

**República Bolivariana de Venezuela  
Universidad de Los Andes  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Postgrado en Ciencias Contables  
Mérida - Venezuela**

**INCIDENCIA DEL IMPUESTO SOBRE VEHÍCULOS EN LA GENERACIÓN  
DE INGRESOS PROPIOS EN LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO  
LIBERTADOR DEL ESTADO MÉRIDA**

Trabajo de Grado para Optar al Grado de Especialista Técnico en Tributos

Autor: T.S.U. Gabriel E. Araujo S.

Tutora: Prof. Rosa Aura Casal

**Mérida, Diciembre de 2011**

**República Bolivariana de Venezuela  
Universidad de Los Andes  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Postgrado en Ciencias Contables  
Mérida - Venezuela**

**INCIDENCIA DEL IMPUESTO SOBRE VEHÍCULOS EN LA GENERACIÓN  
DE INGRESOS PROPIOS EN LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO  
LIBERTADOR DEL ESTADO MÉRIDA**

Trabajo de Grado para Optar al Grado de Especialista Técnico en Tributos

Autor: T.S.U. Gabriel E. Araujo S.

Tutora: Prof. Rosa Aura Casal

**Mérida, Diciembre de 2011**



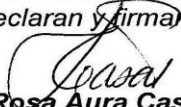
**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES**  
**POSTGRADO EN CIENCIAS CONTABLES**  
**Mérida – Venezuela**

**A C T A**

En la ciudad de Mérida, a los trece días del mes de diciembre de 2011, estando presentes en la sede de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Los Andes, las siguientes personas: Profesora Rosa Aura Casal, Especialistas Sonia Jiménez y Debora Maldonado en su condición de miembros del Jurado, designados por el Consejo Técnico del Postgrado en Ciencias Contables celebrado el 02 de julio de 2009, de conformidad con el artículo 21 de las Normas de Funcionamiento de los Estudios de Postgrado en Ciencias Contables de la Especialidad Técnica en **TRIBUTOS**, para conocer del Trabajo Técnico de Grado presentado por el estudiante **GABRIEL EDUARDO ARAUJO SAAVEDRA** titular de la **C. I. V- 16.657.749** como credencial de mérito para optar al grado de **TÉCNICO SUPERIOR ESPECIALISTA EN TRIBUTOS**.

Reunido el jurado y presente el aspirante, éste procedió a defender su Trabajo Técnico de Grado, titulado: **"INCIDENCIA DEL IMPUESTO SOBRE VEHICULO EN LA GENERACIÓN DE INGRESOS PROPIOS EN LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO MÉRIDA"**, el cual había sido previamente analizado por los miembros del Jurado. Concluida la defensa del Trabajo Técnico de Grado, el jurado consideró que estaban cumplidas las exigencias requeridas para ser aprobado como trabajo de mérito para que al mencionado aspirante le fuera conferido el grado de **TÉCNICO SUPERIOR ESPECIALISTA EN TRIBUTOS**.

Así lo declaran y firman.

  
**Prof. Rosa Aura Casal**  
Tutora - Coordinadora



  
**Esp. Debora Maldonado**  
Miembro del Jurado

  
**Esp. Sonia Jiménez**  
Miembro del Jurado

## DEDICATORIA

Este trabajo de grado va dedicado especialmente:

A mis padres, **Eucari Saavedra y Luís Araujo**, por su gran apoyo diariamente.

A mi hermana **Nidia Araujo**, gran apoyo en mi vida.

A mis **tías y abuelos**, los aprecio mucho.

A una persona especial, mi novia **Julia Medina**, gracias por ayudarme.

A mis compañeros **Roxana, Jonder, Yuly, Yarelis y Gisela** con quienes compartí mucho en el postgrado.

## AGRADECIMIENTO

A **Dios Todopoderoso y a mis Padres**, por guiarme a través de los años.

A todos los **Profesores del Postgrado**, quienes me formaron en otro nivel de estudio.

A todos mis **compañeros de clases**, gracias por los momentos compartidos.

A mi tutora **Rosa Aura Casal**, por su apoyo y colaboración.

Al Alma Mater "**Universidad de los Andes**", pilar fundamental.

## INDICE GENERAL

|                                        | p.  |
|----------------------------------------|-----|
| <b>DEDICATORIA.....</b>                | i   |
| <b>AGRADECIMIENTO.....</b>             | ii  |
| <b>LISTA DE CUADROS.....</b>           | v   |
| <b>LISTA DE GRÁFICOS.....</b>          | vi  |
| <b>RESUMEN.....</b>                    | vii |
| <b>INTRODUCCIÓN.....</b>               | 1   |
| <b>CAPITULO I.....</b>                 | 3   |
| <b>EL PROBLEMA.....</b>                | 3   |
| Planteamiento del problema.....        | 3   |
| Objetivos de la investigación.....     | 6   |
| General.....                           | 6   |
| Específicos.....                       | 6,7 |
| Justificación de la investigación..... | 7   |
| Delimitación de la investigación.....  | 8   |
| <b>CAPITULO II.....</b>                | 9   |
| <b>MARCO TEÓRICO.....</b>              | 9   |
| Antecedentes de la investigación.....  | 9   |
| Antecedentes del problema.....         | 11  |
| Bases teóricas.....                    | 14  |
| Bases legales.....                     | 26  |
| Términos básicos.....                  | 30  |
| Operacionalización de variables.....   | 31  |
| <b>CAPITULO III.....</b>               | 35  |
| <b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>         | 35  |
| Tipo de investigación.....             | 35  |
| Método de investigación.....           | 36  |
| Diseño de la investigación.....        | 37  |

|                                                                                                                                                 |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Población y muestra.....                                                                                                                        | 38        |
| Técnicas e instrumentos de recolección de información.....                                                                                      | 40        |
| Tratamiento de la información.....                                                                                                              | 41        |
| Validación y confiabilidad.....                                                                                                                 | 42        |
| <b>CAPITULO IV.....</b>                                                                                                                         | <b>44</b> |
| <b>RESULTADOS .....</b>                                                                                                                         | <b>44</b> |
| Presentación y análisis de los resultados.....                                                                                                  | 44        |
| Análisis de la incidencia de la patente vehicular en la<br>generación de ingresos propios en el Municipio Libertador<br>del estado Mérida ..... | 61        |
| <b>CAPITULO V.....</b>                                                                                                                          | <b>67</b> |
| <b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>                                                                                                      | <b>67</b> |
| Conclusiones.....                                                                                                                               | 67        |
| Recomendaciones.....                                                                                                                            | 69        |
| <b>REFERENCIAS.....</b>                                                                                                                         | <b>70</b> |
| <b>ANEXOS.....</b>                                                                                                                              | <b>73</b> |

## LISTA DE CUADROS

|                                                                                                             | p. |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Cuadro 1</b> Operacionalización de variables.....                                                        | 33 |
| <b>2</b> Sistema de recaudación.....                                                                        | 44 |
| <b>3</b> Recursos necesarios para realizar las actividades de recaudación de manera eficaz y eficiente..... | 46 |
| <b>4</b> Costos operativos en la gestión del impuesto sobre vehículos .....                                 | 47 |
| <b>5</b> Costos operativos que requieren mayor inversión....                                                | 48 |
| <b>6</b> Gestión adecuada de los recursos.....                                                              | 50 |
| <b>7</b> Resultados de la recaudación del impuesto sobre vehículos .....                                    | 51 |
| <b>8</b> Empleo de mecanismos para minimizar la evasión...                                                  | 52 |
| <b>9.</b> Efectividad del proceso de recaudación.....                                                       | 54 |
| <b>10</b> Representatividad de los ingresos percibidos.....                                                 | 55 |
| <b>11</b> Evaluación de la gestión del impuesto sobre vehículos.....                                        | 56 |
| <b>12</b> Fortalezas en la gestión del impuesto sobre vehículos.....                                        | 57 |
| <b>13</b> Debilidades del impuesto sobre vehículos.....                                                     | 58 |
| <b>14</b> Ingresos del Municipio Libertador Año 2008.....                                                   | 64 |

## LISTA DE GRÁFICOS

|                                                                                                             | p. |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Gráfico 1</b> Sistema de recaudación.....                                                                | 45 |
| <b>2</b> Recursos necesarios para realizar las actividades de recaudación de manera eficaz y eficiente..... | 46 |
| <b>3</b> Costos operativos en la gestión del impuesto sobre vehículos.....                                  | 47 |
| <b>4</b> Costos operativos que requieren mayor inversión....                                                | 49 |
| <b>5</b> Gestión adecuada de los recursos.....                                                              | 50 |
| <b>6</b> Resultados de la recaudación del impuesto sobre vehículos .....                                    | 51 |
| <b>7</b> Empleo de mecanismos para minimizar la evasión...                                                  | 53 |
| <b>8</b> Efectividad del proceso de recaudación.....                                                        | 54 |
| <b>9</b> Representatividad de los ingresos percibidos.....                                                  | 55 |
| <b>10</b> Evaluación de la gestión del impuesto sobre vehículos.....                                        | 56 |
| <b>11</b> Fortalezas en la gestión del impuesto sobre vehículos.....                                        | 57 |
| <b>12</b> Debilidades del impuesto sobre vehículos.....                                                     | 59 |

República Bolivariana de Venezuela  
Universidad de Los Andes  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Postgrado en Ciencias Contables

**INCIDENCIA DEL IMPUESTO SOBRE VEHÍCULOS EN LA GENERACIÓN  
DE INGRESOS PROPIOS EN LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO  
LIBERTADOR DEL ESTADO MÉRIDA**

Autor: T.S.U. Gabriel E. Araujo S.

Tutora: Prof. Rosa Aura Casal

Año: Diciembre 2011

**Resumen**

La presente investigación tuvo como propósito analizar la incidencia del impuesto sobre vehículos en la generación de ingresos propios en la Alcaldía del Municipio Libertador del estado Mérida, para lo cual fue preciso estudiar las bases legales y normativas del impuesto, caracterizar su recaudación, fiscalización y control, para luego determinar el aporte del mismo en la generación de ingresos propios en el Municipio Libertador, cumpliendo con los objetivos propuestos. La investigación es descriptiva, con un diseño de campo, empleando los métodos de observación y de análisis, además está basada en una revisión documental. Posterior a la aplicación del cuestionario a los funcionarios del SAMAT encargados de gestionar el impuesto sobre vehículos, se pudo conocer que el proceso de recaudación en las oficinas es automatizado y rápido, traducándose en una buena atención al cliente. En cuanto a la fiscalización y control, se implementan operativos y respecto a la gestión tributaria, se evidenció que sólo está enfocada en la eficacia, obviando la eficiencia; además se reflejan problemas administrativos como es la desactualización de la base de datos, incidiendo negativamente en la planificación y en el proceso de control; tampoco, se emplean herramientas para evaluar la gestión tributaria. Todo ello, incide en la capacidad del impuesto sobre vehículos en la generación de ingresos al Municipio Libertador; de hecho, es el impuesto que aporta menos recursos a la Alcaldía, siendo su contribución sólo del 0,32 %.

Descriptores: Patente vehicular, ingresos propios, gestión tributaria, tributos municipales.

## INTRODUCCIÓN

Los cambios en la dinámica económico-social de los últimos veinte años, han venido a dar un nuevo significado al rol de los gobiernos municipales, su modalidad de gestión y su vínculo con la población. Por variadas razones, las Alcaldías poseen actualmente responsabilidades que las obliga a desarrollar acciones cada vez más complejas, pues la población urgida por hallar soluciones y respuestas a sus problemas más relevantes tiene expectativas progresivas sobre el gobierno municipal y su habilidad para mejorar la calidad de vida.

Lo antes expuesto marca una clara tendencia hacia la descentralización de responsabilidades y funciones que fortalecen la autonomía y la capacidad de gestión de los gobiernos locales para que con decisión y compromiso cumplan con los objetivos trazados.

Al respecto, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000), publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 5.453 del 24 de marzo del 2000, le otorga al municipio potestad para la creación, recaudación e inversión de sus recursos, brindándoles una mayor autonomía, con el propósito de que puedan tener la facultad de generar los ingresos necesarios para costear los servicios y proyectos en pro del bien común. Sobre este particular, señala Aghón (1997):

La Descentralización Fiscal reconoce la importancia de proponer alternativas eficientes de movilización de recursos y de gestión del gasto público local, estableciendo opciones financieras y márgenes de acción que tienen las localidades para resolver su déficit y asumir de manera efectiva las mayores responsabilidades derivadas del mismo proceso descentralizador. Para esto es necesario que los estados y las municipalidades cuenten con esquemas adecuados de financiamiento que promuevan la transparencia en el manejo de los recursos públicos incentivando una mayor responsabilidad ciudadana y esfuerzo fiscal local que reduzca la dependencia de fuentes externas. (p.143)

Sobre este particular, la Alcaldía del Municipio Libertador del estado Mérida necesita de los tributos para poder subsidiar los gastos públicos, por ello, hoy día es vital potenciar cada uno de ellos. En tal sentido, se desarrolló una investigación con el objetivo de analizar la incidencia del impuesto sobre vehículos en la generación de ingresos; por cuanto una de las ventajas observadas en la aplicación de este impuesto es que debido al elevado parque automotor del Municipio Libertador del estado Mérida, el número de contribuyentes es significativo, y por ende puede convertirse en un impuesto efectivo en la generación de recursos propios.

Sin embargo, el sistema tributario se ha estructurado con base en un criterio de recaudación, obviando un aspecto vital como lo es la eficiencia; por tanto, se requiere analizar y comprender la complejidad del impuesto sobre vehículos, en relación con sus aportes a los ingresos del municipio, pues es de poca utilidad invertir y utilizar recursos, si los beneficios obtenidos no son tangibles y significativos.

La investigación está conformada por cinco capítulos: el Capítulo I está centrado en el planteamiento del problema, punto de partida de la investigación, los objetivos, la justificación y las delimitaciones del mismo. El Capítulo II, aborda el marco teórico relacionando la teoría con el estudio. En el Capítulo III se incluye la metodología utilizada y el tratamiento de la información. El Capítulo IV contiene la presentación de los resultados, el análisis e interpretación de los mismos, lo cual conllevó al análisis de la incidencia del impuesto sobre vehículos en la generación de ingresos en la Alcaldía del Municipio Libertador del estado Mérida; por último el Capítulo V presenta las conclusiones y recomendaciones del estudio.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del problema**

Con el propósito de desarrollar programas y proyectos para mejorar la calidad de vida de los habitantes, los estados exigen contribuciones obligatorias a los ciudadanos, las cuales son recaudadas por los gobiernos; específicamente, en la República Bolivariana de Venezuela, la constitución establece de acuerdo al artículo 133 que toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos y para hacer efectiva esa contribución, se recurre a los tributos.

En este orden de ideas, los tributos forman parte de la economía del país, pues con su recaudación se garantiza la ejecución de proyectos, fomentando el bienestar y elevando la calidad de vida de los ciudadanos; por esta razón nace de manera indispensable para el Estado la exigencia del pago de los tributos, otorgándole un carácter obligatorio al mismo, debido a que tiene como finalidad lograr el bienestar colectivo.

Al respecto, todo país tiene su sistema tributario particular, en nuestro país la materia tributaria está dividida en los tres poderes: nacional, estatal y municipal; cada uno tiene competencias en diferentes impuestos, tasas y contribuciones. Esta situación obedece a la implementación de procesos descentralizadores, implementados a finales de la década de los años ochenta, en la gestión de las entidades públicas, con el fin acercar e

involucrar al ciudadano y crear instancias para canalizar las crecientes demandas de la sociedad sobre el aparato estatal.

Según Kelly (1993), en relación con los municipios, los ingresos derivan principalmente:

...de las tasas por el uso de sus bienes o servicios; las tasas administrativas por licencias o autorizaciones; los impuestos sobre actividades económicas de industria, comercio y servicios; los impuestos sobre inmuebles urbanos, vehículos, espectáculos públicos, juegos y apuestas lícitas, así como por propaganda y publicidad comercial; además de los ingresos derivados del situado constitucional y otras transferencias o subvenciones nacionales o estatales; así como el producto de las multas y sanciones en el ámbito de sus competencias, entre otros. (p. 64).

Sin embargo, señala la autora que se manifiestan debilidades en la implantación de sistemas efectivos para una gestión eficiente de las obligaciones tributarias, lo cual genera inconvenientes en la situación financiera de los gobiernos locales; por ello, algunos municipios promueven la creación de organismo autónomos encargados de administrar sus respectivos ingresos tributarios y fomentar una cultura tributaria que incentive el cumplimiento de las diferentes obligaciones en que incurren los habitantes dentro de su jurisdicción.

En el Municipio Libertador del estado Mérida, el ente encargado de regular y organizar la gestión tributaria del municipio es el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT), **que nace de la modernización de la hacienda pública municipal para el control y transparencia de las operaciones de recaudación tributaria**; las políticas de esta institución tienen como finalidad la creación de herramientas eficientes de recaudación como instrumento promotor del desarrollo económico y social en el Municipio Libertador.

La directriz principal del SAMAT, está enfocada en garantizar la aplicación de la potestad tributaria del municipio en la generación de ingresos propios, y una de esas fuentes de ingresos propios es el impuesto sobre

vehículos, el cual obliga a toda persona natural o jurídica que sea propietario de vehículos, destinados, al uso o transporte de personas o cosas, que estén residenciadas o domiciliados dentro del territorio del municipio, a pagar el impuesto regulado.

