

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

1. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El método de procesamiento de los datos obtenidos a través del cuestionario, en la presente investigación, fue la estadística descriptiva, en función de las frecuencias relativas y las acumuladas.

De acuerdo a **Hernández y otros** (1991), la estadística descriptiva para cada variable, consiste en describir los datos, valores o puntuaciones obtenidas para cada variable; estos datos pueden describirse a través de la distribución de las puntuaciones o frecuencias. Una distribución de frecuencias es un conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías. Las distribuciones de frecuencias pueden completarse agregando las frecuencias relativas y las frecuencias acumuladas. Las frecuencias relativas son los porcentajes de casos en cada categoría y las frecuencias acumuladas, son las que se van acumulando en cada categoría, la cual también puede expresarse en porcentaje.

Para representar las distribuciones de frecuencia relativas, se utilizó el histograma, de acuerdo a lo establecido por **Hernández y otros** (1991).

ITEM No.1: Existen reformas administrativas importantes en el Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria?.

TABLA 1
REFORMAS ADMINISTRATIVAS IMPORTANTES EN EL SENIAT

Respuestas	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa (%)
1. Sí	10	100
2. No	0	0
3. No respondió	0	0
TOTAL	10	100

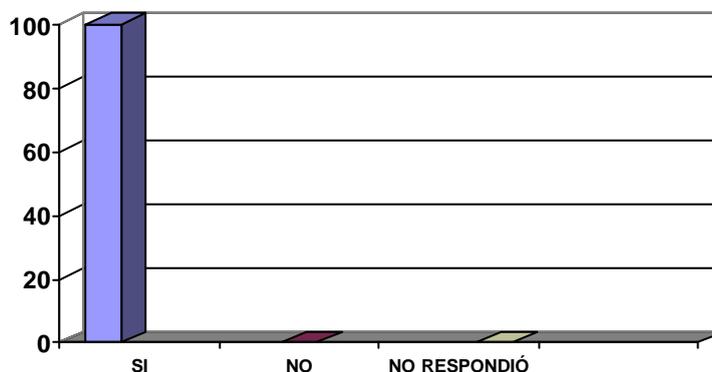


GRAFICO 1: REFORMAS ADMINISTRATIVAS IMPORTANTES EN EL SENIAT

Como se puede observar gráficamente el 100% de los expertos respondieron que si existen reformas administrativas importantes en el Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria SENAIT.

En este sentido se observa que durante el primer año después de la creación del SENIAT en agosto de 1994, se realizaron reformas administrativas contempladas en la Resolución No 32, la cual establece las funciones tanto del nivel normativo, como del operativo. Asimismo, la firma del Convenio Bancario No.3 y el tratamiento y normativa referida a los contribuyentes especiales.

ITEM No.2: Existe flexibilidad organizacional en el SENIAT

TABLA 2
FLEXIBILIDAD ORGANIZACIONAL

Respuestas	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa (%)
1. Sí	5	50
2. No	5	50
3. No respondió	0	0
TOTAL	10	100

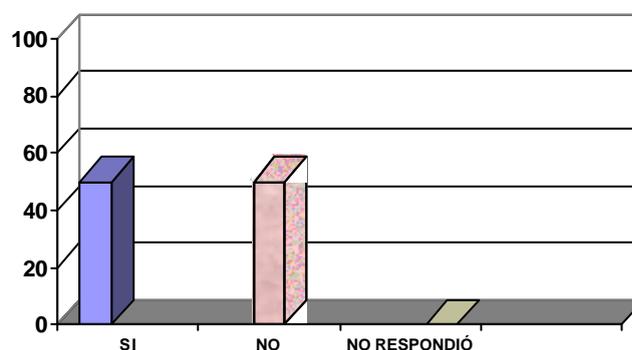


GRÁFICO 2: FLEXIBILIDAD ORGANIZACIONAL

Aún cuando la mitad de los expertos sostienen que no existe flexibilidad organizacional en el SENIAT, haciendo referencia al marco legal: otros, entienden que el Sistema Organizacional de la Institución (1994) se encuentra diseñado de tal forma, que puede ir adaptándose a las metas de la recaudación, sin contravenir el marco legal.

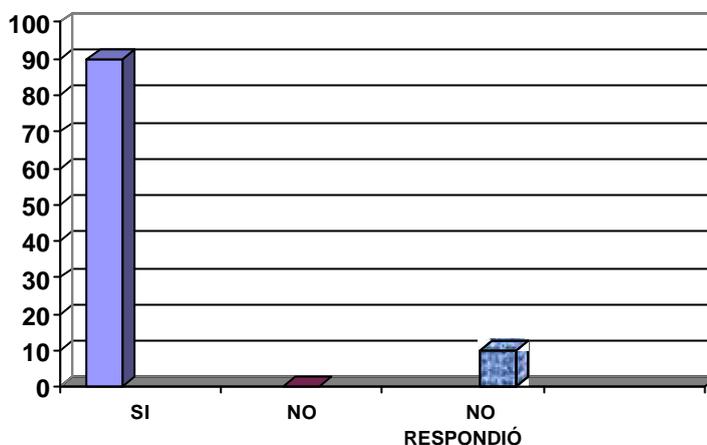
La meta y objetivo básico del Plan Maestro de Desarrollo Estratégico del SENIAT es lograr un sistema administrativo flexible y moderno que, a través de estructuras planas que eliminen trámites innecesarios y, mediante el uso de la informática, atender de manera eficiente los contribuyentes, considerados como clientes para facilitar el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias. Moreno León A. (1966).

ITEM No. 3: Se ha detectado objetivamente la existencia de nuevos valores y creencias corporativas en el SENIAT

TABLA 3

EXISTENCIA DE NUEVOS VALORES Y CREENCIAS CORPORATIVAS.

Respuestas	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa (%)
1. Sí	9	90
2. No	0	0
3. No respondió	1	10
TOTAL	10	100



**GRÁFICO 3: EXISTENCIA DE NUEVOS VALORES Y
CREENCIAS CORPORATIVAS**

EL 90% de los expertos expresaron que sí se ha detectado la existencia de nuevos valores y creencias corporativas en la Institución, siendo su clasificación la siguiente:

VALORES

1. Excelencia
2. Responsabilidad
3. Equidad
4. Trabajo en Equipo
5. Vocación de Servicio
6. Honestidad

CREENCIAS CORPORATIVAS

1. Meritocracia
2. Justicia Tributaria
3. Compromiso
4. Calidad del Servicio y buena atención al contribuyente
5. Ética

Cuando las jerarquías se aplanan y el poder central y la responsabilidad se alejan de la oficina central y se llevan a la atención al

cliente, se necesita saber que a la hora de la verdad la gente que atiende hará lo que tiene que se debe hacer y los que están la atención a los clientes y los empleados por igual, necesitan estar seguros de que la gente de la oficina central también hará lo que se debe hacer. Allí es donde funcionan los valores, y donde se construye la cultura. Champy (1995).

ITEM No.4: Existe Rediseño de procesos en la Institución?.

TABLA 4

REDISEÑO DE PROCESOS EN LA INSTITUCIÓN.

Respuestas	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa (%)
1. Sí	9	90
2. No	0	0
3. No respondió	1	10
TOTAL	10	100

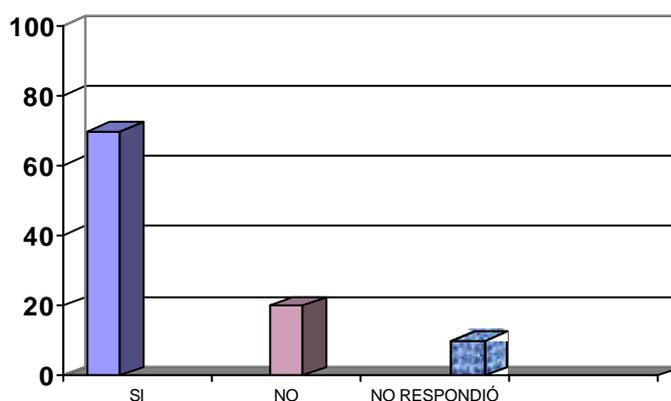


GRÁFICO 4: REDISEÑO DE PROCESOS EN LA INSTITUCIÓN.

El 70% de los encuestados expresaron su asentimiento en cuanto a que existe Rediseño de procesos en la Institución, desde el nacimiento del SENIAT, se produjo el rediseño general y otros particulares, destinados al cambio, a la eficiencia y al mejor servicio.

Para ser rediseñados se escogieron los más críticos entre otros:

1. Los sistemas de información
2. Sistemas de Atención al contribuyente.

Es de observar que, según el criterio de algunos expertos, aún persisten viejas concepciones que traducen resistencia al cambio.

ITEM No.5: Existe un Comité de Reingeniería a nivel Nacional?.

TABLA 5
COMITÉ DE REINGENIERÍA A NIVEL NACIONAL.

