2008)**, “la Administración tributaria podrá comprobar e investigar los hechos, actos, elementos, actividades, explotaciones, valores y demás circunstancias determinantes de la obligación tributaria para verificar el correcto cumplimiento de las normas aplicables al efecto”. (p. 132)

La Administración Tributaria es el órgano competente del Ejecutivo Nacional que tiene la potestad para recaudar los tributos, fondos, intereses, sanciones y a accesorios según lo establezca la Ley, es decir, ejecutar todo lo referente a la fiscalización y el cumplimiento de las Leyes tributarias para adoptar normas administrativas conformes a lo establecido en el Código Orgánico Tributario, así como establecer sistemas de información, análisis estadístico, económico y tributario, suscribir convenios interinstitucionales con organismos nacionales e internacionales para el intercambio de información, dictar normas, leyes y procedimientos para la aplicación e interpretación de las mismas, las cuales deben publicarse en Gaceta Oficial. En Venezuela, la Administración Tributaria recae sobre el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria, SENIAT. De aquí se desprenden varios términos que engloban a la tributación y guían su funcionamiento.

#### **2.2.1.1 Tributos**

**Según Menéndez (2009)**, “son los ingresos públicos que consisten en prestaciones pecuniarias exigidas por una Administración pública como consecuencia de la realización del supuesto de hecho al que la ley vincula el deber de contribuir, con el fin primordial de obtener los ingresos necesarios para el sostenimiento de los gastos públicos”. (p. 148)

Según Evans (1997), “es una prestación obligatoria, comúnmente en dinero, exigida por el Estado en virtud de su poder de imperio, que da lugar a relaciones de derecho público”. (p. 64)

**Según María Fernández (2005),** *“son los ingresos públicos que consisten en prestaciones pecuniarias exigidas por una administración pública como consecuencia de la realización del supuesto de hecho (hecho imponible) al que la ley vincula el deber de contribuir, con el fin primordial de obtener los ingresos necesarios para el sostenimiento de los gastos públicos”*. (p.10)

Los tributos constituyen la fuente de ingresos más importante de los Estados modernos, considerándoseles, al mismo tiempo, como la categoría tributaria científicamente más elaborada y más profusamente regulada por la legislación. Para los municipios, los tributos constituyen, igualmente, una fuente básica de ingresos. Este se encuentra definido por varios elementos:

- Naturaleza pecuniaria de la prestación; los tributos se pagan generalmente en dinero; sin embargo, en algunos países, si concurren los demás elementos característicos del tributo y la legislación pertinente no dispone lo contrario, basta que la prestación sea pecuniariamente evaluable para considerarla un tributo. La Constitución venezolana no establece la forma de pagar los tributos, aun cuando prohíbe de manera expresa, en el artículo 317, establecer obligaciones tributarias pagaderas en servicios personales; no obstante, el hecho de ser la nuestra una economía monetaria, supone el pago de tributos únicamente en dinero.
- Producto de la potestad tributaria del Estado; el elemento primordial del tributo es la coacción que el Estado ejerce en virtud de su poder de imperio o poder tributario, el cual es de naturaleza política y expresión de soberanía. Se

trata, pues, de una prestación obligatoria y no facultativa que se manifiesta, especialmente, en la prescindencia de la voluntad del obligado en cuanto a la creación del tributo que le será exigible.

- Creado en virtud de una ley; no hay tributo sin una ley que lo establezca, según aforismo del Derecho romano. La norma tributaria es un límite formal a la coacción y es imprescindible para su existencia, porque se trata de crear una obligación prescindiendo de la voluntad del obligado y esta creación, dentro de la concepción del Estado de Derecho contemporáneo, sólo puede ser resuelta mediante la ley. En Venezuela, el principio de la legalidad tributaria está establecido en el artículo 317 de la CRBV y corroborado en el artículo 4° del COT. La LOPPM lo repite en el artículo 162, haciendo referencia a los tributos municipales.

### **2.2.1.2. Tipos de Tributo**

#### **2.2.1.2.1. Impuestos**

**Según Maria Fernández (2005),** *“son los tributos exigidos sin contraprestación cuyo hecho imponible esta constituidos por negocios, actos o hechos que ponen de manifiesto la capacidad económica del contribuyente”.* (p.11)

Los impuestos son tributos cuyo hecho imponible se define sin referencia a servicios prestados o actividades desarrolladas por la Administración Pública. Una definición más estricta señala que los impuestos son aquellos tributos que no tienen una vinculación directa con la prestación de un servicio público o la realización de una obra pública. En los impuestos, el hecho imponible está constituido por negocios, actos o hechos que ponen de manifiesto la capacidad contributiva del contribuyente. Son los más importantes por el porcentaje que suponen del total de la recaudación

pública. Son prestaciones pecuniarias obligatorias establecidas por los distintos niveles estatales.

#### **2.2.1.2.2 Tasas**

**Según Maria Fernández (2005)** *“son aquellos tributos cuyos hecho imponible consiste en la utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio publico, la prestación de servicios o en la realización de actividades en régimen de derecho publico que se refieran, afecten o beneficie de modo particular al obligado tributario, cuando los servicios o actividades no sean de solicitud voluntarias para los obligados tributarios o no se presten o realicen por el sector privado”*. (p.11)

Generalmente se denominan tasas a los tributos que gravan la realización de alguno de los siguientes hechos imposables:

- La utilización privativa o el aprovechamiento especial del dominio público.
- La prestación de servicios públicos.
- La realización de actividades en régimen de Derecho público.

#### **2.2.1.2.3 Contribuciones Especiales**

**Según Maria Fernández (2005)**, *“son aquellos tributos cuyos hechos imposables consisten en la obtención por el obligado tributario de un beneficio o de un aumento del valor de sus bienes, como consecuencia de la realización de obras públicas, o del establecimiento o ampliación de servicios públicos”*. (p.11)

Las contribuciones especiales o contribuciones de mejora son tributos cuyo hecho imponible consiste en la obtención por el obligado tributario de un beneficio o de un aumento de valor de sus bienes como consecuencia de la realización de obras públicas o del establecimiento o ampliación de servicios públicos.



### **2.2.1.3. Hecho Imponible**

**Según María Fernández (2005)**, *“Es el presupuesto fijado por la ley para configurar cada tributos y cuya realización origina el nacimiento de la obligación tributaria”*. (p.23)

El hecho imponible es un concepto utilizado en Derecho tributario que marca el nacimiento de la obligación tributaria, siendo así uno de los elementos que constituyen el tributo. Por lo tanto el hecho imponible genera una especie de pre-relación jurídica tributaria. Se trata de un hecho jurídico establecido por una norma de rango legal, cuyos efectos también habrán de estar contemplados y determinados por la ley.

Además, el acreedor y el deudor de la obligación tributaria tienen nula capacidad de disposición o negociación sobre los efectos del hecho jurídico cuya realización genere, por ley, una obligación tributaria.

### **2.2.1.4. Base Imponible**

**Según María Fernández (2005)**, *“Es la unidad de medida del hecho imponible, fija la cuantía del mismo. Es la valoración económica del hecho imponible, de la realización de la circunstancia que originan el pago el pago del impuesto”*. (p.24)

Base Imponible es el monto a partir del cual se calcula un impuesto determinado: la base imponible, en el impuesto sobre la renta, es el impuesto neto del contribuyente, descontada las deducciones legales, sobre la base del cual este deberá pagar impuesto.

### **2.2.1.5. Obligación Tributaria**

**Según Andrade (2003)**, *“Es el vinculo jurídico-persona, existente entre el Estado o las entidades acreedoras de tributos y los contribuyentes o responsables de aquellos,*

*en virtud del cual debe satisfacer una prestación en dinero, especies o servicios apreciables en dinero al verificarse el hecho generador previsto por la ley”. (p. 85)*

La obligación tributaria es el vínculo jurídico existente entre dos sujetos, el sujeto activo que es el estado y el sujeto pasivo que es el responsable obligado al ingreso del impuesto, es decir, el contribuyente que es el responsable del agregado del impuesto.

#### **2.2.1.6. Potestad Tributaria**

**Según Embid (1978)**, *“no es otra cosa que la potestad reglamentaria tanto del estado como de los entes locales”*. (p. 421)

**Según Fernández (2005)**, *“Potestad tributaria originaria: Para establecer tributos corresponde exclusivamente al estado mediante la constitución”*. (p. 11)

**Según Fernández (2005)**, *“Potestad derivada: las comunidades autónomas y las entidades locales podrán establecer y exigir tributos, de acuerdo con la constitución y las leyes”*. (p.11)

Es la facultad que tiene el Estado de crear, modificar o suprimir unilateralmente tributos. La creación obliga al pago por las personas sometidas a su competencia. Implica, por tanto, la facultad de generar normas mediante las cuales el Estado puede compeler a las personas para que le entreguen una porción de sus rentas o patrimonios para atender las necesidades públicas.

##### **2.2.1.6.1 Características de la Potestad Tributaria**

- Abstracta: Por que para que exista, es necesario que el mandato del Estado se materialice en un sujeto y se haga efectivo a través de un acto administrativo.

- **Permanente:** Es permanente ya que perdura con el tiempo y no se extingue, la única forma que desaparezca es que el Estado deje de existir.
- **Irrenunciable:** El Estado no puede desprenderse ni delegar la potestad tributaria, sin embargo puede delegar la facultad de recaudar o de administrar los tributos pero no puede renunciar a su poder de imposición.

#### **2.2.1.6.2 Principios de la Potestad Tributaria**

- ✓ Principio de Legalidad Tributaria
- ✓ Principio de Generalidad
- ✓ Principio de Igualdad
- ✓ Principio de Progresividad
- ✓ Principio de No Confiscatoriedad
- ✓ Principio de No Retroactividad
- ✓ Principio de Eficiencia

#### **2.2.2 Economía Informal**

**Según Rodríguez y Yory (2008)**, “La llamada “economía informal” ha sido definida como aquella economía no registrada, es decir, la que se mantiene al margen de las cuentas nacionales; incluye a los “cuenta propia”, a los trabajadores independientes y, entre otras cosas, al autoempleo. Abarca una gama de trabajos tan amplia y tan heterogénea que ha sido incluido allí desde el vendedor ambulante ubicado en el semáforo hasta el comerciante de la plaza de mercado; desde el pequeño productor hasta el profesional independiente”. (p. 86)

**Para de León (1996)**, la economía informal esta “constituida por aquella oferta de bienes y servicios que se realiza al margen de los mecanismos de control y fiscalización de los poderes públicos”. (p. 103)

Se denomina economía informal a la actividad económica oculta solo por razones de elusión fiscal o de control meramente administrativo (por ejemplo, el trabajo doméstico no declarado, la venta ambulante espontánea, la infravaloración del precio escriturado en una compraventa inmobiliaria).