Al respecto, dado el congestionamiento de tránsito vehicular observado en la ciudad de Mérida, pudiese presumirse que es un impuesto efectivo en la generación de ingresos propios para el Municipio Libertador; no obstante, de acuerdo a información suministrada por personal del Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT), este impuesto es de difícil recaudación, pues para ello es necesario establecer varios puntos de control, requiriéndose tiempo y personal, lo cual implica una serie de costos. Igualmente, a cada vehículo se le coloca una calcomanía para su identificación y la misma tiene un precio elevado en comparación con el monto exigido. Todo esto afecta la cuantía del aporte de este impuesto en la generación de ingresos propios.

Con base en lo señalado y tomando en consideración que el Municipio Libertador necesita de recursos para poder subsidiar los gastos públicos, es vital potenciar apropiadamente la recaudación de cada uno de sus tributos, pues, si los montos recaudados no son significativos, se generan una serie de complicaciones en la situación financiera de la municipalidad; además, dada la crisis económica actual es muy importante optimizar la generación de ingresos propios.

En general, el Municipio Libertador necesita de los tributos, para poder subsidiar los gastos públicos, por ello, hoy día es vital potenciar apropiadamente el impuesto sobre vehículos y disminuir significativamente la problemática señalada, por cuanto, es de poca utilidad invertir y utilizar recursos, si los beneficios obtenidos no son tangibles y significativos, pero para alcanzar tal propósito se requiere analizar y comprender la complejidad de este impuesto, en relación con sus aportes a los ingresos del municipio.

En tal sentido, se desarrolló una investigación con el objetivo de analizar el impuesto sobre vehículos y su incidencia en la generación de ingresos en la Alcaldía del Municipio Libertador del estado Mérida, pues como expresa Ramírez (2007), cuando se cuenta con una estructura tributaria deficiente o no óptima se presenta un problema en cuanto a la diferencia entre los recursos extraídos a la sociedad y la cantidad que pueden ser regresados, pues se regresa una proporción menor en virtud de los costos directos e indirectos en los que se incurre.

Una vez planteado el problema, surgen las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son las leyes y normativas relacionadas al impuesto sobre vehículos?, ¿Cómo se efectúa la recaudación, fiscalización y control del impuesto sobre vehículos en la Alcaldía del Municipio Libertador del estado Mérida?, ¿De qué manera incide el impuesto sobre vehículos en la recaudación de ingresos propios en la Alcaldía del Municipio Libertador del estado Mérida?

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general**

Analizar la incidencia del impuesto sobre vehículos en la generación de ingresos propios en la Alcaldía del Municipio Libertador del estado Mérida.

### **Objetivos específicos**

1. Estudiar las bases legales y normativas del impuesto sobre vehículos en el Municipio Libertador del estado Mérida.
2. Describir los procesos de recaudación, fiscalización y control del impuesto sobre vehículos en la Alcaldía del Municipio Libertador del estado Mérida.

3. Determinar el aporte del impuesto sobre vehículos en la generación de ingresos propios en la Alcaldía del Municipio Libertador del estado Mérida.

### **Justificación de la investigación**

Los municipios requieren de mayor eficiencia y eficacia en la gestión tributaria, con el propósito de alcanzar el auto-sostenimiento y, de esta manera, lograr una verdadera descentralización. En efecto, señala Kelly (1993), “la condición financiera del municipio tiende a ser más satisfactoria en la medida que el municipio pueda cobrar impuestos”. (p. 65).

No obstante, no basta crear y gestionar la recaudación de impuestos, por el contrario, es vital que las erogaciones hechas en estos procesos, se hagan de manera adecuada, consciente y sin despilfarros, con el objetivo de obtener los ingresos que el municipio necesita para funcionar adecuadamente.

Analizar el impuesto sobre vehículos y su incidencia en la generación de ingresos, en la Alcaldía del Municipio Libertador del estado Mérida, permitirá ventilar aspectos tan importantes como la capacidad gerencial por parte del órgano municipal para la reducción y eliminación de los gastos improductivos, contribuyendo al mejoramiento de los sistemas de recaudación, por ello, es importante la cuantificación de la rentabilidad de dicho impuesto, previa determinación del parque automotor correspondiente. En tal sentido, facilitará a los directivos del Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria tomar decisiones y establecer mecanismos que permitan una recaudación más eficiente, de ser posible con menor inversión de recursos.

## **Delimitaciones de la investigación**

En el presente trabajo de investigación se señalan los aspectos teóricos de la normativa vigente relacionada al impuesto sobre vehículos, a su vez se describen los procesos de recaudación, fiscalización y control del mismo, llevados a cabo por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT), en búsqueda de precisar si dicho impuesto es manejado de manera eficiente y cuál es su incidencia en la generación de ingresos propios.

El estudio se realizó en el Servicio Autónomo de Administración Tributaria (SAMAT), y se desarrolló con base en la Reforma de la Ordenanza sobre Patente de Vehículos de fecha 19 de Junio de 1996; sin embargo, cabe acotar que este instrumento legal fue modificado durante el año 2010, período para el cual ya se habían desarrollado las bases legales y teóricas, por lo que se estimó conveniente, no efectuar ningún cambio al respecto.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Antecedentes de la investigación**

Con el propósito de fundamentar este trabajo, se realizó la revisión de investigaciones anteriores relacionadas al tema, entre las cuales se mencionan:

Matheus (2007), desarrolló una investigación cuyo propósito fue analizar el sistema de recaudación de los tributos en los servicios municipales descentralizados a través de los indicadores de desempeño en la Terminal de Pasajeros Sur “José Antonio Paredes”, la cual se plantea como reto ser cada día más efectiva y eficiente para dar respuesta a las crecientes demandas de la sociedad, por ello, la importancia de evaluar el desempeño del sistema de recaudación de los tributos a través de instrumentos que permitan medir el logro de los objetivos y metas establecidos en la institución.

La autora concluyó que el proceso de recaudación es medianamente confiable, y en cuanto al indicador de eficiencia utilizado para medir los recursos empleados para alcanzar el producto esperado, es decir, la recaudación de los tributos, la terminal no emplea sus medios y recursos con la eficiencia requerida, por cuanto, no cumple con algunas de las normas señaladas en la ordenanza, la distribución de la estructura física es deficiente y además, no se capacita en el área de tributos a las personas que laboran directamente en el área de recaudación y por ello no se alcanza el beneficio deseado.

La investigación de Matheus se relaciona con el presente estudio, pues resalta la importancia de hacer un buen uso de los recursos en la recaudación de los tributos, para una mayor generación de ingresos propios con miras a alcanzar la autonomía financiera, objetivo planteado en este trabajo, sólo que enfocado en la patente vehicular.

Paredes (2006), presentó un trabajo de grado, con el objetivo de proponer los lineamientos de un plan estratégico para la Gerencia de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador del estado Mérida, que permita la recaudación efectiva de sus ingresos y la generación de recursos propios acorde con lo establecido en la Ley Orgánica del Poder Público Municipal. Expresa la autora que el Municipio Libertador está en capacidad de desarrollar una gestión local en materia tributaria específica, coherente y realista, orientada al desarrollo de procedimientos y sistemas de mejoramiento que responda fundamentalmente a estrategias encaminadas al logro de objetivos claramente definidos, a fin de cumplir con la misión de la gerencia; generando recursos propios, con lo que a su vez mermaría los gastos al Estado Venezolano.

La autora concluyó que las principales fallas en el proceso de recaudación son: lentitud en el proceso, exceso de personal no capacitado, demagogia y papeleo innecesario, desorganización, factores políticos que se interponen a los aspectos técnicos, entre otros; con los lineamientos propuestos se buscó dar solución a la problemática y sentar las bases para una gerencia de hacienda eficiente, que conduzca a una recaudación efectiva, oportuna y ágil, que incremente los ingresos los cuales irán en beneficio del municipio y de la calidad de vida de la población.

El estudio ratifica la necesidad de los municipios de generar recursos propios e igualmente, refleja la importancia de contar con una gestión eficiente en materia tributaria para la mejor utilización de los recursos; aspectos a ser tomados en consideración para realizar este trabajo.

Rojas (2001), realizó un estudio que tuvo como objetivo general explicar la incidencia del impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Presupuesto de Ingresos del Municipio Libertador del estado Mérida, correspondiente al período 1996 – 1999. Según la autora, existen deficiencias en la municipalidad en relación con el control de la administración tributaria, concluyendo que el proceso de recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos, no es eficiente por la falta de automatización para lograr la eficacia de la cobranza, donde se debe incorporar más tecnología y rapidez y ser más eficientes en la implantación de nuevos operativos, a su vez, recomienda capacitar a los funcionarios en el área de tributación municipal, con el propósito de contar con el personal idóneo para llevar a cabo los procesos.

El estudio está centrado en determinar la incidencia de un impuesto en la generación de ingresos del municipio, punto focal de la presente investigación; por otra parte, los trabajos señalados contienen fundamentación teórica e instrumentos de recolección de datos que servirán de guía para su desarrollo.

### **Antecedentes del problema**

Aún cuando en Venezuela las disposiciones constitucionales permitían la descentralización permanecieron por décadas sin ser desarrolladas, pero la crisis económica y la pérdida de dinamismo de la sociedad, manifestada a partir de la caída del signo monetario en febrero de 1983, condujo a que en el período siguiente se planteara la necesidad de introducir modificaciones sustanciales en el funcionamiento del Estado.

Según Rachadell (2006), en 1984 la Comisión Presidencial para la Reforma del Estado (COPRE) estimó conveniente redefinir las relaciones entre el Estado y la sociedad, para dotar a ésta de la capacidad necesaria para ejercer un control efectivo sobre sus gobernantes. En consecuencia, la

COPRE propuso la puesta en vigor de la norma constitucional (artículo 22) que permitía la elección de los Gobernadores de Estado, sancionando la ley correspondiente en agosto de 1988 y a la primera elección de estos funcionarios en diciembre de 1989. Esta reforma tendría un efecto desencadenante del proceso de descentralización en lo político, en lo administrativo y en lo financiero, iniciándose la transferencia de competencias del Poder Nacional hacia los Estados y los Municipios que se preveía en el artículo 137 de la constitución entonces vigente.

Al respecto, se han experimentado cambios importantes en muchos aspectos de la gestión municipal, y uno de ellos ha implicado que los municipios tengan las posibilidades para captar recursos propios con miras a un sistema financiero adecuado que garantice un crecimiento en materia de recaudación, fiscalización y control de los tributos, como principal fuente de sus ingresos, satisfaciendo de manera eficaz y eficiente las necesidades de la comunidad.

Particularmente, el impuesto sobre vehículos es atribuido a la potestad tributaria de los municipios y puede ser definido como el impuesto que la municipalidad cobra a los propietarios de vehículos como contraprestación del acto administrativo habilitante o autorizante para transitar con sus vehículos en la jurisdicción de la respectiva municipalidad.

En Venezuela, este impuesto tiene como antecedente la constitución de 1947, Artículo 112, numeral 5(a); en la actualidad está basado en el principio de generalidad, contemplado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000), que plantea la obligación de todos los ciudadanos de coadyuvar a las cargas del Estado y a través de esto satisfacer la necesidad de los municipios de procurarse recursos.

Unas de las ventajas observadas en la aplicación de este impuesto directo y real es que debido al elevado parque automotor del Municipio Libertador del estado Mérida, el número de contribuyentes es significativo, y por ende puede convertirse en un impuesto efectivo en la generación de

recursos propios; sin embargo, el sistema tributario se ha estructurado con base en un criterio de recaudación, obviando un aspecto vital como lo es la eficiencia, sin considerar los costos operativos y administrativos en los que se incurre para efectuar este proceso.

Señala Ramírez (2007), cuando se “cuenta con una estructura tributaria deficiente o no óptima se presenta un problema en cuanto a la diferencia entre los recursos extraídos a la sociedad y la cantidad que pueden ser regresados, pues se regresa una proporción menor en virtud de los costos directos e indirectos en los que se incurre”. (p.114).

Ello plantea el problema de ventilar aspectos tan importantes como el desarrollo de una capacidad gerencial por parte de los órganos municipales que permita la racionalización del gasto, así como el mejoramiento de sus sistemas de recaudación. La racionalización del gasto implica la reducción y eliminación de los gastos improductivos, la estrategia es entonces aprovechar los tributos existentes, por ello, es importante la cuantificación de la rentabilidad del impuesto sobre vehículos.

En el Municipio Libertador del estado Mérida, la administración del impuesto sobre vehículos esta a cargo del Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT), de acuerdo a su página web, **es un órgano administrativo autónomo de la Alcaldía del Municipio Libertador del estado Mérida, que nace de la modernización de la hacienda pública municipal para el control y transparencia de las operaciones de recaudación tributaria. A través de un equipo de profesionales calificados y comprometidos con sus labores, el SAMAT presta un servicio rápido, oportuno y eficaz para el beneficio de la colectividad.**

La directriz principal del SAMAT está enfocada en garantizar la aplicación de la potestad tributaria del municipio en la generación de ingresos propios, en procura de la justa distribución de las cargas públicas, según la capacidad económica del contribuyente, atendiendo al principio de

progresividad, con el propósito de contribuir al desarrollo sustentable del municipio.

El SAMAT tiene como objetivo elevar el nivel de recaudación tributaria y la percepción de los recursos estimados en el presupuesto de ingresos de la Alcaldía del Municipio Libertador, para garantizar el equilibrio fiscal y viabilizar oportunamente; los proyectos y programas que conforman los gastos de inversión social y de obras de infraestructura. Dicha institución tiene como valores la responsabilidad social, excelencia, participación, honestidad, lealtad y compromiso institucional, solidaridad y trabajo en equipo, atención al contribuyente e innovación tecnológica y de procesos.

### **Bases teóricas**

Las diferentes variables de toda investigación tienen un fundamento teórico que las respalda. En este punto se condensa todo lo pertinente a la literatura sobre el tema investigado. Consta de una búsqueda detallada y concreta donde el tema y la temática del objeto a investigar tengan un soporte teórico, que se pueda debatir, ampliar, conceptualizar y concluir. Estos fundamentos teóricos van a permitir presentar una serie de conceptos, por medio del cual se sistematizan, clasifican y relacionan entre sí los fenómenos particulares estudiados.

### **Impuestos Municipales**

El impuesto según Villegas (1992), es “una prestación obligatoria, comúnmente en dinero, que el Estado exige en virtud de su poder de imperio sobre la base de la capacidad contributiva, en virtud de una Ley, con el objeto de los gastos que le demanda el cumplimiento de sus fines”. (p.157)

Jèze, citado por Valdés (1996), define al impuesto como la “prestación pecuniaria exigida a los individuos según reglas destinadas a cubrir los

gastos de interés general y únicamente a causa de que los contribuyentes son miembros de una comunidad política organizada”. (p.108)

En general, los impuestos son los tributos exigidos sin contraprestación, cuyo hecho imponible está constituido por negocios, actos o hechos de naturaleza jurídica o económica que ponen de manifiesto la capacidad contributiva del sujeto pasivo como consecuencia de la posesión de un patrimonio, la circulación de los bienes o la adquisición o gasto de la renta.

Para Rangel (2008), el impuesto aparece definido como tributo sin contraprestación. El tributo, jurídicamente, constituye una obligación ex lege, no negocial o contractual, lo que supone que la disciplina de los elementos esenciales de la obligación tributaria están contenidos en la ley. En el impuesto no aparece petición alguna de prestación de servicios dirigida al ente público.

Así mismo, para el autor, el hecho imponible del impuesto está constituido por negocios, actos o hechos de naturaleza jurídica o económica, resaltando que en determinados supuestos se debe atender a la verdadera naturaleza jurídica del hecho sujeto a imposición; además, es preciso poner de manifiesto la capacidad económica del sujeto pasivo, como consecuencia de la posesión de un patrimonio, la circulación de los bienes o la adquisición o gasto de la renta.

En cuanto a los municipios, estos poseen poderes, facultades y atribuciones para cumplir con la actividad tributaria dentro de su ámbito local, concedidas por la Constitución en el artículo 179, numeral 2, el cual expresa:

Los Municipios tendrán los siguientes ingresos:...

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.

En este particular, estos tributos se aplicarán con entera autonomía del municipio, por medio de sus respectivas ordenanzas, sobre la base de principios tributarios fundamentales, como:

**Legalidad:** En el caso venezolano, el Artículo N° 317 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000), indica que “No podrán cobrarse impuestos, tasas, ni contribuciones que no estén establecidos en la ley, ni concederse exenciones o rebajas, ni otras formas de incentivos fiscales, sino en los casos previstos por las leyes”.

Sobre el particular, el Artículo 160 de la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010), publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 6.015, del 28 de diciembre de 2010, establece que el municipio a través de ordenanzas podrá crear, modificar o suprimir los tributos que le corresponden por disposición constitucional o que les sean asignados por ley nacional o estatal, estableciendo los supuestos de exoneración o rebajas de esos tributos. Además, según el artículo 163 de la mencionada ley, no podrá cobrarse impuesto, tasa, ni contribución municipal alguna que no esté establecido en ordenanza.

**Vacatio legis:** La ordenanza que crea un tributo, fijará un lapso para su entrada en vigencia. Si no la estableciera, se aplicará el tributo una vez vencidos los sesenta días continuos siguientes a su publicación en Gaceta Municipal. (Artículo 160 de la Ley Orgánica del Poder Público Municipal).

**No confiscación:** El artículo 161 de la Ley mencionada señala que los tributos municipales no podrán tener efecto confiscatorio, ni permitir la múltiple imposición ínter jurisdiccional o convertirse en obstáculo para el normal desarrollo de las actividades económicas. Por tanto, en la creación de los tributos, los municipios actuarán conforme a lo establecido en los

artículos 316 y 317 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

**Armonización tributaria:** Los municipios ejercerán su poder tributario de conformidad con los principios, parámetros y limitaciones que se prevean en la Ley Orgánica del Poder Público Municipal, sin perjuicio de otras normas de armonización que con esos fines, dicte la Asamblea Nacional. (Artículo 161).

