

**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**

## VALIDACION DEL INSTRUMENTO

ITEM	ESCALA				OBSERVACIONES
	DEJAR	MODIFICAR	ELIMINAR	INCLUIR	
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					

### INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento				
Claridad en la redacción de los ítems				
Pertinencia de las variables con los indicadores				
Relevancia del contenido				
Factibilidad de la aplicación				

**Apreciación Cualitativa:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Observación:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Validado por:** \_\_\_\_\_ **C.I. N°** \_\_\_\_\_

**Profesión:** \_\_\_\_\_

**Lugar de Trabajo:** \_\_\_\_\_

**Cargo que desempeña:** \_\_\_\_\_

**Firma:** \_\_\_\_\_



## **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

**CUESTIONARIO DE PREGUNTAS ABIERTAS Y CERRADAS A SER  
APLICADO A LOS CONTRIBUYENTES QUE NO REQUIEREN SOLVENCIA DE  
IMPUESTOS EN EL MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO MÉRIDA**

## **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.

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 que dependencia solicito información?

---

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

Excelente	_____
Bueno	_____
Regular	_____
Malo	_____

4. A su juicio el trámite para la emisión del estado de cuenta efectuado ante la taquilla 2 es:

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

5. Según su criterio el procedimiento realizado por la taquilla 2, luego de la emisión del estado de cuenta hasta la entrega del recibo de ingreso a caja es:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Mala \_\_\_\_\_

10. ¿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 \_\_\_\_\_

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

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

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

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

## VALIDACION DEL INSTRUMENTO

ITEM	ESCALA				OBSERVACIONES
	DEJAR	MODIFICAR	ELIMINAR	INCLUIR	
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					

### INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento				
Claridad en la redacción de los ítems				
Pertinencia de las variables con los indicadores				
Relevancia del contenido				
Factibilidad de la aplicación				

**Apreciación Cualitativa:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Observación:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Validado por:** \_\_\_\_\_ **C.I. N°** \_\_\_\_\_

**Profesión:** \_\_\_\_\_

**Lugar de Trabajo:** \_\_\_\_\_

**Cargo que desempeña:** \_\_\_\_\_

**Firma:** \_\_\_\_\_