Respuestas	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa (%)
1. Sí	6	60
2. No	3	30
3. No respondió	1	10
TOTAL	10	100

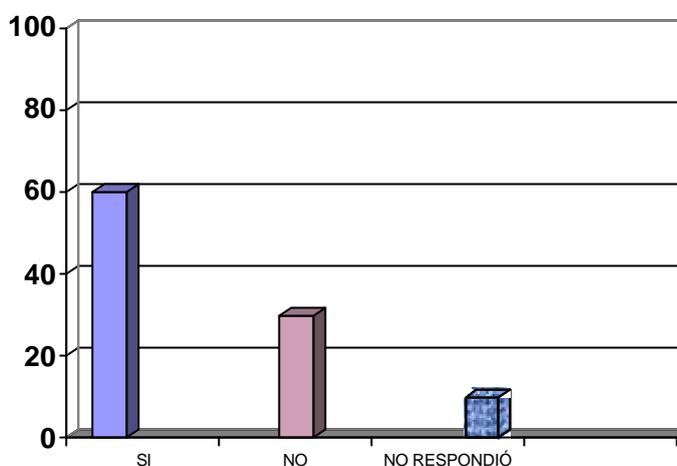


GRÁFICO 5: COMITÉ DE REINGENIERÍA A NIVEL NACIONAL

El 60% respondió que existe un Comité de Reingeniería a nivel Nacional. Cabe hacer la siguiente reflexión: Si el 100% de los encuestados sostienen en la respuesta al ítem No. 1, que hay cambios administrativos significativos, estos tuvieron que ser gerenciados por alguna entidad corporativa.

ITEM No. 6: Hay un Comité de Reingeniería a nivel Regional

TABLA 6

COMITÉ DE REINGENIERÍA A NIVEL REGIONAL

Respuestas	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa (%)
1. Sí	3	30
2. No	6	60
3. No respondió	1	10
TOTAL	10	100

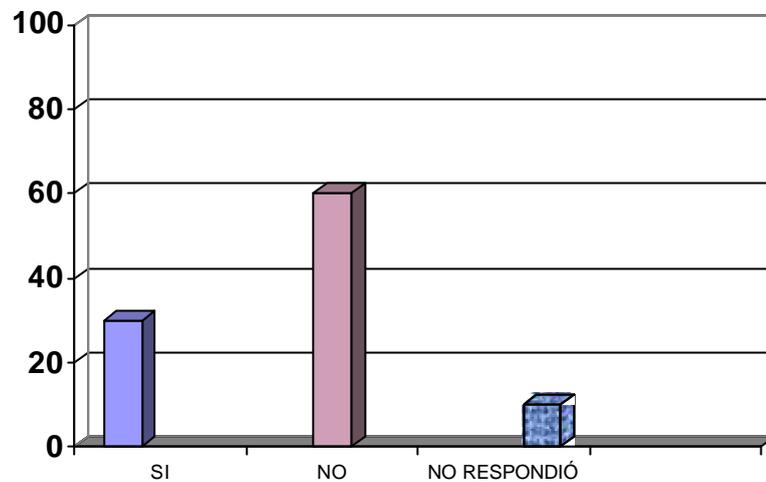


GRÁFICO 6: COMITÉ DE REINGENIERÍA A NIVEL REGIONAL

EL 60% de los expertos respondió que no hay un Comité de Reingeniería a nivel Regional. El 30% de los encuestados consideran que sí existe.

La creación de un Comité de dirección de reingeniería debe estar conformado por un grupo ejecutivo de alto nivel cuyo objetivo y enfoque consiste en orientar el uso y dirección continua del proceso de reingeniería. Este Comité asegura que el esfuerzo de reingeniería recibe la atención, apoyo orientado y participación de los niveles de la organización. Lowenthal (1996).

ITEM No 7: Hay un plan de acción para llevar a efecto la Reingeniería en el SENIAT?

TABLA 7

PLAN DE ACCIÓN PARA LLEVAR EFECTO LA REINGENIERÍA

Respuestas	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa (%)
1. Sí	9	90
2. No	1	10
3. No respondió	0	0
TOTAL	10	100

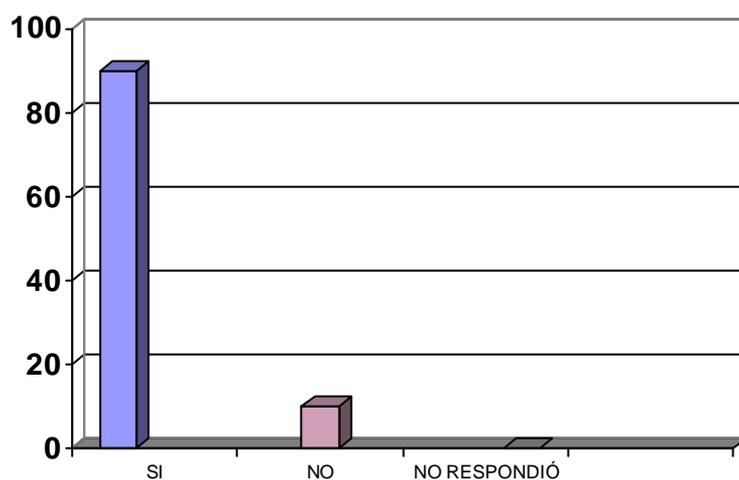


GRÁFICO 7: PLAN DE ACCIÓN PARA LLEVAR EFECTO LA REINGENIERÍA

El 90% de los encuestados respondió que sí existe un plan de acción y que el mismo tiene como meta el establecimiento de una organización moderna, donde se reduzcan los trámites burocráticos y las funciones innecesarias, lo cual tendrá como resultado facilitar al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

En este sentido el SENIAT, como ente recaudador de los tributos, debe ofrecer a los contribuyentes una atención que permita fluidez al desarrollo de su actividad económica generadora de impuestos, al mismo tiempo genera la información necesaria y recauda los recursos que utilizará el Estado para planificar el gasto público que financiará los servicios que la población solicita y espera del Gobierno. La administración tributaria no posee otro servicio que no sea el de atención al contribuyente y ayudarle en el proceso de cumplimiento fiscal.

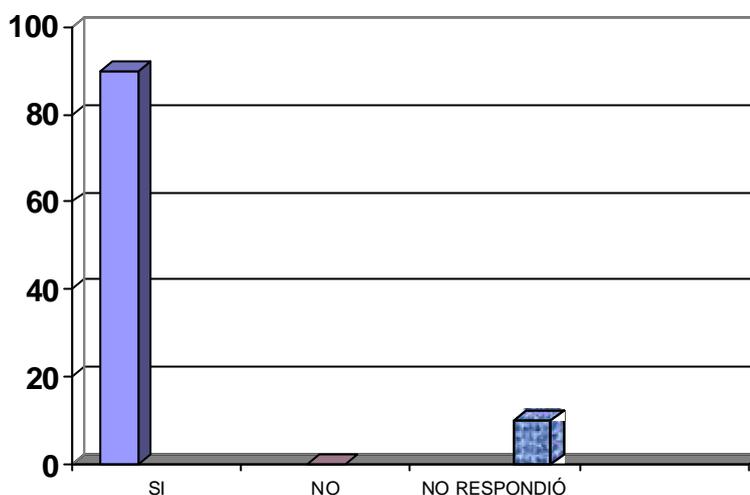
Las actividades prioritarias de la Reingeniería Tributaria son la promoción del cumplimiento voluntario, la ampliación de la base de contribuyentes y la formulación de un marco legal apropiado. Delgado (1996).

ITEM No.8: Existe Rediseño de los procesos de Recaudación Tributaria?

TABLA 8

REDISEÑO DE LOS PROCESOS DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA

Respuestas	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa (%)
1. Sí	9	90
2. No	0	0
3. No respondió	1	10
TOTAL	10	100



**GRÁFICO 8: REDISEÑO DE LOS PROCESOS DE RECAUDACIÓN
TRIBUTARIA**

El 90% de los encuestados sostienen que sí existe Rediseño de los procesos de Recaudación Tributaria, algunos tipifican como ejemplo del Rediseño a la creación de la división de Contribuyente Especiales, en la cual se atienden personas naturales y jurídicas de alta contribución; igualmente se considera parte del Rediseño, la creación del SIVIT (Sistema de Información Tributaria), ya que a través de este sistema se mantienen actualizados los valores de recaudación. Igualmente, existe Rediseño en el aumento de la presencia fiscal, y en la reclasificación por regiones de los contribuyentes.

La reingeniería aplicada a la administración tributaria ocasiona que la realización de un grupo de actividades o tareas sean ejecutadas por una misma persona o grupo de personas, por lo cual se debe contar con un recurso humano capaz de analizar información legal, económica financiera y

contable, a través de sistemas automatizados de información y facultados para tomar decisiones en base a los datos disponibles y a su destreza analítica. Delgado (1996)

ITEM No. 9: Los Recursos Humanos del SENIAT ha sido escogido de acuerdo al nuevo sistema de selección de personal?.

