

**GUIA DE ENTREVISTA APLICADA AL PERSONAL DE  
LA GERENCIA DE HACIENDA**

## **PRESENTACIÓN DEL INSTRUMENTO**

El presente instrumento de recolección de datos consiste en una guía de entrevista con preguntas abiertas a ser aplicada a los Funcionarios de la Gerencia de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Mérida. La misma tiene por finalidad recabar información sobre la misión, objetivos, fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la Gerencia de Hacienda.

El objetivo general y los objetivos específicos que pretende medir el presente instrumento son los siguientes:

### **Objetivo General**

Proponer los lineamientos de un plan estratégico para la Gerencia de Hacienda de la alcaldía del Municipio Autónomo Libertador del Estado Mérida, que permita la recaudación efectiva de sus ingresos y la generación de recursos propios acorde con lo establecido en la LOPPM.

### **Objetivos Específicos**

Identificar la misión, objetivos y estrategias de la Gerencia de Hacienda.

Señalar las fortalezas y debilidades del proceso de recaudación.

Describir las oportunidades y amenazas del proceso de recaudación.

Determinar las actividades y recursos necesarios para optimizar el proceso de recaudación.

Formular los lineamientos de un plan estratégico de recaudación para la Gerencia de Hacienda.

Lic. Yuraima Paredes A.  
Investigadora

## **PRESENTACIÓN**

El presente instrumento de recolección de datos, tiene por finalidad recabar información necesaria y suficiente sobre la misión, objetivos, fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la Gerencia de Hacienda.

Los datos obtenidos serán tratados con absoluta confidencialidad, pues sólo servirán para fines de investigación, en consecuencia, a los mismos solo tendrá acceso la investigadora.

Los resultados que se desprendan de esta investigación se pondrán al servicio de la Gerencia de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Mérida, el mismo denotará la importancia del proceso de planificación y su aplicación a la realidad de este municipio como ente público.

Gracias por su colaboración.

Lic. Yuraima Paredes A.  
Investigadora



5. En la formulación de presupuesto los ingresos propios son:

Sobreestimados \_\_\_ Estimados Razonablemente \_\_\_ Subestimados \_\_\_

#### *Organización*

5. ¿Cumple la Gerencia de Hacienda con el Principio de Unidad de Mando?

Si \_\_\_ No \_\_\_

6. ¿Cuáles tipos de manuales administrativos posee la Gerencia de Hacienda?

Organización \_\_\_ Procedimientos \_\_\_ Cargos \_\_\_ Recaudación \_\_\_

Personal \_\_\_ Sistemas \_\_\_

7. ¿Describa las funciones de la Gerencia de Hacienda?

8. ¿El registro de contribuyentes existente se encuentra actualizado y automatizado?

Si \_\_\_ No \_\_\_

#### *Motivación e integración de personal*

9. ¿Describa cómo es el procedimiento para el reclutamiento y selección de personal, remuneración, capacitación, evaluación del desempeño, sistemas de recompensas y sanciones en la Gerencia de Hacienda?

10. ¿Considera usted que la Gerencia de Hacienda efectúa los esfuerzos necesarios para mantener a su personal motivado?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

11. ¿Cómo es la relación existente entre la Gerencia de Hacienda y los departamentos de la alcaldía que trabajan estrechamente con esta?

Excelente \_\_\_\_ Buena \_\_\_\_ Regular \_\_\_\_ Mala \_\_\_\_

12. ¿Cómo calificaría usted el proceso de recaudación de los tributos municipales?

Excelente \_\_\_\_ Buena \_\_\_\_ Regular \_\_\_\_ Mala \_\_\_\_

*Control*

13. ¿Cuáles indicadores de control de gestión utiliza la Gerencia de Hacienda?

Ingresos recaudados a ingresos presupuestados \_\_\_\_

Gastos de Personal a Ingresos recaudados \_\_\_\_

Satisfacción de la Comunidad \_\_\_\_

Otros \_\_\_\_

Explique: \_\_\_\_\_

14. ¿Ha efectuado la Gerencia de Hacienda fiscalizaciones e inspecciones durante el último año?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

15. ¿Participa la comunidad en la planificación de actividades en materia fiscal?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

16. ¿Suministra la Gerencia de Hacienda información sobre el proceso de recaudación a las diferentes comunidades?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

### **Factores Externos**

17. Señale las fuerzas sociales, políticas, jurídicas, gubernamentales y del entorno, que **contribuyen** a que la Gerencia de Hacienda cumpla con sus funciones de forma eficiente

18. Señale las fuerzas sociales, políticas, jurídicas, gubernamentales y del entorno, que **impiden** que la Gerencia de Hacienda cumpla con sus funciones de forma eficiente.

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS  
CONTRIBUYENTES**

## **PRESENTACIÓN DEL INSTRUMENTO**

El presente instrumento de recolección de datos consiste en un cuestionario de preguntas abiertas y cerradas, el cual será aplicado a los Contribuyentes de impuestos del Municipio Libertador del Estado Mérida, el mismo tiene por finalidad recabar información necesaria para dar respuesta a los interrogantes planteados en la Investigación.