Así mismo, el artículo 162 expresa que los municipios podrán celebrar acuerdos entre ellos y con otras entidades político territoriales con el fin de propiciar la coordinación y armonización tributaria y evitar la doble o múltiple tributación ínter jurisdiccional. Dichos convenios entrarán en vigencia en la fecha de su publicación en la respectiva gaceta municipal o en la fecha posterior que se indique.

**Colaboración:** En cuanto al principio de colaboración entre los distintos niveles de la administración pública, el artículo 170 de la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010), señala:

...los municipios deberán:

1. **Facilitar a las otras administraciones** información sobre antecedentes, datos o informaciones que obren en su poder y resulten relevantes para el adecuado desarrollo de los cometidos de aquéllas.
2. **Prestar la cooperación y asistencia activa** que las otras administraciones pudieran requerir para el eficaz cumplimiento de sus tareas.
3. **Suministrar la información estadística** relacionada con la recaudación de sus ingresos, padrones de contribuyentes y otras de similar naturaleza, a los entes estatales o nacionales con competencias en materia de planificación y estadísticas, así como a las Administraciones Tributarias que lo soliciten, para lo cual podrán establecer un mecanismo de intercomunicación técnica.

**Principios de integridad territorial, autonomía, coordinación, cooperación, solidaridad interterritorial y subsidiariedad:** Las relaciones fiscales entre la República, los estados y los municipios estarán regidas por

los principios de integridad territorial, autonomía, coordinación, cooperación, solidaridad interterritorial y subsidiariedad. En consecuencia, en el ejercicio de sus competencias propias, los municipios deberán ponderar la totalidad de los intereses públicos implicados (Art.169 de la Ley Orgánica del Poder Público Municipal).

En otro orden de ideas, por la conveniencia de los tributos, los municipios poseen en su estructura organizacional una dirección de hacienda municipal, agente de toda la política fiscal del municipio, encargado de lo relacionado a las ordenanzas municipales, desarrollando políticas y planes tributarios para potenciar la capacidad fiscal del municipio y la eficiencia de los programas de administración de los impuestos, tasas y contribuciones; con la finalidad de mejorar la gestión y el autofinanciamiento.

Al respecto, según Fernando Pérez, citado por Rachadell y otros (1998), la gestión tributaria se resume en la liquidación, la recaudación y como auxiliar respecto de ellas, la inspección; señalando que la liquidación tiene como objetivo la determinación de la deuda tributaria y del importe de la misma, mientras la recaudación esta orientada a su realización, a exigir el pago incluso por vía coactiva, y la inspección tiene por objeto la investigación de los hechos imponible y demás circunstancias relevantes para la correcta aplicación de los tributos.

**La liquidación:** Para Rachadell y otros (1998), la liquidación, en sentido amplio, comprende no sólo la determinación de la cantidad a pagar, sino también todas las actividades previas necesarias para ello; en sentido estricto, es el procedimiento de ajuste de la cifra, la fijación de la cuantía de la obligación nacida de la realización del hecho imponible.

**La recaudación:** El numeral 1 del artículo 109, del Código Orgánico Tributario, publicado en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 38.855 del 01 de mayo de 2008, aplicable a la tributación local, establece que la administración tributaria tendrá entre otras, la función de recaudación de los tributos, intereses, sanciones y otros accesorios. Esta

función forma parte integrante de la gestión del tributo, consiste en el ejercicio de la función administrativa conducente a la realización de los créditos tributarios a favor de cualquiera de las entidades públicas descentralizadas, de competencia tributaria, conforme a las ordenanzas establecidas; es una etapa o fase administrativa posterior a la cuantificación de la prestación dineraria, teniendo como objetivo esencial el cobro efectivo del derecho crediticio a favor del ente acreedor, de tal manera que el objetivo de la recaudación es la regulación del pago del tributo y demás prestaciones dinerarias.

**La fiscalización:** En Venezuela, a diferencia de otras naciones, se distingue entre inspección y fiscalización. La inspección comprende todas las medidas adoptadas para hacer cumplir las leyes y los reglamentos fiscales por las oficinas y empleados encargados de su ejecución; y la fiscalización comprende las medidas adoptadas para que las mismas disposiciones legales sean cumplidas por los contribuyentes.

### **Impuesto sobre Vehículos**

De acuerdo a la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010), en el artículo 193, “El impuesto sobre vehículos grava la propiedad de vehículos de tracción mecánica, cualesquiera sean su clase o categoría y sean propiedad de una persona natural o jurídica residente o domiciliada en el municipio respectivo”. Para Pérez, M. (2005), es el impuesto que la municipalidad cobra a los propietarios de vehículos como contraprestación del acto administrativo habilitante o autorizante para transitar con sus vehículos en la jurisdicción de la respectiva municipalidad.

En la actual Ley Orgánica del Poder Público Municipal, se definen los conceptos de sujetos pasivos y de residencia y domicilio, y se establece la obligación de presentar, ante el correspondiente juez, notario u oficina de registro, la solvencia de este impuesto para efectuar transacciones sobre vehículos de tracción mecánica, lo cual antes no existía.

La reforma de la Ordenanza sobre Patente de Vehículos del Municipio Libertador del estado Mérida, en su artículo 2º señala:

La presente ordenanza tiene como objetivo primordial regular lo concerniente al pago de los Impuestos que establece esta Ordenanza, obligar a toda persona natural o jurídica que sea propietario de vehículos, destinados, al uso o transporte de personas o cosas, que estén residenciadas o domiciliados dentro del territorio del Municipio Libertador del Estado Mérida.

Entre las características del impuesto vehicular destacan:

- a) Es un impuesto real, pues grava la materia imponible sin tener en cuenta la persona del contribuyente ni su situación, la obligación tributaria se genera por la posesión de un bien, en este caso el vehículo.
- b) Es un impuesto directo porque grava el bien del contribuyente, el sujeto llamado por la ley a recibir el impacto del pago es el mismo que sufre la carga derivada de dicho pago, sin que opere el fenómeno de la traslación.
- c) Es un impuesto periódico, porque es anual y es un impuesto proporcional, por cuanto su monto o quantum permanece constante cualquiera que sea la cantidad total de la riqueza sujeta a imposición; tiene una alícuota única.

Además, el **hecho imponible**, es la propiedad del vehículo; y en cuanto al **sujeto** el impuesto se causa sobre cada persona, natural o jurídica, venezolana o extranjera propietaria de vehículo domiciliada en el Municipio, lo cual genera el nacimiento de la obligación tributaria. La Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010), establece:

**Artículo 194.** A los fines de este impuesto, se entiende por:  
Sujeto residente: quien, siendo persona natural propietario o asimilado, tenga en el Municipio respectivo su vivienda principal. Se presumirá que este domicilio será el declarado para la inscripción en el Registro Automotor Permanente.

Sujeto domiciliado: quien, siendo persona jurídica propietaria o asimilada, ubique en el Municipio de que se trate un establecimiento permanente al cual destine el uso del referido vehículo.

Se considerarán domiciliadas en el Municipio, las concesiones de rutas otorgadas por el Municipio respectivo para la prestación del servicio del transporte dentro del Municipio.

Sin embargo, dicha Ley, también contempla:

**Artículo 195.** A los fines del gravamen previsto en esta Ley, podrán ser considerados contribuyentes asimilados a los propietarios, las siguientes personas:

1. En los casos de ventas con reserva de dominio, el comprador, aun cuando la titularidad del dominio subsista en el vendedor.
2. En los casos de opciones de compra, quien tenga la opción de comprar.
3. En los casos de arrendamientos financieros, el arrendatario.

Respecto a la **base imponible**, los contribuyentes deben tener una base para calcular sus impuestos, la cual es el monto en dinero fijado por la ley para calcular el impuesto que ha de abonar el sujeto pasivo. Es el elemento económico del impuesto y, por tanto, es esencial para el cálculo del pasivo generado por el contribuyente en cada municipio. La base aplicable al impuesto es el valor del vehículo.

En relación con la **Alícuota** del impuesto de vehículos, se presenta una tarifa porcentual, generalizado el establecimiento de alícuotas, sobre el costo del vehículo. Se emplea un sistema de clasificación bastante sencillo, dependiendo del tipo de vehículo.

Referente a la **temporalidad**, es un impuesto anual. La Reforma de la Ordenanza sobre Patente de Vehículos del Municipio Libertador (1996), en el artículo 7º, señala que se fijará y se liquidará por anualidades y será pagada en las oficinas recaudadoras de rentas municipales o en los institutos bancarios autorizados para ello, dentro del primer trimestre de cada año.

Concerniente al **Control fiscal** del impuesto de vehículos, la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010), expresa:

**Artículo 196.** Los jueces, notarios y registradores cuyas oficinas se encuentren ubicadas en la jurisdicción del Municipio correspondiente, colaborarán con la Administración Tributaria Municipal para el control del cobro del tributo previsto en esta Ley. A tal fin, cuando deban presenciar el otorgamiento de documentos de venta o arrendamiento financiero de vehículos que sean propiedad de residentes o domiciliados en ese Municipio, deberán exigir comprobante de pago del impuesto previsto en esta Subsección, sin perjuicio de la colaboración que pueda requerirse a oficinas notariales o registrales ubicadas en jurisdicciones distintas.

El daño ocasionado al Municipio debido a la contravención de esta norma será resarcido por el funcionario respectivo, con el valor del pago de la tasa vehicular correspondiente.

Igualmente, esta ley en las Disposiciones Transitorias, indica

**Octava.** El Ejecutivo Nacional deberá suministrar a los gobiernos locales la información relativa a la ubicación, por municipios, del domicilio o residencia de los propietarios de vehículos aptos para circular por vías terrestres, según conste en el Sistema Nacional de Registro de Tránsito y Transporte Terrestre.

Por su parte, la Reforma de la Ordenanza sobre Patente de Vehículos del Municipio Libertador del estado Mérida, exige a los distribuidores y agencias vendedoras de vehículos nuevos y usados enviar copia a la dirección de hacienda municipal a los (3) días de la venta de cada vehículo, donde se especifique precio de venta, marca, modelo, capacidad y peso de los mismos. Además, la dirección de rentas municipales, sólo otorgará solvencia después de haber comprobado que el solicitante ha cancelado la patente correspondiente a los años anteriores y en cursos, las multas que le hubieren sido impuestas y cualquier otra acreencia al municipio, con motivo de la circulación del vehículo.

Finalmente, relativo a las **sanciones**, la Reforma de la Ordenanza sobre Patente de Vehículos del Municipio Libertador del estado Mérida (1996), advierte:

ARTICULO 11º: Las autoridades, mediante los Cuerpos de Vigilancia de Policía Vial, impedirán la circulación por las vías de tránsito de su jurisdicción, a todo vehículo que no este solvente con el pago del los impuestos previstos en esta Ordenanza y que no porten la Planilla de Liquidación cancelada a que se refiere el Artículo 8 o no cumpla los demás requisitos establecidos en el Artículo 5 de esta Ordenanza.

ARTICULO 12º: Las Oficinas Recaudadoras Municipales no admitirán pago por concepto de Patente de Vehículos hasta tanto el contribuyente no acredite el haber satisfecho los impuestos de los años anteriores, mediante la presentación del recibo correspondiente. En caso de extravío de dicho comprobante, el interesado deberá obtener el Certificado de Solvencia.

### **Gestión tributaria eficiente**

Cada vez hay más consenso respecto a lo vital que resulta para los municipios contar con una estructura tributaria sostenible, como elemento esencial para el desarrollo económico y social. En este orden de ideas, según Ramírez (2007):

La estructura tributaria es un sistema financiero que limita o contrae el gasto privado permitiendo con ello el gasto público; la manera en que este sistema financiero extrae los recursos de los agentes privados es mediante el establecimiento de diversos impuestos que pueden gravar en términos generales la renta o el consumo. (p.124)

Pero esta estructura debe ser justa, simple y eficiente. Justa, pues debe perseguir la máxima equidad posible; simple, porque no puede constituirse en traba de las iniciativas productivas y sociales; y eficiente, por cuanto precisa el máximo aprovechamiento de los recursos productivos de la mejor forma posible para el crecimiento y el bienestar de la población.

Para Stiglitz (2002), para que una estructura tributaria sea eficiente debe observar sencillez administrativa, pues de acuerdo al autor, debería presentar un diseño de tributos que sean sencillos, fáciles y relativamente baratos en su administración por parte de las autoridades y su cumplimiento por parte de los ciudadanos. Entre más compleja sea la estructura se

incurrirá en más costos para gestionar la recaudación de los impuestos, incrementando con ello la carga fiscal de los contribuyentes quienes no encuentran una contraprestación, lo cual puede incidir en el grado de evasión fiscal.

La existencia de leyes tributarias complejas se traduce en mayores costos para la fiscalización, por cuanto, la complejidad merma la capacidad de fiscalización de la administración tributaria, pues para igual cantidad de recursos disponibles, el número de auditorías a realizar en un determinado período es menor con un sistema tributario complejo, en comparación con uno simple. Desde el punto de vista del contribuyente, la complejidad es sinónimo de dificultad para cumplir con las obligaciones tributarias, en el sentido de los costos en que debe incurrir para tal fin, estos costos implican el tiempo dedicado por el contribuyente a entender las leyes e instructivos, juntar los antecedentes exigidos y declarar, así como el dinero gastado en asesorías tributarias. En general la complejidad aumenta los costos de cumplimiento.

Reforzando lo anterior, Ramírez (2007), opina que en materia fiscal lo importante no es la carga tributaria en sí, sino el efecto neto entre lo tributado y lo recibido en bienes y servicios. Por ello, uno de los principios que debe cumplir un sistema tributario es el de la eficiencia, pues es preciso recaudar los suficientes recursos para satisfacer la demanda de los gastos públicos pero al menor costo posible, por lo cual la eficiencia está muy asociada a los costos de recaudación presentes en todo el proceso tributario.

Por tanto, de acuerdo con la opinión de Ruiz (1998), la administración tributaria local debe instrumentar una serie de medidas que le permitan obtener una gestión tributaria eficiente, la cual según éste autor “se caracteriza porque es ejecutada por una administración permanente que tiene por objeto; obtener una recaudación en forma correcta, voluntaria oportuna y al mejor costo que facilite la inversión y la gestión privada”

(p. 756). De hecho, llevar una gestión fiscal eficiente es un mandato constitucional, la carta magna expresa claramente:

**Artículo 311.** La gestión fiscal estará regida y será ejecutada con base en principios de eficiencia, solvencia, transparencia, responsabilidad y equilibrio fiscal. Esta se equilibrará en el marco plurianual del presupuesto, de manera que los ingresos ordinarios deben ser suficientes para cubrir los gastos ordinarios.

Por su parte, Cisneros (2004), comenta que en cuanto a la eficiencia, se parte del marco teórico de la administración de empresas, aplicada a las administraciones públicas, desarrollando para el efecto los indicadores de eficiencia, con el propósito de verificar los recursos, el proceso al cual se aplican y los resultados obtenidos que confrontados con los recursos aplicados, proyecta el coeficiente de productividad.

Al respecto, los indicadores de desempeño representan un instrumento cuyo fin es medir tanto la eficiencia como la efectividad en el sector público con el objetivo de desarrollar estrategias para hacer más eficientes los procesos, funciones, sistemas y procedimientos que coadyuven al logro de los objetivos y metas organizacionales.

En el sector público, en el ámbito fiscal, son diversas las ventajas obtenidas cuando se mide el desempeño, por cuanto ayuda a determinar el nivel de cumplimiento de metas y objetivos; provee información de desempeño a las personas interesadas, facilita la toma de decisiones a los administradores y permite una utilización de recursos más efectiva con el fin de implementar soluciones para generar mejores manejos administrativos y operacionales.

Guzmán (2001), explica de manera específica los siguientes indicadores de desempeño:

**Eficacia:** Se refiere al grado de cumplimiento de los objetivos de un programa a nivel de propósito, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello; generalmente, las organizaciones públicas al medir sus

rendimientos, a veces miden sólo su eficacia, obviando la importancia del manejo apropiado de los recursos.

**Calidad:** Es una dimensión específica del concepto de eficacia, hace referencia a la capacidad de responder en forma rápida y adecuada a las demandas y necesidades de los usuarios; evalúa atributos tales como: oportunidad, accesibilidad, precisión, comodidad, cortesía en la atención, entre otros.

**Eficiencia:** Describe la relación entre dos magnitudes: la recaudación de un tributo y los insumos o recursos utilizados para alcanzar ese nivel de recaudación; se refiere a que en las actividades ejecutadas se haya incurrido en el menor costo posible.

**Economía:** Se relaciona a la capacidad de la hacienda municipal para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros. Algunos indicadores de economía pueden ser la capacidad de autofinanciamiento o la capacidad de ejecución del presupuesto. La administración de recursos exige especial atención al manejo de caja, presupuesto, preservación del patrimonio y la capacidad de generar ingresos.

Según Ruiz (1998), entre las medidas a implementarse para una mejor gestión tributaria destacan: la ejecución de políticas de reducción de evasión fiscal, formación y capacitación del recurso humano, establecimiento de sistemas automatizados de gestión tributaria, diseño de planes de fiscalización, actualización de las ordenanzas en materia tributaria y la optimización de la recaudación de los tributos.

