

## CONCLUSIONES

Una vez obtenidos y analizados los resultados de la investigación “La Reingeniería en la Recaudación de Tributos no Petroleros de la Región Zuliana”, puede concluirse que a través de la investigación se han alcanzado los objetivos planteados en la misma.

La adopción de teorías tanto de Reingeniería como de Reingeniería Tributaria de autores como Hammer y Champy, Lowenthal, García Rodríguez y Salvato, Moreno de Rivas, Delgado Marín, entre otros, facilitaron la comprensión del problema objeto de estudio.

Por lo cual se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

- Que las herramientas de la Reingeniería aplicadas en el SENIAT son entre otras, la construcción de nuevos valores cooperativos como son: La Honestidad, la Excelencia, Responsabilidad, Vocación de Servicio y Trabajo en equipo; y la construcción de nuevos principios gerenciales como: La meritocracia, la justicia tributaria, el respeto y el compromiso.

- Otra de las herramientas de cambio de la Reingeniería fue el rediseño de los procesos, específicamente rediseño de los procesos de recaudación del Impuesto Sobre la Renta, y del Impuesto al Consumo Suntuario y Ventas al Mayor.

- Igualmente, se constató la existencia del control de calidad del servicio de atención integrado al cliente
- Según los expertos, existen comités de Reingeniería a nivel Nacional y regional.
- Con relación a la articulación del Recurso Humano, se pudo observar que el SENIAT desde 1994, momento de su creación hasta 1995, escogió el recurso humano de acuerdo a los nuevos sistemas de selección de personal, y posteriormente, el mismo dejó de depender del SENIAT.
- El recurso humano del SENIAT se encuentra identificado con la visión, misión y principios del mismo.
- Se puso de manifiesto que no se encuentran definidos los perfiles de todos los cargos a todos los niveles, y que requiere un mayor estímulo a su capacitación, teniendo como normativa el Decreto N°364 de fecha 28-09-94 “Estatuto del Sistema Profesional”.
- Igualmente, se pudo constatar que se dieron cambios significativos en el proceso de recaudación del Impuesto sobre la Renta, y que dicha recaudación del Impuesto sobre la Renta, y que dicha recaudación aumentó en los años 1995, 1996 y 1997, (como lo demuestra el cuadro 21.4.), pasando de 21.316 millones de bolívares en 1995 a 70.984 en el año 1997.
- Se dieron cambios significativos en la recaudación del Impuesto al Consumo Suntuario y Ventas al Mayor y que dicha recaudación aumentó durante los años 1995, 1996 y 1997, (Como se evidencia en el cuadro 23.4.),

pasando de 54.777 millones de bolívares en 1995 a 142.554 en el año de 1997.

La alícuota del ICSVM pasó de un 10% en 1994, a un 12.5% desde enero de 1995 a julio de 1996, y desde esa fecha hasta el presente, pasó a 16.5%. Por lo cual, el aumento de la alícuota incidió también en el incremento de la recaudación de este tributo en los ejercicios fiscales mencionados. La aplicación de la providencia administrativa N° 78 "Régimen de Cumplimiento Voluntario del IVA y del ICSVM.

No es incluido dentro de la recaudación de este tributo lo proveniente del ICSVM a los importadores, considerado dentro del monto recaudado por la aduana.

- El Sistema Nacional Integrado de Administración Tributaria, de la Región Zulia, planeó cambios significativos en la recaudación tributaria, específicamente en la eliminación de pasos y retrabajo, y ello incidió en el costo de los procesos de recaudación y fiscalización, de cada uno de los tributos objeto de esta investigación.

- La aplicación de la Reingeniería sobre la calidad de la recaudación, se evidenció por el aumento del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por el aumento del número de contribuyentes de la Región Zuliana; por el programa integral de atención a los contribuyentes especiales, el cual ha estado apoyado en la tecnología de la informática, y

donde existen controles en calidad de servicio de atención al cliente, para que éste sea actualizado y mejorado continuamente.

- Todas las etapas del proceso de Reingeniería, no se han implementado en su totalidad; este proceso arrancó, pero luego se estancó.
- Los recursos financieros son insuficientes para el desarrollo del Proyecto.
- Se incrementaron los índices de recaudación de la siguiente forma:

### **IMPUESTO SOBRE LA RENTA**

#### **VARIACIONES**

<b>AÑOS</b>	<b>ABSOLUTAS</b>	<b>PORCENTUALES</b>
1996 / 1995	18.872	88
1997/1996	30.796	76
1997 / 1995	49.668	233

### **IMPUESTO AL CONSUMO Suntuario y Ventas al Mayor**

#### **VARIACIONES**

<b>AÑOS</b>	<b>ABSOLUTAS</b>	<b>PORCENTUALES</b>
1996 / 1995	23.773	43
1997/1996	64.004	81
1997 / 1995	87.777	160

- Por último, de la aplicación del cuestionario a los expertos del SENIAT de la Región Zuliana, se puede concluir de una manera general que a pesar de las dificultades especialmente insuficiencia presupuestaria y la dependencia de los recursos humanos del Ministerio.

## RECOMENDACIONES

Para evitar que tanto los cambios externos como internos producidos en el Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria afecten negativamente el progreso y desarrollo del mismo, se hacen las siguientes recomendaciones:

- En primer lugar, es necesario consolidar los esfuerzos que el SENIAT ha desarrollado hasta el presente, sobre todo en la obtención de la recaudación de recursos fiscales, para lo cual, se hace necesario una lucha frontal contra la evasión y simultáneamente estimular al contribuyente cumplidor.