El objetivo general y los objetivos específicos que pretende medir el presente instrumento son los siguientes:

### **Objetivo General**

Proponer los lineamientos de un plan estratégico para la gerencia de hacienda de la alcaldía del Municipio Autónomo Libertador del Estado Mérida, que permita la recaudación efectiva de sus ingresos y la generación de recursos propios acorde con lo establecido en la LORM.

### **Objetivos Específicos**

Identificar la misión, objetivos y estrategias de la gerencia de hacienda.

Señalar las fortalezas y oportunidades del proceso de recaudación.

Describir las debilidades y amenazas del proceso de recaudación.

Determinar las actividades y recursos necesarios para optimizar el proceso de recaudación.

Formular los lineamientos de un plan estratégico de recaudación para la Gerencia de Hacienda.

Lic. Yuraima Paredes A.  
Investigadora

## **PRESENTACIÓN**

El presente instrumento de recolección de datos consiste en un cuestionario de preguntas abiertas y cerradas, el cual tiene por finalidad recabar información necesaria y suficiente para proponer los lineamientos de un plan estratégico de recaudación para la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Mérida.

Los datos obtenidos serán tratados con absoluta confidencialidad, pues sólo servirán para fines de investigación: en consecuencia, a los mismos solo tendrá acceso la investigadora.

De la veracidad y objetividad con la cual sea respondido este instrumento, dependerá la validez y confiabilidad de los resultados. Por lo tanto, se sugiere a los sujetos encuestados ajustarse a la realidad en cuanto les sea posible.

Los resultados que se desprendan de esta investigación se pondrán al servicio de la gerencia de hacienda de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Mérida, el mismo denotará la importancia del proceso de planificación y su aplicación a la realidad del municipio como ente público.

Gracias por su colaboración.

Lic. Yuraima Paredes A.  
Investigadora

## INSTRUCCIONES

A continuación usted encontrará una serie de preguntas relacionadas con aspectos relevantes que intervienen en el proceso de recaudación.

Lea detenidamente cada una de las preguntas y seleccione una respuesta marcando con una X la alternativa que mejor se ajuste a su respuesta. Su respuesta es estrictamente confidencial.

1. Usted se encuentra en las taquillas de la gerencia de hacienda con la finalidad de efectuar los trámites necesarios a fin de cancelar uno o más de los siguientes impuestos, marque cual(es) de ellos.

Inmuebles Urbanos	___
Patente de Industria y Comercio	___
Patente Vehicular	___
Propaganda Comercial	___
Espectáculos Públicos	___
Apuestas Licitas	___

2. ¿Cumple usted regularmente con sus obligaciones tributarias municipales?

Si	___
No	___

3. Si para cancelar el tributo requirió de información emitida por una dependencia de la alcaldía, distinta a la gerencia de hacienda indique:

¿En cuál dependencia solicitó información?

---

Y ¿Cómo calificaría usted el mecanismo utilizado por esa dependencia para suministrar la información necesaria?

Excelente \_\_\_\_\_  
Bueno \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_  
Malo \_\_\_\_\_

**Si no requirió solvencia pase a la pregunta 5**

4. ¿Cómo calificaría usted el proceso de recepción de planillas para la solicitud de solvencia?

Excelente \_\_\_\_\_  
Bueno \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_  
Malo \_\_\_\_\_

5. A su juicio el trámite para la emisión del estado de cuenta es:

Excelente \_\_\_\_\_  
Bueno \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_  
Malo \_\_\_\_\_

6. Según su criterio el procedimiento realizado desde la emisión del estado de cuenta, hasta la entrega del recibo de ingreso a caja es:

Excelente \_\_\_\_\_  
Bueno \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_  
Malo \_\_\_\_\_

7. A su juicio el sistema utilizado para la cancelación del tributo por caja es:

Excelente \_\_\_\_\_  
Bueno \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_  
Malo \_\_\_\_\_

**Si no requirió solvencia pase a la pregunta 9**

8. Según su criterio, el mecanismo efectuado ante el departamento de cobranzas para la emisión de la solvencia luego de cancelado el tributo es:

Excelente \_\_\_\_\_  
Bueno \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_  
Malo \_\_\_\_\_

9. Previo a la cancelación del tributo ¿tenía usted conocimiento del proceso?

Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

10. ¿Cómo calificaría usted el proceso de recaudación de los tributos municipales?

Muy rápido \_\_\_\_\_  
Rápido \_\_\_\_\_  
Lento \_\_\_\_\_  
Muy lento \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo fue la atención que le brindó el personal que efectúa labores de recaudación?

Excelente \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_

12. ¿Considera usted, que la gerencia de hacienda suministra la información necesaria, relacionada con el proceso de recaudación de forma oportuna evitando así la pérdida de tiempo?

Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

13. ¿Ha sido fiscalizado y supervisado por la gerencia de hacienda durante el último año?

Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

14. ¿Qué sugerencias haría usted a la gerencia de hacienda con el objeto de mejorar el proceso de recaudación?

15. ¿En su opinión cuáles son las fallas o defectos importantes en el proceso de recaudación?

**Gracias por su colaboración**