### **Bases legales**

Continuando con el desarrollo de la presente investigación, es necesario indicar el marco jurídico que rige las obligaciones tributarias en materia del impuesto de vehículos o patente vehicular. En tal sentido, la potestad de los municipios para recaudar ingresos por concepto de impuesto

sobre vehículos, se encuentra contemplado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000), en el artículo 179, numeral 2, al señalar que los municipios tendrán ingresos por:

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.

También, la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010) señala esta potestad en el artículo 137, numeral 2; especificándolo en los siguientes artículos:

**Artículo 193.** El impuesto sobre vehículos grava la propiedad de vehículos de tracción mecánica, cualesquiera sean su clase o categoría y sean propiedad de una persona natural residente o una persona jurídica domiciliada en el Municipio respectivo.

**Artículo 194.** A los fines de este impuesto, se entiende por:

1. Sujeto residente: quien, siendo persona natural propietario o asimilado, tenga en el Municipio respectivo su vivienda principal. Se presumirá que este domicilio será el declarado para la inscripción en el Registro Automotor Permanente.
2. Sujeto domiciliado: quien, siendo persona jurídica propietaria o asimilada, ubique en el Municipio de que se trate un establecimiento permanente al cual destine el uso del referido vehículo.

Se considerarán domiciliadas en el Municipio, las concesiones de rutas otorgadas por el Municipio respectivo para la prestación del servicio del transporte dentro del Municipio.

**Artículo 194.** A los fines del gravamen previsto en esta Ley, podrán ser considerados contribuyentes asimilados a los propietarios, las siguientes personas:

1. En los casos de ventas con reserva de dominio, el comprador, aun cuando la titularidad del dominio subsista en el vendedor.

2. En los casos de opciones de compra, quien tenga la opción de comprar.
3. En los casos de arrendamientos financieros, el arrendatario.

**Artículo 196.** Los jueces, notarios y registradores cuyas oficinas se encuentren ubicadas en la jurisdicción del Municipio correspondiente, colaborarán con la Administración Tributaria Municipal para el control del cobro del tributo previsto en esta Ley. A tal fin, cuando deban presenciar el otorgamiento de documentos de venta o arrendamiento financiero de vehículos que sean propiedad de residentes o domiciliados en ese Municipio, deberán exigir comprobante de pago del impuesto previsto en esta Subsección, sin perjuicio de la colaboración que pueda requerirse a oficinas notariales o registrales ubicadas en jurisdicciones distintas. El daño ocasionado al municipio debido a la contravención de esta norma será resarcido por el funcionario respectivo, con el valor del pago de la tasa vehicular correspondiente.

Así mismo, esta ley contempla que sólo por ordenanzas se podrán crear, modificar o suprimir tributos, y declara en el artículo 163:

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

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

Los impuestos, tasas y contribuciones especiales no podrán tener como base imponible el monto a pagar por concepto de otro tributo.

En este orden de ideas, en el Municipio Libertador del estado Mérida, el impuesto de vehículos se rige por la Reforma de la Ordenanza sobre

Patente de Vehículos publicada en Gaceta Municipal del Municipio Libertador del Estado Mérida del 19 de Junio de 1996, Deposito Legal EXTRAORDINARIA AÑO III.

Esta ordenanza tiene como objetivo regular lo concerniente al pago del impuesto de vehículos; la misma obliga a toda persona natural o jurídica que sea propietario de vehículos, destinados, al uso o transporte de personas o cosas, que estén residenciadas o domiciliados dentro del territorio del Municipio Libertador del estado Mérida.

La ordenanza establece la alícuota de acuerdo al tipo de vehículo, su pago es anual, y de obligatorio cumplimiento, expresa en el artículo 5:

Para que los vehículos de los propietarios domiciliados o residenciados en el Municipio Libertador, puedan circular por el territorio del mismo, deberán cumplir las siguientes formalidades:

- A) Haber cumplido con las disposiciones contenidas en la Ley y Reglamentos Nacionales de Tránsito.
- B) Pagar en la Oficinas Recaudadoras de las Rentas Municipales o en los Bancos Comerciales autorizados por este Municipio, los impuestos y derechos previstos en esta Ordenanza.

De acuerdo al artículo 6 de la ordenanza, se considera domiciliado, en el Municipio Libertador, toda persona que tenga en el municipio el asiento principal de sus negocios e intereses y especifica:

...se consideran comprendidas dentro de cualquiera de los siguientes supuestos hechos:

- A) Que sean propietarios de vehículos utilizados para establecimientos de cualquier tipo, ya sean comerciales, industriales, profesionales, docentes, etc.
- B) Que sean propietarios de vehículos destinados a la explotación del transporte de personas o cosas, centro explotación, y aparcadero.
- C) Que sean concesionarios de rutas otorgadas por la Municipalidad para la explotación del transporte colectivo.

Además de lo señalado, el impuesto sobre vehículos debe gestionarse eficientemente, pues la Constitución lo establece cuando señala:

**Artículo 311.** La gestión fiscal estará regida y será ejecutada con base en principios de eficiencia, solvencia, transparencia,

responsabilidad y equilibrio fiscal. Esta se equilibrará en el marco plurianual del presupuesto, de manera que los ingresos ordinarios deben ser suficientes para cubrir los gastos ordinarios.

Igualmente, la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010), expresa en su artículo 76 que la administración pública municipal se regirá por los principios establecidos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y en las leyes respectivas, con el fin de alcanzar mayores niveles de desempeño, atención y participación en la gestión, racionalidad de costos y continuidad en el ejercicio de la función pública. Además, señala:

**Artículo 127.** La administración financiera de la Hacienda Pública Municipal se ejercerá en forma planificada con arreglo a los principios de legalidad, eficiencia, celeridad, solvencia, transparencia, rendición de cuentas, responsabilidad, equilibrio fiscal y de manera coordinada con la Hacienda de la República y la de los estados, sin perjuicio de la autonomía que la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela consagra a favor de los municipios para la gestión de las materias de su competencia y para la creación, recaudación e inversión de sus ingresos.

### **Términos básicos**

**Impuesto sobre vehículos:** Impuesto que los municipios cobran a los propietarios de vehículos para transitar en los mismos en la jurisdicción de la respectiva municipalidad.

**Gestión:** Soporte que garantiza el buen funcionamiento de todas las operaciones en las organizaciones. La gestión trata de interpretar los fines y propósitos transformándolos en acción organizacional a través de ciertos métodos, técnicas e instrumentos.

**Eficiencia:** Es una relación técnica entre las entradas y las salidas. Es la razón entre el esfuerzo y el resultado, entre los gastos y los ingresos, entre el costo y el beneficio resultante.

**Tributo:** Prestaciones pecuniarias que el Estado, o un ente público autorizado al efecto por aquél, en virtud de su soberanía territorial; exige de sujetos económicos sometidos a la misma.

**Impuesto:** Es el tributo exigido sin contraprestación, cuyo hecho imponible está constituido por negocios, actos o hechos de naturaleza jurídica o económica, que ponen de manifiesto la capacidad contributiva del sujeto pasivo, como consecuencia de la posesión de un patrimonio, la circulación de los bienes o la adquisición o gasto de la renta.

**Hacienda pública:** Conjunto de bienes del Estado con su debida administración, encargada de velar por los intereses y bienes de cada estado o municipio, a través de la planificación, dirección y control de las actividades conexas e inherentes a la misma.

**Hecho imponible:** Es el presupuesto de naturaleza jurídica o económica fijado por la ley para configurar cada tributo y cuya realización origina el nacimiento de la obligación tributaria.

**Contribuyente:** Es la persona natural o jurídica a quien la ley impone la carga tributaria derivada del hecho imponible.

**Liquidación:** Procedimiento para fijar la cuantía de la obligación nacida de la realización del hecho imponible.

**Recaudación:** Ejercicio de la función administrativa para la realización de los créditos tributarios a favor de cualquier entidad pública con potestad tributaria.

**Fiscalización:** Comprende las medidas adoptadas para que las disposiciones legales sean cumplidas por los contribuyentes.

### **Operacionalización de variables**

Para Palella y Martins (2003), “la operacionalización de variables es el procedimiento mediante el cual se determinan los indicadores que

caracterizan o tipifican a las variables de una investigación, con el fin de hacerlas observables y medibles con cierta precisión y facilidad”. (p.66)

La operacionalización se emplea para encontrar las evidencias de los aspectos del objetivo planteado; a continuación se expone en el cuadro técnico metódico la operacionalización de las variables de este estudio.

**Cuadro 1. Operacionalización de variables**

| <p><b>Objetivo general</b></p> <p>Analizar la incidencia del impuesto sobre vehículos en la generación de ingresos propios en la Alcaldía del Municipio Libertador del estado Mérida.</p> |                                            |                                                                                                                                                                    |                     |             |                                                                                                                                                                                                                                     |       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Objetivos específicos                                                                                                                                                                     | Variables                                  | Indicadores                                                                                                                                                        | Técnica             | Instrumento | Fuentes                                                                                                                                                                                                                             | Ítems |
| Estudiar las bases legales y normativas del impuesto sobre vehículos en el Municipio Libertador del estado Mérida.                                                                        | Bases legales del impuesto sobre vehículos | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Potestad tributaria</li> <li>• Hecho imponible</li> <li>• Sujeto</li> <li>• Alícuota</li> <li>• Base imponible</li> </ul> | Revisión documental | Fichaje     | <p>Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.</p> <p>Código Orgánico Tributario</p> <p>Ley Orgánica del Poder Público Municipal</p> <p>Reforma de la Ordenanza sobre Patente de Vehículos del Municipio Libertador.</p> |       |

| Objetivos específicos                                                                                                                                  | Variables                                                           | Indicadores                                                                                                                                                                                                                                                                    | Técnica             | Instrumento  | Fuentes             | Ítems                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Describir los procesos de recaudación, fiscalización y control del impuesto sobre vehículos en la Alcaldía del Municipio Libertador del estado Mérida. | Gestión de la patente vehicular                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recaudación</li> <li>• Fiscalización y Control</li> <li>• Recursos</li> <li>• Costos</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Evaluación</li> <li>• Fortalezas</li> <li>• Debilidades</li> <li>• Oportunidades</li> </ul> | Encuesta            | Cuestionario | Personal del SAMAT  | 1,2<br>8<br><br>3<br>4, 5,<br>6,10<br>7, 9<br>11<br>12<br>13<br>14 |
| Determinar el aporte del impuesto sobre vehículos en la Alcaldía del Municipio Libertador del estado Mérida.                                           | Aporte de la patente vehicular en la generación de ingresos propios | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monto recaudado</li> <li>• Monto presupuestado</li> <li>• Aporte a la generación de ingresos al municipio</li> </ul>                                                                                                                  | Revisión documental | Fichaje      | Registros del SAMAT |                                                                    |

Fuente: Araujo (2009).

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

El marco metodológico es el apartado del trabajo que da el giro a la investigación, es donde se expone la manera como se realizó el estudio, los pasos para realizarlo, su método, el tipo de investigación puesto en práctica, la técnicas utilizadas para la recolección de datos, así como también los instrumentos utilizados para obtener la información requerida, especificando la población y muestra. En general, el marco metodológico es aplicable a todos los campos del saber, recogiendo las pautas presentes en cualquier proceder científico riguroso, con vistas al aumento del conocimiento y/o a la solución de problemas.

#### **Tipo de investigación**

Aunque el método científico es uno, existen diversas formas de identificar su práctica o aplicación en la investigación. Al respecto, la presente investigación es descriptiva, pues tiene como propósito describir el impuesto sobre vehículos y su dinámica. En los estudios descriptivos, la recolección de los datos se basa en el registro de comportamientos o de lo observado, pero va más allá de la toma y tabulación de datos; supone un elemento interpretativo del significado o importancia de lo que describe, combinando así el contraste, la interpretación y la evaluación. Con referencia a ésta, Tamayo y Tamayo (2001), destaca:

Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. (p.46)

Así mismo, según Méndez (2001) “en ciencias sociales se ocupa de la descripción de las características que identifican los diferentes elementos y sus componentes, y su interrelación... consiste en la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación” (p.136); éste tipo de investigación busca ahondar en el estudio realizado a nivel exploratorio.

Por tanto, en el caso de estudio se resaltan las características fundamentales del mismo, emprendiendo una búsqueda de referencia y de información general sobre la forma como se gestiona el impuesto sobre vehículos en el Municipio Libertador del estado Mérida.

Además, la investigación es analítica, la cual según Estebaranz (2002), “permite una visión sistémica de los hechos y proporciona métodos para descubrir relaciones entre ciertos sucesos y sus consecuencias. Ofrece la posibilidad de enumerar, categorizar, comparar y evaluar, y por lo tanto sirve a fines de control”. (p. 179).

Sobre este particular, la investigación, trató de explicar como incide la gestión del impuesto sobre vehículos en la generación de ingresos propios del municipio.

### **Método de investigación**

La investigación es un proceso que, mediante la aplicación de métodos científicos, procura obtener información relevante y fidedigna, para extender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento. Al respecto, el método de investigación para Méndez (2001) es “el procedimiento riguroso, formulado de una manera lógica que el investigador debe seguir en la adquisición del conocimiento... formulado de una manera lógica para lograr la adquisición, organización o sistematización y expresión o exposición de conocimientos”. (p.p. 141-142)

Existen varios métodos de investigación; pero para el desarrollo de este trabajo se empleó el de observación y el de análisis definidos a continuación:

*Método de observación:* El investigador conoce el problema y el objeto de investigación, estudiando su curso natural, sin alteración de las condiciones naturales, es decir que la observación tiene un aspecto contemplativo. La observación configura la base de conocimiento de toda ciencia y, a la vez, es el método empírico mas generalizado de conocimiento. Para Hernández (1998), “observar es aplicar atentamente los sentidos a un objeto o a un fenómeno, para estudiarlos tal como se presentan en realidad” (p.93).

*Método de análisis:* Consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado para ver las relaciones entre las mismas. Estas operaciones no existen independientes una de la otra; el análisis de un objeto se realiza a partir de la relación que existe entre los elementos que conforman dicho objeto como un todo. De acuerdo a la opinión de Méndez (2001), es aquel “proceso de conocimiento que se inicia por la identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad”. (p.141).

Los métodos antes señalados, se emplearon en esta investigación porque respecto al impuesto sobre vehículos, se observó su recaudación, fiscalización y control, y con base en lo observado se efectuó un análisis del mismo.

### **Diseño de la investigación**

El diseño de un estudio es la estrategia o plan utilizado para responder una pregunta, es la base de la calidad de la investigación y ha sido propuesto por Arias (2006) como un plan estructurado de acción que, en función de unos objetivos básicos, está orientado a la obtención de información o datos

relevantes a los problemas planteados. “En atención al diseño la investigación se clasifica en: documental, de campo y experimental” (p.26). Al particular, el estudio es una investigación de campo, la cual de acuerdo con el autor señalado:

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

Por su parte, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006) señala que los estudios de campo son:

El análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos en el desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad, en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios. Sin embargo, se aceptan también estudios sobre datos censales o muestrales no recogidos por el estudiante, siempre y cuando se utilicen los registros originales con los datos no agregados; o cuando se trate de estudios que impliquen la construcción o uso de series históricas, y en general, la recolección y organización de datos publicados para su análisis mediante procedimientos estadísticos, modelos matemáticos, econométricos o de otro tipo. (p. 18)

En esta investigación se empleó el diseño antes expuesto porque su modalidad permitió obtener información directa de los funcionarios del SAMAT, para detectar los elementos claves de la misma.

### **Población y muestra**

Una vez definido el problema a investigar, formulados los objetivos y delimitadas las variables se hace necesario determinar los elementos o

individuos con quienes se va a llevar a cabo el estudio o investigación. Esta consideración conduce a delimitar el ámbito de la investigación definiendo una población y seleccionando la muestra.

**La población:** Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común, la que se estudia y da origen a los datos de la investigación. Arias (2006), la define como “el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p. 81), por otra parte opina Pérez (2006) que “es el conjunto finito o infinito de unidades de análisis, individuos, objetos o elementos que se someten a estudio; pertenecen a la investigación y son la base fundamental para obtener la información”. (p. 75)

Aún cuando en el SAMAT laboran 14 funcionarios, son cinco (5) las personas encargadas de la recaudación, fiscalización y control del impuesto sobre vehículos en el Municipio Libertador, por tanto, para la presente investigación, la población esta conformada por estas personas, pues por medio de la información suministrada por ellos fue posible alcanzar los objetivos propuestos en este estudio.

**La muestra:** Es un conjunto de unidades, una porción del total, que representa la conducta del universo en su conjunto. Una muestra, en un sentido amplio, no es más que una parte del todo llamado universo o población y sirve para representarlo. Según Pérez (2006), la muestra:

...es una porción, un subconjunto de una población que selecciona el investigador de las unidades en estudio, con la finalidad de obtener información confiable y representativa. Es importante destacar que por muy proporcionado que sea el tamaño de la muestra, siempre existe un margen de error. (p.75)

Además, expresa Arias (2006), que “si la población, por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra. En consecuencia, se podrá investigar u obtener datos de **toda la población objetivo**”. (pp. 82-83); como éste es el caso en el

presente estudio, la muestra quedó representada por la totalidad de la población, no siendo innecesario realizar el proceso de muestreo.

### **Técnicas e instrumentos de la recolección de la información**

Las técnicas son los medios empleados por el investigador para recolectar la información, para lo cual utiliza ciertas fuentes que pueden ser hechos o documentos, que serán clasificados como primarios o secundarios según su origen. Por otra parte, los instrumentos de recolección de información son aquellos formatos o guías utilizados en cada técnica en específico.