- Obtener una mayor autonomía política financiera y funcional

- Es necesario consolidar y optimizar el cumplimiento voluntario de los contribuyentes, para lo cual sean posibles dos tipos de acciones de control: controles masivos apoyados en sistemas informáticos y una mayor presencia fiscal, mediante acciones de investigación a través de la fiscalización.

- Consolidar y perfeccionar la calificación de los Recursos Humanos de las administraciones tributarias.

- La mayor eficiencia y efectividad de las administraciones tributarias, implicará dotarlas de un marco jurídico apropiado, y de los recursos requeridos para cumplir con sus responsabilidades. Así mismo, es necesario proveer a la Administración Tributaria de una mayor autonomía funcional y financiera, dotándola de los recursos económicos para cumplir con sus responsabilidades, de conformidad con el artículo 225 del Código Orgánico Tributario (COT).

- Consolidar la simplificación de los procedimientos internos y los trámites que debe cumplir el contribuyente, incluyendo los documentos que éste debe presentar. Se deben rediseñar las declaraciones y formularios de pago que faciliten su procesamiento computarizado.

- Se debe contar con un sistema informático totalmente integrado en la Institución, para facilitar el manejo de la información interna y consolidar la información relativa a cada contribuyente.

- Consolidar y desarrollar sistemas de información de grandes contribuyentes, que son los contribuyentes especiales.

- Mayor utilización de sistemas de retención y pago anticipado, para asegurar la recaudación correcta y oportuna de los impuestos.

- Potenciar los sistemas de información de los incumplimientos voluntarios y efectivizar la cobranza de los impuestos omitidos.

- Para el perfeccionamiento de la función de fiscalización, disponer de manuales o guías de fiscalización, desarrollar procedimientos para simplificar y ser más efectiva la actividad de inspección, y para ello debe existir un seguimiento o coordinación entre los diferentes departamentos de la Administración Tributaria.

- Facilitar el cumplimiento voluntario de los contribuyentes, para lo cual es necesario prestar un servicio eficiente y eficaz a los ciudadanos.

- Planificar y controlar la Gestión Tributaria.

- Tecnificar el trabajo de oficina.

- Disminuir el número de exenciones y exoneraciones a los tributos.

- Perfeccionar el marco jurídico tributario

- Celebrar convenios sobre intercambio de información tributaria.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BAUTISTA GONZÁLEZ, Alejandro; 1996. "Estructura Organizacional del Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria SENIAT". *Revista Venezolana de Ciencias Tributarias*. Editorial Universidad Católica del Táchira, San Cristóbal -Táchira (Venezuela): p. 247
- CASTRO NIETO, Gilmer Yiovanni. 1996. "La Gerencia Tributaria en Venezuela". *Revista Venezolana de Ciencias Tributarias*. Caracas (Venezuela): pp. 261/2.
- DELGADO MARÍN, Carlos José. 1996. "Reingeniería y la Administración Tributaria". *Revista Venezolana de Ciencias Tributarias*. N° 1. p.101
- FARIÑAS, Guillermo, 1979. "El Impuesto Sobre la Renta y su aplicación en Venezuela a todas las Actividades Económicas y Petroleras". *Revista de Control Fiscal*. N° 95. (octubre/diciembre 1979.) Caracas (Venezuela): Editorial de la Contraloría General de la República de Venezuela. p. 55.
- FISCHER, Stanley; 1994. *Macroeconomía*. Madrid - Buenos Aires: Ediciones Mc. Graw Hill.
- GARCÍA OSÍO, Gustavo, RODRÍGUEZ BALZA, Rafael y SALVATO DE FIGUEROA, Silvia. (junio 1996). "Ingresos Fiscales y Tributación no petrolera en Venezuela". San Cristóbal, Táchira (Venezuela): Editorial Universidad Católica del Táchira. p. 175.

- HACIENDA, (febrero 1996). SENIAT N° 14. Caracas (Venezuela): p.2
- HAMMER, Michael y CHAMPY, James (1994). *Reingeniería*.Caracas (Venezuela): Grupo Editorial Norma. pp. 1/2,5.
- HOMES JIMÉNEZ, Luis Enrique; 1996. "Política Fiscal, Administración Tributaria y Desarrollo Económico". *Revista de Política y Administración Tributaria*. N° 1. Caracas (Venezuela). p. 87.
- LEY DEL IMPUESTO AL CONSUMO Suntuario y Ventas al Mayor. 1996. Caracas (Venezuela): Ediciones Librería Destino.
- JARACH, Dino; 1993. *Finanzas Públicas y Derecho Tributario*. Buenos Aires (Argentina): Editorial Cangallo.
- LAYA BAQUERO, Juan Bautista; 1989. *Lecciones de Finanzas Públicas y Derecho Fiscal*. Caracas (Venezuela): Paredes Editores, pp. 678/83.
- LAYA BAQUERO, Juan Bautista; 1980. *Impuesto Sobre la Renta en Venezuela*. Maracaibo (Venezuela): Editorial de La Universidad del Zulia (EdiLUZ).
- LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA 1995. Caracas (Venezuela): 1997.
- LOWENTHAL, Jeffrey N.; 1995. *Reingeniería de la Organización*". México. p. 13.
- MORENO DE RIVAS, Aurora; 1996. "Sistema Tributario en Venezuela". *Revista Tributum* N°1. San Cristóbal -Táchira (Venezuela): Editorial Universidad Católica del Táchira. p. 21.