Aún cuando el comercio interno está reglamentado en sus distintas fases o escalas, ello no impide la existencia de formas de intercambio sin reglamentación o fuera de las pautas oficiales, es decir, el comercio minorista, como el que realizan en las ciudades los vendedores ambulantes o buhoneros. La informalidad destaca más en rubros como ropa, accesorios y comida. El Banco Mundial estima que esta economía genera 40% del PIB de las naciones de bajo ingreso y 17% de las de alto ingreso.

Algunos informales surgen al no poder ingresar en la economía formal, porque ésta impone sobre las sociedades latinoamericanas un coste tan oneroso, que resulta insufragable para las personas y para los empresarios con pequeños ingresos. La informalidad es, entonces, una situación en la cual la gente quiere trabajar legalmente, pero no puede. Lo único que le queda es trabajar en esa zona de relativa ilegalidad, que el resquicio legal deja en la sociedad de Latinoamérica.

Los informales, por ejemplo, no pueden recurrir a un tribunal para hacer valer sus contratos. Padecen igualmente de una insuficiencia crónica de derechos de propiedad que, a la larga, termina influyendo negativamente en su productividad. En sí, la economía informal desemboca en:

1. El acceso restringido o la falta de acceso a organizaciones que representen adecuadamente los intereses de los empresarios y de los trabajadores.
2. Perpetuación de la pobreza.
3. La pérdida de ingresos por parte del gobierno y de las autoridades locales.
4. Corrupción endémica.
5. El uso ineficaz de los recursos, que desemboca en menores ganancias económicas, con repercusiones negativas sobre las tasas de crecimiento nacional y los resultados económicos y sociales globales.
6. Condiciones de trabajo insuficientes.
7. Falta de acceso al capital, al crédito y a la tecnología.
8. Bajos niveles de productividad para las personas y para los empresarios con pequeños ingresos. La informalidad es, entonces, una situación en la cual la gente quiere trabajar legalmente, pero no puede. Lo único que le queda es trabajar en esa zona de relativa ilegalidad, que el resquicio legal deja en la sociedad de Latinoamérica.

#### **2.2.2.1 Características de la Economía Informal**

- Operan fuera del marco legal.
- No se encuentran reguladas ni están protegidas por el estado u otras organizaciones, en su mayor parte no están registradas ni figuran en las estadísticas oficiales.
- Poseen poco o ningún acceso al crédito y a los mercados organizados.

#### **2.2.2.2. Ventajas de la Economía Informal**

- Precios mas bajos que en el comercio formal.
- Posibilidad de regatear el precio.
- Calidad aceptable de los productos.
- Lugar accesible para realizar las compras.
- Se beneficia la población que tiene menos recursos económicos.
- Genera trabajo informal para cualquier persona.
- Da oportunidad de trabajo para personas sin capacitación académica.

#### **2.2.2.3. Desventajas de la Economía Informal**

- Falta de garantía en los productos y servicios.
- Se pueden encontrar productos robados o piratas.
- Instalaciones inadecuadas.
- Falta de higiene.
- Única forma de pago: efectivo.
- El estado no recibe ingresos por impuestos.
- La población viola las leyes.
- Al cerrarse la industria nacional se crea desempleo.
- Deshumaniza a la sociedad.
- Crea desorden y hay maltrato psicológico hacia las personas.
- Genera inseguridad ciudadana.

#### **2.2.2.4 Clasificación de la Economía Informal**

Se clasifica a la misma en dos grupos iniciales, denominados “economía informal legal” y “economía informal ilegal”, en el primero se ubicará a toda aquella “economía informal” que no posea prohibiciones legales y por los usos y costumbres,

excepto que son actividades que tienen la obligación de tributar, en cambio el segundo grupo estará integrado por la parte de la “economía informal” que afecte a los usos y costumbres o se encuentren dentro de las prohibiciones legales.

En la “economía informal legal” se encuentran todas aquellas actividades que se encuentran sujetas a las leyes tributarias, distinguiéndose dos agrupaciones, a saber:

- 1.- Las realizadas por los contribuyentes inscriptos ante la Administración Tributaria.
- 2.- Las realizadas por los sujetos no inscriptos ante la Administración Tributaria.

En el primer grupo, éstos integran la economía informal por distintas razones que se enuncian a continuación:

- Disgregan parte del usufructo por el desarrollo de sus actividades, es decir evaden tributos utilizando distintas operatorias, como ser: doble contabilidad (la real y la ficticia sobre la cual tributará), doble juego de facturas, no emiten en algunos casos facturas o ticket, etc.,
- Uso indebido de beneficios promocionales
- Transfieren bienes o servicios entre compañías vinculadas,
- Contabilizan préstamos entre la casa matriz a filiales o entre empresas vinculadas que son inexistentes,
- Aplican algunas de las normas laborales a sus trabajadores, por ejemplo pagan por recibo de haberes el salario mínimo cuando el salario del trabajador es superior al mismo, algunas veces otorgan licencias pagas o por enfermedad, etc.,
- No declaran a todo su personal en relación de dependencia.

En el segundo grupo, los no inscriptos, se encuentran a aquellos sujetos que realizan actividades lícitas pero que no se encuentran registrados ante la Administración Tributaria, caracterizándose por ciertas conductas:

- Los canales utilizados para el flujo comercial son variados, es decir operan en su etapa final con los consumidores, siendo vendedores ambulantes, negocios a la calle en zonas alejadas de los centros urbanos o cívicos, etc.,
- No son atomizados,
- Dificultad para su control por parte de la Administración,
- Trabajan en la marginalidad de las normas tributarias y de la seguridad social,
- Existen cadenas de distribución, es decir, que un grupo minoritario provee de bienes a distintas personas o mayoristas y éstos, a su vez, distribuyen a los minoristas, o sea, que a medida que se avanza en la cadena de distribución,
- Se incorporan nuevos personajes hasta terminar en varias bocas de expendio hacia la sociedad.

En cambio, la “economía informal ilegal” está formada por todas aquellas actividades y operatorias que atentan contra los usos y costumbres y están penadas por las leyes; como ya es bien conocido el comercio de estupefacientes, de personas, de animales en peligro de extinción, proveniente de la prostitución, etc.

### **2.2.2.5 Causas de la Economía Informal**

Muchas han sido las causas que han dado lugar al crecimiento de la Economía Informal, pero dentro de las de mayor incidencia sobre ese crecimiento violento en la sociedad pueden ubicarse:



#### **2.2.2.5.1 El Desempleo**

Es el factor más trascendental que ha originado la aparición de la Economía Informal; bien por las pocas posibilidades de empleo que ofrecen los sectores formales de la Economía del país, provocando una excesiva evolución en la tasa de desempleo.

Es de gran importancia destacar que el desempleo ha provocado el desencadenamiento de un problema socioeconómico en el país, en donde está presente una de modalidades de la informalidad de la economía, como lo es Buhonerismo en ciudades de mayor desarrollo urbanístico del país; que es un tipo de actividad de venta al mayor o al detal de diversos bienes en plena vía pública o en ciertos espacios urbanos destinados a tal fin, tanto de manera ambulante, como establecimientos improvisados, sin el cumplimiento de los requisitos legales que el ejercicio de la actividad comercial requiere de acuerdo a las ordenanzas y leyes municipales, lo cual genera un verdadero problema a las ciudades y al país en general, porque da lugar a un deterioro urbanístico, a una inadecuada organización espacial, deficiente funcionamiento espacial, congestionamiento peatonal y vehicular, efectos ambientales y de salud pública, entre otros efectos perjudiciales para el desarrollo y avance de la economía de Venezuela.

#### **2.2.2.5.2 Las Migraciones**

Se encuentra muy relacionado con el problema del desempleo constituido por flujos migratorios, tanto de carácter nacional que provienen de medios rurales en busca de mejores condiciones de trabajo, como de carácter internacional que provienen de otros países latinoamericanos, tal es el caso de Venezuela y muy en especial de nuestra ciudad de Maracaibo, que debido al carácter de región fronteriza que presenta la Región Zuliana con la República de Colombia, se ha originado un problema migratorio de colombianos atraídos por las posibles expectativas de poder encontrar un mejor trabajo que le brinde mejores satisfacciones y condiciones de vida, han resuelto migrar hacia la ciudad y al no encontrar las oportunidades esperadas, o bien

en espera de poder migrar hacia otras ciudades del interior, un gran número de personas no tienen otra oportunidad que dedicarse en forma temporal o definitiva a la actividad de la Economía Informal, situación que se hace mucho más crítica para los emigrantes extranjeros quienes al encontrarse en esta situación pasan a ser parte de la población marginal ilegal al violar la normativa del país en lo que respecta a su permanencia y a sus oportunidades de trabajo.

Con gran frecuencia se presenta el caso de que grupos importantes de estos extranjeros ilegales son deportados al país de origen, pero al parecer con gran facilidad y utilizando mecanismos inapropiados regresan de nuevo al país para continuar ejerciendo sus actividades.

Por otra las expectativas económicas de países vecinos, sobre todo en regiones fronterizas, en donde puede perfectamente presentarse el caso de que aún cuando las condiciones de empleo y la evolución de las actividades económicas sean adecuadas para el nivel de la población de una ciudad, región o país, se presente en un momento determinado un recrudecimiento o incremento sustancial de la economía informal, como consecuencia de la situación desfavorable y de las pocas oportunidades de empleo existentes en países vecinos, trayendo consigo que tales circunstancias ameriten la migración con frecuencia de pobladores hacia otras regiones o países en buscas de mejores condiciones de vida.

#### **2.2.2.5.3 El Contrabando**

Es otro de los factores desencadenantes de la economía informal, que consiste en la introducción en el país de mercancías procedentes del exterior, sin el cumplimiento de los trámites legales establecidos para una operación de esa naturaleza.

Por representar un importante mercado y por su estratégica cercanía con la frontera Colombiana, la ciudad de Maracaibo se ha constituido con el transcurso del

tiempo en un punto focal muy factible para la venta y como punto de trasbordo de mercancías de contrabando. Por lo que esta actividad ha venido configurando un verdadero obstáculo al progreso y desarrollo de la actividad industrial regional y nacional, debido al impacto que la introducción de tales mercancías tiene sobre una serie de sectores.

Este desarrollo progresivo de la actividad del contrabando, dada la situación económico-social existente en la región y el país, ha aumentado alentado su capacidad de distribución al detal y hasta al mayor de tales mercancías, pero predominantemente de textiles, cigarrillos, bebidas alcohólicas, entre otros productos, trayendo consigo al desarrollo y a la expansión del contrabando, dando como lugar a la presencia de grandes flujos de personas dedicadas a este tipo de acto ilícito que afecta y que produce una serie de riesgos para el normal desenvolvimiento de la economía del país.