TABLA 9

SISTEMA DE SELECCIÓN DEL PERSONAL

Respuestas	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa (%)
1. Sí	10	100
2. No	0	0
3. No respondió	0	0
TOTAL	10	100

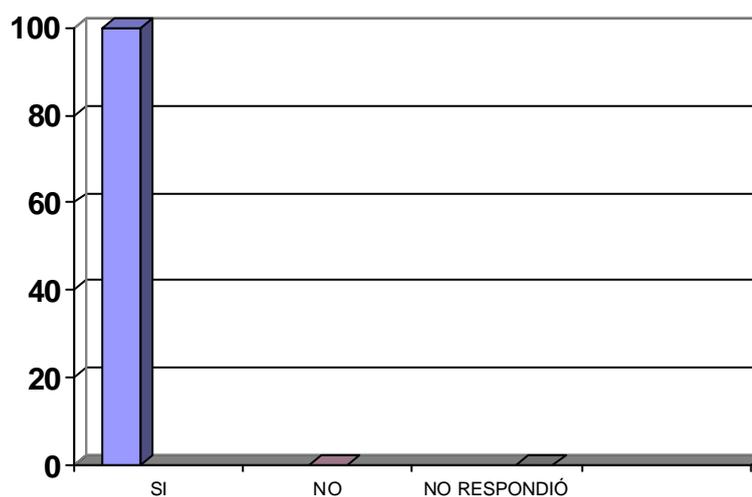


GRÁFICO 9: SISTEMA DE SELECCIÓN DEL PERSONAL

El 100% de la población de interés respondió, que el recurso humano de la Institución sí ha sido escogido de acuerdo al nuevo sistema de selección de personal; el Decreto No.364 de fecha 28-9-94, publicado en la Gaceta Oficial No.35.558 Extr., contiene el Estatuto del Sistema Profesional de Recursos Humanos del SENIAT. Sin embargo, es preciso corregir algunas desviaciones y mejorar los criterios de selección.

Es de observar, que el Decreto No.1.746 de marzo de 1997, eliminó la estabilidad laboral de los funcionarios.

Para J.I. Moreno León (1996), es prioritario el desarrollo de un adecuado sistema de personal y el establecimiento de un mecanismo de reclutamiento y selección de recursos humanos sobre bases meritocráticas y al margen del clientelismo político. Resulta igualmente importante el sistema de remuneraciones y de incentivos como factores claves para lograr la eficiencia, la ética organizacional y complementarse con un sistema de meritocracia que reconozca y premie el rendimiento individual y el trabajo en equipo. Igualmente se debe contar con el desarrollo de un programa de desarrollo profesional de los servidores públicos.

ITEM No. 10: Los Recursos Humanos del SENIAT están identificados con la visión del mismo?.

TABLA 10
IDENTIFICACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS DEL SENIAT CON LA
VISIÓN DEL MISMO

Respuestas	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa (%)
1. Sí	9	90
2. No	1	10
3. No respondió	0	0
TOTAL	10	100

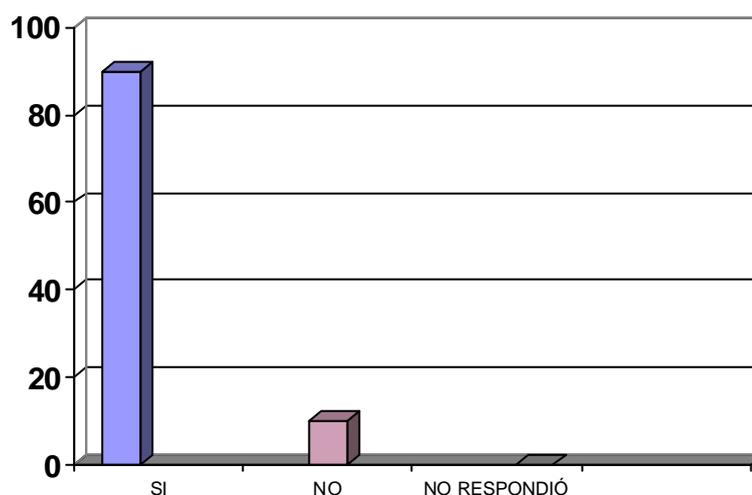


GRÁFICO 10: IDENTIFICACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS DEL
SENIAT CON LA VISIÓN DEL MISMO

El 90% de los expertos señalan que los recursos humanos del SENIAT se encuentra identificados con su Visión.

En su visión de mediano y largo plazo el SENIAT se propone ser *reconocido* como un servicio de sólido prestigio, confianza y credibilidad nacional. En virtud de su gestión transparente de sus elevados niveles de productividad, la pertinencia de sus sistemas de información, el profesionalismo de sus recursos humanos, la atención y respeto a los contribuyentes y demás entes vinculados con la administración tributaria y por su contribución a la consolidación de una Venezuela competitiva y solidaria. SENIAT (1994).

ITEM No. 11: Los Recursos Humanos del SENIAT están identificados con la misión del mismo?.

TABLA 11
IDENTIFICACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS DEL SENIAT CON LA
MISIÓN DEL MISMO

Respuestas	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa (%)
1. Sí	9	90
2. No	1	10
3. No respondió	0	0
TOTAL	10	100

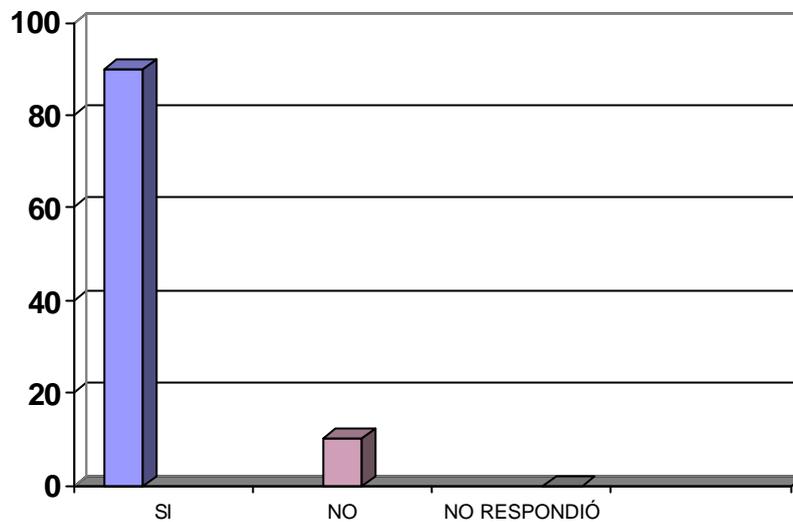


GRÁFICO 11: IDENTIFICACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS DEL SENIAT CON LA MISIÓN DEL MISMO.

El 90% de los expertos respondieron que los recursos humanos del SENIAT se encuentran identificados con la Misión del mismo.

La misión del SENIAT establece que el mismo ha sido organizado para Contribuir activamente con la formulación de política fiscal-tributaria, modernizar y administrar eficaz y eficientemente el sistema de recaudación de los tributos nacionales, propiciando el desarrollo de una cultura tributaria; con apego a los principios de legalidad, honestidad, equidad y respeto al contribuyente con el fin de contribuir a mejorar la calidad de vida de la población. J.I. Moreno León (1996).

ITEM No. 12: Los Recursos Humanos del SENIAT están identificados con los principios del mismo?

TABLA 12
IDENTIFICACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS DEL SENIAT CON LOS PRINCIPIOS DEL MISMO

Respuestas	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa (%)
4. Sí	9	90
5. No	1	10
6. No respondió	0	0
TOTAL	10	100

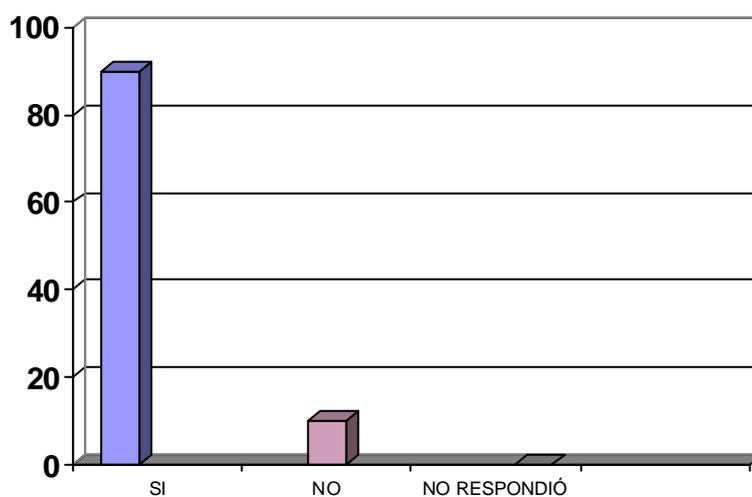


GRÁFICO 12: IDENTIFICACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS DEL SENIAT CON LOS PRINCIPIOS DEL MISMO.

El 90% de los expertos respondieron que los recursos humanos del SENIAT se encuentran identificados con los principios del mismo.

El SENIAT tiene como principios los siguientes:

- ❑ Legalidad
- ❑ Honestidad
- ❑ Equidad
- ❑ Y respeto al contribuyente con el fin de contribuir a mejorar la calidad de vida de la población.

Las declaraciones de principios y valores responden a la preocupación laboral, ¿Qué hacemos aquí?, ¿Cuál es el plan?, ¿Cómo encajo yo en éste plan?.