- MORENO LEÓN, José Ignacio; 1996. "El SENIAT como Proyecto de Reingeniería del Sector Público". *Revista de Política y Administración Tributaria*. N°1. Caracas (Venezuela). 1996.
- PAREDES PISANI, Edgar; agosto 1996. "Palabras del Superintendente Nacional Tributario". *Misión y Visión del SENIAT*. Caracas (Venezuela):
- PREST, A. R. *Hacienda Pública*. Madrid (España): Editorial Gredos S.A.
- SENIAT (julio 1996). *REVISTA DE POLÍTICA Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA* N° 1. Caracas, Venezuela.
- SACHS, Jeffrey D.; LARRAIN, B. (1993). *Macroeconomía en la Economía Global*. México: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. pp. 186/7.
- TROCONIS, Marco Tulio ; MARQUES, Ronald Evans (1996). "La Elusión y la Evasión Fiscal". *Revista de Política y Administración Tributaria*. Caracas (Venezuela): pp. 109/10.
- VILLEGAS, Héctor; 1992. *Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario*. Buenos Aires (Argentina): Ediciones Depalma.

**REPÚBLICA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD DR. RAFAEL BELLOSO CHACIN  
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
PROGRAMA EN GERENCIA TRIBUTARIA, NIVEL MAESTRÍA**



**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DEL CONTENIDO DEL CUESTIONARIO  
DIRIGIDO A JEFES DE DEPARTAMENTO Y EXPERTOS DEL SENIAT,  
PARA OBTENER INFORMACIÓN SOBRE LA REINGENIERÍA EN LA  
RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS NO PETROLEROS  
DE LA REGIÓN ZULIANA**

**LIC. FRANCISCO GUERRERO VARGAS  
C.I.: 2.880.347**

**MARACIBO, ENERO 1998**

Estimado amigo Mgs. \_\_\_\_\_

Me dirijo a usted con la finalidad de pedir su colaboración para realización del proyecto de investigación titulado: **La Reingeniería en la Recaudación de Tributos No Petroleros de la Región Zuliana.**

Su valiosa función consiste en evaluar la calidad técnica de las preguntas de los instrumentos de recolección de datos diseñados para los fines de estudio.

En la Tabla de Validación de los Instrumentos. Marque con una **X** la respuesta que Usted considere más adecuada.

Dando de antemano las gracias, me despido de Usted

Atentamente,

**Lic. Francisco Guerrero Vargas**  
**C.I.: 2.880.347**

## **I: DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO**

Nombre: \_\_\_\_\_

Título: \_\_\_\_\_

Cargo que ocupa: \_\_\_\_\_

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

## **II: DATOS DE LA INVESTIGACIÓN**

**TÍTULO:** La Reingeniería en la Recaudación de Tributos No Petroleros de ,a  
Región Zuliana.

### **OBJETIVO GENERAL**

Determinar si a través de la aplicación de la Reingeniería en el Sector Tributario, se ha mejorado el rendimiento, costo y calidad de la recaudación por concepto del Impuesto sobre la Renta y del Impuesto al Consumo Suntuario y Ventas al Mayor aplicadas en el SENIAT.

### **OBJETIVO ESPECÍFICOS**

1. Identificar las herramientas de la Reingeniería aplicadas en el SENIAT.
2. Determinar la incidencia de la reingeniería en la articulación y en la optimización del recurso humano.

3. Describir la incidencia de las modificaciones administrativas de Reingeniería, en los índices de recaudación.

4. Valorar la incidencia de la eliminación de pasos, en el costo de los procesos de recaudación tributaria.

5. Analizar la incidencia de la Reingeniería sobre la calidad de la recaudación.

### **III. VARIABLES DEL ESTUDIO**

#### **VARIABLE N° 1**

La aplicación de nuevas técnicas de reingeniería en los procesos de recaudación de los tributos no petroleros en La Región Zuliana.

#### **INDICADORES**

- Reestructuración Administrativa.
- Reconstrucción de los procesos de Recaudación Tributaria
- Adecuación de los Recursos Humanos mediante las técnicas de la Reingeniería
- Calidad de la Información.
- Procesos de Recaudación Tributaria.

#### **VARIABLE N° 2**

Rendimiento de la Recaudación Tributaria.

## **INDICADORES**

- ❑ Impuesto sobre la Renta.
- ❑ Impuesto al Consumo Suntuario y Ventas al Mayor.

## **VARIABLE N° 3**

Costo del Proceso de Recaudación Tributaria

## **INDICADORES**

- ❑ Eliminación del Retrabajo.
- ❑ Racionalización de los Costos de la Recaudación.

## **VARIABLE N° 4**

Calidad de la Recaudación Tributaria

## **INDICADORES**

- ❑ Cumplimiento Voluntario
- ❑ Ampliación de la base de contribuyentes
- ❑ Atención al contribuyente.

## **POBLACIÓN.**

La población objeto de estudio estuvo constituida por un total de 10 expertos pertenecientes a diferentes departamentos del SENIAT en el Estado Zulia, la población fue de carácter finito, pues siguiendo a **Sierra Bravo** (1991, p. 365), la misma estuvo formada por un número determinado



de elementos que formaban la realidad que se pretendió estudiar, en la investigación científica; la muestra pudo clasificarse como **Muestra de Experto**, debido a que fue necesario el conocimiento y la opinión de sujetos expertos en el tema, la cual es frecuente en estudios cualitativos y exploratorios para generar hipótesis más precisas o para generar materia prima para el diseño de Cuestionarios, **Sampieri**, (1996), partiendo de esto, puede decirse, que la población en estudio presentó dominio en la labor.