#### **2.2.2.5.4 La Inflación**

Este ha sido uno de los factores que tienen una mayor incidencia y de gran repercusión para la configuración de las anteriores causas que han contribuido a la presencia de la economía informal en el país, ya que en muchas ocasiones se han presentado una serie de fluctuaciones en la inflación de la economía en años anteriores que han traído como consecuencia el desajuste y desequilibrio en los sectores económicos, que provoca la caída de importantes grupos empresariales tanto bancarios como manufactureros, provocando el debilitamiento de estos sectores, los que en aras de recuperarse se ven en la imperiosa necesidad de realizar una reducción de personal para tener una mayor producción y salir adelante, quedando un sin número de personas desamparadas que al observar la realidad social de desempleado, no tienen otra alternativa que dedicarse a la economía informal la cual se convierte en una vía de escape para satisfacer de esta forma sus necesidades de vida.

### **2.2.2.6. Consecuencias de la Economía Informal**

Un signo del desarrollo sostenido y estable de un país es que cuente con verdaderas empresas multinacionales propias. Para Venezuela este requisito se encuentra soslayado, debido a la recesión económica por la cual atraviesa, llevando inevitablemente al estado de peligro a la empresa nacional.

El aumento de la actividad informal en la economía, es una clásica manifestación de este estancamiento, el cual afecta con gran impacto la estructura social, cultural, económica, jurídica y fiscal del país. Siendo la consecuencia más importante y destacada, la que arremete contra la estabilidad que habían logrado a finales de los años ochenta muchas pequeñas y medianas empresas venezolanas.

#### **2.2.2.6.1 Consecuencias Socio – Culturales**

El fenómeno social más característico producto de la Economía Informal es la presencia del buhonero o del vendedor ambulante quien es, en primer lugar, un comerciante. Sus fines son lícitos, pero se tiene que basar en medios ilícitos incumpliendo con las regulaciones legales, por cuanto le resulta difícil ingresar en la economía formal puesto que la misma le impone un costo oneroso que resulta insufragable para las personas y para los empresarios con pequeños ingresos.

El trabajador informal en consecuencia puede definirse, según el INE, como aquella persona ocupada como servicio doméstico y trabajadores por cuenta propia, no profesionales, así como los patronos, empleados y trabajadores familiares que laboran en empresas con menos de cinco personas ocupadas. Esta definición puede no ajustarse a las diversas características teóricas del sector informal, sin embargo lo más conveniente es preguntarse si ella incluye a todos los informales y excluye a todos los que no lo son.

En este sentido cabe destacar esperar que todos los informales se encuentren dentro de la definición del INE pero puede también haber algunos formales dentro de ella. La informalidad es entonces una situación en la cual las personas quieren trabajar legalmente sin lograrlo económicamente. Lo que le queda a estas personas es trabajar en esa zona de relativa ilegalidad del resquicio legal dejado por la sociedad venezolana.

Para algunos estudiosos de este fenómeno, establecen que la buhonería tiene su origen en el Plan de Emergencia Larrázabal, siendo un medio de los pobres por aliviar su pobreza, puesto que el buhonero de oficio proviene de la mesocracia urbana, es decir, de la democracia liberal, en el cual se aprovecha un recurso que era de los pobres, acelerando el desplazamiento de quienes ofrecían flores a la mesa y bolígrafos en los transportes públicos, remitiéndonos a una estrategia comercial agresiva afianzada por mano de obra barata, aventurada en la buhonería móvil.

Por su naturaleza misma la economía informal altera el orden y la seguridad de la población urbana, específicamente la venta callejera en los centros históricos y cascos centrales, en donde encontramos la abusiva apropiación de dichos espacios públicos, los cuales son patrimonio importante de las principales ciudades del país, ocasionando la desvalorización de los mismos, desalentando las inversiones turísticas y por consiguiente, el turismo.

La explosión demográfica de años anteriores condujo a la proliferación, en ciudades importantes, de construcciones ilegales sobre terrenos ejidos, prohibidos e inaccesibles, arriesgando la vida de sus habitantes por la naturaleza y calidad de los materiales utilizados y provocando el colapso de los servicios públicos como el agua y la electricidad.

Por otra parte, la deserción de niños y jóvenes adolescentes a las escuelas y liceos provocada por la dedicación al comercio informal, basándose en el erróneo pensamiento de que la actividad comercial permanece latente en el horizonte, mientras que la educación formal no conduce al firme ascenso social. La proliferación de los vendedores ambulantes aumentó el temor que generan en la capital de la República los actos ilegales y delitos.

#### **2.2.2.6.2 Consecuencias Jurídicas – Fiscales**

A raíz de la actividad informal se ha ocasionado la evasión desmedida de los impuestos, inadvertidamente burlan sistemáticamente al SENIAT desde la cúspide empresarial. Igualmente, las lagunas existentes en nuestro ordenamiento jurídico no favorece la regulación formal de este fenómeno social.

Los bajos niveles de recaudación de impuestos por parte del Fisco Nacional en este sector de la economía, se debe a que la mayoría de los trabajadores informales, carecen de domicilio comercial, Registro de Información Fiscal (R.I.F.), documento constitutivo estatutario y por consiguiente, no cancelan ni electricidad, ni agua, ni derechos municipales, tampoco cancelan impuestos como:

- Impuesto al Valor Agregado.
- Impuesto Sobre la Renta.
- Impuesto de Importación.

Por otra parte y reduciéndolo entonces a escala municipal, tenemos que no son pechados por el impuesto sobre bienes inmobiliarios, puesto que no se desarrollan en un establecimiento propiamente dicho; tampoco los alcanza el impuesto a la propaganda comercial, ni patente de vehículos, entre otros.

El incremento de la violación a los derechos de autor con respecto a la piratería de los discos compactos, tanto de música como programas de software, vídeo cintas, imágenes fotográficas, marcas de ropas, entre otras; se caracteriza por estar subsumidas dentro los supuestos de hecho de un delito, debido a que se imprimen copias no autorizadas, y por cuyo conducto muchas compañías legalmente constituidas, que representan imagen de una marca, dejan de percibir ingresos generados por las ventas ilícitas de dichos productos.

#### **2.2.2.6.3 Consecuencias Económicas**

Según gran parte de los trabajadores del sector formal de la economía, el temor inminente que sobre ellos pesa es la acelerada rapidez con que el mercado informal "aniquila" sus respectivos negocios, soportándose en el hecho de que los vendedores ambulantes pueden ofrecer la mercancía a 20, 30 y hasta un 50 por ciento menos del valor original, puesto que no pagan alquiler, ni electricidad, ni impuesto al valor agregado, como se mencionó anteriormente.

Sin embargo, los trabajadores informales representan una desventaja competitiva en cuanto a condiciones de los factores de producción, como mano de obra capacitada, infraestructura y capital. Asimismo la fuerza de trabajo del sector informal resulta inútil dentro de la economía formal, debido a la baja escolaridad y la escasez del capital fijo.

En consecuencia aquellos que no logran capacitarse se emplean, principalmente, en el sector informal. No obstante, la rivalidad afecta a las empresas del sector informal de dos formas: algunas microempresas enfrentan una intensa competencia dentro y fuera del sector (principalmente el comercio al detal), mientras que otras son menos susceptibles a las presiones de la competencia.

Este tipo de economía ofrece actualmente una actividad comercial alternativa con una estructura de precios que favorecen preferentemente a las clases de menores recursos económicos, aunque la clase media fuertemente afectada por el fenómeno inflacionario se ve beneficiada por esta actividad.

Por otro lado, las microempresas del sector informal, aun cuando pudieran gozar de dueños con ciertas destrezas gerenciales y laborales, carecen del capital físico suficiente para incrementar su productividad.

### **2.3 Reseña Histórica del C.C. Turístico “La Gracia de Dios”**

El Centro Comercial Turístico “La Gracia de Dios”, esta ubicado en la avenida 5 de julio de la Ciudad de Puerto La Cruz, Municipio Sotillo, estado Anzoátegui. Se inauguró el 6 de Enero del 2008 y para ese momento contaba con 1300 locales. Esta obra se construyó con aportes nacionales, la Alcaldía de Sotillo comandada por Nelson Moreno y la Gobernación del Estado. Esta reglamentado por la Ley de Consejos Comunales, de acuerdo a la ordenanza municipal.

Esta obra surge como una idea de reubicar a todos los trabajadores informales que se encontraban en el centro porteño, y agruparlos en un centro único que no impidiera con la paz y seguridad de la zona. Antes de su creación aspiraban que el Centro Comercial permaneciera abierto al público por lo menos 320 de los 365 días del año, y se creo para presentar una ciudad humanizada, digna, con un perfil turístico.

En la actualidad cuenta con 2 pisos y un total de 1098 locales, de los cuales 500 se encuentran activos; 40 operan en el piso 2, 80 en el piso 1, y 380 laboran de manera más cómoda en planta baja. Aunque en un principio la venta de estos puestos era ilegal, ya que pertenecían a la alcaldía de Sotillo, en la actualidad se está realizando los trámites pertinentes para la entrega de títulos de propiedad de cada



espacio de la Gracia de Dios a los trabajadores. La Administración del Centro esta representada por el Consejo de Trabajadores José Antonio Anzoátegui, liderada por el Sr. Winder Antonio Muñoz.

## **2.4 Bases Legales**

### **2.4.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**

**Artículo 51.** Toda persona tiene el derecho de representar o dirigir peticiones ante cualquier autoridad, funcionario público o funcionaria pública sobre los asuntos que sean de la competencia de éstos o éstas, y de obtener oportuna y adecuada respuesta. Quienes violen este derecho serán sancionados o sancionadas conforme a la ley, pudiendo ser destituidos o destituidas del cargo respectivo.

**Artículo 52.** Toda persona tiene derecho de asociarse con fines lícitos, de conformidad con la ley. El Estado estará obligado a facilitar el ejercicio de este derecho.

**Artículo 87.** Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca.

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

**Artículo 165.** Las materias objeto de competencias concurrentes serán reguladas mediante leyes de bases dictadas por el Poder Nacional, y leyes de desarrollo aprobadas por los Estados. Esta legislación estará orientada por los principios de la interdependencia, coordinación, cooperación, corresponsabilidad y subsidiariedad.

Los Estados descentralizarán y transferirán a los Municipios los servicios y competencias que gestionen y que éstos estén en capacidad de prestar, así como la administración de los respectivos recursos, dentro de las áreas de competencias concurrentes entre ambos niveles del Poder Público. Los mecanismos de transferencia estarán regulados por el ordenamiento jurídico estatal.