Cuando todo cambia alrededor de nosotros necesitamos algo inmutable, estrellas polares, mandamientos, lemas, entre otros, a través de los cuales podamos encontrar el camino, y estos son los principios y valores corporativos.

ITEM No. 13: Se encuentran definidos los perfiles de cargos a todos los niveles?

TABLA 13
PERFILES DE CARGOS A TODOS LOS NIVELES

Respuestas	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa (%)
1. Sí	6	60
2. No	4	40
3. No respondió	0	0
TOTAL	10	100

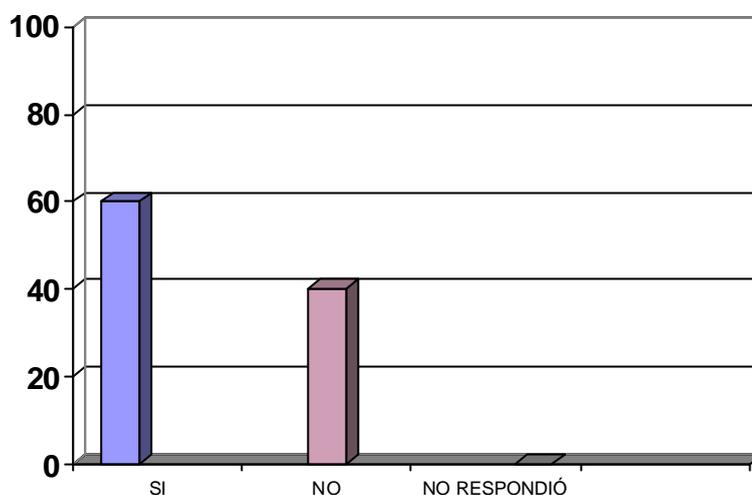


GRÁFICO 13: PERFILES DE CARGOS A TODOS LOS NIVELES.

La mayoría de los encuestados respondió que sí se encuentran definidos los perfiles de cargos en el Decreto No. 364 de fecha 28.9.94, llamado Estatuto del Sistema Profesional de Recursos Humanos del SENIAT.

La opinión de algunos expertos señalan que existe un Manual, en el cual están diseñados los perfiles de cargos, pero que este no se aplica del todo.

ITEM No. 14: Los recursos humanos del SENIAT se encuentran estimulados hacia su capacitación y desarrollo?

TABLA 14
LOS RECURSOS HUMANOS DEL SENIAT ESTIMULADOS HACIA SU
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Respuestas	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa (%)
1. Sí	8	80
2. No	2	20
3. No respondió	0	0
TOTAL	10	100

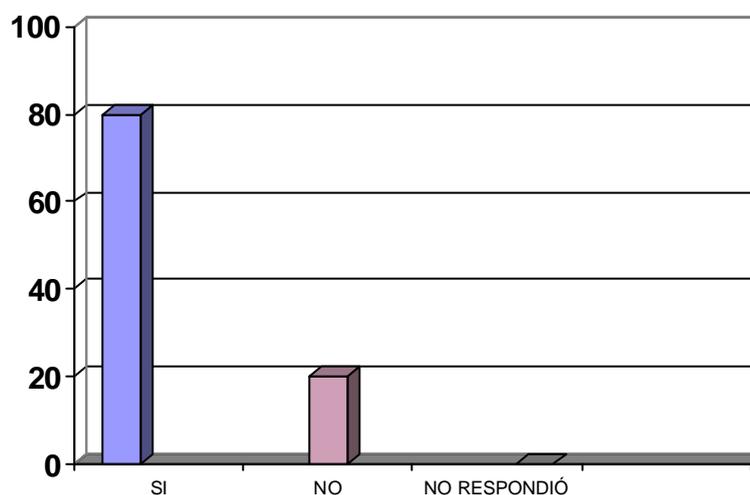


GRÁFICO 14: LOS RECURSOS HUMANOS DEL SENIAT ESTIMULADOS
HACIA SU CAPACITACIÓN Y DESARROLLO.

El SENIAT está impulsando un vasto plan de adiestramiento y formulación, el cual permitirá a nivel de todas las regiones del país, que el personal que se incorpore al servicio, se nivele y profundice sus conocimientos en las diversas áreas y sistemas del SENIAT.

Asimismo, la mayoría del personal que conforma la gerencia regional, se encuentra cursando estudios de cuarto nivel en materia tributaria.

Prácticamente todos los países vienen prestando cada vez mayor atención al desarrollo de los recursos humanos de la administración tributaria, especialmente en materia de capacitación. En este sentido, debe señalarse que en varios de ellos se han establecido instituciones, generalmente dentro de los ministerios de Hacienda o de Finanzas, por ejemplo, Brasil con la Escuela Nacional de Impuestos; Honduras, con el Centro de Adiestramiento del Ministerio de Hacienda (CENADHI), México, con el Instituto Nacional de Capacitación Fiscal (INCAFI); Perú, con el Instituto de Adiestramiento Tributaria (IAT) y Venezuela, con la Escuela Nacional de Administración y Hacienda Pública (ENAHP-IUT).

Además existen actualmente importantes cursos sobre la materia tributaria, que abarcan aspectos de política, legislación y administración. Entre ellos podemos citar especialmente los que se cumplen en la Universidad de Harvard (Programa de Tributación Internacional de la Escuela de Derecho), en el Centro Internacional de Estudios Tributarios de la OEA, en la Escuela de Hacienda Pública de España y en la escuela Nacional de Hacienda Pública de Venezuela, con la participación del Servicio de Rentas Internas de los Estados Unidos, la ENAHP-IUT de Venezuela y el CIAT. Consulich (1996).

ITEM No. 15: Los recursos humanos del SENIAT de la Región Zuliana, ha recibido la información necesaria sobre las metas y objetivos a corto y mediano plazo de la Institución?

TABLA 15
METAS Y OBJETIVOS A CORTO Y MEDIANO PLAZO DE LA INSTITUCIÓN

Respuestas	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa (%)
1. Sí	8	80
2. No	1	10
3. No respondió	1	10
TOTAL	10	100

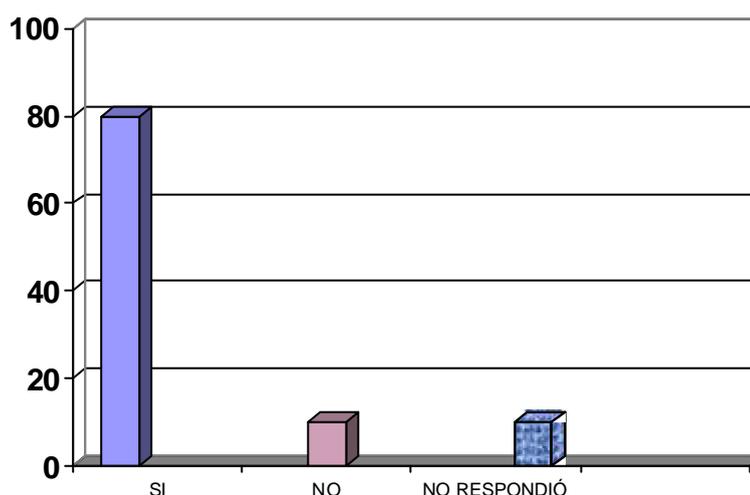


GRÁFICO 15: METAS Y OBJETIVOS A CORTO Y MEDIANO PLAZO DE LA INSTITUCIÓN.

El personal del SENIAT si ha recibido la información necesaria, puesto que a cada división se les establece sus metas y objetivos a corto y mediano plazo, ya que en los planes operativos, las Divisiones envían la información a su personal.

La comunicación es importante en las instituciones, esta debe hacerse entorno al propósito de la misma, acerca de los comportamientos aceptados como validos y los que no; sobre las normas, objetivos del rendimiento, sobre la evaluación de ese rendimiento y en torno a los fines corporativos.

ITEM No. 16: Existen programas de educación, divulgación y promoción del SENIAT, para informar al contribuyente?

TABLA 16
PROGRAMAS DE EDUCACIÓN, DIVULGACIÓN Y PROMOCIÓN DEL
SENIAT, PARA INFORMAR AL CONTRIBUYENTE

Respuestas	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa (%)
1. Sí	10	100
2. No	0	0
3. No respondió	0	0
TOTAL	10	100

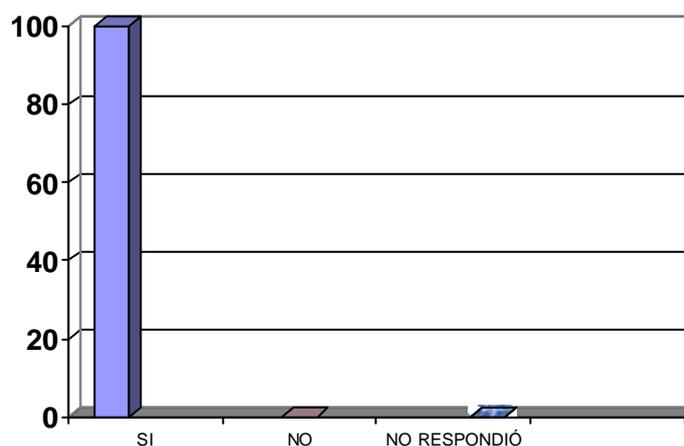


GRÁFICO 16: PROGRAMAS DE EDUCACIÓN, DIVULGACIÓN Y
PROMOCIÓN DEL SENIAT, PARA INFORMAR AL CONTRIBUYENTE.