VARIABLE	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADOR	ÍTEMS
<p>APLICACIÓN DE NUEVAS TÉCNICAS DE REINGENIERÍA EN LOS PROCESOS DE RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS NO PETROLEROS</p>	<p>IDENTIFICAR LAS HERRAMIENTAS DE LA REINGENIERÍA APLICADAS EN EL SENIAT</p>	<p>REESTRUCTURACIÓN ADMINISTRATIVA</p>	<p>Existen un Comité de Reingeniería a nivel Nacional?</p> <p>Sí _____ No _____</p> <p>Hay un Comité de Reingeniería a nivel Regional?</p> <p>Sí _____ No _____</p> <p>Hay un plan de acción para llevar a efecto la Reingeniería en el SENIAT?</p> <p>Sí _____ No _____</p> <p>Explique su respuesta</p> <p>_____</p>
		<p>RECONSTRUCCIÓN DE LOS PROCESOS DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA</p>	<p>Existe rediseño de procesos en la Institución?</p> <p>Sí _____ No _____</p> <p>Explique su respuesta</p> <p>_____</p>

VARIABLE	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADOR	ÍTEMS
<p>APLICACIÓN DE NUEVAS TÉCNICAS DE REINGENIERÍA EN LOS PROCESOS DE RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS NO PETROLEROS</p>	<p>IDENTIFICAR LAS HERRAMIENTAS DE LA REINGENIERÍA APLICADAS EN EL SENIAT</p>	<p>RECONSTRUCCIÓN DE LOS PROCESOS DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA</p>	<p>Existe rediseño de los procesos de recaudación tributaria?  SÍ _____  NO _____  Explique su respuesta</p>
	<p>DESCRIBIR LA INCIDENCIA DE LA REINGENIERÍA EN LA ARTICULACIÓN Y EN LA OPTIMIZACIÓN DEL RECURSO HUMANO</p>	<p>ADECUACIÓN DEL RECURSO HUMANO MEDIANTE LAS TÉCNICAS DE LA REINGENIERÍA</p>	<p>Los recursos humanos del SENIAT ha sido escogido de acuerdo al nuevo sistema de selección de personal?  SÍ _____  NO _____  Explique su respuesta</p> <p>Los recursos humanos del SENIAT esta identificado con la visión del mismo?  SÍ _____  NO _____  Explique su respuesta</p> <p>Los recursos humanos del SENIAT esta identificado con la misión del mismo?  SÍ _____  NO _____  Explique su respuesta</p>

VARIABLE	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADOR	ÍTEMS
<p>APLICACIÓN DE NUEVAS TÉCNICAS DE REINGENIERÍA EN LOS PROCESOS DE RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS NO PETROLEROS</p>	<p>ANALIZAR LA INCIDENCIA DE LA REINGENIERÍA EN LA ARTICULACIÓN Y EN LA OPTIMIZACIÓN DEL RECURSO HUMANO</p>	<p>CALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>Existen programas de educación, divulgación y promoción del SENIAT, para informar al Contribuyente?  SÍ _____  NO _____</p> <p>Explique su respuesta</p> <hr/> <p>Se utiliza la informática a todos los niveles como herramienta en la obtención de información para la toma de decisiones?  SÍ _____  NO _____</p> <p>Explique su respuesta</p> <hr/>
		<p>PROCESOS DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA</p>	<p>Los pasos de los procesos de recaudación tributaria, han sido reducidos?  Durante el año 1995 SÍ ___ NO ___  Durante el año 1996 SÍ ___ NO ___  Durante el año 1997 SÍ ___ NO ___</p> <p>En caso en que su respuesta sea negativa, explique por qué</p> <hr/>

VARIABLE	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADOR	ÍTEMS
<p>APLICACIÓN DE NUEVAS TÉCNICAS DE REINGENIERÍA EN LOS PROCESOS DE RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS NO PETROLEROS</p>	<p>ANALIZAR LA INCIDENCIA DE LA REINGENIERÍA EN LA ARTICULACIÓN Y EN LA OPTIMIZACIÓN DEL RECURSO HUMANO</p>	<p>ADECUACIÓN DEL RECURSOS HUMANO MEDIANTE LAS TÉCNICAS DE LA REINGENIERÍA</p>	<p>El recurso humano del SENIAT está identificado con los principios del mismo?  SÍ _____  NO _____</p> <p>Se encuentra definidos los perfiles de cargos, a todos los niveles?  SÍ _____  NO _____</p> <p>Explique su respuesta</p>
			<p>El recurso humano del SENIAT se encuentra estimulado hacia su capacidad y desarrollo?  SÍ _____  NO _____</p> <p>Explique su respuesta</p>
			<p>El recurso humano del SENIAT de la Región Zuliana ha recibido la información necesaria sobre las metas y objetivos, a corto y a mediano plazo de la Institución?  SÍ _____  NO _____</p> <p>Explique su respuesta</p>

VARIABLE	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADOR	ÍTEMS
<p>RENDIMIENTO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA</p>	<p>ANALIZAR LA INCIDENCIA DE LAS MODIFICACIONES ADMINISTRATIVAS DE REINGENIERÍA EN LOS INDICES DE RECAUDACIÓN</p>	<p>IMPUESTO SOBRE LA RENTA</p>	<p>Se dieron cambios significativos en el proceso de recaudación del Impuesto Sobre la Renta?  Durante el año 1995 Sí ___ No ___  Durante el año 1996 Sí ___ No ___  Durante el año 1997 Sí ___ No ___</p> <p>En caso en que su respuesta sea positiva, explique cuales cambios</p> <hr/> <p>La recaudación del Impuesto Sobre la Renta aumentó?  Durante el año 1995 Sí ___ No ___  Durante el año 1996 Sí ___ No ___  Durante el año 1997 Sí ___ No ___</p> <p>En caso en que su respuesta sea negativa , explique por qué?</p> <hr/>