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

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

## 2.4.2 Código Orgánico Tributario

**Artículo 145.** Los contribuyentes, responsables y terceros están obligados a cumplir con los deberes formales relativos a las tareas de fiscalización e investigación que realice la Administración Tributaria y, en especial, deberán:

1. Cuando lo requieran las leyes o reglamentos:
  - a) Llevar en forma debida y oportuna los libros y registros especiales, conforme a las normas legales y los principios de contabilidad generalmente aceptados, referentes a actividades y operaciones que se vinculen a la tributación y mantenerlos en el domicilio o establecimiento del contribuyente.
  - b) Inscribirse en los registros pertinentes, aportando los datos necesarios y comunicando oportunamente sus modificaciones.
  - c) Colocar el número de inscripción en los documentos, declaraciones y en las actuaciones ante la Administración Tributaria o en los demás casos en que se exija hacerlo.
  - d) Solicitar a la autoridad que corresponda permisos previos o de habilitación de locales.
  - e) Presentar, dentro del plazo fijado, las declaraciones que correspondan.
2. Emitir los documentos exigidos por las leyes tributarias especiales, cumpliendo con los requisitos y formalidades en ellas requeridos.
3. Exhibir y conservar en forma ordenada, mientras el tributo no esté prescrito, los libros de comercio, los libros y registros especiales, los documentos y antecedentes de las operaciones o situaciones que constituyan hechos imponibles.
4. Contribuir con los funcionarios autorizados en la realización de las inspecciones y fiscalizaciones, en cualquier lugar, establecimientos comerciales o industriales, oficinas, depósitos, buques, aeronaves y otros medios de transporte.

5. Exhibir en las oficinas o ante los funcionarios autorizados, las declaraciones, informes, documentos, comprobantes de legítima procedencia de mercancías, relacionadas con hechos imposables, y realizar las aclaraciones que les fueren solicitadas.
6. Comunicar cualquier cambio en la situación que pueda dar lugar a la alteración de su responsabilidad tributaria, especialmente cuando se trate del inicio o término de las actividades del contribuyente.
7. Comparecer a las oficinas de la Administración Tributaria cuando su presencia sea requerida.
8. Dar cumplimiento a las resoluciones, órdenes, providencias y demás decisiones dictadas por los órganos y autoridades tributarias, debidamente notificadas.

### **2.4.3 Código de Comercio**

**Artículo 1.** El Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles y los actos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes.

**Artículo 2.** Son actos de comercio, ya de parte de todos los contratantes, ya de parte de algunos de ellos solamente:

1º La compra, permuta o arrendamiento de cosas muebles hecha con ánimo de revenderlas, permutarlas, arrendarlas o subarrendarlas en la misma forma o en otra distinta; y la reventa, permuta o arrendamiento de estas mismas cosas.

**Artículo 10.** Son comerciantes los que teniendo capacidad para contratar hacen del comercio su profesión habitual, y las sociedades mercantiles.

#### **2.4.4 Ley Orgánica del Trabajo**

**Artículo 2.** El Estado protegerá y enaltecerá el trabajo, amparará la dignidad de la persona humana del trabajador y dictará normas para el mejor cumplimiento de su función como factor de desarrollo, bajo la inspiración de la justicia social y de la equidad.

#### **2.4.5 Ley de Protección al Consumidor y al Usuario**

**Artículo 2.** A los efectos de esta Ley, se consideran consumidores y usuarios a las personas naturales o jurídicas que, como destinatarios finales, adquieran, usen o disfruten, a título oneroso, bienes o servicios cualquiera sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva, de quienes los produzcan, expidan faciliten, suministren, presten u ordenen.

No tendrán el carácter de consumidores o usuarios quienes, sin ser destinatarios finales, adquieran, almacenen, usen o consuman bienes y servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación y comercialización.

**Artículo 3.** A los efectos de esta Ley se consideran proveedores las personas naturales o jurídicas de carácter público o privado que desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, distribución, comercialización de bienes, prestación de servicios a consumidores o usuarios por los que cobren precios o tarifas.

**Artículo 4.** A los efectos de esta Ley, se consideran bienes y servicios de primera necesidad aquellos que por ser esenciales e indispensables para la población determine expresamente, mediante decreto, el Presidente de la República en Consejo de ministros.

**Artículo 12.** El proveedor deberá entregar al consumidor factura, comprobante o recibo que acredite la operación realizada o, en su caso, presupuesto firmado por ambas partes del servicio solicitado, debidamente detallado.

La factura, comprobante o recibo deberá cumplir con las exigencias tributarias procedentes.

Los proveedores deberán expedir recibo de los bienes que vendan o del servicio que prestan y no podrán obligar al consumidor o al usuario a la firma de recibos, sin las especificaciones que correspondan.

#### **2.4.6 Ley de Libre Competencia**

**Artículo 1.** Esta Ley tiene por objeto promover y proteger el ejercicio de la libre competencia y la eficiencia en beneficio de los productores y consumidores y prohibir las conductas y prácticas monopólicas y oligopólicas y demás medios que puedan impedir, restringir, falsear o limitar el goce de la libertad económica.

**Artículo 3.** A los efectos de esta Ley se entiende por libertad económica, el derecho que tienen todas las personas a dedicarse a la actividad económica de su preferencia sin más limitaciones que las derivadas de los derechos de los demás y las que establezcan la Constitución y leyes de la República.

Se entiende por actividad económica, toda manifestación de producción o comercialización de bienes y de prestación de servicios dirigida a la obtención de beneficios económicos.

Se entiende por libre competencia, aquella actividad en la cual existan las condiciones para que cualquier sujeto económico, sea oferente o demandante, tenga completa libertad de entrar o salir del mercado, y quienes están dentro de él, no tengan posibilidad, tanto individualmente como en colusión con otros, de imponer alguna condición en las relaciones de intercambio.

**Artículo 4.** Quedan sometidas a esta Ley todas las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas que, con o sin fines de lucro, realicen actividades económicas en el territorio nacional o agrupen a quienes realicen dichas actividades.

## 2.5 Términos Básicos

- **Economía Informal:** Según <http://www.eco-finanzas.com>, *“Termino que alude a todo un sector productivo, d eran importancia tanto en las economías desarrolladas como subdesarrolladas, que se caracteriza por no responder a las consideraciones de los mercados formales”*.
- **Trabajador Independiente:** Según Ceballos y Gumucio (1972), *“es todo aquel que no desarrolla su actividad en las mismas condiciones jurídicas del asalariado, considerando para estos efectos las condiciones impuestas por las normas laborales”*. (p. 13)
- **Crecimiento Económico:** Según <http://es.wikipedia.org>, *“El crecimiento económico es el aumento de la renta o valor de bienes y servicios finales producidos por una economía (generalmente un país o una región) en un determinado período”*.

- **Comerciante:** Según <http://www.definicionabc.com>, “Se entiende por comerciante a aquella persona que se dedica de manera oficial a la actividad del comercio. Esto supone que compra y vende diferentes tipos de artículos o servicios con el objetivo de obtener una ganancia por actuar como intermediario entre quien produce el artículo o servicio y quien lo utiliza”.
  
- **Buhonero:** Según <http://es.wikipedia.org>, *“es el trabajador de la economía informal que comercia con distintos bienes de consumo. Generalmente, se instala en pequeños kioscos (aunque a veces le basta con una simple mesa donde exponer la mercancía) en las aceras de las calles más transitadas de distintas partes de una ciudad”*.
  
- **Propuesta:** Según <http://es.thefreedictionary.com>, *“Idea o proyecto sobre un asunto o negocio que se presenta ante una o varias personas que tienen autoridad para aprobarlo o rechazarlo”*.



## CAPITULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 Tipo de Investigación

En función de los conocimientos y estrategias utilizadas para la recolección de los datos y metodología para llevar a cabo el estudio de las deficiencias y propuestas para el cumplimiento de los deberes formales tributarios en Centro Comercial “La Gracia de Dios”, se trabajo con diferentes tipos de investigaciones.

Se utilizo la Investigación de Campo, que **según Munch y Angeles (2000)**, *“Son investigaciones que se realizan en el medio donde se desarrolla el problema: los estudios de campo se dividen en participantes y no participantes. La investigación participante es aquella donde el investigador forma parte del grupo estudiado sin que este sepa que se le ha estado investigando, en la no participante, el investigador funge como mero observador”*. (p. 29)

Según **Tamayo (2001)** define el diseño de campo, *“cuando los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual lo denominamos primarios, su valor radica en que permite cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas”*. (p.110)

De igual manera fue utilizada la Investigación Documental; **Sabino (1992)**, define *“Los diseños bibliográficos son informaciones procedentes siempre de documentos escritos, pues esa la información uniforme en la que se emiten los informes científicos”*. (p. 89)

También se puede considerar como utilizada la Investigación Experimental, porque de acuerdo a los resultados obtenidos, luego de la realización del proyecto se podrá observar en forma concreta y segura los cambios que pueden repercutir en la estabilidad del Centro Comercial “La Gracia de Dios”.

El nivel de la investigación fue de carácter Descriptivo; **según Salkind Neil (1998)**, *“La investigación descriptiva reseña las características de un fenómeno existente. Los censos nacionales son investigaciones descriptivas, lo mismo que cualquier encuesta que evalúe la situación actual de cualquier aspecto”* (p.11)

### **3.2 Diseño de Investigación**

Según Hurtado (2000), “los diseños de investigación representan modalidades dentro de cada tipo de investigación en base a los procedimientos utilizados por el investigador”.

Debido al tipo de investigación, fue necesario utilizar un Diseño Bibliográfico, entendiéndose por este:

Para **Pineda y Lemus (2004)** “el trabajo de investigación bibliográfica es el escrito que contiene y comunica los resultados de una indagación realizada a través de la consulta de diversas fuentes bibliográficas, hemerográficas o electrónicas”. (p. 84).

**Moya (2008)** comenta en su libro que “la investigación bibliográfica centra su desarrollo en habilidades del investigador, como el olfato académico que utiliza para reconocer los datos e información relevantes...es un proceso que a partir del análisis de documentos tiende a buscar las relaciones q hay alrededor de ciertos fenómenos mediante el proceso de síntesis verificación y aplicación del conocimiento obtenidos

en libros revistas y documentos oficiales esto es lo que la diferencia de la investigación documental que abarca todos los tipos de materiales” (p.26).

Además por ser una investigación de campo, se extrae los datos de la realidad mediante técnicas de recolección de datos (cuestionarios, entrevistas, observación científica) a fin de alcanzar los objetivos planeados en la investigación.

### **3.3 Población y Muestra de Estudio**

**Según Sabino (1993)**, define a la población como *“el numero total de sujetos que forman parte de la investigación”*. (p. 49) En general es el conjunto de elementos cuyas características tratamos de estudiar, y acerca del cual deseamos información.

