

## **INTRODUCCIÓN**

Los Municipios reclaman un orden institucional con normas y procedimientos que sean lo suficientemente manejables para adecuarse a las características propias de lo que se denomina la administración municipal, que con previa labor de planificación, se les apruebe el desempeño eficaz hacia sus compromisos, manteniéndose arraigados a las responsabilidades para llegar a la consecución de sus objetivos.

En estos momentos, presenciamos un proceso de descentralización que fortalece las necesidades para obtener una gestión municipal acorde con lo que una comunidad exige, tomando en cuenta el sentido democrático para darle mayor importancia a la participación de dicha comunidad en la toma de decisiones, mediante el acercamiento del poder a los ciudadanos a través de los gobiernos locales, municipios y parroquias.

Ante este escenario, es importante destacar la habilidad en la gerencia del municipio, tal como lo señala Tobío (1996):

Los Alcaldes deberán comenzar a cumplir, como mínimo, tres tareas: de verdaderos gerentes y no simplemente repartidores de un situado municipal; de gestores de nuevos recursos que puedan complementar los asignados por vía del situado; y por último, tendrán que ser políticos y técnicos al mismo tiempo para poder comprender, aunque sea de manera general, los niveles estratégicos y operativos en el manejo del Gobierno Local.

De esta forma se puede mencionar, que los entes descentralizados, en el caso de la Gerencia de la Terminal de Pasajeros Sur “José Antonio Paredes” como organismo público municipal, se plantea el reto de ser cada día más efectiva y eficiente para dar respuesta a las crecientes demandas de la sociedad, sin embargo, las dificultades existentes en el manejo oportuno de la información necesaria para la toma de decisiones, específicamente, en el

proceso de la recaudación de los tributos, constituye uno de los principales problemas que se debe enfrentar.

Por consiguiente, evaluar el desempeño del sistema de recaudación de los tributos a través de instrumentos que permitan obtener los resultados capaces de generar el logro del cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en esta institución, representa el objeto de estudio de este trabajo, y por consiguiente, esta investigación se orienta en cinco capítulos:

En el Capítulo I, se plantea el problema objeto de esta investigación junto con el objetivo general, al igual que los objetivos específicos, a su vez, se presenta la justificación, alcance de la investigación y limitaciones de la investigación.

El Capítulo II, especifica los antecedentes de la investigación, al igual, que las bases teóricas y legales y la sistematización de variables, que sirven de fundamento y orientación al presente estudio.

En el Capítulo III, se expone la metodología como modelo teórico y práctico que orienta el trabajo de investigación, el cual incluye el diseño de la investigación, tipo de investigación, población y muestra, técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad de los instrumentos y técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En el Capítulo IV, se presentan y analizan los resultados utilizando para la recolección de los datos encuestas y revisión documental a través de cuestionarios y la observación y registro de documentos, aplicados a los funcionarios que laboran directamente con el proceso de recaudación de los tributos en la Gerencia de la Terminal de Pasajeros, desarrollados por la distribución de frecuencias sobre variables cualitativas, reflejados a través de la tabulación y representación gráfica con su respectiva interpretación.

El Capítulo V presenta las conclusiones y recomendaciones basadas en el análisis de los resultados obtenidos, apoyadas absolutamente con el fundamento teórico de esta investigación. Posteriormente, son expuestas las referencias bibliográficas y los anexos.