VARIABLE	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADOR	ÍTEMS
<p style="text-align: center;">RENDIMIENTO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA</p>	<p style="text-align: center;">ANALIZAR LA INCIDENCIA DE LAS MODIFICACIONES ADMINISTRATIVAS DE REINGENIERÍA EN LOS INDICES DE RECAUDACIÓN</p>	<p style="text-align: center;">IMPUESTO AL CONSUMO SUNTUARIO Y VENTAS AL AMYOR</p>	<p>Se dieron cambios significativos en el proceso de Recaudación del Impuesto al Consumo Suntuario y Ventas al Mayor?</p> <p>Durante el año 1995 Sí ___ No ___  Durante el año 1996 Sí ___ No ___  Durante el año 1997 Sí ___ No ___</p> <p>En caso en que su respuesta sea afirmativa, especifique cuáles cambios?</p> <hr/> <p>La Recaudación del Impuesto al Consumo Suntuario y Ventas al Mayor, aumento?</p> <p>Durante el año 1995 Sí ___ No ___  Durante el año 1996 Sí ___ No ___  Durante el año 1997 Sí ___ No ___</p> <p>En caso en que la respuesta sea negativa, explique por qué?</p> <hr/>



VARIABLE	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADOR	ÍTEMS
COSTO DEL PROCESO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA	VALORAR LA INCIDENCIA DE LA ELIMINACIÓN DE PASOS DE LOS PROCESOS DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA	ELIMINACIÓN DE RETRABAJO	<p>En el proceso de recaudación tributaria, se ha eliminado el retrabajo?</p> <p>Sí _____ No _____</p> <p>Explique su respuesta</p> <hr/> <p>La eliminación de pasos y de retrabajo, ha influido en los costos del proceso?</p> <p>Aumentó los costos _____ Disminuyó los costos _____ Otros _____</p>
		RACIONALIZACIÓN DE LOS COSTOS DE RECAUDACIÓN	<p>La racionalización del proceso disminuye el costo de la recaudación?</p> <p>Aumentó los costos _____ Disminuyó los costos _____ Otros _____</p>

VARIABLE	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADOR	ÍTEMS
CALIDAD DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA	ANALIZAR LA INCIDENCIA DEL A REINGENIERÍA SOBRE LA CALIDAD DE LA RECAUDACIÓN	CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO	<p>El cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias se modificó?</p> <p>Durante el año 1995 Aumentó _____ Disminuyó _____</p> <p>Durante el año 1996 Aumentó _____ Disminuyó _____</p> <p>Durante el año 1997 Aumentó _____ Disminuyó _____</p> <p>Se modificó el número de contribuyentes en a Región Zuliana?</p> <p>Durante el año 1995 Aumentó _____ Disminuyó _____</p> <p>Durante el año 1996 Aumentó _____ Disminuyó _____</p> <p>Durante el año 1997 Aumentó _____ Disminuyó _____</p>
		AMPLIACIÓN DE LA BASE DE CONTRIBUYENTES	<p>El SENIAT de la Región Zuliana posee un programa moderno integral de atención al contribuyente?</p> <p>Sí _____ No _____</p> <p>Explique su respuesta</p> <hr/>

VARIABLE	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADOR	ÍTEMS
<p>CALIDAD DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA</p>	<p>ANALIZAR LA INCIDENCIA DEL A REINGENIERÍA SOBRE LA CALIDAD DE LA RECAUDACIÓN</p>	<p>ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</p>	<p>Si la respuesta anterior es afirmativa, se encuentra apoyada en la tecnología de la informática?</p> <p>Sí _____ No _____</p> <p>Explique su respuesta</p>
			<p>Hay controles de calidad del servicio?</p> <p>Sí _____ No _____</p> <p>Explique su respuesta</p>
			<p>Considera Usted que la aplicación de las técnicas y herramientas de la reingeniería a la administración tributaria han contribuido a modernizar las finanzas públicas?</p> <p>Sí _____ No _____</p> <p>Explique su respuesta</p> <p>_____</p>





1. ¿Considera que las preguntas son pertinentes con los objetivos?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. ¿Considera que las preguntas son pertinentes con las variables?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. ¿Considera que las preguntas son pertinentes con los indicadores?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. ¿Considera válido el instrumento?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**REPÚBLICA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD DR. RAFAEL BELLOSO CHACIN  
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
PROGRAMA EN GERENCIA TRIBUTARIA, NIVEL MAESTRÍA**



**INSTRUMENTO PARA SER APLICADO A LOS  
EXPERTOS DEL SENIAT.  
REGIÓN ZULIANA**

**LIC. FRANCISCO GUERRERO VARGAS  
C.I.: 2.880.347**

**MARACIBO, ENERO 1998**

## **CUESTIONARIO A LOS 10 EXPERTOS DEL SENIAT**

### **REGIÓN ZULIANA**

El presente cuestionario tiene por finalidad la consulta a expertos encargados de la aplicación de la reingeniería en el Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria de la Región Zuliana. El mismo pretende cumplir con el objetivo de recolectar información para determinar si a través de la reingeniería en el sector tributario, se ha mejorado el rendimiento, costo y calidad de la recaudación de tributos no petroleros. Esta información servirá como insumo del Trabajo de Grado: **La Reingeniería en la Recaudación de Tributos No Petroleros del a Región Zuliana**, para optar al título de magíster Scientiarium en gerencia tributaria, el entrevistador Lic. Francisco guerrero Vargas.

La información que Usted suministre a partir de este instrumento como experto en el área, será de gran importancia para el desarrollo de este estudio.

Se le agradece la colaboración y objetividad para poder realizar esta investigación científica.

### **TIPOS DE INSTRUMENTO**

Cuestionario dirigido a 10 expertos del SENIAT, compuesto por 30 preguntas cerradas, algunas con amplitud de respuesta.