La totalidad de los expertos manifestó que programas de educación, divulgación y promoción para informar al contribuyente, son transmitidos por Telecolor (canal 41), SENIAT y Comunidad por Radio LUZ FM, Internet. Charlas y conferencias encontradas en publicaciones del Ministerio de Hacienda y Noti-SENIAT (a nivel regional).

El desarrollo básico del Proyecto SENIAT se orienta como un gran servicio de información con objetivos de incrementar la recaudación, modernizar la estructura tributaria nacional y fomentar la cultura tributaria para incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones de los contribuyentes.

Si bien los sistemas de información han aportado importantes elementos para mejorar la atención del contribuyente, adicionalmente se han desarrollado en muchos países esfuerzos a través de la creación de mecanismos especiales de consulta y atención, incluyendo la divulgación de informaciones. Seguramente en el futuro éste será un aspecto a cuyo perfeccionamiento se dedicarán esfuerzos especiales.

ITEM No. 17: Se utiliza la informática a todos los niveles como herramienta en la obtención de información para la toma de decisiones?

TABLA 17
LA INFORMÁTICA A TODOS LOS NIVELES COMO HERRAMIENTA EN LA
OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES

Respuestas	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa (%)
1. Sí	2	20
2. No	8	80
3. No respondió	0	0
TOTAL	10	100

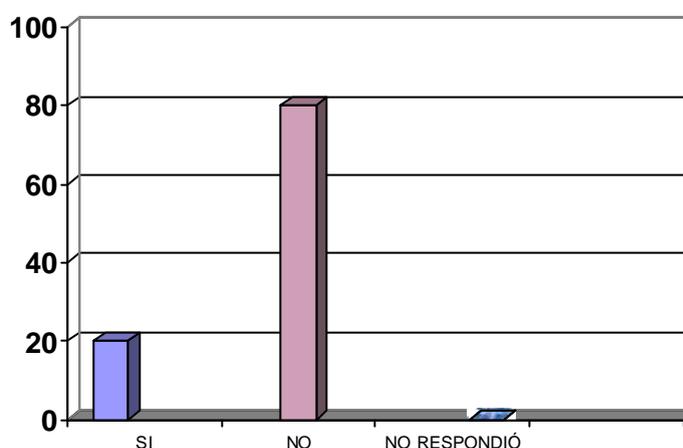


GRÁFICO 17: LA INFORMÁTICA A TODOS LOS NIVELES COMO
HERRAMIENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES.

Por razones presupuestarias, la informática no es utilizada a todos los niveles para la toma de decisiones.

El uso de la tecnología de informática debe aplicarse como respaldo a los procesos y sistemas operacionales para lo cual se hace imprescindible el entrenamiento y la asistencia técnica sobre la materia a todo el personal involucrado.

ITEM No. 18: Los pasos de los procesos de recaudación Tributaria, han sido reducidos?

TABLA 18
LOS PASOS DE LOS PROCESOS DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA, HAN SIDO REDUCIDOS

Respuestas	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa (%)
Año 1995		
1. Sí	9	90
2. No	0	0
3. No respondió	1	10
Año 1996		
1. Sí	9	90
2. No	0	0
3. No respondió	1	10
Año 1997		
1. Sí	9	90
2. No	0	0
3. No respondió	1	10
TOTAL	10	100

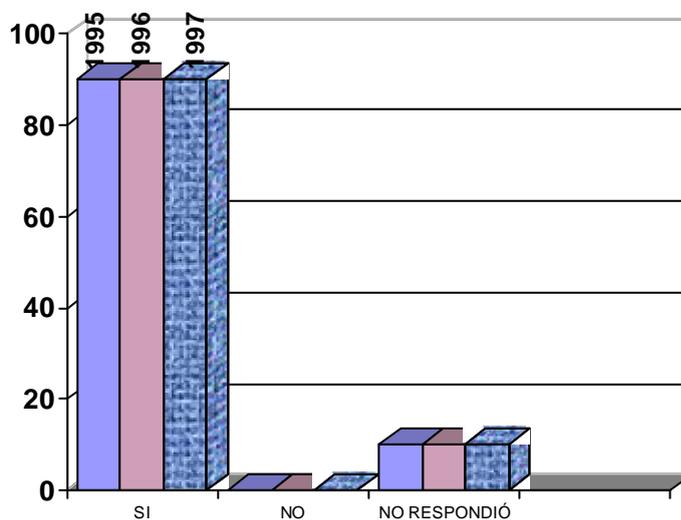


GRÁFICO 18: LOS PASOS DE LOS PROCESOS DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA, HAN SIDO REDUCIDOS.

- Los pasos de recaudación tributaria fueron reducidos en los años 1995, 1996 y 1997, y se mejoró el control de lo efectivamente recaudado.
- Se intenta simplificar los pasos que duplicaban las actividades y los tiempos no permitían que en un plazo perentorio, se logran agilizar las gestiones de cobro y recaudación.

Se han adoptado importantes medidas para simplificar procedimientos internos y los trámites que debe cumplir el contribuyente, incluyendo los documentos que este último debe presentar.

ITEM No. 19: La aplicación de la reingeniería de procesos ha simplificado la recaudación tributaria?

TABLA 19
APLICACIÓN DE LA REINGENIERÍA DE PROCESOS PARA LA
SIMPLIFICACIÓN DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA

Respuestas	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa (%)
1. Sí	9	90
2. No	0	0
3. No respondió	1	10
TOTAL	10	100

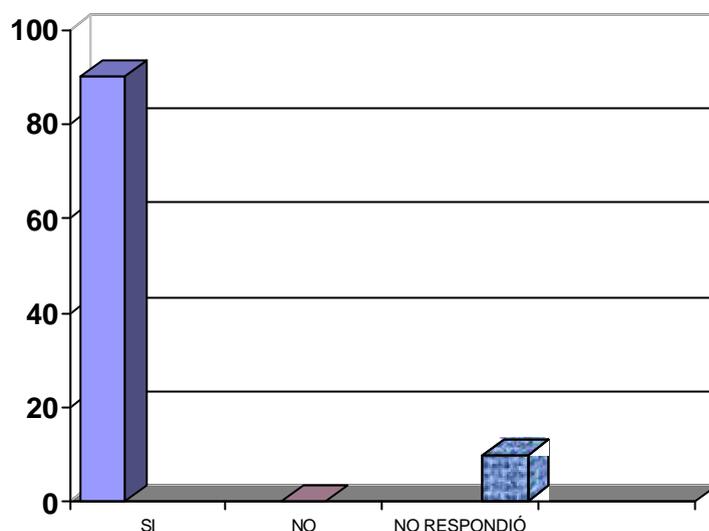


GRÁFICO 19: APLICACIÓN DE LA REINGENIERÍA DE PROCESOS PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA.

El 90% de los expertos respondieron que la reingeniería de procesos ha simplificado la recaudación tributaria, lo cual está íntimamente relacionado con el ítem anterior, donde el 90% de los encuestados afirmaron que los pasos de la recaudación tributaria fueron reducidos durante los años 1995, 1996 y 1997.

Aplicando la herramienta de la reingeniería, se simplifican los sistemas, los procedimientos de trabajo, se eliminaron tareas y pasos que no agregaban valor al producto final, todo ello tiende a producir esquemas administrativos y gerenciales participativos, a través de estructuras organizacionales planas, que se fundamentan en el trabajo de equipos igualitarios que actúan con gran autonomía y bajo relaciones flexibles que

permiten el contacto directo de muchas personas con los responsables de cada área de trabajo.

ITEM No. 20: Se dieron cambios significativos en el proceso de recaudación del Impuesto sobre la Renta?