Las fuentes primarias según Méndez (2001), son: la “información oral o escrita que es recopilada directamente por el investigador a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes en un suceso o acontecimiento”. (p. 152); con la finalidad de darle cumplimiento a los objetivos planteados en este estudio, se utilizó la técnica de la encuesta.

*La encuesta:* es una técnica muy utilizado de recopilación de datos primarios, según Palella y Martins (2003):

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. Para ello, a diferencias de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes, en forma anónima, las responden por escrito. (p.111)

El instrumento empleado es el cuestionario, y según los autores señalados:

Es un instrumento de investigación que forma parte de la técnica de la encuesta. Es fácil de usar, popular y con resultados directos. El cuestionario, tanto en su forma como en su contenido, debe ser sencillo de contestar. Las preguntas han de estar formuladas de manera clara y concisa; pueden ser cerradas o semiabiertas, procurando que la respuesta no sea ambigua. (p.119)

Dicho cuestionario fue realizado de forma escrita y formato en papel, contentivo de 14 preguntas, cerradas y abiertas, y fue llenado de manera anónima por los encuestados, en cuanto a la gestión de la patente vehicular. Su aplicación permitió obtener la información requerida para alcanzar el segundo objetivo específico.

Por otra parte, las fuentes secundarias son para Méndez (2001), “la información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por un participantes en un suceso” (p.152); las fuentes secundarias pueden ser la revisión de: texto, revistas, documentos, investigaciones previas realizadas al mismo caso de estudio, entre otros. En este particular, para la obtención de información de este tipo de fuente se empleó la revisión documental y a través de ello, se pudo alcanzar el primer y tercer objetivo específico.

### **Tratamiento de la información**

Es una serie ordenada de operaciones realizadas sobre la información. Para Arias (2006), en este punto se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos obtenidos, tales como: clasificación, registro, tabulación y codificación, permitiendo entender de forma clara y precisa las conclusiones a las que se puede llegar.

Una vez obtenidos los resultados, luego de aplicar el cuestionario a los cinco (5) funcionarios del SAMAT, se procedió a la codificación de las preguntas para posibilitar el tratamiento informático. Según Palella y Martins (2003), “La codificación tiene por objeto sistematizar y simplificar la información procedente de los cuestionarios...consiste en el establecimiento de grupos que permitan clasificar las respuestas”. (p.160)

La codificación se efectuó de manera computarizada, en una tabla de doble entrada, a través del programa Excel, para determinar numéricamente las respuestas obtenidas; y posteriormente, se realizó el análisis estadístico,

empleando, para ello, la estadística descriptiva, con la presentación de los datos en tablas y gráficos, para interpretar y llegar a conclusiones referentes al impuesto sobre vehículos y su incidencia en la generación de ingresos, en el Municipio Libertador del estado Mérida

### **Validación y confiabilidad**

Todo instrumento de recolección de datos debe cumplir dos requisitos primordiales: *validez y confiabilidad*. Una vez diseñado el cuestionario, se procedió a su validación que según Arias (2006): "La validez del cuestionario significa que las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación. Es decir, *las interrogantes consultarán sólo aquello que se pretende conocer o medir*" (p.79). Igualmente, expresan Palella y Martins (2003):

En la mayoría de los casos, se recomienda determinar la validez mediante la técnica del juicio de experto, que consiste en entregarle a tres, cinco o siete expertos, (siempre en números impares) en la materia objeto de estudio y en metodología y/o construcción de instrumentos, un ejemplar de lo (s) instrumento (s) con su respectiva matriz acompañada de los objetivos de la investigación, el sistema de variables y una serie de criterios para cualificar las preguntas. Éstos revisarán contenido, la redacción y la pertinencia de cada reactivo, para que el investigador efectúe las debidas correcciones, en los casos que considere necesario. (p.147)

En tal sentido, se solicitó la colaboración de tres profesionales en las áreas de metodología, lenguaje y contenido quienes a través de valoraciones cualitativas determinaron que el instrumento sirve para el propósito para el cual ha sido construido. Específicamente, en una escala que comprendía las siguientes categorías: excelente, bueno, regular y malo, los tres expertos lo calificaron como bueno e hicieron unas correcciones; una vez tomadas en consideración, se procedió a determinar su confiabilidad.

Respecto a la confiabilidad de la información o de los datos, cuando se tiene el instrumento ya diseñado y revisado por los expertos es importante recordar que aún no se ha demostrado su eficacia en condiciones reales; por ello, antes de iniciar el trabajo de campo, es imprescindible probar el instrumento a fin verificar hasta qué punto funciona como se pretendía en un primer momento.

Para Palella y Martins (2003), “un instrumento es confiable cuando, aplicado al mismo sujeto en diferentes circunstancias, los resultados o puntajes obtenidos son aproximadamente los mismos”. (p.151)

Sobre este particular, existen varios métodos para determinar la confiabilidad, tales como el Chi cuadrado, Alfa de Crombach y prueba piloto. En relación con la prueba piloto, según Pérez (2006), la confiabilidad del instrumento se puede determinar a través de un sondeo preliminar.

En este orden de ideas, el cuestionario se aplicó de manera informal a 3 de los funcionarios que gestionan el impuesto sobre vehículos, esta prueba piloto permitió identificar ítems poco precisos, añadir preguntas relevantes y cambiar el orden de éstas para agilizar el flujo de respuestas; posteriormente, se procedió a corregir las fallas y elaborar la versión definitiva del instrumento.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **Presentación y análisis de los resultados**

En el presente capítulo, se exhiben los resultados obtenidos de la investigación, por la aplicación de la técnica e instrumento utilizado, lo cual permite visualizar gráficamente y mediante el análisis correspondiente, la incidencia del impuesto sobre vehículos en la generación de ingresos propios en el Municipio Libertador del Estado Mérida.

La siguiente representación corresponde a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los cinco funcionarios del SAMAT, encargados de la recaudación, fiscalización y control del mencionado impuesto. Dada las características del instrumento empleado se utilizó la estadística descriptiva, por ello, los resultados se muestran a través de cuadros para indicar las categorías y las agrupaciones de las preguntas con respecto a su relación y se representan en gráficos de barra donde cada una de las categorías tiene un ángulo correspondiente al porcentaje de los resultados.

Sobre este particular, es preciso acotar que en algunos ítems la frecuencia no totaliza 5 y por tanto, el porcentaje no es el 100%; pues por ser preguntas abiertas el encuestado podía señalar más de una alternativa. Posterior a la presentación de los resultados, cada ítem se interpretó individualmente, para precisar el objetivo de la investigación.

## **Caracterización de la recaudación del impuesto sobre vehículos**

Los funcionarios encuestados, tuvieron una opinión semejante sobre este particular, todos expresaron que en primer lugar se procede a la actualización en el sistema de datos, para lo cual se solicita el carnet de circulación al contribuyente; luego con base a la información generada en el sistema se cobra el impuesto y posteriormente se hace entrega de la calcomanía.

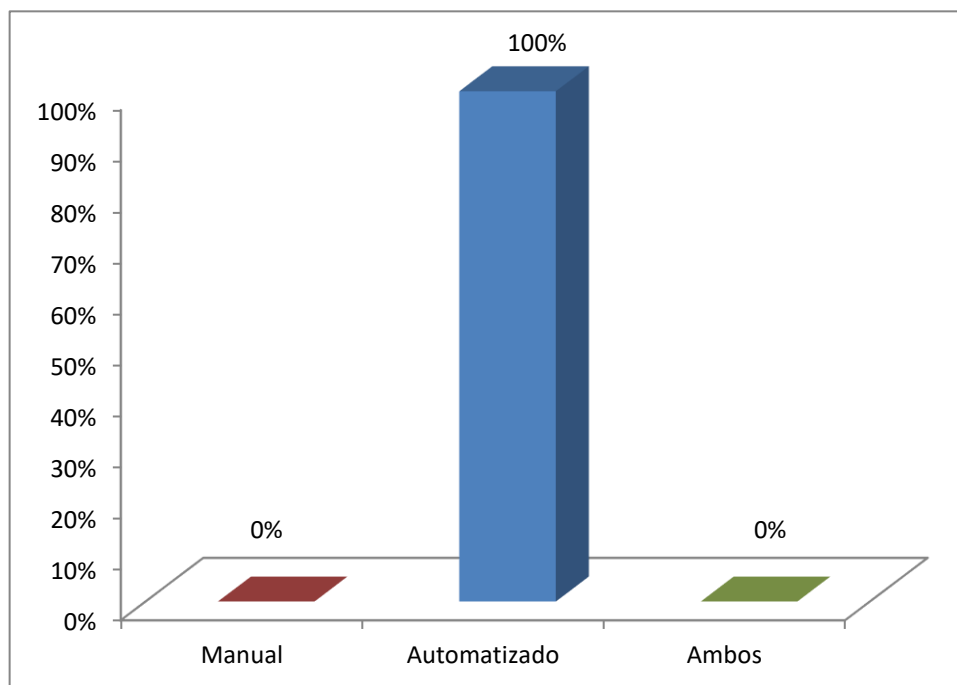
Según la opinión de los encuestados el proceso es rápido y no genera complicaciones, ni perdidas de tiempo al contribuyente. Este aspecto resulta muy favorable porque, de esta manera, se brinda un buen servicio al usuario, lo cual se refleja en los indicadores de calidad; pues éstos evalúan atributos tales como: oportunidad, accesibilidad, precisión, atención, entre otros. En relación con el sistema de recaudación del impuesto, se obtuvo los siguientes resultados:

### **Cuadro 2**

#### **Sistema de recaudación**

| <b>Alternativa</b>  | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|---------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Manual</b>       | 0                 | 0%                |
| <b>Automatizado</b> | 5                 | 100%              |
| <b>Ambos</b>        | 0                 | 0%                |
| <b>Total</b>        | <b>5</b>          | <b>100%</b>       |

Fuente: Araujo (2009).



**Gráfico 1. Sistema de recaudación**

Fuente: Araujo (2009).

El hecho de contar con un sistema automatizado es positivo, porque coadyuva a la eficiencia de la administración, al facilitar el acceso a la información y aumentar la rapidez y confiabilidad de su procesamiento, lo cual es imprescindible para fijar metas y tomar decisiones, tanto para prever y evitar situaciones no deseables, así como para detectar y aprovechar oportunidades.

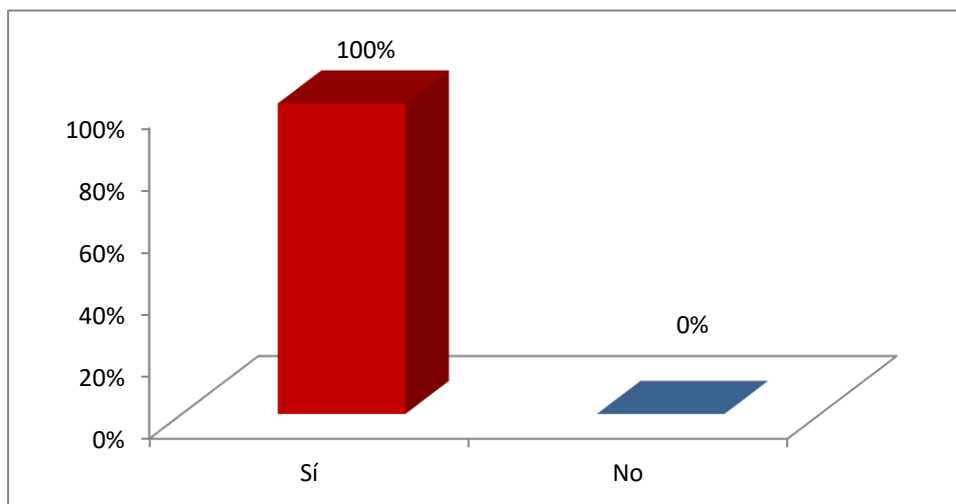
Así mismo, además de brindar información oportuna y confiable, facilita el almacenamiento, actualización, y modificación de datos, aligerando el procesamiento de consultas y la marcha de los procesos rutinarios de la organización. Este aspecto, explica la aseveración de los encuestados respecto a que el proceso de recaudación es rápido y sin complicaciones para el contribuyente. Referente al hecho de contar con los recursos necesarios para realizar las actividades de recaudación de manera eficaz y eficiente, se pudo conocer que:

### Cuadro 3

#### Recursos necesarios para realizar las actividades de recaudación de manera eficaz y eficiente

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Sí          | 5          | 100%       |
| No          | 0          | 0%         |
| Total       | 5          | 100%       |

Fuente: Araujo (2009).



**Gráfico 2. Recursos necesarios para realizar las actividades de recaudación de manera eficaz y eficiente**

Fuente: Araujo (2009).

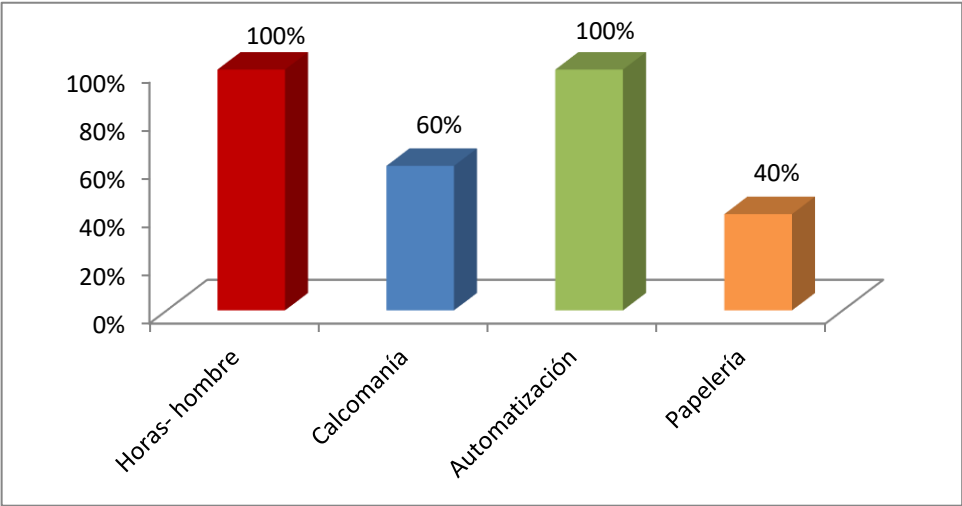
El 100% de los encuestados expresan que cuentan con los recursos necesarios para realizar las actividades de recaudación de manera eficaz y eficiente. Tener disponible los recursos requeridos contribuye en gran medida a garantizar un buen desempeño, contribuyendo al alcance de indicadores de eficacia favorables.

En cuanto a los principales costos operativos en los que se incurre en la gestión del impuesto sobre vehículos, de acuerdo a los encuestados, son los siguientes:

**Cuadro 4**  
**Costos operativos en la gestión del impuesto sobre vehículos**

| Alternativa           | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|------------|------------|
| <b>Horas-Hombre</b>   | 5          | 100%       |
| <b>Calcomanía</b>     | 3          | 60%        |
| <b>Automatización</b> | 5          | 100%       |
| <b>Papelería</b>      | 2          | 40%        |

Fuente: Araujo (2009).



**Gráfico 3. Costos operativos en la gestión del impuesto sobre vehículos**

Fuente: Araujo (2009).

Todos los funcionarios encuestados opinan que las horas-hombre, así como el proceso de automatización son los principales costos operativos en los que se incurre en la gestión del impuesto sobre vehículos. De igual forma,

un representativo 60%, percibe significativos los costos de las calcomanías y para el 40% también lo es la papelería.

Al respecto, si la automatización es empleada para simplificar y aligerar procesos, resulta contradictorio requerir de tantas horas-hombre para realizar los procesos, esta situación puede obedecer a la ejecución de procedimientos inadecuados y por tanto, el sistema no simplifica el proceso, resultando esto, según los encuetados, altamente oneroso, y por tanto amerita una revisión.

Igualmente, si la calcomanía resulta costosa, se debe revisar la importancia de la misma en la gestión del impuesto, siendo necesario evaluar si es posible prescindir de la misma, por cuanto su empleo incide negativamente en los indicadores de eficiencia, ya que siempre se debe buscar incurrir en el menor costo posible al realizar las actividades.

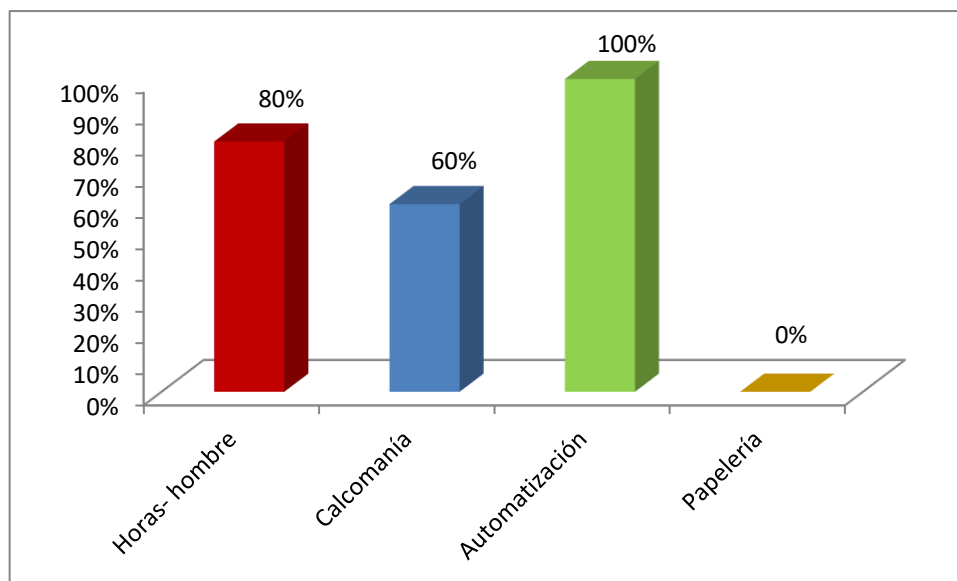
En este orden de ideas, de los costos mencionados, los que ameritan mayor inversión de recursos son:

#### **Cuadro 5**

##### **Costos operativos que requieren mayor inversión**

| <b>Alternativa</b>    | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-----------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Horas-Hombre</b>   | 4                 | 80%               |
| <b>Calcomanía</b>     | 3                 | 60%               |
| <b>Automatización</b> | 5                 | 100%              |
| <b>Papelería</b>      | 0                 | 0%                |

Fuente: Araujo (2009).



