

**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN CIENCIAS CONTABLES  
MENCIÓN TRIBUTOS**

**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 “JOSE ANTONIO PAREDES” DEL MUNICIPIO  
LIBERTADOR DEL ESTADO MERIDA.**

**Autor: Karola del Valle Matheus Cañas  
Tutor: Nieves Magali Díaz  
Fecha: Octubre, 2006**

**RESUMEN**

La Presente investigación tiene como objetivo 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”. Los servicios descentralizados de la administración pública buscan la consecución y provisión de un bien social y en la Terminal, la obligación tributaria exige a toda persona contribuir con el servicio ofrecido por medio de la compra de la tasa. La aplicación de los indicadores de desempeño constituye la base para analizar veraz y confiablemente el cumplimiento de las metas establecidas en el proceso de recaudación. El diseño de la investigación es de enfoque cualitativo, el alcance es de tipo analítico y descriptivo, la fuente de información es de campo apoyada en una investigación documental, las técnicas de recolección de datos son la encuesta y la revisión documental, a través, de un cuestionario dirigido a los funcionarios del proceso de recaudación, y la revisión y observación documental. Se concluyó que: el proceso de recaudación es medianamente confiable, no cumpliéndose con el indicador de eficacia. La utilización de recursos materiales, equipos, programas y personal, es eficiente. No existen manuales de procedimientos y en algunos casos personal poco calificado. Los sistemas manuales y automatizados son poco confiables. La infraestructura no adecuada, evasión en la compra de la tasa son debilidades señaladas por el indicador de calidad y el indicador de economía muestra insuficiencia en los recursos recaudados. Se recomienda crear manuales, automatización total de procesos, capacitación de personal, mejoramiento de la infraestructura, campañas de difusión y buscar autonomía financiera.

**Palabras Claves:** Municipio, entes descentralizados, tasa, proceso, recaudación, indicadores de desempeño.