## CUESTIONARIO

1. Existen reformas administrativas importantes en el Sistema Nacional Integrado de Administración Tributaria?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Explique su respuesta \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. Existe flexibilidad organizacional en el SENIAT?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Explique su respuesta \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. Se ha detectado objetivamente la existencia de nuevos valores y creencias corporativas en el SENIAT?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Explique su respuesta \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

En caso de ser afirmativa su respuesta, especifique:

VALORES

CREENCIAS

---

---

---

---

4. Existe rediseño de procesos en la Institución?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Explique su respuesta

---

---

---

5. Existen un Comité de Reingeniería a nivel Nacional?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

6. Hay un Comité de Reingeniería a nivel Regional?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

7. Hay un plan de acción para llevar a efecto la Reingeniería en el SENIAT?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Explique su respuesta

---

---

---

8. Existe rediseño de los procesos de recaudación tributaria?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Explique su respuesta

---

---

---

9. Los recursos humanos del SENIAT ha sido escogido de acuerdo al nuevo sistema de selección de personal?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Explique su respuesta

---

---

---

10. Los recursos humanos del SENIAT esta identificado con la visión del mismo?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

11. Los recursos humanos del SENIAT esta identificado con la misión del mismo?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

12. Los recursos humanos del SENIAT esta identificado con los principios del mismo?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

13. Se encuentra definidos los perfiles de cargos, a todos los niveles?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Explique su respuesta

---

---

---

14. Los recursos humanos del SENIAT se encuentran estimulados hacia su capacitación y desarrollo?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Explique su respuesta

---

---

---

15. Los recursos humanos del SENIAT de la Región Zuliana ha recibido la información necesaria sobre las metas y objetivos, a corto y a mediano plazo de la Institución?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Explique su respuesta

---

---

---

---

16. Existen programas de educación, divulgación y promoción del SENIAT, para informar al Contribuyente?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Explique su respuesta

---

---

---

17. Se utiliza la informática a todos los niveles como herramienta en la obtención de información para la toma de decisiones

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Explique su respuesta

---

---

---

18. Los pasos de los procesos de recaudación tributaria, han sido reducidos?

Durante el año 1995

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Durante el año 1996

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Durante el año 1997

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

En caso en que su respuesta sea negativa, explique por qué?

---

---

---

19. La aplicación del a reingeniería de procesos ha simplificado la recaudación tributaria?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

20. Se dieron cambios en el proceso de recaudación del Impuesto Sobre la Renta?

Durante el año 1995

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Durante el año 1996

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Durante el año 1997

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

En caso en que su respuesta sea positiva, explique cuales cambios

---

---

---

21. La recaudación del Impuesto Sobre la Renta aumentó?

Durante el año 1995

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Durante el año 1996

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Durante el año 1997

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

En caso en que su respuesta sea negativa , explique por qué?

---

---

---

22. Se dieron cambios significativos en el proceso de Recaudación del Impuesto al Consumo Suntuario y Ventas al Mayor?

Durante el año 1995

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Durante el año 1996

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Durante el año 1997

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

---

En caso en que su respuesta sea afirmativa, especifique cuáles cambios?

---

---

---

23. La Recaudación del Impuesto al Consumo Suntuario y Ventas al Mayor, aumento?

Durante el año 1995

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Durante el año 1996

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Durante el año 1997

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

En caso en que la respuesta sea negativa, explique por qué?

---

---

---

24. En el proceso de recaudación tributaria, se ha eliminado el retrabajo?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Explique su respuesta

---

---

25. La eliminación de pasos y de retrabajo, ha influido en los costos del proceso?

Aumentó los costos \_\_\_\_\_

Disminuyó los costos \_\_\_\_\_

Otros \_\_\_\_\_



26. La racionalización del proceso disminuye el costo de la recaudación?

Aumentó los costos \_\_\_\_\_

Disminuyó los costos \_\_\_\_\_

Otros \_\_\_\_\_

27. El cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias se modificó?

Durante el año 1995

Aumentó \_\_\_\_\_ Disminuyó \_\_\_\_\_

Durante el año 1996

Aumentó \_\_\_\_\_ Disminuyó \_\_\_\_\_

Durante el año 1997

Aumentó \_\_\_\_\_ Disminuyó \_\_\_\_\_

28. Se modificó el número de contribuyentes en a Región Zuliana?

Durante el año 1995

Aumentó \_\_\_\_\_ Disminuyó \_\_\_\_\_

Durante el año 1996

Aumentó \_\_\_\_\_ Disminuyó \_\_\_\_\_

Durante el año 1997

Aumentó \_\_\_\_\_ Disminuyó \_\_\_\_\_

29. El SENIAT de la Región Zuliana posee un programa moderno integral de atención al contribuyente?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Explique su respuesta

---

---

30. Si la respuesta anterior es afirmativa, se encuentra apoyada en la tecnología de la informática?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Explique su respuesta

---

---

---

31. Hay controles de calidad del servicio?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Explique su respuesta

---

---

---

32. Considera Usted que la aplicación de las técnicas y herramientas del a reingeniería a la administración tributaria han contribuido a modernizar las finanzas públicas?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Explique su respuesta

---

---

---

---

**REPÚBLICA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD DR. RAFAEL BELLOSO CHACIN  
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
PROGRAMA EN GERENCIA TRIBUTARIA, NIVEL MAESTRÍA**