**Gráfico 4. Costos operativos que requieren mayor inversión**

Fuente: Araujo (2009).

De los costos operativos mencionados por los trabajadores, el más significativo corresponde a la automatización, pues aparte de lo oneroso que resultan los equipos y programas, es necesario personal especializado para supervisar el funcionamiento del sistema y ajustar el programa a los requerimientos de los usuarios; además, es vital capacitar al personal en el manejo de los programas, y la actualización de la base de datos requiere de la búsqueda y vaciado de información en el sistema, lo cual lleva tiempo e implica horas-hombre de trabajo.

En cuanto al personal, los recursos invertidos son elevados porque en los operativos se atrasa el trabajo realizado en la oficina y por otra parte, se provee a éstas personas de refrigerio, incrementando los costos. Respecto, a la calcomanía se mantiene la apreciación hecha anteriormente.

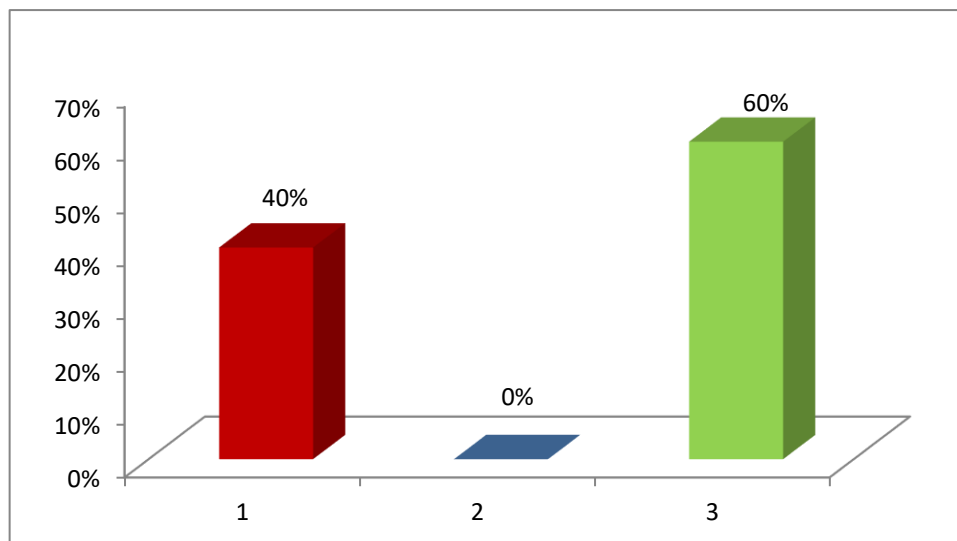
Referente al manejo de los recursos destinados a la recaudación, fiscalización y control del impuesto sobre vehículos, los resultados se presentan a continuación:

## Cuadro 6

### Gestión adecuada de los recursos

| Alternativa           | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|------------|------------|
| Sí                    | 2          | 40%        |
| No                    | 0          | 0%         |
| No tiene conocimiento | 3          | 60%        |
| Total                 | 5          | 100%       |

Fuente: Araujo (2009).



**Gráfico 5. Gestión adecuada de los recursos**

Fuente: Araujo (2009).

Para el 40% de los trabajadores encuestados los recursos destinados a la gestión de la patente vehicular son manejados adecuadamente; sin embargo, 60% expresa no poseer conocimientos sobre éste particular, lo cual evidencia que la institución no hace énfasis en la eficiencia de los procesos, ya que la unidad es evaluada con base en los montos recaudados, sin tomar en consideración los recursos invertidos para tal fin; obviando los

principios de una administración efectiva, pues de nada vale recaudar determinada meta, si para ello, se mal utilizan los recursos y por tanto, no se obtienen los ingresos netos que potencialmente se pudiesen obtener.

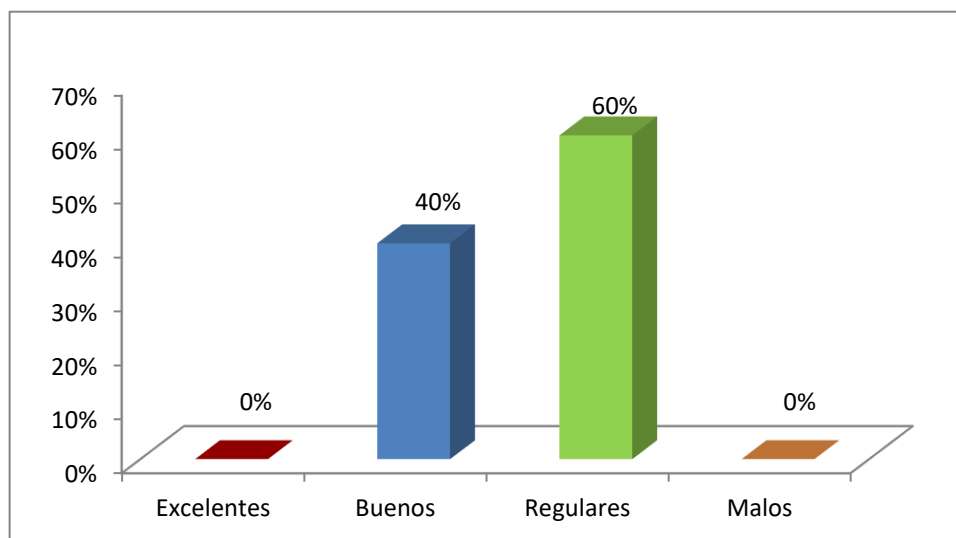
En relación con los resultados de la recaudación de este impuesto en cuanto a lo estimado y a lo recaudado son:

### **Cuadro 7**

#### **Resultados de la recaudación del impuesto sobre vehículos**

| <b>Alternativa</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Excelentes</b>  | 0                 | 0%                |
| <b>Buenos</b>      | 2                 | 40%               |
| <b>Regulares</b>   | 3                 | 60%               |
| <b>Malos</b>       | 0                 | 0%                |
| <b>Total</b>       | 5                 | 100%              |

Fuente: Araujo (2009).



**Gráfico 6. Resultados de la recaudación del impuesto sobre vehículos**

Fuente: Araujo (2009).

Para el 40% de las personas encargadas de gestionar el impuesto sobre vehículos los resultados de la recaudación de este tributo en cuanto a lo estimado y a lo recaudado son buenos; no obstante, 60% lo considera regular. Al respecto, cabe señalar que si bien, nadie percibe como malos los resultados, tampoco nadie los señala como excelente.

Sobre este particular, más adelante se procederá a la revisión de los reportes del SAMAT y se contrastarán estas opiniones con los mismos. Sin embargo, de ser ciertas tales apreciaciones, se observa que aún cuando la gestión del tributo se enfoca en la eficacia, la misma no se está alcanzando en los niveles esperados. Esta situación puede obedecer a diversas causas, entre ellas la evasión; pero, también refleja la carencia de controles de gestión que permitan detectar desviaciones y tomar los correctivos necesarios.

Tal afirmación se hace porque los controles tienen como función garantizar que los resultados conduzcan al cumplimiento de los objetivos planteados, lo cual implica hacer un seguimiento de los procesos, evaluar los resultados y rectificar las fallas que se pudiesen estar cometiendo.

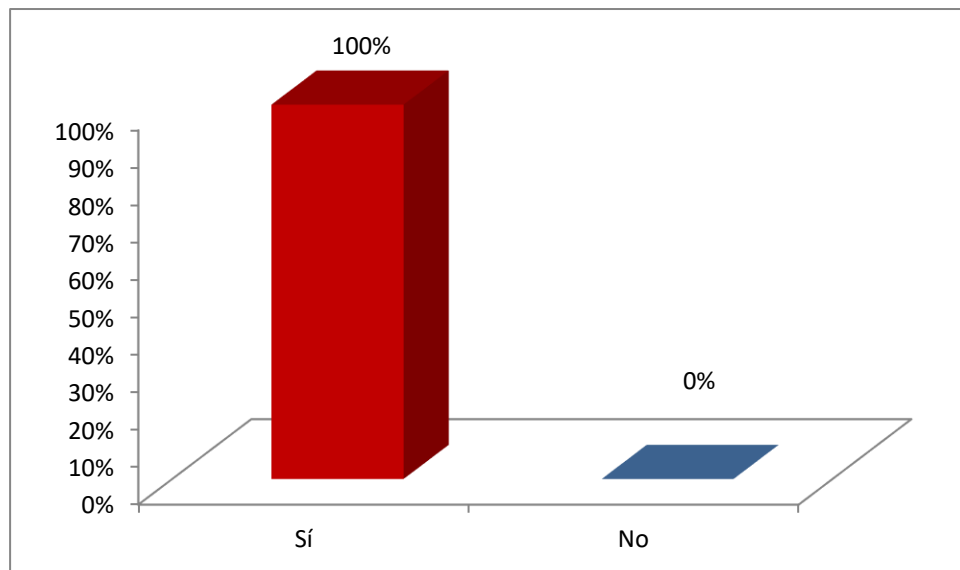
Acerca del empleo de mecanismos para minimizar la evasión por parte de los contribuyentes, los encuestados expresaron:

## **Cuadro 8**

### **Empleo de mecanismos para minimizar la evasión**

| <b>Alternativa</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Sí</b>          | 5                 | 100%              |
| <b>No</b>          | 0                 | 0%                |
| <b>Total</b>       | <b>5</b>          | <b>100%</b>       |

Fuente: Araujo (2009).



**Gráfico 7. Empleo de mecanismos para minimizar la evasión**

Fuente: Araujo (2009).

Todos los funcionarios expresaron que se emplean mecanismos para minimizar la evasión por parte de los contribuyentes; dichos mecanismos consisten en los operativos efectuados, aproximadamente, cada 2 meses.

Tomando en consideración la información obtenida en los ítems 4 y 5, referentes a la cuantía de los costos, se pone de nuevo en cuestionamiento el aspecto de la eficiencia, pues si dichos operativos generan costos significativos cabe preguntarse: ¿la cuota de evasión que logra evitarse cubre los gastos generados en esta actividad? Si de esta interrogante no se obtienen resultados satisfactorios es imperante que los directivos implementen estrategias más eficientes y eficaces.

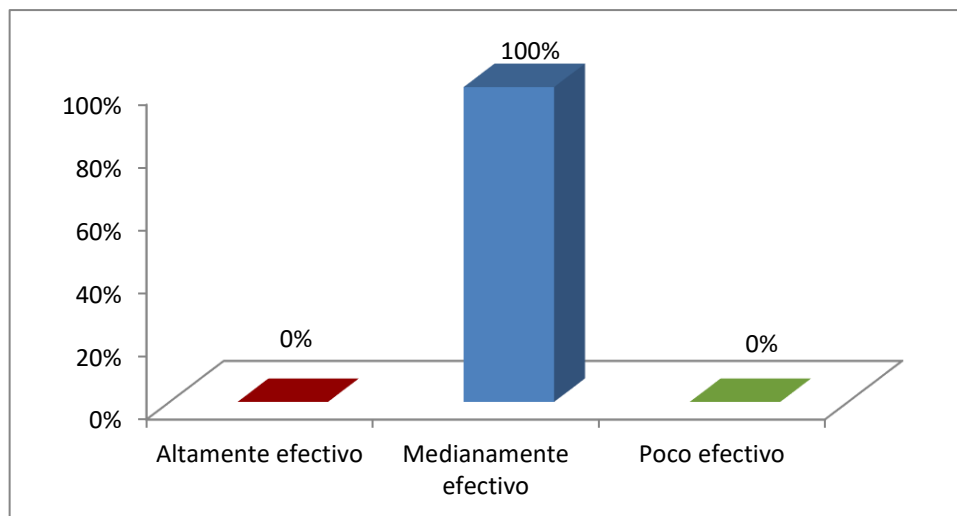
Referente a la efectividad del proceso de recaudación del impuesto sobre vehículos, el 100% de los trabajadores considera que dicho proceso es medianamente efectivo, corroborando las apreciaciones hechas anteriormente.

## Cuadro 9

### Efectividad del proceso de recaudación

| Alternativa           | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|------------|------------|
| Altamente efectivo    | 0          | 0%         |
| Medianamente efectivo | 5          | 100%       |
| Poco efectivo         | 0          | 0%         |
| Total                 | 5          | 100%       |

Fuente: Araujo (2009).



**Gráfico 8. Efectividad del proceso de recaudación**

Fuente: Araujo (2009).

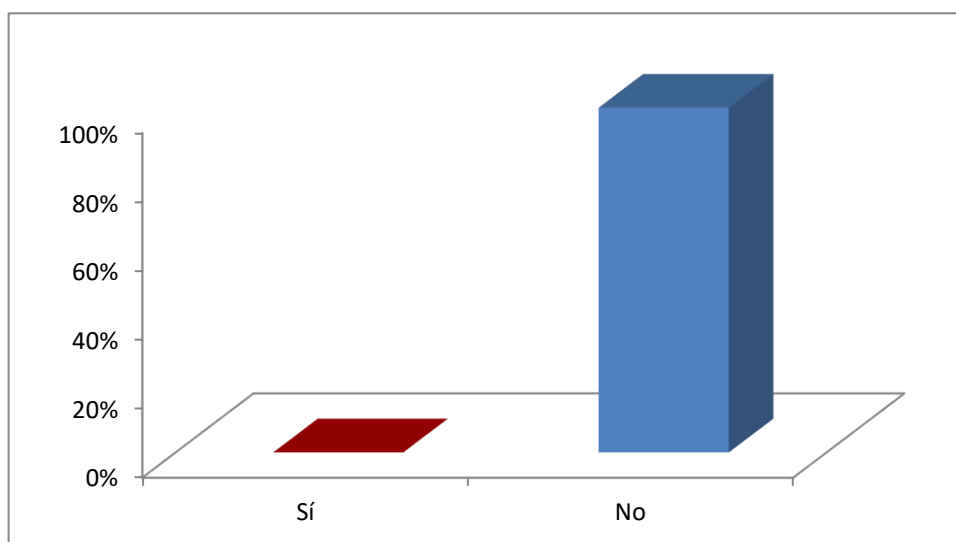
Respecto a la cuantía de los ingresos percibidos por recaudación del impuesto sobre vehículos con relación a los recursos empleados para tal fin, todas las personas encuestadas señalan que los mismos no son significativos.

## Cuadro 10

### Representatividad de los ingresos percibidos

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| <b>Sí</b>    | 0          | 0%          |
| <b>No</b>    | 5          | 100%        |
| <b>Total</b> | <b>5</b>   | <b>100%</b> |

Fuente: Araujo (2009).



**Gráfico 9. Representatividad de los ingresos percibidos**

Fuente: Araujo (2009).

Esta situación amerita una revisión y evaluación que conlleve a cambios significativos, pues la Alcaldía del Municipio Libertador necesita de los tributos, para poder subsidiar los gastos públicos, por ello, es necesario potenciar apropiadamente el impuesto sobre vehículos y disminuir significativamente la problemática señalada.

Estos resultados son consecuencia de las deficiencias presentes en la gestión del impuesto sobre vehículos, ya que si se cuenta con un parque automotor importante, una adecuada administración necesariamente se vería

reflejada en la cuantía del aporte en la generación de ingresos propios del municipio.

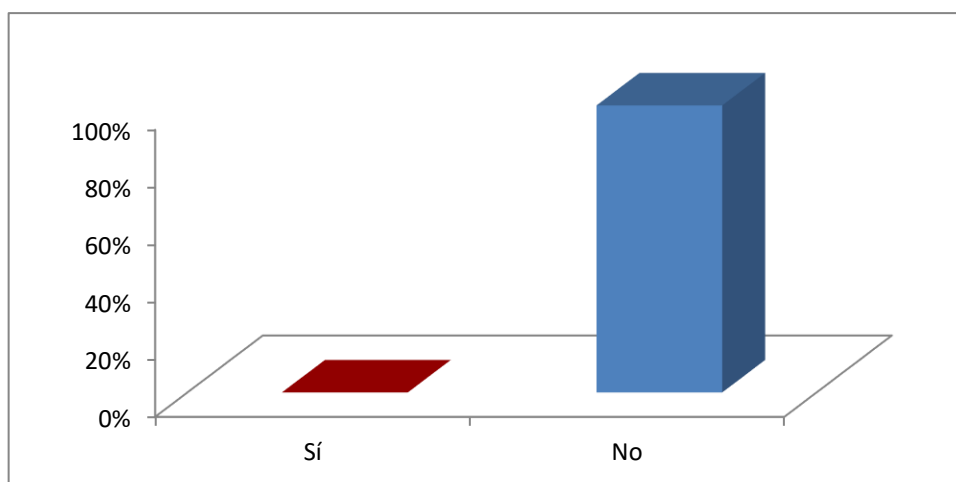
En efecto, se pudo conocer que la gestión del impuesto de vehículos no es evaluada a través del uso de indicadores, este aspecto explica la baja productividad alcanzada actualmente, por cuanto es necesario que en la ejecución de cualquier actividad, este establecido de antemano un estándar o *deber ser*, que oriente los esfuerzos del personal y permita una comparación con los resultados obtenidos, facilitando la toma de decisiones oportuna para corregir las desviaciones que puedan presentarse.