TABLA 20
CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN EL PROCESO DE RECAUDACIÓN DEL
IMPUESTO SOBRE LA RENTA

Respuestas	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa (%)
Año 1995		
1. Sí	6	60
2. No	1	10
3. No respondió	3	30
Año 1996		
1. Sí	8	80
2. No	1	10
3. No respondió	1	10
Año 1997		
1. Sí	8	80
2. No	1	10
3. No respondió	1	10
TOTAL	10	100

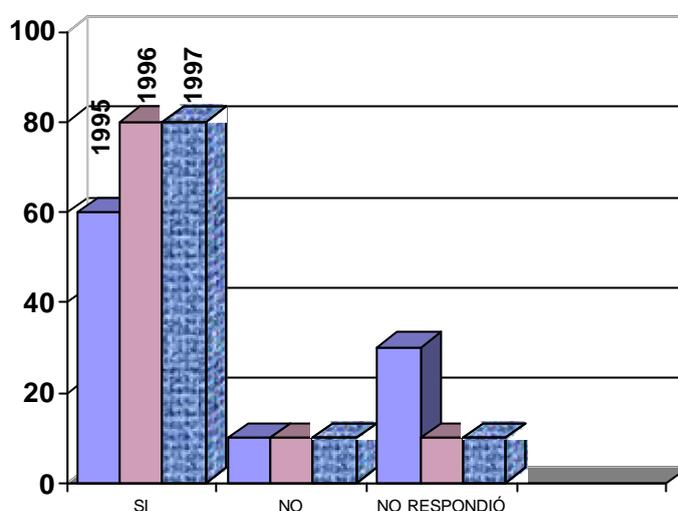


GRÁFICO 20: CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN EL PROCESO DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA

El 80% de los expertos afirmaron que se dieron cambios significativos en el proceso de recaudación del Impuestos sobre la Renta, y estos fueron, entre otros:

- Mayor divulgación
- Mejor conciencia tributaria
- Creación de la Gerencia de Contribuyentes Especiales.

En el año inicial del SENIAT, los principales conceptos impositivos, a saber, Impuesto Sobre la Renta, Impuesto al Consumo Suntuario y a las Ventas al Mayor y Renta Aduanera, presentaron los siguientes resultados: el I.S.L.R. tuvo una participación de 23.2%, el I.C.S.V.M. en 52.4% y la Renta Aduanera en 15.8%, estos resultados son muy significativos si se

considera que desde 1995 entró en vigencia el concepto de Unidad Tributaria, que permite al contribuyente ajustar su renta gravable por una variables que considera los resultados inflacionarios, y que por ende, dificulta que los contribuyentes del I.S.L.R. pasen a estratos superiores de rentas gravables.

ITEM No. 21: La recaudación del Impuesto sobre la Renta aumentó?

TABLA 21
AUMENTO DE LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA

Respuestas	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa (%)
Año 1995		
1. Sí	9	90
2. No	0	0
3. No respondió	1	10
Año 1996		
1. Sí	10	100
2. No	0	0
3. No respondió	0	0
Año 1997		
1. Sí	10	100
2. No	0	0
3. No respondió	0	0
TOTAL	10	100

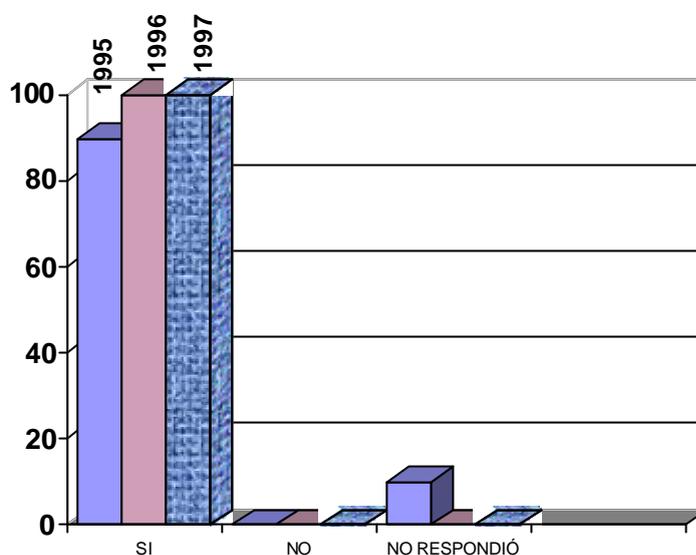


GRÁFICO 21: AUMENTO DE LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA.

La recaudación tributaria de los años 1995, 1996 y 1997 en la región Zuliana, en opinión de los expertos, aumentó entre otras causas; por los cambios significativos que se dieron en el proceso de recaudación del Impuesto sobre la Renta en los mismos ejercicios fiscales.

Las estadísticas proyectadas a diciembre, indican que para el ejercicio fiscal 1995, primer año de actividades del SENIAT, la recaudación tributaria, bajo jurisdicción de este Servicio ascenderán a Bs. 1.21 billones, lo cual significa un incremento nominal de 90.18% en relación a los resultados de 1994 y un aumento real Inter.-anual del 26.12%, bajo un supuesto de inflación promedio en el orden del 50% al cierre del año.

ITEM No. 22: Se dieron cambios significativos en el proceso de recaudación del Impuesto al Consumo Suntuario y Ventas al Mayor?

TABLA 22
CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN EL PROCESO DE RECAUDACIÓN DEL
IMPUESTO AL CONSUMO Suntuario y VENTAS AL MAYOR

Respuestas	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa (%)
Año 1995		
1. Sí	10	100
2. No	0	0
3. No respondió	0	0
Año 1996		
1. Sí	10	100
2. No	0	0
3. No respondió	0	0
Año 1997		
1. Sí	10	100
2. No	0	0
3. No respondió	0	0
TOTAL	10	100

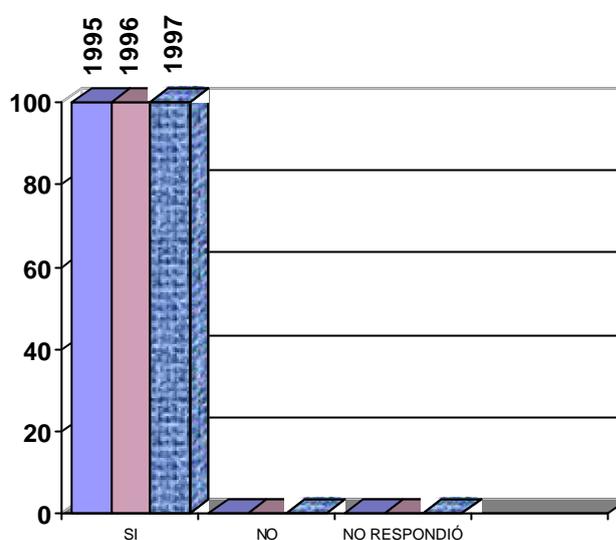


GRÁFICO 22: CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN EL PROCESO DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO AL CONSUMO SuntuARIO Y VENTAS AL MAYOR.

Según la mayoría de los expertos, se determinó que durante los años 1995, 1996 y 1997, se dieron cambios significativos en el procesos de recaudación del Impuesto al Consumo Suntuario y Ventas al Mayor, como lo son:

- Mayor presencia fiscal
- Creación de la Gerencia de Contribuyentes Especiales
- Reducción de la Evasión Fiscal
- Mayor Consumo.

ITEM No. 23: La recaudación del Impuesto al Consumo Suntuario y Ventas al Mayor aumentó?

TABLA 23
AUMENTO DE LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO AL CONSUMO
SUNTUARIO Y VENTAS AL MAYOR

Respuestas	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa (%)
Año 1995		
1. Sí	10	100
2. No	0	0
3. No respondió	0	0
Año 1996		
1. Sí	10	100
2. No	0	0
3. No respondió	0	0
Año 1997		
1. Sí	10	100
2. No	0	0
3. No respondió	0	0
TOTAL	10	100

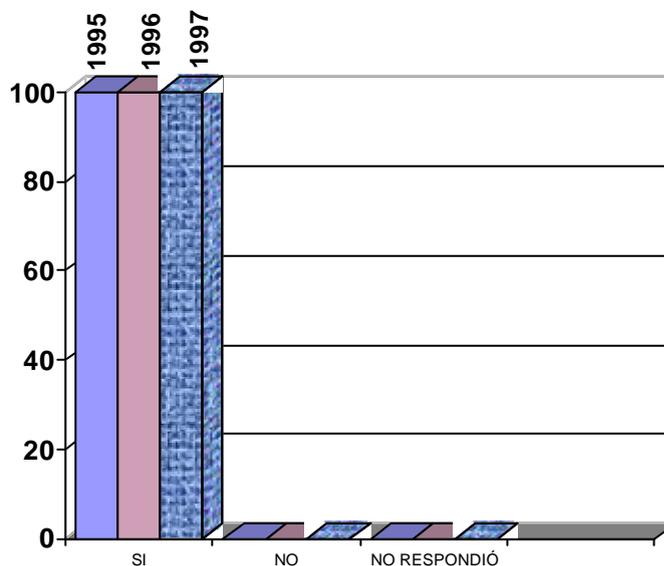


GRÁFICO 23: AUMENTO DE LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO AL CONSUMO SUNTUARIO Y VENTAS AL MAYOR.

Todos los expertos estuvieron de acuerdo en que la recaudación del impuesto al Consumo Suntuario y Ventas al Mayor aumentó en los años 1995, 1996 y 1997, lo cual se relaciona con la respuesta del ítem anterior, donde también establecieron que se dieron cambios significativos en dichos ejercicios fiscales.

ITEM No. 24: En el procesos de Recaudación Tributaria se ha eliminado el retrabajo?