**TABLA DE CONSTRUCCIÓN DE PREGUNTAS  
DEL INSTRUMENTO**

**LIC. FRANCISCO GUERRERO VARGAS  
C.I.: 2.880.347**

**MARACIBO, ENERO 1998**

VARIABLE	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADOR	ÍTEMS
<p style="text-align: center;">           APLICACIÓN DE NUEVAS TÉCNICAS DE REINGENIERÍA EN LOS PROCESOS DE RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS NO PETROLEROS         </p>	<p style="text-align: center;">           IDENTIFICAR LAS HERRAMIENTAS DE LA REINGENIERÍA APLICADAS EN EL SENIAT         </p>	<p style="text-align: center;">           REESTRUCTURACIÓN ADMINISTRATIVA         </p>	<p>           Existen reformas administrativas importantes en el Sistema Nacional Integrado de Administración Tributaria?            Sí _____            No _____            Explique su respuesta            _____         </p> <p>           Existe flexibilidad organizacional en el SENIAT?            Sí _____            No _____            Explique su respuesta            _____         </p> <p>           Se ha detectado objetivamente la existencia de nuevos valores y creencias corporativas en el SENIAT?            Sí _____            No _____         </p> <p>           En caso de ser afirmativa su respuesta, especifique:            VALORES      CREENCIAS            _____      _____         </p>

VARIABLE	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADOR	ÍTEMS
<p>APLICACIÓN DE NUEVAS TÉCNICAS DE REINGENIERÍA EN LOS PROCESOS DE RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS NO PETROLEROS</p>	<p>IDENTIFICAR LAS HERRAMIENTAS DE LA REINGENIERÍA APLICADAS EN EL SENIAT</p>	<p>REESTRUCTURACIÓN ADMINISTRATIVA</p>	<p>Existe un Comité de Reingeniería a nivel nacional?  SÍ _____  NO _____</p> <p>Hay un Comité de Reingeniería a nivel regional?  SÍ _____  NO _____</p> <p>Hay un Plan de acción para llevar a efecto la Reingeniería en el SENIAT?  SÍ _____  NO _____</p> <p>Explique su respuesta  _____</p>
		<p>RECONSTRUCCIÓN DE LOS PROCESOS DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA</p>	<p>Existe Re-diseño de procesos en la Institución?  SÍ _____  NO _____</p> <p>Explique su respuesta  _____</p>

VARIABLE	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADOR	ÍTEMS
<p style="text-align: center;">APLICACIÓN DE NUEVAS TÉCNICAS DE REINGENIERÍA EN LOS PROCESOS DE RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS NO PETROLEROS</p>	<p style="text-align: center;">IDENTIFICAR LAS HERRAMIENTAS DE LA REINGENIERÍA APLICADAS EN EL SENIAT</p>	<p style="text-align: center;">RECONSTRUCCIÓN DE LOS PROCESOS DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA</p>	<p>Existe Re-diseño de los procesos de Recaudación Tributaria?  SÍ _____  NO _____  Explique su respuesta  _____</p>
	<p style="text-align: center;">DESCRIBIR LA INCIDENCIA DE LA REINGENIERÍA EN LA ARTICULACIÓN Y EN LA OPTIMIZACIÓN DEL RECURSO HUMANO</p>	<p style="text-align: center;">ADECUACIÓN DEL RECURSO HUMANO MEDIANTE LAS TÉCNICAS DE LA REINGENIERÍA</p>	<p>El recurso humano del SENIAT ha sido escogido de acuerdo al nuevo sistema de selección de personal?  SÍ _____  NO _____  Explique su respuesta  _____</p> <p>El recurso humano del SENIAT está identificado con la visión del mismo?  SÍ _____  NO _____</p> <p>El recurso humano del SENIAT está identificado con la misión del mismo?  SÍ _____  NO _____</p>

VARIABLE	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADOR	ÍTEMS
<p style="text-align: center;">APLICACIÓN DE NUEVAS TÉCNICAS DE REINGENIERÍA EN LOS PROCESOS DE RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS NO PETROLEROS</p>	<p style="text-align: center;">ANALIZAR LA INCIDENCIA DE LA REINGENIERÍA EN LA ARTICULACIÓN Y EN LA OPTIMIZACIÓN DEL RECURSO HUMANO</p>	<p style="text-align: center;">ADECUACIÓN DEL RECURSO HUMANO MEDIANTE LAS TÉCNICAS DE LA REINGENIERÍA</p>	<p>El recurso humano del SENIAT está identificado con los principios del mismo?  SÍ _____  NO _____</p> <p>Se encuentran definidos los perfiles de cargos, a todos los niveles?  SÍ _____  NO _____</p> <p>Explique su respuesta  _____</p> <p>El recurso humano del SENIAT se encuentra estimulado hacia su capacidad y desarrollo?  SÍ _____  NO _____</p> <p>El recurso humano del SENIAT de la Región Zuliana ha recibido la información necesaria sobre las metas y objetivos, a corto plazo y a mediano plazo de la Institución?  SÍ _____  NO _____</p> <p>Explique su respuesta  _____</p>



VARIABLE	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADOR	ÍTEMS
<p style="text-align: center;">APLICACIÓN DE NUEVAS TÉCNICAS DE REINGENIERÍA EN LOS PROCESOS DE RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS NO PETROLEROS</p>	<p style="text-align: center;">ANALIZAR LA INCIDENCIA DE LA REINGENIERÍA EN LA ARTICULACIÓN Y EN LA OPTIMIZACIÓN DEL RECURSO HUMANO</p>	<p style="text-align: center;">CALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>Existen programas de educación, divulgación y promoción del SENIAT, para informar al contribuyente?  SÍ _____  NO _____  Explique su respuesta  _____</p> <p>Se utiliza la informática a todos los niveles como herramienta en la obtención de información para la toma de decisiones?  SÍ _____  NO _____</p>
		<p style="text-align: center;">PROCESOS DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA</p>	<p>Los pasos de los procesos de Recaudación Tributaria, han sido reducidos?  Durante el año 1995? SÍ ____ NO ____  Durante el año 1996? SÍ ____ NO ____  Durante el año 1997? SÍ ____ NO ____</p> <p>En los casos en que su respuesta sea negativa, explique por qué?  _____</p>