Por lo tanto, la población que será objeto de estudio durante la investigación será, los buhoneros ubicados en el Centro Comercial Turístico “La Gracia de Dios”, ya que representa la base para realizar el proyecto de grado.

Según información suministrada durante una entrevista al Sr. Winder Antonio Muñoz, perteneciente al Consejo José Antonio Anzoátegui (el cual lleva la administración de las instalaciones), en el centro comercial existen 1098 puestos de trabajo, de los cuales alrededor de 500 están activos en la actualidad.

En cuanto a las características de esta población, se puede decir que es homogénea en el sentido de que todos son adultos y trabajan en las mismas instalaciones como buhoneros. Por otro lado es heterogénea en cuanto a la edad, sexo, ingresos económicos, puestos asignados a su responsabilidad, entre otras.

**Según Hurtado**, define la muestra como “*un subgrupo de esa población tomado para aplicar con facilidad, sencillez, y rapidez los instrumentos de medición de la investigación*”. (p. 65)

**Según Rodríguez (2005)**, una muestra “*refleja las características que definen la población de la cual fue extraída, lo que nos indica que es representativa; es decir, que para hacer una generalización exacta de una población es necesario tomar una muestra representativa y por lo tanto la validez de la generalización depende de la validez y el tamaño de la muestra*” (p.82). Es el subconjunto de la población que elegimos para observar, y a partir de la cual tratamos de conocer las características de la población.

Para la investigación se hizo la realización de una formula estadística, en la cual, debido a poseer una población de 500 locales, la muestra estará integrada por 217 puestos informales del Centro Comercial la Gracia de Dios.

$$n = \frac{0,25N}{\left(\frac{\alpha}{z}\right)^2 (N - 1) + 0,25}$$

Donde:

- N es el tamaño de la población
- $\alpha$  es el valor del error tipo 1
- z es el valor del número de unidades de desviación estándar para una prueba de dos colas con una zona de rechazo igual  $\alpha$ .
- 0.25 es el valor de  $p^2$  que produce el máximo valor de error estándar, esto es  $p= 0.5$
- n es el tamaño de la muestra.

El valor que se toma para el error alfa, es del 5 % (0.05), con un nivel de confianza de 95 % (0.95) lo que equivale a un valor de z de 1.959963985 (a nivel práctico 1.96).

Sustituyendo los valores en la formula:

$$n = \frac{0,25(500)}{\left(\frac{0,05}{1,96}\right)^2 (500 - 1) + 0,25} = 217$$

### 3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Según **Arias** (1997) define los instrumentos como: “Los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información... los instrumentos de recolección son: las distintas formas o maneras de obtener la información”. (p. 69)

Para la recolección de información sobre el Centro Comercial, se utilizo la observación directa en el sitio, que según **Tamayo y Tamayo** (1998), nos dice “es en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. (p.122).

También se hicieron una seria de entrevistas indirectas y formales con personal que realiza labores diarias en “La Gracia de Dios”. Según **Tamayo y Tamayo** (1998), la **entrevista** la define como “la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales”. (p.123)

Según **Tamayo (2001)** el diseño de encuesta, “parte de la premisa de que si queremos conocer algo sobre el comportamiento de las personas, lo mejor es preguntarlo directamente a ellas”. (p.110)

Según **Díaz (2001)**, define la encuesta como “una búsqueda sistemática de investigación en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados”. (p.13)

Según **Pérez y Martín (2009)** define la encuesta como “conjunto de preguntas tipificadas a una muestra representativa, para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones de hecho”. (p.193)

Estas entrevistas se realizaron en forma informal realizando en el sitio y en donde se especificaban la serie de problemas que existen en las instalaciones comerciales; luego dichos resultados fueron analizados mediante el programa SPSS Versión 15.0. Además fue necesaria la recolección de información teórica y documental previa referente a la investigación, para el diseño de propuestas para implementar los deberes tributarios en la “Gracia de Dios”.

## CAPITULO IV

Nivel de conocimiento sobre las obligaciones tributarias de los comerciantes informales ubicados en el Centro Comercial “La Gracia de Dios” del Municipio Juan Antonio Sotillo-Estado Anzoátegui.

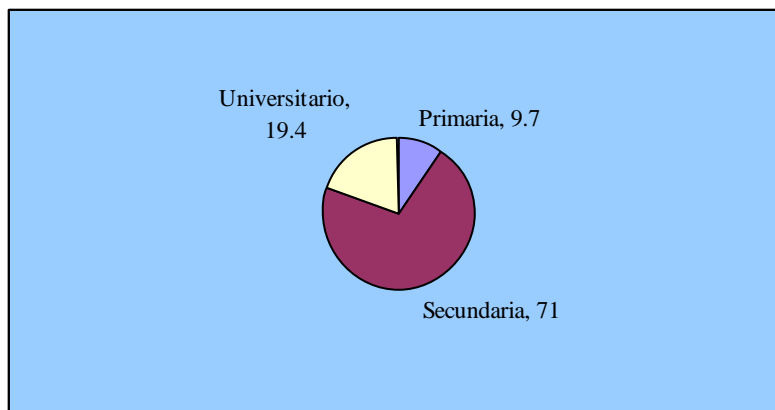
**CUADRO N° 1. ¿Qué nivel académico posee usted?**

| CATEGORÍA     | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------|------------|------------|
| Primaria      | 21         | 9,7        |
| Secundaria    | 154        | 71,0       |
| Universitario | 42         | 19,4       |
| Total         | 217        | 100,0      |

Fuente: Los Autores

Encuesta aplicada a los comerciantes informales del Centro Comercial “La Gracia de Dios”, Marzo-2012

Según los datos obtenidos en el Cuadro N° 1, se puede conocer que el 71,00% de los trabajadores informales logro llegar al nivel académico secundario; el 19,40% alcanzo un titulo universitario, y el 9,70% solo pudo completar la primaria.



**Figura N° 1. Resultado de Nivel Académico**

Por lo observado en los resultados, se puede afirmar que la mayoría de los trabajadores cuentan con un título de Bachiller, pero que no pudieron empezar o culminar sus estudios universitarios. Por otro lado se encuentran un grupo de trabajadores que a pesar de contar con un título profesional, no consiguieron trabajo en su ámbito y tuvieron que acudir a la venta informal para subsistir. En cuanto a la cantidad de comerciantes que no logro culminar la secundaria, fueron pocos los que reconocieron esta opción, lo cual indica que a pesar de ser comerciantes informales, cuentan en su mayoría con títulos académicos.

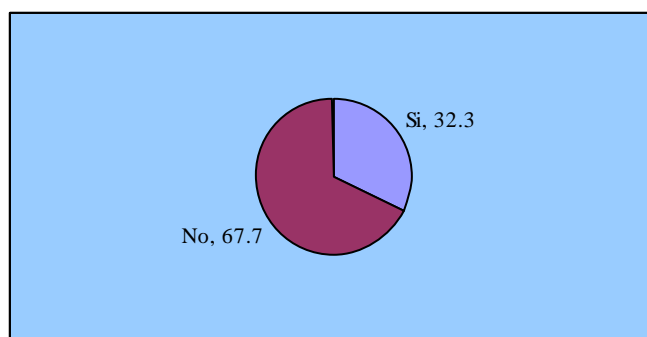
**CUADRO N° 2. ¿Cancela algún tipo de impuesto?**

| CATEGORÍA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Si        | 70         | 32,3       |
| No        | 147        | 67,7       |
| Total     | 217        | 100,0      |

Fuente: Los Autores

Encuesta aplicada a los comerciantes informales del Centro Comercial “La Gracia de Dios”, Marzo-2012.

Esto nos indica que la mayoría de las personas que trabajan en el Centro Comercial, es decir, un 67,70% no pagan ningún tipo de impuesto. Sin embargo, un porcentaje más modesto, 32,30% afirma contribuir con un pago de impuesto.



**Figura N° 2. Resultado de Tipos de Impuestos**



Según el **Artículo 133 de la Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela**, *“Toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones que establezca la ley”*.

Contrariamente a esto, se puede afirmar que casi en su totalidad, ningún comerciante paga algún tipo de impuesto. Sin embargo si existe un número de comercios que cuentan con puntos de ventas para las compras, lo cual deben verse en la obligación de cancelar un monto por dicho servicio.

De igual manera algunos afirmaron que dentro de poco tiempo deberán cancelar, un impuesto denominado por ellos “Firma Personal”, el cual según sus palabras representa un impuesto interno de las instalaciones del Centro Comercial.

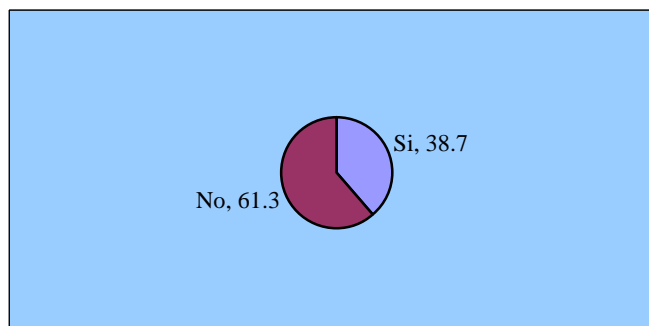
**CUADRO N° 3. ¿Conoce sobre los Deberes Formales Tributarios?**

| <b>CATEGORÍA</b> | <b>FRECUENCIA</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| Si               | 84                | 38,7              |
| No               | 133               | 61,3              |
| Total            | 217               | 100,0             |

Fuente: Los Autores

Encuesta aplicada a los comerciantes informales del Centro Comercial “La Gracia de Dios”, Marzo-2012.

Estudiando los resultados del cuadro anterior, se puede entender que el 61,30% de los encuestados, es decir, la mayoría, no posee conocimiento alguno sobre los Deberes Formales Tributarios; mientras que el 38,70% afirma si conocer el tema.



**Figura N° 3. Resultado de Deberes Formales Tributarios**

Según dice el **Artículo 145 de el Código Orgánico Tributario**, “Los contribuyentes, responsables y terceros están obligados a cumplir con los deberes formales relativos a las tareas de fiscalización e investigación que realice la Administración Tributaria...”.

Los comerciantes informales, a pesar de practicar acto de comercio, no tienen en su mayoría el conocimiento necesario sobre los Deberes Formales Tributarios, y por ende, no comprenden de la importancia sobre la obligación de pago de impuesto al Estado. Por otro lado, aunque un porcentaje importante si conoce estas normativas, no les incomoda el hecho de no pagarlos, a pesar de contar con un local asignado por la Alcaldía.