### Cuadro 11

#### Evaluación de la gestión del impuesto sobre vehículos

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| <b>Sí</b>    | 0          | 0%          |
| <b>No</b>    | 5          | 100%        |
| <b>Total</b> | <b>5</b>   | <b>100%</b> |

Fuente: Araujo (2009).



**Gráfico 10. Evaluación de la gestión del impuesto sobre vehículos**

Fuente: Araujo (2009).

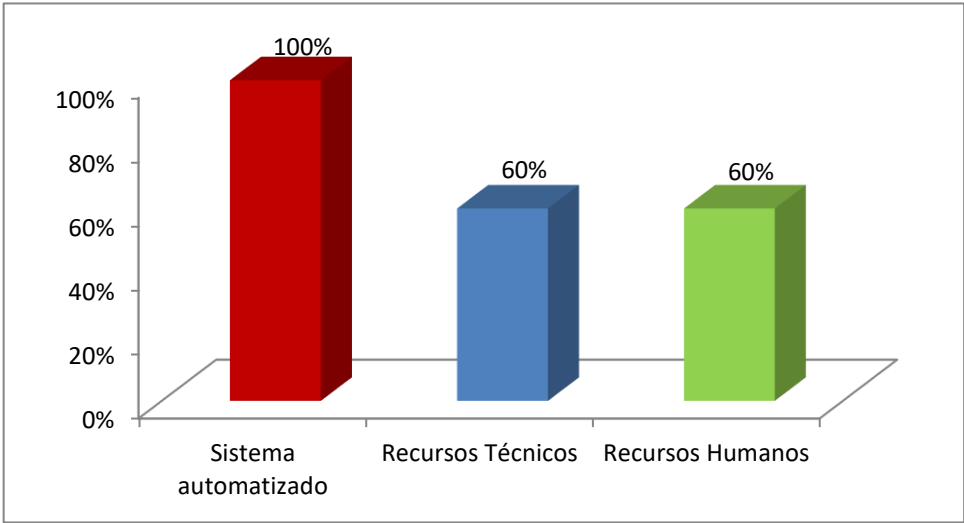
Puede observarse que los encuestados expresaron que la gestión del impuesto sobre vehículos no es evaluada a través del uso de indicadores, lo cual evidencia el desinterés o desconocimiento de principios administrativos que permitan alcanzar los objetivos propuestos empleando de la mejor manera los recursos disponibles.

Al respecto, los indicadores de desempeño son de mucha utilidad, ya que dan una idea de cómo se están aprovechando los recursos y además facilitan comprobar si lo alcanzado se corresponde con los objetivos trazados; por lo cual sería conveniente comenzar a implantarlos y de esta manera aprovechar las fortalezas existentes, entre las cuales destacan:

**Cuadro 12**  
**Fortalezas en la gestión del impuesto sobre vehículos**

| Alternativa          | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|------------|------------|
| Sistema automatizado | 5          | 100%       |
| Recursos técnicos    | 3          | 60%        |
| Recursos humanos     | 3          | 60%        |

Fuente: Araujo (2009).



**Gráfico 11. Fortalezas en la gestión del impuesto sobre vehículos**  
Fuente: Araujo (2009).

Contar con un sistema automatizado es considerado la principal fortaleza en la gestión del impuesto sobre vehículos, además, se percibe de manera favorable el hecho de contar con recursos técnicos y humanos.

Si bien es cierto que disponer de los equipos, la tecnología y la fuerza laboral requerida, es de vital importancia para alcanzar los objetivos trazados, por cuanto coadyuva al logro de un mejor desempeño; esto no es suficiente, además se precisa planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos, para que los mismos se empleen de la mejor manera y se logren las metas fijadas de una manera eficaz pero, también, eficiente.

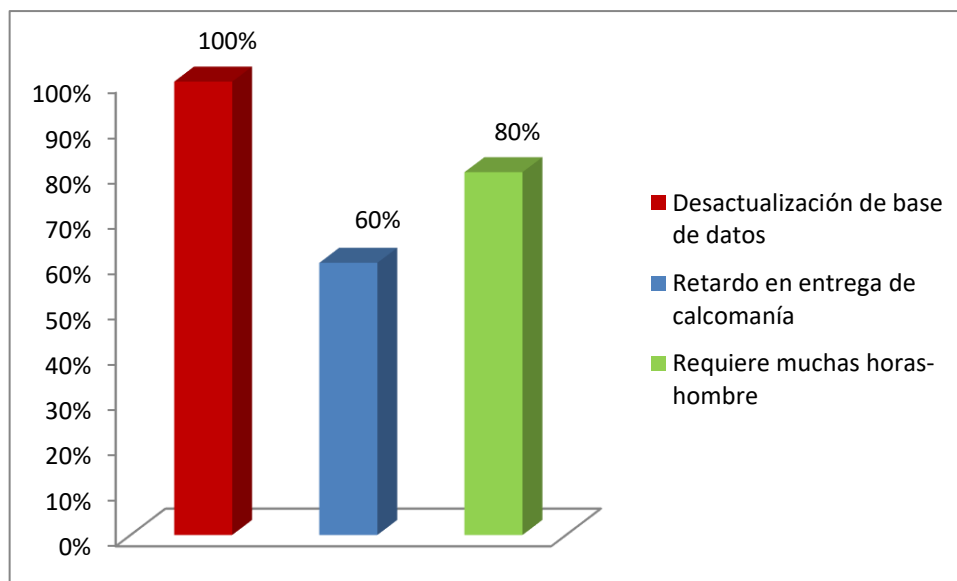
En consecuencia, la gestión del impuesto sobre vehículos amerita una revisión, por parte de los directivos del SAMAT, de los procesos de recaudación, fiscalización y control, evaluando los procedimientos llevados a cabo, así como los recursos que son empleados en cada uno de ellos, para poder determinar el mejor aprovechamiento de los mismos.

Acerca de las debilidades que posee el impuesto sobre vehículos destacan:

**Cuadro 13**  
**Debilidades del impuesto sobre vehículos**

| <b>Alternativa</b>                | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-----------------------------------|-------------------|-------------------|
| Desactualización de base de datos | 5                 | 100%              |
| Retardo en entrega de calcomanía  | 3                 | 60%               |
| Requiere muchas horas-hombre      | 4                 | 80%               |

Fuente: Araujo (2009).



**Gráfico 12. Debilidades del impuesto sobre vehículos**

Fuente: Araujo (2009).

Según el 100% de los encuestados, la base de datos esta desactualizada y esto se traduce en una debilidad; en efecto, de nada sirve poseer un sistema automatizado, si la información es imprecisa. El no contar con información confiable y oportuna incide negativamente en la planificación, pues imposibilita diagnosticar de manera certera determinadas situaciones y estimar correctamente condiciones futuras, y por tanto, se establecen metas no ajustadas a la realidad. Específicamente, se hacen estimaciones incorrectas sobre los ingresos potenciales por recaudación del tributo.

Igualmente, sin una base de datos confiable, se hace difícil establecer los controles adecuados, y tal vez por ello, se tiene que recurrir a los operativos que retrasan las operaciones normales de la institución y generan malestar en la colectividad por las colas ocasionadas.

Así mismo, se percibe como una debilidad la cantidad de horas hombres requeridas para la gestión del impuesto. Este factor obedece a la actualización de la base de datos, y al personal necesario para los

operativos; pero una vez, actualizada la información, se pueden presentar mejoras sustanciales, pues será posible establecer nuevas formas de control que requieran de menos recursos humanos.

Finalmente, para todos los funcionarios se podría alcanzar una mayor eficiencia en la gestión de la patente vehicular, actualizando la Ordenanza Sobre Patente Vehicular. En este orden de ideas, es preciso acotar que, ciertamente, la Reforma de la Ordenanza Sobre Patente de Vehículos, tiene trece años de vigencia; sin embargo, la liquidación esta establecida en una alícuota que se presenta en una tarifa porcentual sobre el costo del vehículo. Por tanto, si el valor de los vehículos aumenta también lo hará el monto recaudado.

Además, si no se hace una revisión de los procedimientos actuales, y los directivos del SAMAT, no toman conciencia de la importancia de una buena administración tributaria que no sólo se enfoque a alcanzar la eficacia, sino también propicie la eficiencia, será poco lo que se pueda lograr con dicha actualización.

### **Análisis de la Incidencia del Impuesto sobre Vehículos en la Generación de Ingresos Propios en el Municipio Libertador del estado Mérida**

Posterior, a la presentación de los resultados y al análisis individual de cada ítem, se presenta el análisis de la gestión del impuesto sobre vehículos y su repercusión en la generación de ingresos propios del Municipio Libertador del estado Mérida, alcanzando así el objetivo de esta investigación.

El análisis tiene como propósito facilitar a los directivos del SAMAT la toma de decisiones orientadas a establecer mecanismos que permitan una recaudación más eficiente, de ser posible con menor inversión de recursos. Porque no basta crear y recaudar impuestos, también es de suma importancia que las erogaciones hechas en estos procesos, se hagan de

manera adecuada, consciente y sin despilfarros, con el objetivo de obtener los ingresos que la Alcaldía el municipio necesita para funcionar adecuadamente.

Sobre este particular, se pudo conocer que la liquidación del impuesto, objeto de estudio, esta establecida en la Reforma de la Ordenanza Sobre Patente de Vehículos, de fecha 19 de Junio de 1996, la cual fija una alícuota que se presenta en una tarifa porcentual sobre el costo del vehículo; por tanto, si el valor de los vehículos aumenta, también lo hace el monto recaudado. No obstante, en vehículos con muchos años de circulación el aporte no es significativo.

En cuanto a la recaudación, el proceso desarrollado en las oficinas es automatizado; por tanto, es rápido, sin complicaciones, y no genera inconvenientes a los contribuyentes, traduciéndose en una buena atención al cliente, aspecto muy favorable para la imagen de la organización y de alguna manera, también repercute en la cultura tributaria de la comunidad, pues si los procesos son engorrosos se genera resistencia para cancelar los impuestos.

Respecto a la fiscalización y control del impuesto sobre vehículos, la ley estipula que al venderse un vehículo, se debe tener la solvencia del impuesto. Esto evita que se eluda el impuesto, pero no garantiza la disponibilidad de recursos para determinado periodo, ya que mientras no se efectué la venta, el contribuyente no se ve obligado a su cancelación, afectando la solidez de la estructura tributaria, por cuanto, la misma, dependerá de la constancia en la captación de ingresos.

En consecuencia, para minimizar la evasión fiscal se implementan operativos, aproximadamente, cada dos meses; sin embargo, estos retrasan las actividades que deben realizar los funcionarios y además el procedimiento empleado origina colas que traen consigo malestar y pérdida de tiempo a la comunidad.

Como puede observarse, uno de los puntos focales de la gestión del impuesto sobre vehículos es el control de la evasión fiscal, pero este proceso no se ejecuta de manera adecuada. Debido a que la gestión tributaria sólo está enfocada en la eficacia, es decir, el punto de interés es alcanzar las metas de recaudación presupuestadas; se obvia un principio importante de la administración como lo es la eficiencia.

En este sentido, se observa que no se da importancia a la cantidad de recursos que se pueden emplear en la recaudación; de hecho la institución, aún cuando posee un sistema automatizado y personal capacitado, no posee información detallada acerca de los costos operativos en los que se incurre para recaudar el tributo, a pesar de que disponer de este tipo de datos podría ayudar a la identificación de gastos improductivos e igualmente facilitaría el diseño de estrategias tendientes a minimizar los costos y por ende, a fortalecer la contribución del impuesto, evidenciándose que no es punto focal este aspecto.

Aunado a lo mencionado, se reflejan problemas administrativos, entre los cuales destaca que la base de datos no está actualizada, incidiendo negativamente en la planificación, pues imposibilita diagnosticar de manera certera determinadas situaciones y estimar correctamente condiciones futuras, y por tanto, se establecen metas no ajustadas a la realidad. Además, dificulta el proceso de control.

De igual forma, no es empleada ninguna herramienta que permita evaluar de manera general la gestión del impuesto, por tanto, no son revisados los procedimientos para optimizarlos, ni se establecen indicadores que sirvan de brújula y orienten los esfuerzos del personal.

Por consiguiente, si se carece de procesos adecuados, eficiencia y productividad, evidentemente, es casi imposible ser eficaz, lo cual explica que el proceso de recaudación de la patente vehicular, sea medianamente efectivo.

Con base en lo señalado, se puede aseverar que la gestión tributaria del impuesto sobre vehículos no se lleva de manera adecuada; por el contrario, dicha gestión al ser evaluada someramente, tomando en consideración los indicadores de desempeño señalados por Guzmán (2001), los resultados no son nada favorables.

Respecto al indicador de eficacia que mide el grado de cumplimiento de los objetivos, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello; se pudo conocer que la mayoría de los funcionarios encargados de la gestión del impuesto sobre vehículos, consideran los resultados de la recaudación regulares.

En relación con la calidad, la cual hace referencia a la capacidad de responder en forma rápida y adecuada a las demandas y necesidades de los usuarios; evaluando atributos tales como: oportunidad, accesibilidad, precisión, comodidad, cortesía en la atención, entre otros. Al particular, se cumple con estos requisitos en la oficina, pero en los operativos se genera incomodidad al contribuyente; además si la base de datos no esta actualizada, no puede haber precisión en la información.

En cuanto a la eficiencia, que describe la relación entre dos magnitudes: la recaudación de un impuesto y los insumos o recursos utilizados para alcanzar ese nivel de recaudación; se refiere a que en las actividades ejecutadas se haya incurrido en el menor costo posible. La investigación evidenció que no se manejan criterios de eficiencia en ninguno de los procesos concernientes a la gestión tributaria del impuesto sobre vehículos.

Referente al indicador de economía, el cual se relaciona a la capacidad para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros, haciendo énfasis en la capacidad de generar ingresos. Sobre este aspecto, se puede señalar que aún cuando el impuesto sobre vehículos, por el parque automotor observado en la ciudad de Mérida, tiene capacidad para generar ingresos; debido a la administración inadecuada y la elevada cuantía de

recursos empleada en su gestión, ocasiona que los aportes en la generación de ingresos propios no sean significativos.

Para corroborar la apreciación anterior, se solicitó al SAMAT un reporte de los ingresos percibidos durante el año 2008 y se obtuvo la siguiente información:

#### **Cuadro 14**

##### **Ingresos del Municipio Libertador Año 2008**

| <b>INGRESOS AÑO 2008</b>           | <b>Bs.</b>     |
|------------------------------------|----------------|
| Total de Ingresos                  | 104.840.687,74 |
| Total de Ingresos Tributarios      | 43.600.833,12  |
| Impuesto por Actividad Económica   | 25.503.072,86  |
| Impuesto por Inmuebles Urbanos     | 2.377.129,57   |
| Impuesto por Propaganda Comercial  | 2.280.040,27   |
| Impuesto por Espectáculos Públicos | 663.264,57     |
| Impuesto por Patente de Vehículos  | 141.123,03     |

Fuente: SAMAT (2009).

Como puede observarse el impuesto que genera menos ingresos al Municipio Libertador del estado Mérida es el de vehículos, ciertamente, representa 0,32% de los ingresos percibidos por recaudación en tributos.

Los montos señalados, permiten aseverar que el impuesto sobre vehículos es un impuesto que carece de efectividad, pues obviamente su recaudación no es significativa y no coadyuva a la adquisición de maquinaria y suministro de asfalto para acometer los trabajos de bacheo de la ciudad, así como la demarcación vial y de zonas escolares, actividades en las que se invierten los impuestos recaudados en este sentido.

Una vez determinado el aporte del impuesto sobre vehículos y dado que el ente público necesita de los tributos, resulta vital gestionar acertadamente el mismo y disminuir significativamente la problemática señalada. Por ello, es conveniente que el SAMAT tome las siguientes medidas:

Mantener actualizado el registro del parque automotor, de esta manera, se facilita la planificación y el establecimiento de metas ajustadas a la realidad.

Orientar los esfuerzos de la gestión del impuesto no sólo al alcance de las metas fijadas, también es importante evaluar el uso dado a los recursos, enfocándose en la eficiencia.

Establecer indicadores de desempeño que orienten el esfuerzo del personal y adviertan cualquier desviación a tiempo de ser corregida.

Diseñar estrategias de recaudación, fiscalización y control que permitan la sustitución de los operativos.

Aprovechar el sistema automatizado al máximo, tratando de que la información generada por el mismo, abarque diversos aspectos y por tanto, pueda ser provechosa al momento de tomar decisiones.

Evaluar la posibilidad de prescindir de la calcomanía, pues resulta muy costosa.

Verificar que los distribuidores y agencias vendedoras de vehículos cumplan con lo estipulado en la normativa legal.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

A los municipios, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela les otorga la potestad para la creación, recaudación e inversión de sus recursos, concediéndoles una mayor autonomía, con el propósito de que puedan tener la capacidad de generar los ingresos necesarios para sufragar los servicios y proyectos en pro de la comunidad.

En consecuencia, los municipios requieren de un sistema tributario eficiente y eficaz, que a través de una estructura financiera sólida y sostenible permita la recaudación, fiscalización y control de los tributos, generando recursos que conlleven al auto sostenimiento y a una mayor potestad municipal.