TABLA 24
ELIMINACIÓN DE RETRABAJO EN EL PROCESO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA

Respuestas	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa (%)
1. Sí	90	90
2. No	0	0
3. No respondió	1	10
TOTAL	10	100

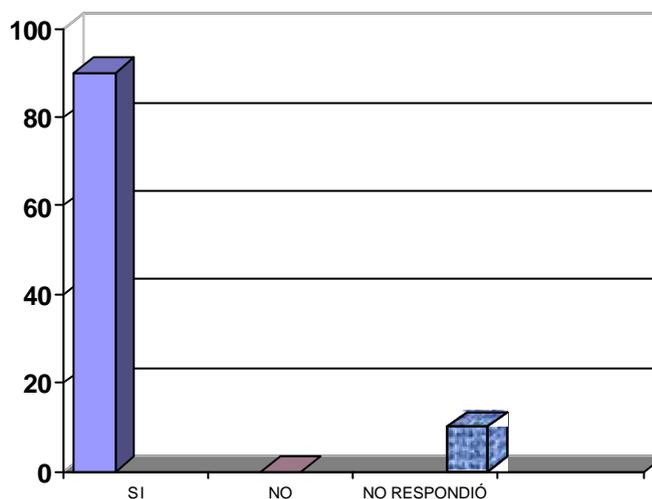


GRÁFICO 24: ELIMINACIÓN DE RETRABAJO EN EL PROCESO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA.

El rediseño de los procesos de recaudación tributaria ha permitido cambios positivos para evitar el retrabajo en las áreas del SENIAT. Fueron eliminados cambios innecesarios y repetitivos, se eliminó el desperdicio.

Se indicó también, que se realizan trabajos manuales, los cuales se están automatizando.

ITEM No. 25: La eliminación de pasos y de retrabajo, ha influido en los costos del proceso?

TABLA 25
INFLUENCIA DE LA ELIMINACIÓN DE PASOS EN LOS
COSTOS DEL PROCESO

Respuestas	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa (%)
1. Aumentó los costos	0	0
2. Disminuyó los costos	8	80
3. Otros	2	20
TOTAL	10	100

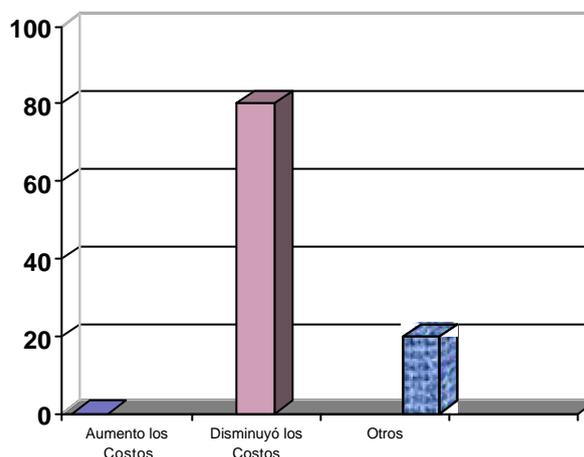


GRÁFICO 25: INFLUENCIA DE LA ELIMINACIÓN DE PASOS EN LOS
COSTOS DEL PROCESO

EL 80% de los expertos encuestados entienden que la eliminación de pasos, necesariamente disminuye los costos administrativos.

Para lograr la modernización del sistema de Administración Tributaria, en el Proyecto SENIAT se analiza el proceso tributario con un enfoque sistemático que incluye las diferentes facetas que lo integran, a fin de

detectar duplicaciones y redundancias, actividades que implican excesiva discrecionalidad de los funcionarios, firmas y pasos innecesarios.

ITEM No. 26: La racionalización del proceso disminuye el costo de la recaudación?

TABLA 26
LA RACIONALIZACIÓN DEL PROCESO DISMINUYE EL COSTO DE LA RECAUDACIÓN

Respuestas	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa (%)
1. Aumentó los costos	1	10
2. Disminuyó los costos	6	60
3. Otros	3	30
TOTAL	10	100

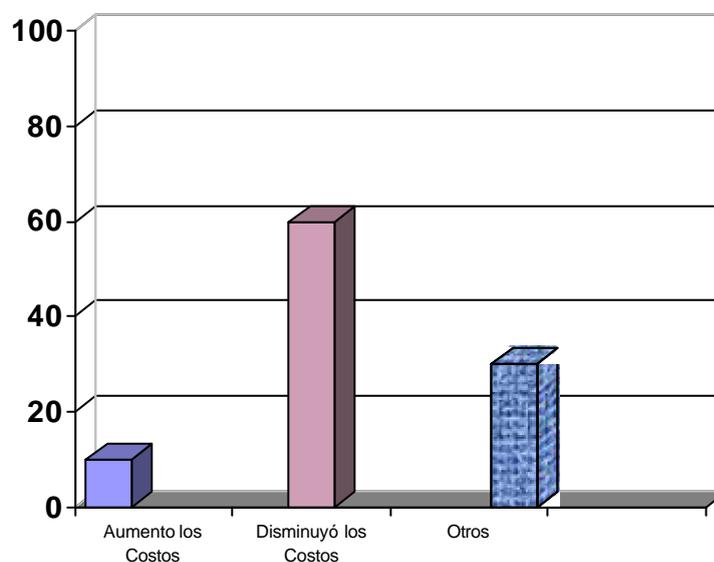


GRÁFICO 26: LA RACIONALIZACIÓN DEL PROCESO DISMINUYE EL COSTO DE LA RECAUDACIÓN

La racionalización de los procesos, lógicamente es lo que hace eliminar pasos innecesarios, el retrabajo y el desperdicio, por lo cual disminuye los costos administrativos.

Los logros del SENIAT en su año inicial resultan aun más significativos, cuando se considera que ha desarrollado sus labores operativas con un presupuesto muy inferior al que le corresponde de acuerdo con las disposiciones del Código Orgánico Tributario.

ITEM No. 27: El cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias se modificó?

TABLA 27
MODIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO DE LAS
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

Respuestas	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa (%)
Año 1995		
1. Aumento	9	90
2. Disminuyó	0	0
3. Otros	1	10
Año 1996		
1. Aumento	9	90
2. Disminuyó	0	0
3. Otros	1	10
Año 1997		
1. Aumento	9	90
2. Disminuyó	0	0
3. Otros	1	10
TOTAL	10	100

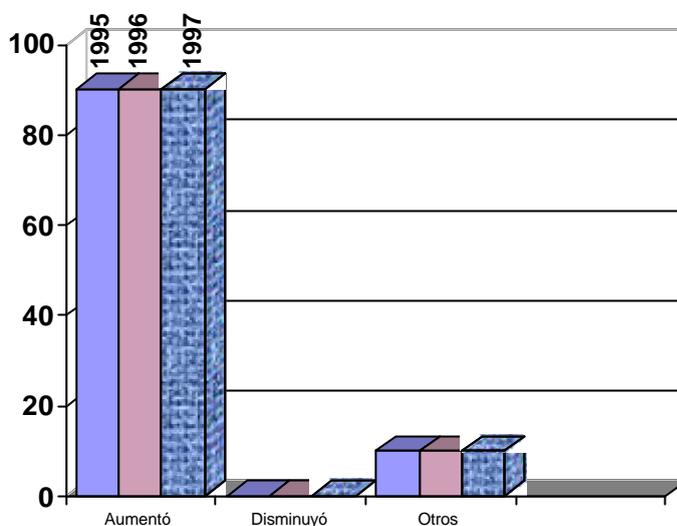


GRÁFICO 27: MODIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS.

La mayoría de los expertos sostienen que el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias aumentó, debido a que se ha creado una conciencia tributaria tendente a que el contribuyente conozca en toda su extensión las obligaciones y los plazos en los que debe cumplir con sus responsabilidades para con el Fisco Nacional.

El contribuyente es un usuario de un servicio público, por lo tanto es necesario que la Administración le brinde un buen servicio. Las administraciones tributarias deben tener conciencia del potencial que existe para mejorar el cumplimiento tributario a largo plazo a través del mejoramiento de las relaciones públicas y la satisfacción de los clientes. En el futuro se contará con mejores y más sofisticados sistemas de

asistencia al contribuyente **para lograr un mejor cumplimiento voluntario.**

ITEM No. 28: Se modificó el número de contribuyentes en la Región Zuliana?

TABLA 28
MODIFICACIÓN DEL NÚMERO DE CONTRIBUYENTES EN LA
REGIÓN ZULIANA

Respuestas	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa (%)
Año 1995		
1. Aumento	8	80
2. Disminuyó	1	10
3. Otros	1	10
Año 1996		
1. Aumento	8	80
2. Disminuyó	1	10
3. Otros	1	10
Año 1997		
1. Aumento	8	80
2. Disminuyó	1	10
3. Otros	1	10
TOTAL	10	100

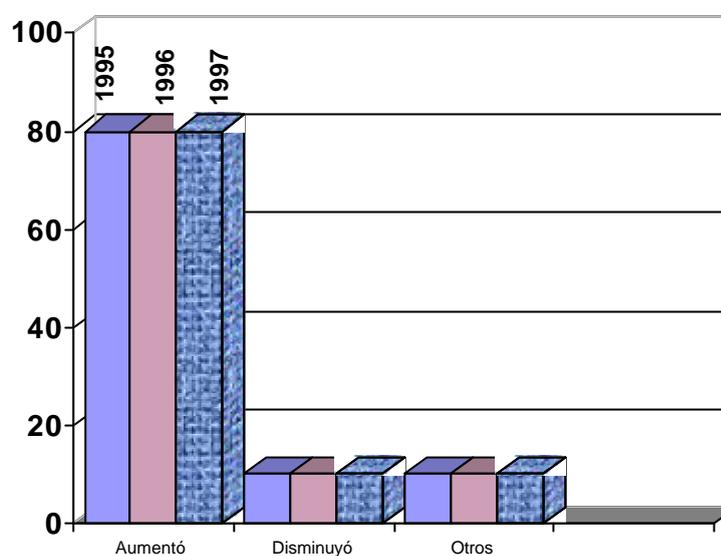


GRÁFICO 28: MODIFICACIÓN DEL NÚMERO DE CONTRIBUYENTES EN LA REGIÓN ZULIANA

El 80% de los expertos expresaron que aumentó el número de los contribuyentes, como consecuencia del incremento de la presencia fiscal.