VARIABLE	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADOR	ÍTEMS
<p>APLICACIÓN DE NUEVAS TÉCNICAS DE REINGENIERÍA EN LOS PROCESOS DE RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS NO PETROLEROS</p>	<p>ANALIZAR LA INCIDENCIA DE LA REINGENIERÍA EN LA ARTICULACIÓN Y LA OPTIMIZACIÓN DEL RECURSO HUMANO</p>	<p>PROCESOS DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA</p>	<p>La aplicación de la Reingeniería de Procesos han simplificado la Recaudación Tributaria?  SÍ _____  NO _____</p>
<p>RENDIMIENTO DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA</p>	<p>ANALIZAR LA INCIDENCIA DE LAS MODIFICACIONES ADMINISTRATIVAS DE REINGENIERÍA EN LOS ÍNDICES DE RECAUDACIÓN</p>	<p>IMPUESTO SOBRE LA RENTA</p>	<p>Se dieron cambios significativos en el Proceso de Recaudación del Impuesto Sobre la Renta?  Durante el año 1995? Sí ___ No ___  Durante el año 1996? Sí ___ No ___  Durante el año 1997? Sí ___ No ___  En los casos en que su respuesta sea afirmativa, especifique cuáles cambios?  _____</p> <p>La recaudación del Impuesto Sobre la Renta aumentó?  Durante el año 1995? Sí ___ No ___  Durante el año 1996? Sí ___ No ___  Durante el año 1997? Sí ___ No ___  En los casos en que su respuesta sea negativa, explique por qué?  _____</p>

VARIABLE	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADOR	ÍTEMS
<p>RENDIMIENTO DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA</p>	<p>ANALIZAR LA INCIDENCIA DE LAS MODIFICACIONES ADMINISTRATIVAS DE REINGENIERÍA EN LOS ÍNDICES DE RECAUDACIÓN</p>	<p>IMPUESTO AL CONSUMO Suntuario y Ventas al Mayor</p>	<p>Se dieron cambios significativos en el Proceso de Recaudación del Impuesto al Consumo Suntuario y Ventas al Mayor?</p> <p>Durante el año 1995? Sí ___ No ___  Durante el año 1996? Sí ___ No ___  Durante el año 1997? Sí ___ No ___</p> <p>En los casos en que su respuesta sea afirmativa, especifique cuáles cambios?</p> <p>_____</p> <p>La recaudación del Impuesto al Consumo Suntuario y Ventas al Mayor, aumentó?</p> <p>Durante el año 1995? Sí ___ No ___  Durante el año 1996? Sí ___ No ___  Durante el año 1997? Sí ___ No ___</p> <p>En los casos en que su respuesta sea negativa, explique por qué?</p> <p>_____</p>

VARIABLE	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADOR	ÍTEMS
COSTO DEL PROCESO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA	VALORAR LA INCIDENCIA DE LA ELIMINACIÓN DE PASOS DE LOS PROCESOS DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA	ELIMINACIÓN DEL RETRABAJO	<p>En el proceso de Recaudación Tributaria, se ha eliminado el retrabajo?  SÍ _____  No _____  Explique su respuesta  _____</p> <p>La eliminación de pasos y de retrabajo, ha influido en los costos del proceso?  Aumentó los costos _____  Disminuyó los costos _____  Otros _____</p>
		RACIONALIZACIÓN DE LOS COSTOS DE RECAUDACIÓN	<p>La racionalización del proceso disminuye el costo de la recaudación?  aumentó los costos _____  disminuyó los costos _____  otros _____</p>

VARIABLE	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADOR	ÍTEMS
CALIDAD DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA	ANALIZAR LA INCIDENCIA DE LA REINGENIERÍA SOBRE LA CALIDAD DE LA RECAUDACIÓN	CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO	<p>El cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias se modificó?</p> <p>Durante el año 1995 Aumentó _____ disminuyó _____</p> <p>Durante el año 1996 Aumentó _____ disminuyó _____</p> <p>Durante el año 1997 Aumentó _____ disminuyó _____</p>
		AMPLIACIÓN DE LA BASE DE CONTRIBUYENTES	<p>Se modificó el número de contribuyentes en la Región Zuliana?</p> <p>Durante el año 1995 Aumentó _____ disminuyó _____</p> <p>Durante el año 1996 Aumentó _____ disminuyó _____</p> <p>Durante el año 1997 Aumentó _____ disminuyó _____</p>
		ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	<p>El SENIAT de la Región Zuliana posee un programa moderno integral de atención al contribuyente?</p> <p>Sí _____</p> <p>No _____</p> <p>Explique su respuesta</p> <p>_____</p>

VARIABLE	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADOR	ÍTEMS
<p style="text-align: center;">CALIDAD DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA</p>	<p style="text-align: center;">ANALIZAR LA INCIDENCIA DE LA REINGENIERÍA SOBRE LA CALIDAD DE LA RECAUDACIÓN</p>	<p style="text-align: center;">ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</p>	<p>Si la respuesta anterior es afirmativa, se encuentra apoyada en la tecnología de la informática?  SÍ _____  NO _____  Explique su respuesta  _____</p> <p>Hay controles de calidad del servicio?  SÍ _____  NO _____  Explique su respuesta  _____</p> <p>Considera usted que la aplicación de las técnicas y herramientas de la Reingeniería a la Administración Tributaria han contribuido a modernizar las Finanzas Públicas?  SÍ _____  NO _____  Razone su respuesta  _____</p>