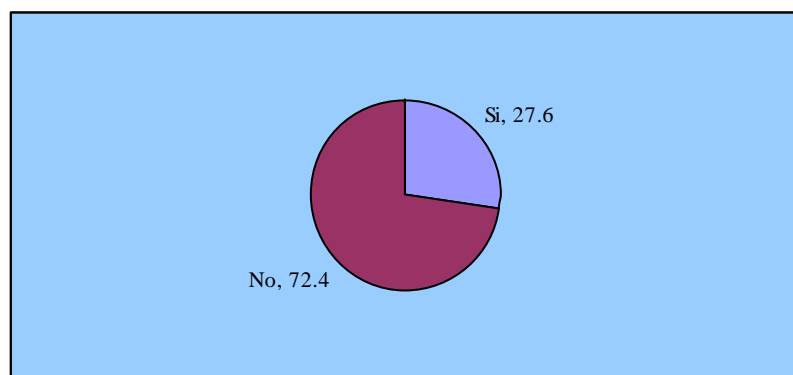
**CUADRO N° 4. ¿Tiene conocimiento sobre algún proyecto para la implementación de los deberes formales tributarios en el Centro Comercial?**

| CATEGORÍA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Si        | 60         | 27,6       |
| No        | 157        | 72,4       |
| Total     | 217        | 100,0      |

Fuente: Los Autores

Encuesta aplicada a los comerciantes informales del Centro Comercial “La Gracia de Dios”, Marzo-2012.

El 72,60% de los encuestados, asegura no tener conocimiento alguno sobre algún proyecto en específico, mientras que el 27,60% de los comerciantes asegura si tener conocimiento.



**Figura N° 4. Resultado sobre algún proyecto para la implementación de los deberes formales tributarios en el Centro Comercial**

El cumplimiento de los Deberes Formales Tributarios en el Centro Comercial la Gracia de Dios, no representa un tema a tratar por las autoridades correspondientes, debido al desconocimiento que estos comerciantes poseen al respecto. Sin embargo se mostraron abiertos y dispuestos a la formación de alguna propuesta, si esto le permitiera formalizar y mejorar sus negocios.

## CAPITULO V

Ventajas y desventajas en la implementación de obligarles a los comerciantes informales el cumplimiento de los deberes tributarios.

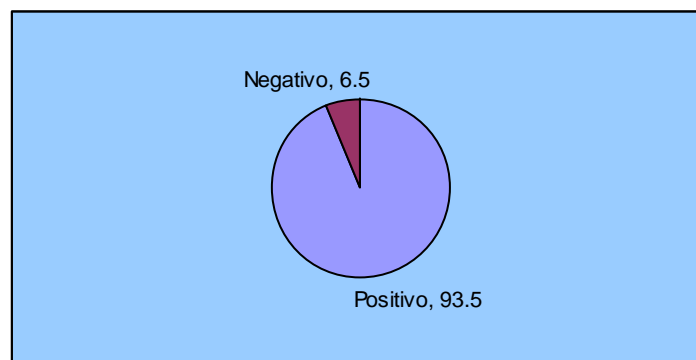
**CUADRO N° 5. ¿Cómo considera la reubicación de sus puestos de trabajo al Centro Comercial “La Gracia de Dios”?**

| CATEGORÍA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Positivo  | 203        | 93,5       |
| Negativo  | 14         | 6,5        |
| Total     | 217        | 100,0      |

Fuente: Los Autores

Encuesta aplicada a los comerciantes informales del Centro Comercial “La Gracia de Dios”, Marzo-2012.

Los números indican que el 93,50% de los encuestados, consideran de manera muy positiva su reubicación en el Centro Comercial porteño, y solo un mínimo 6,50% lo cataloga de negativo.



**Figura N° 5. Resultado sobre ¿Cómo considera la reubicación de sus puestos de trabajo al Centro Comercial “La Gracia de Dios”?**

El **Artículo 2 de La Ley Orgánica del Trabajo** afirma, “El Estado protegerá y enaltecerá el trabajo, amparará la dignidad de la persona humana del trabajador y dictará normas para el mejor cumplimiento de su función como factor de desarrollo, bajo la inspiración de la justicia social y de la equidad”.

Para los trabajadores del Centro Comercial “La Gracia de Dios” desde un principio les resultó muy positivo el hecho de obtener un puesto de trabajo en un nuevo Centro Comercial. En la actualidad, a pesar de no vender tanto como antes y tener ciertos problemas financieros, mantienen en su gran mayoría ese pensamiento, ya que según sus palabras el contar con un sitio estable para laborar les da mayor seguridad. Una respuesta casi unánime en todos los comerciantes al preguntarles porque estaban de acuerdo con su reubicación, fue la de que existe una mayor comodidad para ellos mismos como vendedores y para el cliente que realiza sus compras, recibiendo más visitantes.

Además no solo se preocupan por su bienestar, sino también por el bienestar de la ciudad. Muchos afirmaron sentirse más a gusto en este local para así contribuir con la limpieza y seguridad de la centro de la ciudad. El pequeño porcentaje que no aprueba su reubicación en el centro informal, detalla que sus ventas disminuyeron en gran porcentaje. De lo que si estuvo de acuerdo el 100% de los encuestados, fue el hecho de más nunca volver a las calles a vender, para esta población esta opción no esta en sus planes.

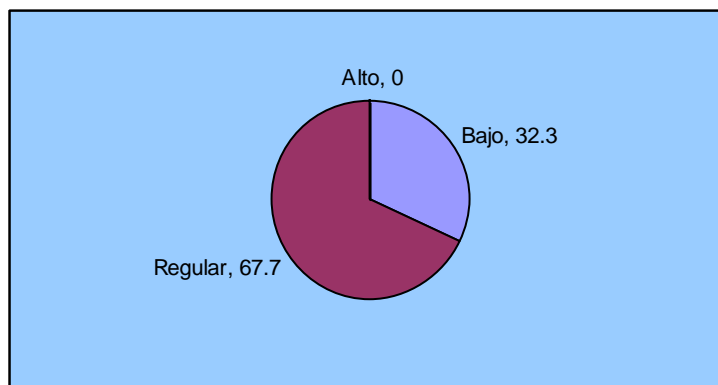
**CUADRO N° 6. ¿Cómo califica sus ingresos por ventas?**

| CATEGORÍA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Bajo      | 70         | 32,3       |
| Regular   | 147        | 67,7       |
| Alto      | 0          | 0,0        |
| Total     | 217        | 100,0      |

Fuente: Los Autores

Encuesta aplicada a los comerciantes informales del Centro Comercial “La Gracia de Dios”, Marzo-2012.

Según los resultados, el 67,70% dice obtener ingresos regulares por las ventas realizadas, mientras que el 32,30% cataloga sus ingresos como bajos. De todos los encuestados, ninguno respondió obtener ingresos altos.



**Figura N° 6. Resultado sobre ¿Cómo califica sus ingresos por ventas?**

Una vez realizadas las entrevistas, los comerciantes afirmaron que debido a la época del año, las ventas eran muy bajas, por lo cual sus ingresos eran regulares o muy bajos. Sin embargo comentaron, que en otros meses, como diciembre, aunque no era mucha la diferencia, si eran mayor las ventas y sus ingresos eran mas elevados.

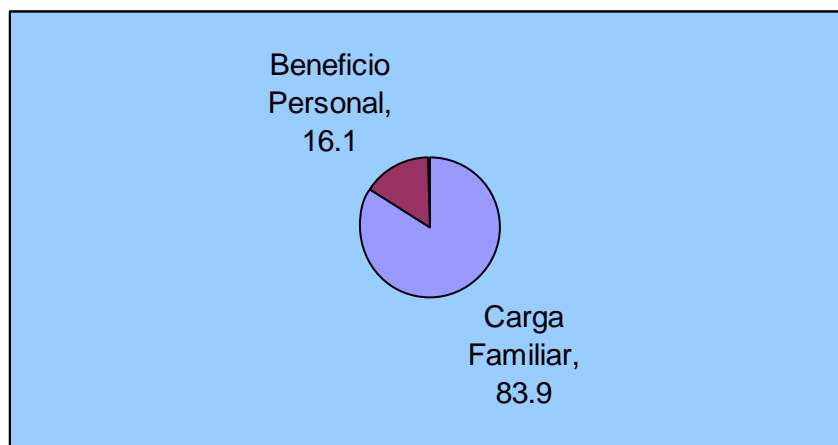
**CUADRO N° 7. ¿Para que utiliza los ingresos que percibe?**

| CATEGORÍA          | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|------------|------------|
| Carga Familiar     | 182        | 83,9       |
| Beneficio Personal | 35         | 16,1       |
| Total              | 217        | 100,0      |

Fuente: Los Autores

Encuesta aplicada a los comerciantes informales del Centro Comercial “La Gracia de Dios”, Marzo-2012.

En la tabla anterior, el 83,90% de los encuestados en el Centro Comercial “La Gracia de Dios”, indica que utiliza sus ingresos por ventas para mantener a una carga familiar. Mientras que el 16,10% utiliza sus ingresos en beneficio propio.



**Figura N° 7. Resultado sobre ¿Para que utiliza los ingresos que percibe?**

A pesar de tener bajos o regulares ingresos por ventas, los trabajadores informales en su gran mayoría, deben mantener una carga familiar de hasta algunas veces mayor a 5 personas, en la cual se incluye cónyuge, hijos y hasta padres, lo cual hace que la repartición de sus ingresos sea muy limitada a la hora de generar gastos extras, por lo cual no alcanza para cubrir sus necesidades básicas. Según comentaron,

los ingresos son utilizados generalmente en alquiler, comida, ropa y servicios públicos (agua, luz, teléfono).

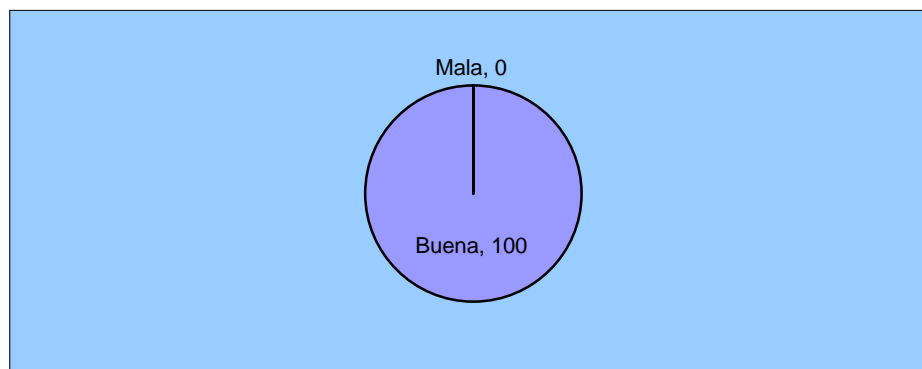
**CUADRO N° 8. ¿Cómo califica su relación con las autoridades?**

| CATEGORÍA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Buena     | 217        | 100,0      |
| Mala      | 0          | 0,0        |
| Total     | 217        | 100,0      |

Fuente: Los Autores

Encuesta aplicada a los comerciantes informales del Centro Comercial “La Gracia de Dios”, Marzo-2012.