ITEM No. 29: El SENIAT de la Región Zuliana posee un programa moderno integral de atención al contribuyente?

TABLA 29
PROGRAMA MODERNO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL
CONTRIBUYENTE DEL SENIAT EN LA REGIÓN ZULIANA

Respuestas	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa (%)
1. Sí	60	60
2. No	1	10
3. No respondió	3	30
TOTAL	10	100

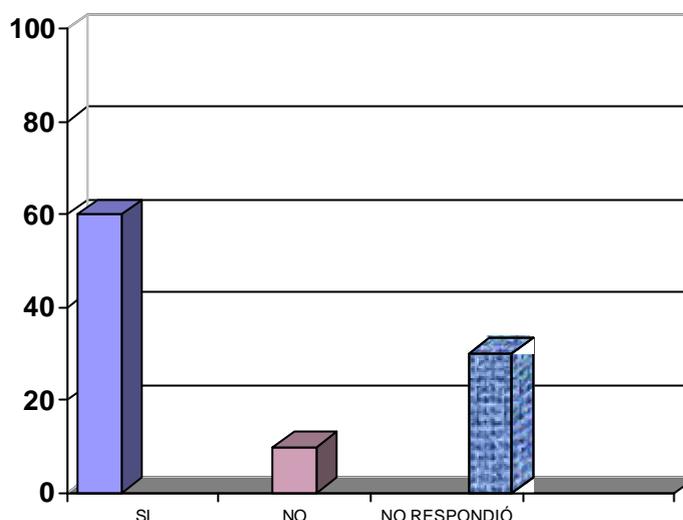


GRÁFICO 29: PROGRAMA MODERNO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE DEL SENIAT EN LA REGIÓN ZULIANA.

La División de Asistencia al Contribuyente responde en forma personalizada a las interrogantes que se plantean.

También existe en el Zulia un programa permanente en la TV, el cual lleva más de 90 emisiones.

Ya durante 1995 se han logrado llevar a efecto planes intensivos de divulgación orientados a la siembra de una cultura tributaria entre los venezolanos.

No obstante, se requieren los recursos para fortalecer estos proyectos.

ITEM No. 30: Si la respuesta del ítem anterior es afirmativa, se encuentra apoyada en la tecnología de la informática?

TABLA 30
APOYO DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMÁTICA

Respuestas	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa (%)
1. Sí	5	50
2. No	3	30
3. No respondió	2	20
TOTAL	10	100

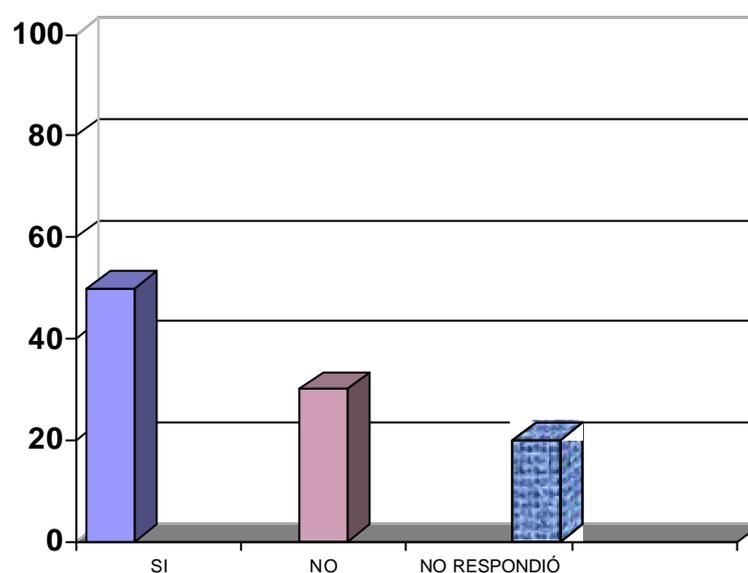


GRÁFICO 30: APOYO DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMÁTICA .

En los actuales momentos se cuenta con el Sistema de Información tributaria (SIVIT) y el Sistema Automatizado Venezolano de Información Tributaria en Aduanas (SAVIA), ésta última sólo existe por ahora en la aduana de La Guaira.

ITEM No. 31: Hay controles de calidad del servicio?

TABLA 31
CONTROLES DE CALIDAD DEL SERVICIO

Respuestas	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa (%)
1. Sí	8	80
2. No	2	20
3. No respondió	0	0
TOTAL	10	100

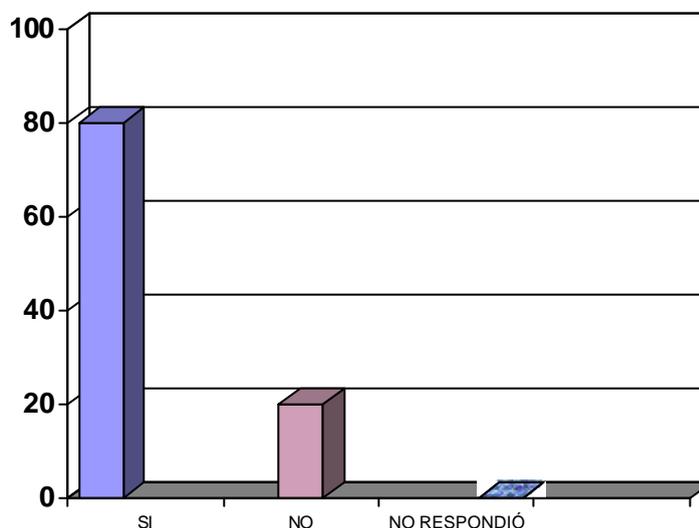


GRÁFICO 31: CONTROLES DE CALIDAD DEL SERVICIO.

La mayoría de los expertos respondió que sí los hay, y se están tratando de desarrollar a través de talleres, charlas, ya que lo importante no es la cantidad sino la calidad del trabajo obtenido, y ello marca el rumbo hacia la excelencia.

ITEM No. 32: Considera Usted que la aplicación de las técnicas y herramientas de la Reingeniería a la Administración Tributaria han contribuido a modernizar las Finanzas Públicas?

TABLA 32
APLICACIÓN DE TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE LA REINGENIERÍA A LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARA PARA LA MODERNIZACIÓN DE LAS FINANZAS PÚBLICAS

Respuestas	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa (%)
1. Sí	9	90
2. No	0	0
3. No respondió	1	10
TOTAL	10	100

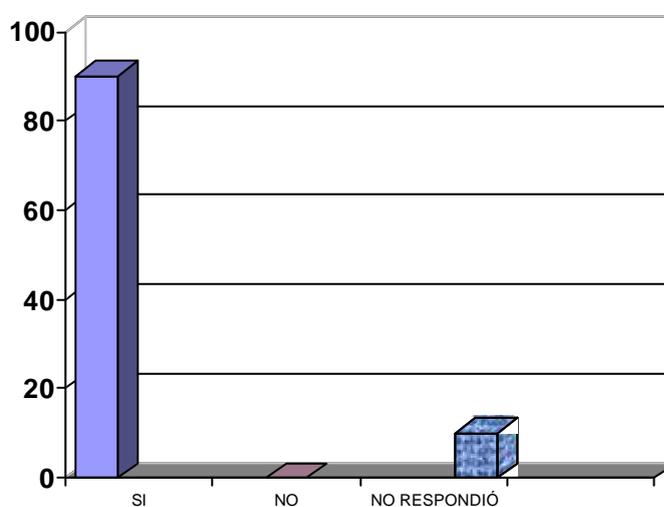


GRÁFICO 32: APLICACIÓN DE TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE LA REINGENIERÍA A LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARA PARA LA MODERNIZACIÓN DE LAS FINANZAS PÚBLICAS.

La aplicación de técnicas y herramientas de la reingeniería tiene como finalidad la modernización de las finanzas públicas y su aplicación correcta dá garantía de sus resultados válidos y positivos.

Los más importantes logros son los siguientes:

- ❑ Han permitido una mayor eficiencia
- ❑ Han disminuido trabajo al usuario
- ❑ Se ha utilizado un adecuado control
- ❑ Y en definitiva, una mayor y mejor recaudación.