Con base en lo señalado, el impuesto sobre vehículos, es uno de los impuestos recaudados en el Municipio Libertador del estado Mérida, el cual precisa ser potenciado, siendo necesario analizar y comprender la complejidad del mismo. Por ello, se desarrolló una investigación con el propósito de analizar la incidencia del impuesto sobre vehículos en la generación de ingresos propios en el municipio, para ello fue fundamental, en primer lugar, estudiar las bases legales y normativas del mismo, las cuales están expuestas en el marco teórico de este estudio.

Posterior a la aplicación de un cuestionario a funcionarios del SAMAT, encargados de la gestión del impuesto sobre vehículos, fue posible obtener

la información necesaria para caracterizar los procesos de recaudación, fiscalización y control del impuesto.

En este orden de ideas, se pudo conocer que el proceso de recaudación ejecutado en las oficinas es automatizado; por tanto, es rápido, sin complicaciones, y no genera inconvenientes a los contribuyentes, traduciéndose en una buena atención al cliente. Sin embargo, la base de datos no esta actualizada, incidiendo negativamente en la planificación y en el proceso de control.

En cuanto a la fiscalización y control, se implementan operativos, pero el procedimiento empleado origina colas que traen consigo malestar y pérdida de tiempo a la comunidad.

Así mismo, se evidenció que la gestión tributaria sólo esta enfocada en la eficacia, es decir, el punto de interés es alcanzar las metas de recaudación presupuestadas; pero se obvia un principio importante de la administración como lo es la eficiencia, pues no se da importancia a la cantidad de recursos empleados en la recaudación.

Aunado a lo mencionado, se reflejan problemas administrativos, entre los cuales destaca que no es empleada ninguna herramienta que permita evaluar la gestión tributaria, por tanto, no son revisados los procedimientos para optimizarlos, ni se establecen indicadores para orientar los esfuerzos del personal.

Las deficiencias señaladas inciden en la capacidad del impuesto sobre vehículos en la generación de ingresos al Municipio Libertador; de hecho, es el impuesto que aporta menos recursos al municipio, siendo su contribución sólo del 0,32 %.

Al respecto, es evidente que se deben tomar medidas para gestionar acertadamente el impuesto sobre vehículos, siendo conveniente mantener actualizado el registro del parque automotor; orientar los esfuerzos no sólo al alcance de las metas fijadas, enfocarse en la eficiencia; establecer indicadores de desempeño; diseñar estrategias de recaudación, fiscalización

y control que permitan la sustitución de los operativos; aprovechar el sistema automatizado al máximo, evaluar la posibilidad de prescindir de la calcomanía; y verificar que los distribuidores y agencias vendedoras de vehículos cumplan con lo estipulado en la normativa legal.

Finalmente, en el desarrollo del estudio la principal limitación fue la carencia de información detallada respecto a los costos operativos en que se incurre para gestionar el impuesto, lo cual habría facilitado un análisis mas exhaustivo; no obstante, el instrumento aplicado y la disposición de los funcionarios del SAMAT, permitió obtener información relevante, mediante la cual fue posible alcanzar los objetivos planteados en esta investigación.

### **Recomendaciones**

Con base en los resultados obtenidos en el presente estudio, es conveniente que el SAMAT, revise y mejore los procedimientos para llevar a cabo la recaudación, fiscalización y control del impuesto sobre vehículos, atendiendo a las limitaciones de recursos, es decir con eficiencia.

También, es conveniente tomar en consideración las sugerencias planteadas en el análisis expuesto, pues podría coadyuvar a una administración tributaria efectiva.

Por otra parte, es necesario que la Alcaldía del Municipio Libertador invierta recursos en trabajos de bacheo de la ciudad, ya que si los contribuyentes no perciben beneficios por el pago de sus impuestos será mayor la resistencia a cancelarlos; además es necesario desarrollar campañas de concientización tendientes a minimizar la evasión fiscal.

Así mismo, es pertinente desarrollar investigaciones que conlleven al establecimiento de medidas para la reducción de costos; así como al incremento de la recaudación.

## REFERENCIAS

- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación, Introducción a la Metodología Científica*. (3° ed). Caracas: Episteme.
- Aghón, G. (1997). *Descentralización Fiscal: Marco Conceptual*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Proyecto Regional CEPAL/GTZ. Serie Política Fiscal. N° 44. Santiago de Chile.
- Cisneros, P. (2004). Control Fiscal. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/eco1/controlfiscal.htm>. Consultado el 20/03/09.
- Código Orgánico Tributario (2008). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 38.855 del 01 de mayo de 2008. Caracas, Venezuela.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (2000). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 5.453 (Extraordinario), del 24 de marzo del 2000. Caracas, Venezuela.
- Estebaranz, A. (1999). *Didáctica e innovación curricular*. Sevilla: Secretariado de Publicaciones de la Universidad de Sevilla.
- Fernández, C. (2002). *Metodología de la Investigación*. Caracas: Universidad Metropolitana.
- Guzmán, M. (2001). *Evaluación de Programas e Indicadores de Desempeño*. Ministerio de Hacienda. Dirección de Presupuesto. Santiago de Chile. Chile
- Hernández, S. (1998). *Metodología de la Investigación*. México: Mc. Graw Hill.
- Kelly, J. (1993). *Gerencia Municipal*. Caracas: Ediciones IESA.
- Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 6.015 del 28 de diciembre de 2010. Caracas, Venezuela.
- Matheus, K. (2007). *Análisis del Sistema de Recaudación de los Tributos en los Servicios Municipales Descentralizados a Través de los Indicadores de Desempeño. Caso: Terminal de Pasajeros Sur "José Antonio Paredes", del Municipio Libertador del Estado Mérida*. Trabajo de Grado.

- Universidad de Los Andes. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Postgrado en Ciencias Contables. Mérida.
- Méndez, C. (2001). *Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación*. (3ª ed). Santafé de Bogotá: Mc. Graw Hill.
- Palella, S. y Martins, F. (2003). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Paredes, Y. (2006). Lineamientos para un Plan Estratégico de Recaudación. Caso: Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Mérida. Trabajo de Grado. Universidad de Los Andes. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Postgrado en Ciencias Contables. Mérida.
- Pérez, A. (2006). *Guía Metodológica para Anteproyectos de Investigación*. (2ª ed). Caracas: FEDUPEL.
- Pérez, M. (2005). *Potestad Tributaria en la nueva Ley Orgánica del Poder Público Municipal. Impuesto Sobre Vehículos*. Disponible en: [www.avdt.org.ve/act\\_eventos/avdt\\_eventos18\\_docs/vehiculos.ppt](http://www.avdt.org.ve/act_eventos/avdt_eventos18_docs/vehiculos.ppt). Consultado el 20/03/09.
- Ramírez, E. (2007). *Crítica a la Estructura Tributaria Actual en México*. Contaduría y Administración, Nº 223, Septiembre- Diciembre. Universidad Tecnológica de México. Distrito Federal, 113-134.
- Rachadell, S., Palacios, M., Mouchet, C. y otros (1998). *Tributación Municipal en Venezuela II*. Caracas: P.H. Editorial C.A.
- Rachadell, M. (2006). *La centralización del poder en Venezuela*. Provincia, Nº 16, Julio-Diciembre. Mérida: SABER ULA, 199-282.
- Rangel, C. (2008). *Apuntes de Finanzas Públicas*. Disponible en: [http://webdelprofesor.ula.ve/cjuridicas/christi/programas\\_materias/finanzas\\_publicas/finanzas\\_tema5.doc](http://webdelprofesor.ula.ve/cjuridicas/christi/programas_materias/finanzas_publicas/finanzas_tema5.doc). Consultado el 20/03/09.
- Reforma de la Ordenanza sobre Patente de Vehículos del Municipio Libertador. (1996). *Gaceta Municipal del Municipio Libertador del Estado Mérida*, del 19 de Junio de 1996, Deposito Legal EXTRAORDINARIA AÑO III. Mérida, Venezuela.
- Rojas, A. (2001). *El Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos y su Incidencia en el Presupuesto de Ingresos del Municipio Libertador del Estado Mérida*. Trabajo de Grado. Universidad de Los Andes. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Postgrado en Ciencias Contables. Mérida.
- Ruiz, J. (1998). *Derecho Tributario Municipal. Tomo II*. Caracas: Ediciones Libra.

- Servicio Autónomo de Administración Tributaria. (2009). *Quiénes Somos*. Disponible en: [http://www.samat-merida.com/samat//index.php?option=com\\_content&task=view&id=5&Itemid=6](http://www.samat-merida.com/samat//index.php?option=com_content&task=view&id=5&Itemid=6). Consultado el 17/03/09.
- Servicio Autónomo de Administración Tributaria (2009). *Reporte de ingresos del año 2008*. Mérida, Venezuela: Autor
- Stiglitz, J. (2002). *La Economía del Sector Público*. (3ª ed). Madrid: Antoni Bosch.
- Tamayo y Tamayo, M. (2001). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Editorial Limusa.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006). *Manual de Trabajos de Grado y Especialización y Maestría y Tesis Doctorales*. (4ª ed). Caracas: FEDUPEL.
- Valdés, R. (1996). *Curso de Derecho Tributario*. (2ª ed). Santa Fe de Bogotá: Editorial Temis S.A.
- Villegas, H. (1992). *Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario*. Buenos Aires: Ediciones Depalma.

## **ANEXOS**

## **Anexo A. Cuestionario aplicado a los trabajadores del SAMAT**

Estimado Señor(a): el presente instrumento de recolección de datos consiste en un cuestionario de preguntas abiertas y cerradas, el cual forma parte de un trabajo de investigación con fines académicos, y tiene como finalidad recabar información necesaria y suficiente sobre la gestión de la patente vehicular.

La información proporcionada será tratada con absoluta confiabilidad, pues sólo tendrá acceso a ella el investigador. Gracias por su tiempo y colaboración.

### **Instrucciones:**

A continuación usted encontrará una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su criterio y con la mayor veracidad y objetividad posible porque de ello dependerá la validez y confiabilidad de los resultados.

1. ¿Cómo se realiza el proceso de recaudación del impuesto sobre vehículos?

---

---

---

2. El sistema de recaudación de este impuesto es:

- a) Manual\_\_\_\_\_
- b) Automatizado\_\_\_\_\_
- c) Ambos\_\_\_\_\_

3. ¿Se cuenta con los recursos necesarios para realizar las actividades de recaudación de manera eficaz y eficiente?

a) Sí\_\_\_\_\_

b) No\_\_\_\_\_ ¿por qué?

---

---

4. De acuerdo a su criterio ¿cuáles son los principales costos operativos en los que se incurre en la gestión del impuesto sobre vehículos?

---

---

---

5. De los costos mencionados ¿cuáles ameritan mayor inversión de recursos? ¿por qué?

---

---

---

6. ¿Son manejados adecuadamente los recursos destinados a la recaudación, fiscalización y control del impuesto sobre vehículos?

a) Sí\_\_\_\_\_

b) No\_\_\_\_\_ ¿por qué?

---

---

c) No tiene conocimiento\_\_\_\_\_

7. Los resultados de la recaudación de este impuesto en cuanto a lo estimado y a lo recaudado son:

- a) Excelentes\_\_\_\_\_
- b) Buenos\_\_\_\_\_
- c) Regulares\_\_\_\_\_
- d) Malos\_\_\_\_\_

8. ¿Se emplean mecanismos para minimizar la evasión por parte de los contribuyentes?

- a) Sí\_\_\_\_\_ ¿cuáles?

---

---

- b) No\_\_\_\_\_ ¿por qué?

---

---

9. ¿Cómo considera usted el proceso de recaudación del impuesto sobre vehículos?

- a) Altamente efectivo\_\_\_\_\_
- b) Medianamente efectivo\_\_\_\_\_
- c) Poco efectivo\_\_\_\_\_

10. ¿Son significativos los ingresos percibidos por recaudación del impuesto sobre vehículos con relación a los recursos empleados para tal fin?

- a) Sí\_\_\_\_\_
- b) No\_\_\_\_\_ ¿por qué?

---

---

11. ¿Es evaluada la gestión del impuesto sobre vehículos a través del uso de indicadores?

a) Sí\_\_\_\_\_ ¿cuáles?

---

---

b) No\_\_\_\_\_

12. ¿Cuáles son las principales fortalezas en la gestión del impuesto sobre vehículos?

---

---

---

13. ¿Qué tipo de debilidades posee el impuesto sobre vehículos en el Municipio Libertador?

---

---

---

14. Con base en su experiencia, ¿cómo se podría alcanzar una mayor eficiencia en la gestión del impuesto sobre vehículos?

---

---

---

| Anexo B. Codificación del Cuestionario |      |                                   |   |   |   |   |   |       |      |
|----------------------------------------|------|-----------------------------------|---|---|---|---|---|-------|------|
| Ítem                                   |      |                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Total | %    |
| 2                                      | 2,a  | Manual                            |   |   |   |   |   | 0     | 0%   |
|                                        | 2,b  | Automatizado                      | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5     | 100% |
|                                        | 2,c  | Ambos                             |   |   |   |   |   | 0     | 0%   |
| 3                                      | 3,a  | Sí                                | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5     | 100% |
|                                        | 3,b  | No                                |   |   |   |   |   | 0     | 0%   |
| 4                                      | 4,a  | Horas- hombre                     | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5     | 100% |
|                                        | 4,b  | Calcomanía                        |   | 1 | 1 | 1 |   | 3     | 60%  |
|                                        | 4,c  | Automatización                    | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5     | 100% |
|                                        | 4,d  | Papelería                         | 1 | 1 |   |   |   | 2     | 40%  |
| 5                                      | 5,a  | Horas- hombre                     | 1 |   | 1 | 1 | 1 | 4     | 80%  |
|                                        | 5,b  | Calcomanía                        | 1 |   |   | 1 | 1 | 3     | 60%  |
|                                        | 5,c  | Automatización                    | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5     | 100% |
|                                        | 5,d  | Papelería                         |   |   |   |   |   | 0     | 0%   |
| 6                                      | 6,a  | Sí                                | 1 |   | 1 |   |   | 2     | 40%  |
|                                        | 6,b  | No                                |   |   |   |   |   | 0     | 0%   |
|                                        | 6,c  | No se                             |   | 1 |   | 1 | 1 | 3     | 60%  |
| 7                                      | 7,a  | Excelentes                        |   |   |   |   |   | 0     | 0%   |
|                                        | 7,b  | Buenos                            | 1 | 1 |   |   |   | 2     | 40%  |
|                                        | 7,c  | Regulares                         |   |   | 1 | 1 | 1 | 3     | 60%  |
|                                        | 7,d  | Malos                             |   |   |   |   |   | 0     | 0%   |
| 8                                      | 8,a  | Sí                                | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5     | 100% |
|                                        | 8,b  | No                                |   |   |   |   |   | 0     | 0%   |
| 9                                      | 9,a  | Altamente efectivo                |   |   |   |   |   | 0     | 0%   |
|                                        | 9,b  | Medianamente efectivo             | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5     | 100% |
|                                        | 9,c  | Poco efectivo                     |   |   |   |   |   | 0     | 0%   |
| 10                                     | 10,a | Sí                                |   |   |   |   |   | 0     | 0%   |
|                                        | 10,b | No                                | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5     | 100% |
| 11                                     | 11,a | Sí                                |   |   |   |   |   | 0     | 0%   |
|                                        | 11,b | No                                | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5     | 100% |
| 12                                     | 12,a | Sistema automatizado              | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5     | 100% |
|                                        | 12,b | Recursos Técnicos                 | 1 |   | 1 |   | 1 | 3     | 60%  |
|                                        | 12,c | Recursos Humanos                  |   | 1 |   | 1 | 1 | 3     | 60%  |
| 13                                     | 13,a | Desactualización de base de datos | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5     | 100% |
|                                        | 13,b | Retardo en entrega de calcomanía  |   | 1 | 1 | 1 |   | 3     | 60%  |
|                                        | 13,c | Requiere muchas horas-hombre      | 1 | 1 | 1 | 1 |   | 4     | 80%  |

## **Anexo C. Validaciones**

**Validación del Cuestionario Aplicado a los Trabajadores del SAMAT**

|                                  | Excelente | Bueno | Regular | Deficiente |
|----------------------------------|-----------|-------|---------|------------|
| Presentación de los instrumentos |           | ✓     |         |            |
| Claridad en la redacción         |           | ✓     |         |            |
| Pertinencia de los indicadores   |           | ✓     |         |            |
| Relevancia del contenido         |           | ✓     |         |            |
| Factibilidad de aplicación       |           |       |         |            |

**Apreciación Cualitativa:**

Bueno

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

**Validado por:** Msc. Laura Cuenas (Literatura Latinoamericana)

**Profesión:** Docente Universitario

**Lugar de trabajo:** IUFRONT

**Cargo:** Profesor Agregado

**Firma:** [Firma]

**C.I.:** 10.719.923.

**Validación del Cuestionario Aplicado a los Trabajadores del SAMAT**

|                                  | Excelente | Bueno | Regular | Deficiente |
|----------------------------------|-----------|-------|---------|------------|
| Presentación de los instrumentos | ✓         |       |         |            |
| Claridad en la redacción         |           | ✓     |         |            |
| Pertinencia de los indicadores   |           |       |         |            |
| Relevancia del contenido         |           | ✓     |         |            |
| Factibilidad de aplicación       |           | ✓     |         |            |

**Apreciación Cualitativa:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Validado por: Lago Bastidas

Profesión: Contador Público

Lugar de trabajo: SAMAT

Cargo: Jefe de Atención al Contribuyente

Firma: [Firma]

C.I.: 15.755.409



**Validación del Cuestionario Aplicado a los Trabajadores del SAMAT**

|  | Excelente | Bueno | Regular | Deficiente |
|--|-----------|-------|---------|------------|
|--|-----------|-------|---------|------------|