El 100% de los encuestados afirmó no tener ningún problema con las autoridades y encontrarse en buena relación con ellos.



**Figura N° 8. Resultado sobre ¿Cómo califica su relación con las autoridades?**

Resulta interesante ver que a pesar de tratarse de personas que en un principio laboraban en las calles y no cuentan con unas normas a seguir o cumplir, en su totalidad afirmaron tener excelente relación con las autoridades del estado y la alcaldía. De igual forma resulta un poco contradictorio leer comúnmente en periódicos noticias sobre problemas entre estos trabajadores, la alcaldía y la policía



por diversos temas como la tutoría de los locales, y ninguno manifestó sentirse afectado por ello.

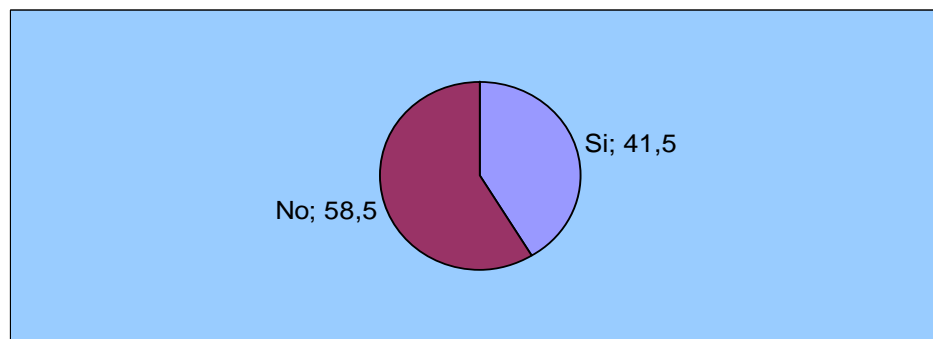
**CUADRO N° 9. ¿Se considera en la capacidad de pagar impuesto?**

| CATEGORÍA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Si        | 90         | 41,5       |
| No        | 127        | 58,5       |
| Total     | 217        | 100,0      |

Fuente: Los Autores

Encuesta aplicada a los comerciantes informales del Centro Comercial “La Gracia de Dios”, Marzo-2012.

La encuesta indica que el 58,50% de los trabajadores no se encuentra preparado para pagar impuestos, mientras que el 41,50% afirma si estar en la capacidad de cancelarlos.



**Figura N° 9. Resultado sobre ¿Se considera en la capacidad de pagar impuesto?**

Aunque se espera que la mayoría de los comerciantes afirmen que no se sienten en la capacidad de pagar impuesto, resulta interesante ver como existe una no tan grande diferencia de 17% en las respuestas. Sin duda los ingresos de estas personas no son los mejores para pagar un impuesto estricto, sin embargo los estudios arrojan

que sus ingresos les permiten a un gran porcentaje contribuir fiscalmente con el estado.

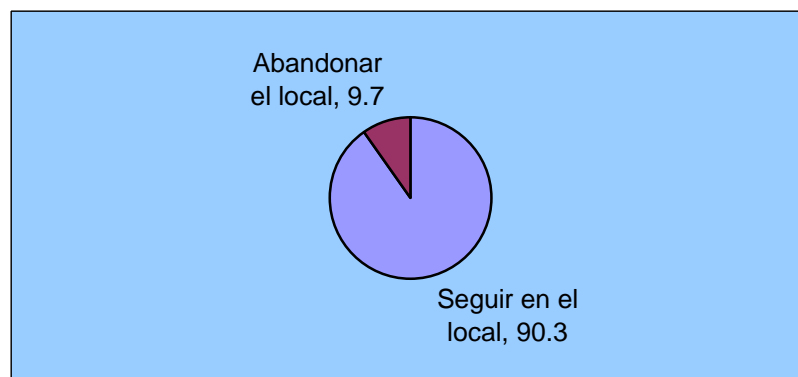
**CUADRO N° 10. ¿En caso de obligarles a pagar algún tipo de impuesto, que haría?**

| CATEGORÍA          | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|------------|------------|
| Seguir en el local | 196        | 90,3       |
| Abandonar el local | 21         | 9,7        |
| Total              | 217        | 100,0      |

Fuente: Los Autores

Encuesta aplicada a los comerciantes informales del Centro Comercial “La Gracia de Dios”, Marzo-2012.

Los trabajadores afirman en un 90,30% mantenerse en el local y pagar sus impuestos, mientras que un reducido 9,70% sugiere que abandonaría el local.



**Figura N° 10. Resultado sobre ¿En caso de obligarles a pagar algún tipo de impuesto, que haría?**

Según los comerciantes informales, en caso de obligarles a pagar impuesto, una contundente mayoría afirma que se quedaría en el local y los pagaría, lo cual demuestra el grado de compromiso y responsabilidad que pudieran tener con la administración tributaria. Aunque muchos dijeron no tener el dinero para cancelarlos,

no estarían dispuestos de abandonar el local y propusieron la opción de buscar otro ingreso para subsistir dentro de las instalaciones. Pero hay que tener en cuenta sus ingresos y sus capacidades contributivas. Esto conlleva al análisis de que en un principio el obligarles a pagar impuesto puede ser muy perjudicial para ellos, ya que no cuentan con un ingreso oneroso que les permita aportar al estado grandes sumas de dinero. Sin embargo con una buena capacitación tributaria y un estudio minucioso, puede ser de provecho para la alcaldía. Los comerciantes restantes que respondieron abandonar el local, comentaron que se irían por no poseer en lo más mínimo ingresos suficientes para pagarlos.

## **CAPITULO VI**

Propuestas para establecer la implementación de los deberes formales tributarios a los vendedores del Centro Comercial “La Gracia de Dios”.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, consagra el apoyo del Estado a las nuevas tendencias organizativas en el ámbito de la denominada economía social. Más allá de las visiones teóricas e ideológicas que puedan existir sobre la economía informal y su rápido crecimiento en relación a un difícil sector formal del aparato productivo, junto a la intercepción de los llamados buhoneros en las aceras y vías céntricas de la ciudad de Puerto la Cruz, se ha convertido en un fenómeno complejo cuyas implicaciones superan los límites superficiales de lo laboral o lo económico para hundirse en raíces causales que atenderían a aspectos como la intervención estatal en la economía, las características y problemas estructurales del tejido productivo estatal y a la cultura e instituciones de la sociedad anzoateguiense.

La informalización de la economía en el Estado Anzoátegui es uno de los síntomas de los tantos problemas económicos que han minado la capacidad de respuesta y superación de la población en los últimos años. Es, por tanto, el resultado de un proceso de descomposición generalizado que alcanza todos los ámbitos de la faena regional.

En general, estos trabajadores poseen ingresos mensuales promedio inferiores a los de los formales, pero debe tomarse en cuenta que aunque los trabajadores

informales están caracterizados por bajos niveles de escolaridad promedio y baja capacitación, siendo esto una desventaja en comparación con el sector formal, resulta interesante ver que en el Centro Comercial “La Gracia de Dios”, la mayoría de sus comerciantes han obtenido un título pregrado, y en algunos casos hasta universitarios, lo cual constituye una ventaja para poder imponerles el pago de un impuesto.

Debe existir una posibilidad de insertar a esta población oriental a una realidad mas cercana a un modelo de desarrollo, trabajando con limitaciones como falta de requerimientos de preparación intelectual, de avances tecnológicos, de cumplimiento de deberes formales o materiales, pero que sin embargo, sabe trabajar así debido a la necesidad de aprender a lidiar con todas estas limitaciones, haciendo de la informalidad de las actividades económicas, su forma de vida.

Con todo esto, no resta sino destacar la necesidad de flexibilización de las normas que regulan la materia económica y social para los comerciantes de “La Gracia de Dios”, en el sentido de sensibilizar el ordenamiento jurídico en busca de crear la legitimidad de sus trabajos y produciendo su acercamiento a la realidad, permitiendo así encontrar soluciones coherentes con los planes de desarrollo de la ciudad y sus comerciantes. En general, la reubicación de muchos buhoneros a las instalaciones de “La Gracia de Dios” ha generado una reestructuración profunda de sus trabajos, por lo cual se pueden señalar diversas propuestas que pueden servir de ayuda tanto para la disminución de la informalidad en sus trabajos, como para también aprovechar e incorporarlos a la formalidad:

1. En primer lugar debe destacarse que aprovechando la buena relación de estos trabajadores informales con las autoridades, debe crearse un vínculo entre ambas partes que le permita sentir mayor seguridad y responsabilidad a los comerciantes. Los organismos públicos de la entidad, deben mostrar interés en estimular y capacitar a esta población hacia una educación tributaria que les permita obtener

los conocimientos y las responsabilidades que implica la materia fiscal. La idea de motivar y estimular a esta población sobre la capacitación y la formación sobre una cultura tributaria que conlleve a la obligación de los deberes formales, o específicamente al pago de impuestos, debe verse influenciada por varios factores que hagan razonable y factible su pago. Aquí se propone generar programas de formación para el trabajo que permitan fortalecer el capital humano de los trabajadores (fomentando la creación de un instituto de capacitación para el trabajo con el apoyo del sector privado).

2. En segundo lugar, debe crearse un Sistema de Seguridad Social especial para el C.C. “La Gracia de Dios”, obligando a todo comerciante a realizar o a dar indemnizaciones a la Alcaldía. Para ello estos comerciantes deben inscribirse en el sistema tributario; esto ayudaría a que dichos trabajadores pasaran a ser parte del sector formal. Por ejemplo, en la actualidad, se está estableciendo en ciudades como Caracas y Maracaibo una ordenanza por medio de la cual se trata de controlar el número de trabajadores informales y los espacios físicos donde estas personas laboran, para así de una u otra manera, acabar con el problema del caos social que esto genera y de una u otra forma disminuir los índices de delincuencia que alrededor de ella se suscitan.
3. Realizar un censo, para así conocer mejor cuantos son y cual es la situación de las personas que allí laboran, para poder tomar las medidas correctas.
4. Otro de los aspectos fundamentales es lo relacionado con poder controlar y formalizar estos comercios e incentivar a las personas o comerciantes informales a que se establezcan o se formalicen, creando empresas de conformidad con lo establecido por el Código de Comercio, bien sea a través de la constitución de sociedades en comandita, sociedades anónimas o sociedades de responsabilidad limitada, lográndose así que todas las personas que se encuentran dentro de estas

instalaciones se organicen y se formalicen, a fin de tener más control sobre la actividad económica en que estos se desarrolla.

5. La alcaldía debe dar el suficiente apoyo para decretar en forma inmediata una política de coordinación entre distintos Bancos y los comerciantes del centro comercial, para así poder ayudar de manera masiva a las personas que poseen ideas y destrezas capaces de mover nuevas metodologías de trabajo. La idea de que estas personas cuenten con facilidades de créditos especiales, para el levantamiento de sus puestos comerciales resulta atractivo, debido a que se verían en la ventaja de no tener que acudir a prestamistas con precios elevados, y podrían consumir créditos que los habilite dentro del sector bancario y financiero con bajas tasas de interés.
6. Otro aspecto importante, es la creación inmediata de un sistema de coordinación por parte del SENIAT, con la finalidad de mantener un orden y una organización en los comercios afiliados al centro comercial.
7. Uno de los probables elementos a considerar es la creación de un impuesto municipal, a través de una ordenanza, tal y como lo establece el Art. 179 de la Constitución Nacional.
8. Por ultimo, un punto importante es la de tomar en cuenta la opinión de la ciudadanía en general. Según una encuesta realizada por el Diario El Tiempo entre la semana del 27/02/2012 y 04/03/2012, se puede observar que la población tendría mas confianza en la compra de la mercancía vendida por los buhoneros, si esta es controlada por INDEPABIS. El hecho de que el Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (Indepabis), sea el organismo del estado encargado de proteger al consumidor, le da mayor garantía a la ciudadanía al acceso a los bienes y servicios de manera efectiva y oportuna,

sintiendo una mayor defensa y protección de sus derechos socio económicos; generando así la satisfacción y bienestar colectivo; contribuyendo con la regulación y fiscalización de lo vendido por estos comerciantes, y mayor compra por parte del cliente, y por ende mayor ventas y ganancias para los vendedores.



## **CAPITULO VII**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **7.1 Conclusiones**

1. Se determinó que a pesar de que el nivel académico de los comerciantes de “La Gracia de Dios” es relativamente alto, estos trabajadores poseen un conocimiento bajo sobre el cumplimiento de los Deberes Formales Tributarios, por venir de trabajar en las calles como “buhoneros” y por ende pertenecer a un sector marginado de toda política fiscal.
2. La obligación del cumplimiento de los Deberes Formales representa para estos trabajadores la oportunidad para entrar a un sistema de comercio formal, que en un principio puede hacerlo ver afectado por la idea del pago de impuestos, pero que tiene como ventaja la disposición que mostrarían estos para cumplirlos y las diversas facilidades financieras que les pudiera dar la alcaldía.
3. El cumplimiento de los Deberes Formales otorgaría al Municipio Sotillo más recursos para ser invertidos en proyectos de desarrollo local, además de que se cumplirían los preceptos constitucionales de que todo ciudadano independientemente de su condición jurídica y de acuerdo a su capacidad económica deben coadyuvar con los gastos públicos.
4. La regulación tributaria en este centro comercial no solo buscaría sociabilizar a las personas que allí laboren, sino también hacerlos responsables de sus obligaciones con la municipalidad y así puedan exigir sus derechos ante la alcaldía, ya que con sus aportes se convertirían en ciudadanos responsables y coparticipes en la construcción de los planes de desarrollo regional.

## **7.2 Recomendaciones**

- 1.** Educar a los comerciantes de “La Gracia de Dios”, mediante un estudio o diagnóstico objetivo y muy profesional, sin ninguna influencia partidaria o sesgo, para generar mayor credibilidad y confianza al proceso.
- 2.** Se recomienda que la alcaldía cree nuevas leyes, que abran nuevas posibilidades de desarrollo para estos comerciantes.
- 3.** Se deben establecer políticas para el pago de impuestos por parte de los comerciantes informales de este centro, pero que debido a sus bajos ingresos, debe hacerse de forma considerada a sus capacidades.
- 4.** Se sugiere realizar un estudio psicológico, económico y sociológico en el entorno, donde se demuestre que repercusión tendría la medida o cambio, a fin de estar preparado en los problemas o beneficios que desencadenaría el cambio o medida a implementarse.

## BIBLIOGRAFÍA

Andrade, R. (2003). **Legislación Económica del Ecuador (Séptima Edición)**. Quito: Ediciones Abya-Yala.

De León, O. (1996). **Economía informal y desarrollo**. Madrid: Instituto Universitario de Desarrollo y Cooperación.

Delgado, A y Oliver, R. (2008). **Los procedimientos en el ámbito Tributario**. Barcelona: Editorial UOC.

Díaz, V. (2001). **Diseño y Elaboración de Cuestionarios para la Investigación Comercial**. Madrid: Editorial ESIC.

Embid, A. (1978). **Ordenanzas y Reglamentos Municipales en el Derecho Español**. Madrid.

Evans, E. (1997). **Los Tributos ante la Constitución**. Santiago: Editorial Jurídica de Chile.

Fernández, M. (2005). **Practicum del Derecho Tributario Español**. Madrid: Editorial DYKINSON, S.L.

Menéndez, A. (2009). **Derecho Financiero y Tributario (Décima Edición)**. España: Lex Nova, S. A.

Rodríguez, E. (2005). **Metodología de la Investigación (Primera Edición)**. México.

Salvat, T. (s/f). **Como Hacer una Sociedad de Hecho (Tercera Edición)**. Buenos Aires: Ediciones Valletta, S.R.L.

Yory, C. y Rodríguez, C. (2008). **Pensando en clave de Hábitat (Primera Edición)**. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Artes.

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>TÍTULO</b>    | ANÁLISIS CUALITATIVO PARA IMPLEMENTAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES FORMALES TRIBUTARIOS EN EL CENTRO COMERCIAL DE ECONOMÍA INFORMAL “LA GRACIA DE DIOS”, DEL MUNICIPIO JUAN ANTONIO SOTILLO-ESTADO ANZOÁTEGUI. |
| <b>SUBTÍTULO</b> |  |

AUTOR (ES):

| <b>APELLIDOS Y NOMBRES</b> | <b>CÓDIGO CULAC / E MAIL</b>   |
|----------------------------|--|
| ALLEN, SERGIO              | <b>CVLAC:</b> C.I: 19.674.921<br><b>E MAIL:</b> <a href="mailto:sj_allen89@hotmail.com">sj_allen89@hotmail.com</a>       |
| BRUZUAL, FRANCIS           | <b>CVLAC:</b> C.I: 19.457.092<br><b>E MAIL:</b> <a href="mailto:francisb_1312@hotmail.com">francisb_1312@hotmail.com</a> |

PALABRAS O FRASES CLAVES:

Economía Informal, Trabajador Independiente, Crecimiento Económico, Comerciante, Buhonero, Propuesta.

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**

| ÁREA                     | SUBÀREA            |
|--------------------------|--------------------|
| Ciencias Administrativas | Contaduría Pública |
|                          |                    |
|                          |                    |

**RESUMEN (ABSTRACT):**

Esta investigación se realizó con la finalidad de dar a conocer cual es la factibilidad de obligar a los vendedores del C.C. de Economía Informal “La Gracia de Dios” el cumplimiento de los Deberes Formales Tributarios. El proyecto fue realizado bajo una investigación de campo y documental, debido a que no solo se utilizó fuentes bibliográficas y de periódicos, sino también la aplicación de diversas encuestas y entrevistas. El objetivo del trabajo es el de evaluar de manera cualitativa el conocimiento que poseen los trabajadores del C.C., de que manera las cumplen, como les afectaría o beneficiaría la imposición de un pago de impuesto y crear propuestas para introducir a estos trabajadores dentro de la formalidad económica. Mediante el análisis de diversas preguntas, se conoció que la mayoría de los trabajadores no tienen conocimiento alguno sobre los deberes formales, no pagan ningún tipo de impuesto, pero se encuentran en disposición de aprender y pagarlos en caso de que así lo imponga la alcaldía. Para lograr que estas personas cumplan los deberes tributarios deben crearse estrategias por parte de las entidades regionales que permitan la capacitación, formación y comprensión de un grupo aislado.

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**

CONTRIBUIDORES:

| <b>APELLIDOS Y NOMBRES</b> | <b>ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL</b> |                         |           |           |           |
|----------------------------|------------------------------------|-------------------------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Reyes Lourdes</b>       | <b>ROL</b>                         | <b>CA</b>               | <b>AS</b> | <b>TU</b> | <b>JU</b> |
|                            | <b>CVLAC:</b>                      | <b>V-8.286.033</b>      |           |           |           |
|                            | <b>E_MAIL</b>                      | lourdesreyes@cantv.net. |           |           |           |
|                            | <b>E_MAIL</b>                      |                         |           |           |           |
| <b>García Guillermo</b>    | <b>ROL</b>                         | <b>CA</b>               | <b>AS</b> | <b>TU</b> | <b>JU</b> |
|                            | <b>CVLAC:</b>                      | <b>V-8.282.863</b>      |           |           |           |
|                            | <b>E_MAIL</b>                      | guigar27@gmail.com      |           |           |           |
|                            | <b>E_MAIL</b>                      |                         |           |           |           |

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

|             |            |            |
|-------------|------------|------------|
| <b>2012</b> | <b>04</b>  | <b>18</b>  |
| <b>AÑO</b>  | <b>MES</b> | <b>DÍA</b> |

LENGUAJE. SPA

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**

ARCHIVO (S):

| NOMBRE DE ARCHIVO  | TIPO MIME          |
|--|--------------------|
| TESIS. ANÁLISIS DEL MODELO DE REINGENIERÍA DE PROCESOS.doc<br>ANALISIS DE LOS DEBERES FORMALES TRIBUTARIOS.doc | Application/msword |

**CARACTERES EN LOS NOMBRES DE LOS ARCHIVOS:** A B C D E F G H  
I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z. a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u  
v w x y z. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9.

ALCANCE

ESPACIAL: \_\_\_\_\_ (OPCIONAL)

TEMPORAL: \_\_\_\_\_ (OPCIONAL)

**TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:****Licenciado en Contaduría Pública****NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:****Pregrado****ÁREA DE ESTUDIO:****Departamento de Contaduría****INSTITUCIÓN:**



**Universidad De Oriente Núcleo Anzoátegui.**

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**

**DERECHOS**

De acuerdo al artículo N° 41 del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente:

“Los Trabajos de Grado son exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y solo podrá ser utilizado a otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participará debidamente al Consejo Universitario”.

---

ALLEN, SERGIO

**AUTOR**

---

BRUZUAL, FRANCIS

**AUTOR**

---

Msc. MARISOL FLORES

TUTOR

---

Msc. MARISOL FLORES

TUTOR

---

POR LA COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO