



**ESTRATEGIA ADMINISTRATIVA PARA AGILIZAR
LOS PROCEDIMIENTOS DEL SENIAT EN LA
RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE
SUCESIONES Y DONACIONES.
VALENCIA EDO. CARABOBO.**

Autores: Ramón Jiménez
Ariamna Ramos

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 87123



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA

**ESTRATEGIA ADMINISTRATIVA PARA AGILIZAR
LOS PROCEDIMIENTOS DEL SENIAT EN LA
RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE
SUCESIONES Y DONACIONES.
VALENCIA EDO. CARABOBO.**

Proyecto del Trabajo de Grado para optar al título de
Licenciado en Contaduría Pública

Autor(es): Ramón Jiménez
Ariamna Ramos

Tutor(a): Antonio Remolina

San Diego, Octubre de 2015



ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, _____, portador de la cédula de identidad N° _____, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por los ciudadanos Ramón Jiménez y Ariamna Ramos. Portadores de la cédula de identidad N° _____ y N° _____ respectivamente titulado ESTRATEGIA ADMINISTRATIVA PARA AGILIZAR LOS PROCEDIMIENTOS DEL SENIAT EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE SUCESIONES Y DONACIONES. VALENCIA EDO. CARABOBO. Presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los _____ días del mes de _____ del año 2015

Nombre
C.I:

ÍNDICE GENERAL

	CONTENIDO	pp.
	ÍNDICE DE CUADROS.....	
	ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	
	RESUMEN INFORMATIVO.....	v
	INTRODUCCIÓN.....	1
	CAPÍTULO	
I	EL PROBLEMA.....	3
	1.1.Planteamiento del Problema.....	3
	1.1.1.Formulación del Problema.....	7
	1.2. Objetivos.....	7
	1.3. Justificación.....	8
II	MARCO TEÓRICO.....	9
	2.1. Antecedentes.....	9
	2.2. Bases Teóricas.....	15
	2.3. Definición de Términos.....	21
III	MARCO METODOLÓGICO.....	29
	3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	29
	3.2. Fases Metodológicas.....	31
	Diagnostico de la Situacion Actual.....	31
	Análisis de los Procedimientos Administrativos.....	33
	Diseño de Estrategias Administrativas.....	34
IV	RESULTADOS.....	36
	4.1. Análisis de los resultados.....	36
	4.2. Diagnóstico.....	36
	4.3. Análisis.....	47
V	LA PROPUESTA.....	49

5.1. Justificación de la Propuesta	49
5.2. Objetivos de la Propuesta.....	50
5.3. Factibilidad de la Propuesta.....	50
5.4. Desarrollo de la Propuesta.....	51
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS.....	60
ANEXOS.....	63

LISTA DE CUADROS

CONTENIDO

CUADRO		p.p
1	Mecanismo de control.....	37
2	Información del impuesto.....	38
3	Trámites y solvencias.....	39
4	Cultura tributaria.....	40
5	Marco legal.....	41
6	Hecho imponible.....	42
7	Procesos administrativos.....	43
8	Servicio de calidad.....	44
9	Índice de evasión.....	45
10	Estrategias administrativas.....	46
11	Lista de cotejo.....	47

LISTA DE GRÁFICOS

CONTENIDO

GRÁFICOS		p.p
1	Mecanismo de control.....	37
2	Información del impuesto.....	38
3	Trámites y solvencias.....	39
4	Cultura tributaria.....	40
5	Marco legal.....	41
6	Hecho imponible.....	42
7	Procesos administrativos.....	43
8	Servicio de calidad.....	44
9	Índice de evasión.....	45
10	Estrategias administrativas.....	46
11	Lista de cotejo.....	47

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA

**ESTRATEGIA ADMINISTRATIVA PARA AGILIZAR
LOS PROCEDIMIENTOS DEL SENIAT EN LA
RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE
SUCESIONES Y DONACIONES.
VALENCIA EDO. CARABOBO.**

Autoras: Ramón Jiménez
Ariamna Ramos
Tutor: Antonio Remolina
Fecha: Octubre de 2015

RESUMEN INFORMATIVO

La metodología utilizada en el presente trabajo se orienta en función del objeto de estudio, al planteamiento de los objetivos y está acorde con las expectativas y necesidades del mismo, se identifica con la modalidad de proyecto factible, con un diseño de campo y un nivel descriptivo con apoyo documental y tiene como objetivo general proponer estrategias administrativas para agilizar los procedimientos del SENIAT en la recaudación del impuesto sobre Sucesiones y Donaciones. Valencia Edo. Carabobo., ya que se observa, debilidades en la recaudación de este impuesto y altos niveles de evasión por parte de los contribuyentes. Las técnicas de recolección de información que se emplearon, en primer lugar, se tiene la encuesta, a través de un cuestionario, el cual fue aplicado a una población de 5 trabajadores y a una población de 55 contribuyentes para diagnosticar la situación que presenta el departamento de Sucesiones de la Región Central del SENIAT en cuanto a los procesos de solicitud y trámite de las solvencias sucesorales. En segundo lugar, se utilizó la observación directa, a través de una lista de cotejo, para analizar los procedimientos administrativos relacionados con recaudación del impuesto sobre Sucesiones y Donaciones. Con los resultados que se obtengan, luego de aplicar las diferentes técnicas de recolección de información, se diseñaron las estrategias administrativas para agilizar los procedimientos del SENIAT en la recaudación del impuesto sobre Sucesiones y Donaciones. Finalmente, se diseñaron las estrategias administrativas para agilizar los procedimientos del SENIAT en cuanto a la recaudación del Impuesto de Sucesiones y Donaciones

Descriptor: Estrategias Administrativas, Impuesto Sobre Sucesiones y Donaciones, Procedimientos de Recaudación de Impuestos, SENIAT.

INTRODUCCIÓN

Los instrumentos de mayor relevancia económica para el Estado venezolano, son los impuestos, ya que promueven el desarrollo socio-económico mediante un determinado nivel de tributación entre los distintos estratos o a través del gasto social el cual depende en gran medida del nivel de recaudación logado.

En actual legislación venezolana existen un conjunto de tributos, los cuales son evadidos bien sea por desconocimiento de la existencia del mismo o por evasión intencional, entre los impuestos que no escapan de esta realidad se encuentran los generados por concepto de sucesiones y donaciones.

El impuesto sobre sucesiones y donaciones es aquel cuyo hecho imponible está constituido por la transmisión gratuita de bienes muebles, inmuebles, monetarios u otros, derechos o acciones situados en el país donde esté domiciliado el causante, al igual de patrimonios que posea en el extranjero, las cuales van a pasar a manos de los herederos, legatarios o donatarios; es decir, los sujetos pasivos. La base imponible va a estar constituida por el capital neto dejado por él ejecutor (causante), el cual será determinado restándole a la totalidad de las pertenencias que forman el activo el pasivo absoluto.

Dentro de lo planteado, en esta investigación, se proponen estrategias administrativas para agilizar los procedimientos del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) en la recaudación del impuesto sobre Sucesiones y Donaciones. Valencia Edo. Carabobo., dado que se observa un porcentaje muy alto de evasión sobre este impuesto, lo cual obedece al largo proceso que implica su declaración, y el desconocimiento sobre este tributo por parte de los contribuyentes. Este estudio se estructura en los siguientes capítulos:

Capítulo I. El Problema, se plantea la problemática de la empresa, se establecen los objetivos (Generales y Específicos), posteriormente se justifica el estudio, los alcances y la formulación del problema

Capítulo II. Marco Teórico, se describen los antecedentes del estudio y se adaptan las teorías relacionadas con la investigación, y se nombran sus bases teóricas y definiciones de términos básicos

Capítulo III: Comprende el marco metodológico de la investigación, compuesto por el tipo y diseño de la investigación, y las fases metodológicas, donde se muestra la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, y las técnicas de análisis de datos.

Capítulo IV: En este capítulo se muestran los resultados de la investigación, una vez aplicada las diferentes técnicas de recolección de datos

Capítulo V: Contiene la presentación de la propuesta, los objetivos, la justificación, la factibilidad, el desarrollo de la propuesta

También se presentan las conclusiones y las recomendaciones.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Los cambios sociales y económicos que han dado lugar al desarrollo de la sociedad y la economía del conocimiento han tenido una especial incidencia sobre las empresas. Éstas, como principal agente económico, se han visto forzadas al desarrollo de un importante proceso de transformación con el ánimo de adaptarse al nuevo entorno y dar respuesta a los nuevos retos que se plantean. Dentro de este contexto, se han dado muchos cambios en los escenarios modernos, que han incidido en el proceso administrativo, en las funciones de la empresa, en su operatividad, haciendo que ellos den oportunidad a que aparezca un nuevo modelo de la gestión empresarial con nuevos tópicos gerenciales y que permitan a la gerencia adentrarse en los escenarios altamente competitivos.

En este contexto, las empresas conducidas por la Administración Pública, abarcan sectores que representan las actividades del Estado, cuyo objetivo es el bienestar de la población. Dentro de las áreas de dicha administración, se encuentra la Administración Tributaria, la cual requiere de una planificación para cumplir con sus propósitos. En este punto, es donde emerge la gestión administrativa como complemento a la mejora de los procesos; ésta planificación permite hacerla más competitiva y lograr cumplir con las metas propuestas por el Estado.

Para cumplir con el objetivo de recaudar, la Administración Tributaria crea Institutos Autónomos, los cuales emplean planes estratégicos para llegar a recaudar los tributos propuestos. Dentro de estos Institutos Autónomos se encuentra el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), definido a través de la Gaceta Oficial N° 37320 (2001) como un “un organismo funcional,

técnico y financiero” (p.16), además le corresponde la aplicación del ejercicio en gestión y desarrollo de las competencias relativa a la ejecución integrada de las políticas aduaneras y tributaria fijadas por el Ejecutivo Nacional.

Por tal razón, el SENIAT es un ente creado a raíz de la necesidad de sumar otros ingresos al Estado que no fuera la renta petrolera, lo que se ha logrado a través de la implementación de un estándar único en cultura tributaria y que llevará al país, a abrir conciencia de la importancia de la divulgación y pago de los impuesto de los venezolanos a fin de recaudar los ingresos que ha de necesitar el estado venezolano para ayudar al gasto público de la nación.

Referente a los procesos para la recaudación de tributos, existe uno en particular que está basado en materia de Impuesto a las Sucesiones, Donaciones y otros ramos conexos, en virtud de formular voluntariamente y sus herederos testados o abintestado. Este impuesto, es aquel cuyo hecho imponible está constituido por el traspaso de bienes muebles, inmuebles, monetarios u otros, derechos o acciones situados en el país donde esté domiciliado el causante, al igual de patrimonios que posea en el extranjero, las cuales van a pasar a manos de los herederos, legatarios o donatarios; es decir, los sujetos pasivos. La base imponible va a estar constituida por el capital neto dejado por él ejecutor (causante), el cual será determinado restándole a la totalidad de las pertenencias que forman el activo, el pasivo absoluto. (Artículo, 15 de la Ley de Impuesto Sobre Sucesiones, Donaciones y demás Ramos Conexos)

Por otro lado, aun cuando el SENIAT posee un sistema de recaudación de impuesto, cuya finalidad consiste en optimizar la gestión de los tributos para un cobro eficiente a través de estrategias de culturización sobre las contribuciones, las mismas han sido básicamente aplicadas en aquellos tributos que le generan mayor aporte al fisco, constituyéndose así la gestión por la recaudación del Impuesto Sobre Sucesiones y Donaciones en una gestión de fácil evasión por parte de los contribuyentes, debido al desconocimiento de las personas de que existen normativas que imponen el pago de este tributo.

Es por ello, que en el artículo 133 de la (Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, 1999), establece que toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones, que establezca la ley. Según (Moya, 2006) tiene como finalidad lograr que nadie quede eximido de cancelar tributos, bien sea por privilegios personales, de clase, linaje o casta. Ahora bien, para garantizar el deber de toda persona en coadyuvar al gasto público, el estado le otorga a la administración tributaria amplias facultades de fiscalización y determinación para comprobar y exigir el cumplimiento de las obligaciones tributarias, tal como lo establece el Código Orgánico Tributario (COT) del 2001, en su artículo 127.

De tal modo el SENIAT busca reformular las estrategias de las Divisiones de Fiscalización de las Gerencias Regionales de Tributos Internos para incrementar la recaudación efectiva de los impuestos, mediante la aplicación de fiscalizaciones puntuales o específicas a los sujetos pasivos para la corrección de irregularidades determinadas en la revisión mediante la presentación de declaraciones sustitutivas

Desde este punto de vista, en la Coordinación de Sucesiones del SENIAT, Región Central, adscrito a la División de Recaudación se reciben las declaración de sucesiones, las cuales son recibidas en una taquilla donde se deben consignar toda la documentación para su trámite, la misma ha sido dispuesta por jurisprudencia (Ley de Sucesiones, Donaciones y otros Ramos Conexos, Código Orgánico Tributario, Ley de Impuesto Sobre la Renta), luego pasa a una sub-área de revisión, verificación y control que da visto bueno al expediente conformando para ser asignado al funcionario tramitador, el cual estudiará el caso y le dará el trámite respectivo según sea el caso, luego de terminado será remitido al supervisor quien hará las respectiva correcciones, si la hubiera, y dará su aprobación o no al caso.

En caso de ser afirmativo, lo envía al área de liquidación, quien emite la resolución o liberación respectiva o las planillas en caso de que se generara algún pago. Por último, se realiza una revisión final por parte del coordinador del área, quien deberá aprobarlo para la firma del jefe de la división, siendo la persona

autorizada para refrendar el acto administrativo.

Como se observa, en materia de recepción de documentos los procedimientos están establecidos. Sin embargo, la ausencia de la sistematización de los procesos de recaudación del impuesto presenta debilidades, puesto que es mucho más difícil de administrar, debido a que el impuesto no puede ser recaudado a través de controles físicos. Las autoridades requieren que se presente una declaración y deben invertir recursos para verificar los bienes declarados.

En este contexto, se ha vuelto práctica común el evadir la responsabilidad tributaria dada en la sucesión o donación, ya que presenta un porcentaje muy alto de evasión, lo cual obedece al largo proceso que implica su declaración, además que dentro de los procesos de recaudación de dicho impuesto, no existe un paso previo de fiscalización a lo que se declara, y el desconocimiento sobre este impuesto empeora la situación.

Entre las razones por las que se origina la evasión del impuesto sobre sucesiones por parte del contribuyente, se encuentran la omisión o realización errónea de los cálculos de dichos tributos, ya sea porque realmente no saben declararlo o para reflejar montos inferiores que no entran en el rango establecido por la ley para la declaración de estos.

De este modo, la evasión del impuesto, la falta de motivación y concientización a para el pago del tributo es una realidad localizada, situación que expresa la generalidad de dificultades financieras de proyectos ilimitados, que inciden negativamente en la recaudación de los recursos requeridos para la construcción de diferentes obras de interés social, así como mejorar la prestación de los servicios en la misma comunidad.

En vista de lo anteriormente mencionado, se reconoce la necesidad de disminuir la morosidad tributaria que pueda existir en el pago de este impuesto; así como también detectar las posibles fallas que existan en el sistema de recaudación del SENIAT para así obtener un mejor cumplimiento en el pago de los tributos; y lograr que los ingresos reales se aproximen más a lo estimado en el presupuesto.

En síntesis, es necesario abordar y analizar los procesos administrativos en la recaudación del Impuesto Sobre Sucesiones y Donaciones, desde la recepción de los documentos en la taquilla de presentación, donde funcionario debe mostrar un sentido de pertenencia y buena atención al contribuyente, agilización en la atención al público estableciendo control de recepción hasta la entrega final de la solvencia al contribuyente. Es por ello, que la presente investigación se desarrolla Coordinación de Sucesiones del SENIAT, Región Central, con la finalidad de analizar la cultura tributaria de los contribuyentes y su incidencia en la recaudación del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones para establecer estrategias que agilicen los procesos

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cuáles serían las estrategias administrativas para agilizar los procedimientos del SENIAT en la recaudación del Impuesto Sobre Sucesiones y Donaciones. Valencia Edo. Carabobo?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer estrategias administrativas para agilizar los procedimientos del SENIAT en la recaudación del Impuesto Sobre Sucesiones y Donaciones. Valencia Edo. Carabobo.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación que presenta el departamento de Sucesiones de la Región Central del SENIAT en cuanto a los procesos de solicitud y trámite de

las solvencias sucesorales

- Analizar los procedimientos administrativos relacionados con recaudación del Impuesto Sobre Sucesiones y Donaciones
- Diseñar estrategias administrativas para agilizar los procedimientos del SENIAT en la recaudación del Impuesto Sobre Sucesiones y Donaciones. Valencia Edo. Carabobo.

1.3 Justificación de la Investigación

La planificación tributaria es importante en la toma de decisiones, como lo es el cumplimiento de las normas fiscales y el deseo de estar inmerso en el marco que las regula. Por lo tanto, es de gran relevancia para los contribuyentes conocer sus deberes y obligaciones dentro del marco legal, siendo esta la forma más sana de evitar caer en multas y sanciones, las cuales representan la mayor amenaza generada por parte de los organismos reguladores de medidas fiscales, tal es el caso del Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria y Aduanera (SENIAT).

En este sentido, la investigación se justifica, ya que a través del diseño de estrategias administrativas para agilizar los procedimientos del SENIAT en la recaudación del impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, la institución contará con herramientas necesarias como la planificación tributaria y así evitará fallas cometidas al momento de la declaración del impuesto

Asimismo, al lograr una mayor eficiencia en el cobro y recaudación de este impuesto se puede incrementar la cantidad de recursos y fondos destinados a la consecución de planes y programas que permitan una mejora en la calidad de vida de los habitantes, así como ofrecer a los contribuyentes un alto grado de información y dotar de conocimiento a su personal para así poder adecuarse a las exigencias,

también reforzar la imagen de organismo eficiente, adaptado a los cambios del entorno

Por otro lado, a nivel económico, el estudio se justifica, porque permitirá optimizar la recaudación de impuestos, aumentar el ingreso económico de la institución recurso necesario para la obtención de los resultados esperados en el plan operativo anual, conocer los niveles de evasión tributaria, lo cual es importante por diversas razones: Primero, permite a la administración tributaria orientar mejor su fiscalización. En segundo lugar, permitiría medir los resultados de los planes de fiscalización y realizar modificaciones cuando se requieran, razones que justifican la realización de la investigación.

Además, la presente investigación es de gran utilidad para los estudiantes de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad José Antonio Páez, ya que refuerza y amplía los conocimientos acerca del área de sistemas de información aplicados a la recaudación de impuestos; de igual manera, sirve como antecedente para el reforzamiento de otras investigaciones que se refieran al tema que en esta oportunidad se plantea. Además dicha investigación guarda relación directa con la formación profesional (del investigador), ya que le permite expandir los conocimientos y experiencia sobre el área, así como también las bondades o limitantes que ofrecen dichos estudios.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico es básicamente un sistema o marco conceptual que se convierte en el entorno y soporte teórico de todo proceso de investigación. Es la etapa, si se quiere, más dinámica del proceso de indagación científica, por cuanto se traduce en fuente de motivación y a la vez en resultado dentro de la tarea de investigar. Al respecto, Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010), sugieren que el marco teórico “implica analizar teorías, investigaciones y antecedentes que se consideren válidos para el encuadre del estudio (parafrasear). No es sinónimo de teoría”. (P. 64). En este capítulo se incluyen investigaciones de estudios realizados por autores. , así como consultas bibliográficas que se relacionan con el objeto de estudio de esta investigación, representan fuentes primordiales para su análisis y aporte relevante para la realización de esta investigación.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Para el desarrollo del estudio se realizó la búsqueda en trabajos de grado que cumplieran el rigor científico de una investigación, además de bibliografías estrechamente relacionados con el tema en estudio, los cuales de alguna manera contribuyen al análisis de la problemática planteada bajo situaciones similares. De acuerdo a Méndez (2008):“Los antecedentes de la investigación son los que se toman en cuenta como conocimiento previamente construidos por lo que cada investigación hace parte de una estructura teórica ya existente”. (p.65). a continuación se presentan los siguientes trabajos que de un u otra manera guardan relación con el objeto de estudio.

Deshagntte, I y Figueredo, R (2013), realizaron un trabajo titulado: “**Estrategias**

Administrativas para la Concientización de los contribuyentes que permita la recaudación del Impuesto Sobre Actividades Económicas, en la Alcaldía del Municipio San Diego, Estado Carabobo.”, presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar por el título de Licenciadas en Contaduría Pública. En la Alcaldía se observaba desconocimiento por parte de los contribuyentes de la ordenanza municipal, lo cual contribuía a la evasión de dicho impuesto. Por lo cual, el objetivo general de la investigación consistió en proponer estrategias administrativas para la concientización de los contribuyentes, que permita la optimización de la recaudación del Impuesto a las Actividades Económicas de la Alcaldía del Municipio San Diego. El trabajo se ubicó en la modalidad de proyecto factible, con un diseño de campo con apoyo documental. Se emplearon técnicas de recolección de información como la observación directa y un cuestionario aplicado a una muestra conformada por 20 trabajadores de la Alcaldía del Municipio San Diego y 20 contribuyentes tomados al azar.

Una vez analizado los resultados se concluyó que en la alcaldía no se cuenta con mecanismos de recaudación eficiente, ya que no se observan procedimientos administrativos para el cumplimiento de obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes para una recaudación efectiva. Es por lo cual, que se recomendó la aplicación de la propuesta, ya que le permitirá a la Alcaldía de San Diego efectuar un mejor manejo de los recursos fiscales y control de los impuestos municipales, así como ofrecer a los contribuyentes un alto grado de información.

El antecedente planteado, da un gran aporte teórico al presente proyecto y tiene relación con el objetivo del mismo, en vista que trata de la captación de recursos vía impuestos municipales, el estudio explica la importancia de la recaudación de impuestos, lo cual genera información relevante para el diseño de estrategias administrativas para agilizar los procedimientos del SENIAT en la recaudación del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones. Valencia Edo. Carabobo.

También se consultó a Ávila, N (2013), quién realizó un trabajo titulado: **“Estrategias para optimizar la Recaudación de los Ingresos por concepto de**

Impuesto Sobre Actividades Industriales, Comerciales, de Servicios o de Índole Similar del Municipio Francisco Linares Alcántara”, presentado en la Universidad de Carabobo para optar por el título de Especialista en Gerencia Tributaria. El objetivo de este trabajo consistió en proponer estrategias para optimizar la recaudación de los ingresos por concepto de Impuesto Sobre Actividades Industriales, Comerciales, de Servicios o de Índole Similar del Municipio Francisco Linares Alcántara. El diseño fue de campo de tipo descriptivo, en la modalidad de proyecto factible, con una revisión documental. La muestra quedó conformada por 13 personas que laboran en la Dirección de Hacienda de esta Alcaldía. Las técnicas de recolección de datos fueron la observación y la encuesta. Los instrumentos, un registro de observación y un cuestionario de preguntas cerradas.

La técnica de análisis fue la cuantitativa. Los resultados, analizados a la luz del Código Orgánico Tributario (2002) y la Ordenanza Municipal sobre Impuesto sobre Actividades Industriales, Comerciales de Servicios o de Índole Similar, mostraron que el procedimiento de recaudación utilizado es ineficiente, por lo que se desconoce cuál es el monto por recaudar. La conclusión determinó que esta Alcaldía necesita una estrategia que permita la optimización del procedimiento de recaudación de los ingresos por concepto de Impuesto Sobre Actividades Industriales, Comerciales, de Servicio o de Índole Similar, en la razón de lo cual se diseñó la propuesta.

Este antecedente se tomó como referencia, ya que plantea estrategias para mejorar la recaudación de impuestos, el objeto de ambos estudios es el mismo. Por lo cual, aporta las herramientas que se requieren para optimizar la gestión del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones en la Coordinación de Sucesiones del SENIAT, Estado Carabobo.

También se tiene el trabajo de Lara, M (2012), titulado: **“Análisis de Liquidación de los intereses moratorios en los Procedimientos sucesorales realizados en la Coordinación de sucesiones del SENIAT, Región Central.”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar por el título de Abogada. El objetivo general consistió en analizar la liquidación de los intereses moratorios en los

Procedimientos sucesorales del SENIAT. El estudio se enmarcó en una investigación descriptiva y como instrumentos de recolección de información se emplearon la revisión documental, bibliográfica y el ordenamiento jurídico. Se procedió a la revisión de las disposiciones legales para establecer la principal consecuencia que acarrea el no presentar las declaraciones sucesoriales en el tiempo correspondiente.

Los resultados obtenidos, permitieron concluir que la principal razón por la que se generan intereses es que los herederos no cumplen con la obligación de pagar los impuestos sucesorales dentro del plazo de 180 días en la ley del impuesto de sucesiones, luego de ese lapso comienza a generar intereses, los cuales no cesarán hasta que se pague el total de la deuda.

Este antecedente, aporta información relevante acerca de los procedimientos relacionados con el impuesto de sucesiones, así como se manejan en la Coordinación de Sucesiones de la Región Central del SENIAT para el conocimiento y cumplimiento de los contribuyentes y los intereses moratorios que se originan. En este sentido, sirve de marco referencial para la propuesta de estrategias administrativas para agilizar los procedimientos del SENIAT en la recaudación del impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.

Otro trabajo consultado fue el de Hernández, B (2010), titulado: “**Lineamientos Estratégicos para mejorar la Gestión Tributaria en materia de Recaudación de Impuestos Municipales en el Municipio Bejuma del Estado Carabobo**”, presentado en la Universidad de Carabobo para optar por el título de Especialista en Gerencia Tributaria. El estudio tuvo como finalidad diseñar lineamientos estratégicos para mejorar la gestión tributaria en materia de recaudación de impuestos municipales. Se consideró una investigación descriptiva en la modalidad de proyecto factible, para tal propósito se consideró la información directamente del órgano objeto de estudio y de un universo de contribuyentes del que se tomó una muestra de doscientas (200) personas, los datos obtenidos se tabularon y analizaron mediante tablas y gráficos.

Una vez finalizada la fase de análisis e interpretación de los resultados, se

determinó que los contribuyentes tienen poco conocimiento de la ordenanza municipal, que las metas de recaudación no se cumplen que no hay mecanismos de control y fiscalización, no obstante, las recomendaciones están orientadas a seguir un fortalecimiento de los procesos administrativos y tributarios y a la vez se plantea lineamientos estratégicos que el órgano administrativo debe seguir.

Este antecedente se relaciona directamente con el presente estudio, ya que proporciona información completa sobre los lineamientos estratégicos para mejorar la gestión y recaudación de los tributos. En tal sentido, que ayuda a determinar las obligaciones tributarias del contribuyente, en este caso específico del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones

Por otro lado, Febres, K y Hurtado, O (2010), realizaron un trabajo titulado: **“Análisis Comparativo del proceso de Declaración, Determinación y Liquidación del Impuesto Sobre Sucesiones en Venezuela y España”**, presentado en la Universidad de Oriente para optar por el título de Licenciados en Contaduría Pública. El objetivo general consistió en efectuar un análisis comparativo del proceso de declaración, determinación y liquidación del impuesto sobre Sucesiones en Venezuela y España. Metodológicamente, la investigación se consideró de tipo documental con un diseño bibliográfico. Como técnica de recolección de información se empleó la revisión documental.

Una vez analizado los resultados, se concluyó que el Impuesto Sobre Sucesiones es un tributo que presenta características particulares como lo son que se considera de tipo directo, subjetivo y progresivo por la manera como es calculado y recaudado, además de gravar las adquisiciones patrimoniales. Es difícil controlar la evasión de la cancelación de dicho tributo, porque muchas veces no se realiza una declaración sucesoral por ignorar que esta corresponde hacerse, por parte de los herederos, en este caso en particular el ciudadano común. Por lo que recomiendan, capacitar al personal el cual se dedique a la transmisión de información relacionada con el proceso de declaración sucesoral y que esté disponible para los contribuyentes, así como presentar el proceso de una manera más didáctica y de fácil comprensión.

Este antecedente se relaciona directamente con la investigación, dado que se exponen ciertas ideas sobre la importancia y necesidad que existe hoy por hoy de no solo conocer el aspecto jurídico de este impuesto, sino también cuales son los elementos que lo conforman para poder cumplir con el deber establecido como un derecho pero también como una obligación o deber.

2.2 Bases Teóricas

Para Hernández, Fernández & Baptista (2010) las bases teóricas “constituyen el fundamento científico del conocimiento en el trabajo de investigación, pues sobre esta gira el procedimiento en el recorrido en cada uno de los capítulos” (P. 90). Por consiguiente, las bases teóricas soportan la plataforma sobre la cual se construye el análisis de los resultados obtenidos en el trabajo, sin ellas no se pueden analizar los resultados. A continuación se nombran y definen las bases teóricas de esta investigación.

2.2.1 Procedimientos Administrativos

La administración es una actividad de máxima importancia dentro del que hacer de cualquier empresa, ya que se refiere al establecimiento, búsqueda y logro de objetivos. Terry (2006), establece que: “La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador”. P (81). Por lo que se puede establecer que la gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un ambiente laboral, formado por individuos que trabajan en grupos para poder llegar a cumplir los objetivos planteados. El proceso administrativo es fundamental para especificar en forma sistemática y ordenada las actividades dentro de la empresa. Cantú (2001), interpreta la calidad de los procesos administrativos como “Un sistema que permite la

integración del recurso humano y el grado en que un producto satisface las necesidades de la empresa y para tener la debida certeza de que del proceso productivo tendrá los niveles de calidad requeridos”. (p. 5). La administración para ser eficiente debe basarse en un sistema administrativo que permita que la organización se desarrolle mediante una cultura de mejoramiento continuo que permita al cumplimiento de su misión.

Desde tal perspectiva debe entenderse a los procesos de planear, organizar, dirigir y controlar como elementos sinérgicos en donde los acontecimientos individuales de cada uno de ellos, afecta y guarda relación estricta con los otros procesos. En consecuencia, ninguna función está aislada, por el contrario, son parte de un proceso integral mayor llamado “proceso gerencial”.

Planeación: implica que los gerentes piensan con anticipación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún procedimiento, método o lógica y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos, de tal modo que la planificación o el planificar, es establecer de manera específica las decisiones tomadas o aquellas decisiones a futuro que los directores o gerentes realizaran para el logro de sus metas. Por su lado, Münch y García (2008,) establecen que la planeación “es la determinación de los objetivos, elección de los cursos de acción para lograrlos, con base en la investigación y elaboración de un esquema detallado que habrá de realizarse en un futuro” (p 65). Por tanto, el cómo planear, establecer mecanismos de acción de alcance de normas, procedimientos, planes y objetivos exige la reinvención constante de cómo el gerente estratégicamente piensa, estableciendo los senderos de acción empresarial

Organización: Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización. Berghe (2005) establece que el proceso de organización “significa que el gerente y los directivos de la empresa

coordinen los recursos materiales y humanos con que cuenta la compañía”. Para Azuaje (2005) “organización consiste en la creación de estructuras que permitan determinar las jerarquías necesarias y agrupar las actividades, con el objeto de simplificar las mismas, así como sus funciones dentro de la unidad”. (p 59).

Es importante mencionar, que el organizar implica mayormente el manejo y administración del capital intelectual, considerando que éste por su naturaleza conceptual está formado por emociones, sentimientos, hábitos y costumbres; por lo tanto, el innovar o cambiar pudiera no ser una tarea fácil a alcanzar por el gerente. Éste tiene la labor de crear condiciones facilitando tanto la aceptación como la adaptación a este nuevo proceso; de allí, que una buena estrategia es la participación activa del personal

Dirección: Esta tercera función envuelve a los conceptos de motivación, liderazgo, guía, estímulo y actuación. A pesar que estos términos tienen una connotación diferente, indican que esta función administrativa está relacionada con los factores humanos de una organización. Se trata de dirigir la organización de manera que se alcancen sus objetivos. Para Münch y García (2008) la dirección es la etapa del proceso gerencial en donde “se ejecutan los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y la supervisión” (p 160). La dirección se refiere a la forma como se establece el ambiente interno de la empresa con atención especial al uso de los recursos humanos. Abarca la fijación de incentivos para mejorar el rendimiento, el diseño de sistemas formales para utilizar la información, las habilidades que poseen los empleados, la implantación de programas para la resolución eficaz de conflictos, y la definición de las condiciones y políticas generales que ayudarán a los gerentes a dirigir a otras personas.

Control: Esta última fase del proceso administrativo, tiene como propósito medir, cualitativamente y cuantitativamente, la ejecución en relación con los patrones de actuación y determinar si es necesario tomar acción correctiva o remediar que encause la ejecución en líneas con las normas establecidas. Münch y García (2006) al

establecer “si el control se estudia como última etapa del proceso administrativo, esto no significa que en la práctica suceda de la misma manera”. (p 183). Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas.

Dentro de la administración pública, los procesos administrativos son importantes y viene dado por un proceso de toma de decisiones para lograr los objetivos deseados un futuro, y tomando como base la situación actual y los factores internos y externos que pueden intervenir en el logro de esos objetivos. Especialmente, en el SENIAT llevados de manera adecuada, contribuyen a mejorar la recaudación de los impuestos de manera óptima, ya que

2.2.2 Impuestos

Moya (2006) conceptualiza al impuesto como "el tributo exigido por el Estado a quienes se hallan en situaciones consideradas por la ley como hechos impositivos ajenos a toda actividad estatal relativa al obligado", (p. 11). Por otro lado, Belisario (2002), señala que los impuestos son los tributos típicos, exigidos por el Estado a quienes se hallan en las situaciones consideradas en la ley como generadoras de la obligación de tributar, situaciones estas ajenas a toda concreta acción gubernamental vinculadas a los pagadores.

El impuesto es una prestación tributaria obligatoria, cuyo presupuesto de hecho no es una actividad del Estado referida al obligado y destinada a cubrir los gastos públicos. El impuesto es la prestación de dinero o en especie que establece el Estado conforme a la ley, con carácter obligatorio, a cargo de personas físicas y morales para cubrir el gasto público y sin que haya para ellas contraprestación o beneficio especial, directo e inmediato.

Los impuestos se pueden clasificar según su naturaleza en Directos e Indirectos, por lo que hace radicar la clasificación en el sistema de determinación y cobro adoptado por la legislación de cada país. **Impuesto Directo:** Es el impuesto que grava directamente las fuentes de riqueza, la propiedad o la renta. **Impuesto Indirecto:** Es

el impuesto que grava el consumo. Su nombre radica en que no afecta de manera directa los ingresos de un contribuyente sino que recae sobre el costo de algún producto o mercancía. También se puede decir, que es aquel que gravan el gasto o consumo o bien la transferencia de riqueza, tomados como índice o presunción de la existencia de la capacidad contributiva, indirectamente relacionada con la prestación de los servicios públicos

Se puede señalar, que el impuesto es una prestación tributaria obligatoria, cuyo presupuesto de hecho no es una actividad del Estado referida al obligado y destinada a cubrir los gastos públicos. El impuesto es la prestación de dinero o en especie que establece el Estado conforme a la ley, con carácter obligatorio, a cargo de personas físicas y morales para cubrir el gasto público y sin que haya para ellas contraprestación o beneficio especial, directo e inmediato

2.2.3 Impuesto de Sucesiones

Es un impuesto directo al patrimonio, que grava las transmisiones gratuitas de derechos por causa de muerte. Está previsto en la Ley sobre Sucesiones, Donaciones y demás Ramos Conexos Art 1°. (Gaceta Oficial Extraordinario N° 5.391 de fecha 22 de octubre de 1999). Este impuesto tiene las siguientes características:

- Es de naturaleza directa: Porque además de ser sustraído del patrimonio transferido gratuitamente del causante al causahabiente él mismo no es susceptible de traslación.
- Es personal: Porque éste afecta al sujeto pasivo en función de su capacidad contributiva y sus especiales condiciones personales, en este caso el patrimonio neto dejado por el causante se determinara restando de la universalidad de los bienes que forman el activo la totalidad de las cargas que forman el pasivo.
- Es progresivo: Porque el porcentaje se incrementa de acuerdo al monto de la herencia o legado.

2.2.4 Obligación Tributaria

La obligación tributaria de acuerdo con Moya (2006), implica obligaciones de pagar (pagar el tributo), de hacer (cumplir con los deberes formales y declaraciones), de soportar (aceptar inspecciones, fiscalizaciones de los funcionarios competentes) y por una obligación accesoria (pagar multas e intereses). En la legislación venezolana la obligación tributaria se encuentra establecida en el Código Orgánico Tributario (COT), específicamente en el artículo 13, en los siguientes términos: La obligación tributaria surge entre el Estado, en las distintas expresiones del Poder Público, y los sujetos pasivos, en cuanto ocurra el presupuesto de hecho previsto en la Ley. La obligación tributaria constituye un vínculo de carácter personal, aunque su cumplimiento se asegure mediante garantía real o con privilegios especiales

Se puede decir, que viene a ser el vínculo personal que surge entre el estado y el contribuyente que realizan los presupuestos de hechos establecidos en la Ley de Impuestos Sobre Sucesiones, Donaciones y demás ramos conexos.

2.2.5 Hecho Imponible

Este origina el nacimiento de la obligación. Según la Ley de Impuestos sobre sucesiones, donaciones y demás ramos conexos, (1999), el hecho imponible de este impuesto está representado por las transmisiones gratuitas de derechos por causa de muerte. Los aspectos del Hecho Imponible son:

Aspecto Material: Herencias y legados que comprendan bienes muebles o inmuebles, derechos o acciones.

Aspecto Temporal: El impuesto sobre sucesiones se causa en el momento de la apertura de la sucesión (Art. 5). Cuando exista ausencia o presunción de muerte por accidente, el impuesto será causado en el momento de acordarse la posesión provisional de los bienes a las personas llamadas a sucederle (Art. 6).

Aspecto Territorial: Para efectos del impuesto sobre Sucesiones el aspecto territorial comprende:

- Las acciones, obligaciones y títulos valores emitidos en Venezuela y los emitidos en el exterior por sociedades constituidas o domiciliadas en el país.
- Las acciones, obligaciones y otros títulos valores emitidos fuera de Venezuela por sociedades extranjeras cuando sean poseídos por personas domiciliadas en el país.
- Los derechos o acciones que recaigan ubicados en Venezuela.
- Los derechos personales o de obligaciones cuya fuerte jurídica se hubiere realizado en Venezuela.

2.2.6 Sujetos del Impuesto Sobre Sucesiones

Sujeto Activo: El sujeto activo de la relación jurídica y la obligación tributaria es el estado el cual es poseedor de ese poder de imposición como su especial atributo de orden político, basado en su poder soberano. El estado tiene la facultad de establecer conforme a la constitución, tributos y contribuciones a cargo del particular.

Sujeto Pasivo: El sujeto pasivo de esa relación jurídica tributaria es aquella persona que está en una posición de subordinación frente a otra que es el sujeto activo. La Ley de Impuesto Sobre Donaciones sucesiones y demás Ramos conexos establece en su artículo 2° que los obligados a este impuesto los beneficiarios de herencias y legados que comprendan bienes muebles inmuebles, derechos o acciones situados en el territorio nacional. (Art. 2°).

En la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela aprobada en 1999, señala en su artículo 133 el principio de la generalidad tributaria, según el cual toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones que establezca la ley. Quedan obligados al pago del impuesto sobre sucesiones todos aquellos beneficiarios de herencias y legados que

comprendan bienes muebles o inmuebles, derechos, acciones u obligaciones por parte del causante. El sujeto pasivo puede ser:

Contribuyente: En el impuesto de sucesiones el contribuyente son todos aquellos beneficiarios de herencia y legados que comprendan bienes muebles o inmuebles, derechos, o acciones situados en el territorio nacional (Art. 2).

Responsable: Los responsables solidarios del impuesto sobre sucesiones son los que están señalados en el Código Orgánico Tributario en su Artículo 28, numeral 1: “los padres, los tutores y los curadores de los incapaces y de herencias yacentes”.

El Impuesto sobre Sucesiones, Donaciones y Demás Ramos Conexos, no representa mayores ingresos al fisco nacional, es un tributo de bajo rendimiento fiscal por el desconocimiento de los contribuyentes en cuanto a la normativa y la dificultad de hacer su declaración sucesoral. Aunado a ello, no existe un procedimiento para controlar la evasión de la cancelación de dicho tributo. Es por lo cual, se deben realizar estrategias administrativas para mejorar la recaudación de dicho impuesto.

2.2.7 Estrategia

Todas las organizaciones tienen que superar los retos de desarrollo estratégicos, algunas por el deseo de aprovechar nuevas oportunidades y otras para superar importantes problemas. La definición de estrategia según Johnson, G., Scholes, K. y Whittington, R. (2006):

La estrategia se puede considerar como la creación de oportunidades mediante la acumulación de recursos y competencia en una organización. Esto se conoce como el enfoque de recurso y capacidades, que se ocupa de explotar la capacidad estratégica de una organización en términos de recursos y competencias, para lograr una ventaja competitiva y/o nuevas oportunidades. (p.7)

En general, estrategia es la dirección y el alcance de una organización a largo plazo, que permite lograr una ventaja en el entorno cambiante, mediante la distribución de sus recursos y competencias, con el fin de satisfacer las expectativas de las partes interesadas.

Es importante, que el SENIAT tenga una perspectiva estratégica, ya que esto les permite visualizar el estado futuro deseado para la institución. Por otra parte, la estrategia debe incluir control, que implica el seguimiento del grado en que la estrategia está logrando sus objetivos y sugiere acciones correctivas. En este caso, mejorar la recaudación del Impuesto sobre Sucesiones, Donaciones y Demás Ramos Conexos

2.2.8 Estrategias Administrativas

De acuerdo a Nieves (2006), en el campo de la administración, una estrategia, es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización, y a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar. Según Mintzberg (2000), la estrategia para la administración básicamente se entiende “la adaptación de los recursos y habilidades de la organización al entorno cambiante, aprovechando oportunidades y evaluando riesgos en función de objetivos y metas” (p.65).

Una estrategia adecuadamente formulada ayuda a poner en orden y asignar, con base tanto en sus atributos como en sus deficiencias internas, los recursos de una organización, con el fin de lograr una situación viable y original, así como anticipar los posibles cambios en el entorno y las acciones imprevistas de los oponentes inteligentes. Establece que los elementos de una estrategia eficaz son:

Objetivos Claros y Decisivos. Las metas específicas de las unidades subordinadas pueden transformarse al ritmo de la competencia, sin embargo las metas centrales de la estrategia para todas las unidades deben ser siempre lo bastante específicas y claras para que proporcionen continuidad y den cohesión al seleccionar las tácticas durante el horizonte temporal de la estrategia.

Conservar la iniciativa. Una posición reactiva prolongada engendra cansancio, hace descender la moral, cede la ventaja del tiempo e incrementa los costos, disminuye el número de posiciones disponible, y baja la probabilidad de alcanzar el éxito.

Concentración y Atención. Puntos obvios, pero es mejor corroborarlos.

Flexibilidad. El reforzamiento de habilidades en un ámbito de acción planeado y la ubicación renovada permiten mantener a los contrincantes, con un mínimo de recursos, en relativa desventaja.

Liderazgo coordinado y comprometido: Los líderes deben ser seleccionados y motivados, de tal manera, que sus propios intereses y valores coincidan con las necesidades del papel que se les asigne.

Sorpresa. Se debe hacer uso en o durante la preparación de la estrategia de la velocidad, el silencio y la inteligencia para atacar, en momentos inesperados, a desprevenidos y desprovistos contrincantes.

Seguridad. La estrategia debe asegurar la base de los recursos y demás aspectos operativos fundamentales para la empresa, debe también desarrollar un sistema efectivo de inteligencia suficiente para prevenir sorpresas por parte de los competidores.

Se puede señalar, que en la medida en que los contribuyentes reconozcan el compromiso que tienen con la nación, asuman adecuadamente el rol que le ha sido asignado, se adapten al dinamismo social, adquieran datos relevantes para el desarrollo de sus actividades y finalmente, participen activamente en las transformaciones que se han ido experimentando, en esa medida se podría establecer una relación para la consolidación de las actividades productivas emprendidas como vía para el fortalecimiento de la economía nacional.

En este sentido, las estrategias administrativas, están ligadas a las acciones que toman sus dirigentes para darle un sentido de dirección a estas, la gestión se desarrolla cada vez que los gerentes y directores. En este caso, el SENIAT, debe emprender actividades que ellos deciden que sean las más elocuentes para el logro de sus metas u objetivos planteados. Por lo tanto, son importantes, ya que a través de

ellas se puede lograr la optimización de la recaudación del Impuesto sobre Sucesiones, Donaciones y Demás Ramos Conexos

Bases Legales

Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

Artículo 156. Es de la competencia del Poder Público Nacional:

La creación, organización, recaudación, administración y control de los impuestos sobre la renta, sobre sucesiones, donaciones y demás ramos conexos, el capital, la producción, el valor agregado, los hidrocarburos y minas, de los gravámenes a la importación y exportación de bienes y servicios, los impuestos que recaigan sobre el consumo de licores, alcoholes y demás especies alcohólicas, cigarrillos y demás manufacturas del tabaco, y de los demás impuestos, tasas y rentas no atribuidas a los Estados y Municipios por esta Constitución o por la ley.

En el **Artículo 316** se consagran los principios de la capacidad contributiva y progresividad. En el que se establece que el sistema tributario atenderá el principio de progresividad el cual está directamente relacionado con la capacidad contributiva por lo que deberá ser proporcional a la manifestación económica que impone la fijación de los tributos a los contribuyentes en función o proporción a sus ingresos.

En el **Artículo 317**, se establece el principio de No confiscatoriedad. El impuesto se considera confiscatorio cuando absorbe una parte sustancial de la propiedad o de la renta. En este sentido en el contenido del Artículo 317 de la Constitución Nacional, el legislador prohíbe de manera expresa todo impuesto que tenga efectos confiscatorios cuando señala “ningún tributo puede tener efecto confiscatorio”

La reforma a la Carta Magna efectuada en el año 1999, incorporó en su articulado el tema del Sistema tributario, mencionando las características que éste debe tener a fin de proteger los derechos de los ciudadanos y, a su vez garantizar que todos aquellos que generaran rentas ayuden al Estado con sus gastos. El Estado

Venezolano procurará la implementación de un sistema tributario justo; indicando que los ciudadanos están obligados a coadyuvar con los gastos de la nación; el ente encargado de recaudar los tributos le cobrará mayores impuestos a quienes tengan mayor nivel de ingresos; atendándose el principio de progresividad, asimismo señalan que no se cobrará ningún impuesto que no esté establecido en una ley, haciendo alusión al principio de legalidad.

Ley de Impuesto Sobre Sucesiones, Donaciones y demás Ramos Conexos Gaceta Oficial Extraordinario N° 5.391 De Fecha 22 De Octubre De 1999.

Artículo 1: Las transmisiones gratuitas de derechos por causa de muerte o por actos entre vivos serán gravadas con el impuesto a que se refiere la presente Ley en los términos y condiciones que en ella se estable.

Artículo 2: Quedan obligados al pago del impuesto establecido en la presente Ley los beneficiarios de herencias y legados que comprendan bienes muebles o inmuebles, derechos o acciones situados en el territorio nacional.

Artículo 15: El patrimonio neto dejado por el causante se determinará restando de la universalidad de los bienes que forman el activo, la totalidad de las cargas que forman el pasivo, con las reglas y limitaciones establecidas en esta ley. En la determinación del patrimonio neto hereditario no se incluirán los bienes exentos, ni los desgravados.

Artículo 16: La cuota líquida del heredero se calculará en base al patrimonio neto dejado por el causante después de restarle el valor de los legados y cargas establecidos por éste en beneficio de terceros y aplicándole las exoneraciones que le beneficien como tal.

Artículo 17: La cuota líquida del legatario se calculará por el valor del bien o los bienes que forman el legado, habida cuenta de las exoneraciones que le beneficien como tal.

Artículo 27: A los fines de la liquidación del impuesto, los herederos y legatarios, o uno cualquiera de ellos, deberán presentar dentro de los ciento ochenta (180) días siguientes a la apertura de la sucesión una declaración jurada del patrimonio gravado conforme a la presente ley.

Artículo 28: La declaración deberá contener en detalle todos y cada uno de los elementos que forman el activo y el pasivo patrimonial, con indicación de su valor y demás características identificadoras, incluyendo bienes y derechos exentos, exonerados o desgravados y los demás datos necesarios para determinar la cuota líquida y la carga fiscal correspondiente a cada heredero o legatario.

Como se observa, el impuesto sobre sucesiones, se puede decir que este impuesto tiene carácter constitucional. Es un impuesto que se cancela periódicamente y en un determinado ejercicio fiscal establecido por el estado para ser permanente y hacer del mismo una fuente segura de ingresos

2.3 Definición de Términos Básicos

Actividad Económica: Se llama actividad económica a cualquier proceso mediante el cual obtenemos productos, bienes y los servicios que cubren nuestras necesidades. Las actividades económicas son aquellas que permiten la generación de riqueza dentro de una comunidad (ciudad, región, país) mediante la extracción, transformación y distribución de los recursos naturales o bien de algún servicio; teniendo como fin la satisfacción de las necesidades humanas.

Administración Tributaria: Es un órgano competente del Ejecutivo Nacional para ejercer, entre otras, las funciones de: Recaudar los tributos, intereses, sanciones y otros accesorios. Ejecutar los procedimientos de verificación y de fiscalización y determinación para constatar el cumplimiento de las leyes y demás disposiciones de carácter tributario por parte de los sujetos pasivos del tributo. Liquidar los tributos, intereses, sanciones y otros accesorios, cuando fuere procedente

Administración: Corresponde a la disciplina de las ciencias sociales, la cual incluye el contenido teórico práctico del registro, control, valoración, aplicación e instrumentación de modelos administrativos de los recursos, bajo acción de procedimientos administrativos y contables.

Comprobante de Retención: es aquel el cual está obligado a emitir los agentes de retención a los contribuyentes, por cada retención de impuesto que le practican, en la cual se indica, entre otros, el monto de lo pagado o abonado en cuenta y la cantidad retenida.

Conciencia tributaria: Es la motivación intrínseca de pagar impuestos refiriéndose a las actitudes y creencias de las personas, es decir a los aspectos no coercitivos, que motivan la voluntad de contribuir por los agentes, reduciéndose al análisis de la tolerancia hacia el fraude y se cree que está determinada por los valores personales.

Contribución: Es una obligación de carácter personal en la cual existen aportaciones en dinero o en especie en virtud de una disposición de carácter legal, destinada al gasto público.

Control Interno tributario: se está en presencia de un control interno Tributario: “Cuando este control existe y su aplicación previene el incumplimiento de las obligaciones tributarias en las condiciones establecidas en las leyes tributarias y su reglamentos

Fiscalización: La necesidad y justificación de la fiscalización de toda administración hacendaria habrá que buscarla en la naturaleza del ser humano y su natural inclinación a incumplir con sus obligaciones y deberes tributarios. La fiscalización o inspección, como algunos prefieren llamarla tiene la finalidad de influir en el ánimo de los contribuyentes a efecto de que en lo sucesivo asuman conductas conformes a derecho

Gestión tributaria: Planifica y administra tanto los recursos destinados a cada programa inherente a la contribución tributaria para el servicio público del Estado, como su financiamiento, con el objeto de mantener estabilidad macro económica en la medida que optimice los procedimientos de recaudación, retención y cancelación

de impuestos

Retención: Es la acción de retener mantener en reserva elementos materiales a fin de concentrar una totalidad y ponerla a disposición de un objetivo, generalmente de orden público

Sucesión Legal o ab intestato: Es aquella en que la ley dispone la forma de liquidar el patrimonio del causante, es decir en virtud del llamamiento legítimo sin intervenir la voluntad del difunto expresada en el testamento

Sucesión Mixta: Es aquella que se da cuando falta parcialmente el testamento, con lo cual la sucesión es en parte testada (en cuanto a las previsiones contenidas en el testamento) y en parte intestada (en lo relativo a la porción del patrimonio hereditario no regulada o no dispuesta en dicho acto).

Sucesión Testamentaria: Es el acto revocable por el cual una persona dispone para después de su muerte de la totalidad o parte de su patrimonio, o hace alguna otra ordenación según las reglas establecidas por la ley.

Sucesiones: las sucesiones son el hecho de transmitir derechos, que tiene lugar por la herencia, las relaciones jurídicas pasan de la persona del causante a los sucesibles y tal transmisión opera por la muerte del causante.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo queda entendido, como se desarrolla la investigación, es decir, métodos y procedimientos que se seguirán y las herramientas con las cuales se trabajará al tratar de conseguir y analizar la información necesaria para proponer una solución al problema planteado. Para Hurtado I. y Toro J. (2008):

El diseño del Marco Metodológico constituye la médula de la investigación. Se refiere al desarrollo propiamente dicho del trabajo investigativo la definición de la población sujeta a estudio y la selección de la muestra, diseño y aplicación de los instrumentos, recolección de los datos, la tabulación, análisis, e interpretación de los datos. (P. 102).

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

La metodología utilizada se orienta en función del objeto de estudio, al planteamiento de los objetivos y está acorde con las expectativas y necesidades del mismo, para de esta forma garantizar el éxito del trabajo de investigación. El presente trabajo se identifica con la modalidad de proyecto factible, ya que se proponen estrategias administrativas para agilizar los procedimientos del SENIAT en la recaudación del impuesto sobre Sucesiones y Donaciones. Valencia Edo. Carabobo. Los proyectos factibles son definidos según el Manual de Trabajos de Grado y Maestría y Tesis de Grado Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2014), de la siguiente manera:

Consiste en la elaboración de una propuesta, de un modelo operativo viable o una solución posible a un problema de tipo práctico para satisfacer las necesidades de una institución grupo social. La propuesta debe tener apoyo bien sea en una investigación de campo o de tipo documental y puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. (p.7)

Además de lo señalado, la investigación se considera un diseño de campo. Sabino (2008), establece que en: “Los diseños de campo los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo” (p 81). La presente investigación se ubica dentro de la clasificación de la investigación de campo, debido a que los datos de interés se recogen de forma directa con la realidad; la misma se realiza en la Coordinación de Sucesiones del SENIAT, Valencia, edo. Carabobo con los contribuyentes.

De igual forma, el estudio tiene un nivel descriptivo con apoyo documental, ya que en ella se busca identificar las debilidades que existen en los procedimientos para la solicitud y trámite de las solvencias sucesorales. . Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) la investigación descriptiva es aquella que busca especificar, propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice (p 119). Asimismo, esta investigación se complementará con indagaciones de carácter documental (textos, trabajos de grados, documentos en línea, leyes, entre otros), necesarios para aproximarse, en un principio al objeto de estudio y posteriormente, para establecer el marco teórico del mismo.

3.2 Fases de la Investigación

Fase I: Diagnosticar la situación que presenta el Departamento de Sucesiones de la Región Central del SENIAT en cuanto a los procesos de solicitud y trámite de las solvencias sucesorales

La investigación se regirá mediante técnicas de recolección de datos. Arias

(2012) señala que “las técnicas de recolección de datos son estrategias que permiten al investigador llevar a cabo el levantamiento de la información necesaria, con el fin de determinar las condiciones existentes.” (p. 79). En este caso, se empleó la encuesta, la revisión de material bibliográfico. En primer lugar, se empleó la encuesta con el propósito de interrogar a las personas que conforman la población escogida. De ahí, que se puede considerar como un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos. Según Tamayo y Tamayo (2009), la encuesta “es una técnica de investigación de los hechos en las ciencias sociales, la encuesta es la consulta tipificada de personas elegidas de forma estadística y realizada con ayuda de un cuestionario” (p.210). Esta sirvió para recopilar información del personal de la Coordinación de Sucesiones y de los contribuyentes. El instrumento que se empleó fue el cuestionario, el cual es un instrumento para obtener respuestas a preguntas, utilizando para ello un formulario impreso que es contestado directamente por el encuestado definido por definida por Claret A. (2008) como:

... un medio de comunicación escrito y básico, entre el encuestador y el encuestado, facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares, previamente preparadas de forma cuidadosa, susceptibles de analizarse con relación al problema estudiado. (p.80).

El cuestionario, se aplicó a la población objeto de estudio. Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2010) expresan que la población es “el conjunto de todas las cosas que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 305). En función a ello, en este estudio se tienen dos poblaciones. La población A conformada por 5 trabajadores que laboran en la Coordinación de Sucesiones del SENIAT y una población B conformada por 55 contribuyentes del Impuesto de Sucesiones y Donaciones, para un total de 60 personas.

Con respecto a la muestra, Balestrini (2008), señala que “Es una parte de la población, es decir, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento de universo” (p. 136). En vista de las

dimensiones de la población, se hará uso de la técnica censal. Al respecto, López (1999) opina que “la muestra censal es aquella que representa el total de la población” (p 123). La muestra estará comprendida por la totalidad de la población; es decir, los 60 sujetos antes señalados.

Fase II: Analizar los procedimientos administrativos relacionados con recaudación del impuesto sobre Sucesiones y Donaciones

En esta fase, se empleó como técnica de recolección la observación directa. Tamayo y Tamayo (2009) “como la técnica que permite al analista ganar información que no se puede obtener por otras técnicas” (p.121). Es decir, sirve para recopilar datos e información mediante la percepción visual para observar los hechos, realidades sociales y a las personas del contexto real en donde se desarrollan normalmente sus actividades. Por medio de la observación, se obtendrá información de primera mano sobre la forma en que se efectúan las actividades. El registro de la observación se hará en una lista de cotejo, que contiene los indicadores correspondientes, con la finalidad de mostrar la presencia o ausencia de los mismos.

De acuerdo Arias (2012).): “La lista de cotejo o de chequeo, también llamada lista de control o lista de verificación, es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”. (p. 70). Este instrumento, consistió en un listado estructurado en tres (3) columnas para conocer los aspectos relacionados con procedimientos administrativos relacionados con recaudación del impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.

Luego de conocer las técnicas de recolección de información se describieron las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan. . En este punto, es importante señalar el concepto de estadística descriptiva, para Bisquerra (2002) es la que “presenta información en forma conveniente, útil y comprensible y se utiliza en conjuntos finitos para presentar, organizar analizar los datos, comparar y luego comunicar” (p 82). Así se tiene que los datos del cuestionario y del registro de

observación fueron analizados utilizando técnicas cuantitativas y cualitativas, según la naturaleza de la información recopilada.

Al respecto, se empleó el análisis cualitativo para procesar la información. De acuerdo a la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2014): “El análisis cualitativo es una técnica que indaga para conseguir información de sujetos, comunidades, contextos, variables o ambientes en profundidad, asumiendo una actitud absorta y previniendo a toda costa no involucrar sus afirmaciones o práctica.” (p. 56). Este análisis será aplicado a la observación directa a través de la lista de cotejo.

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2008), el análisis cuantitativo consiste en: “registrar sistemáticamente comportamientos o conductas a los cuales, generalmente, se les codifica con números para darle tratamiento estadístico.” (p. 450). En la presente investigación el análisis cuantitativo fue aplicado a la encuesta mediante el cuestionario, donde los datos recolectados fueron sometidos a procedimientos de clasificación, registro, tabulación y codificación. Luego se plasmaron en tablas de frecuencia, mostrando así el porcentaje que representan. Las respuestas se graficaron a través de diagramas circulares o de barras, como parte de la estadística para obtener de esta manera las proporciones de los resultados.

Fase III: Diseñar estrategias administrativas para agilizar los procedimientos del SENIAT en la recaudación del impuesto sobre Sucesiones y Donaciones. Valencia Edo. Carabobo.

Luego de analizado los resultados con respecto la situación que presenta el departamento de Sucesiones de la Región Central del SENIAT en cuanto a los procesos de solicitud y trámite de las solvencias sucesorales y después de analizar los procedimientos administrativos relacionados con recaudación del impuesto sobre Sucesiones y Donaciones se presentó la propuesta, a través del diseño de estrategias administrativas para agilizar los procedimientos en la recaudación de dicho

impuesto. Con esta propuesta, se da respuesta al diagnóstico obtenido del estudio realizado, lo que permitirá al SENIAT, específicamente en la Coordinación de Sucesiones ofrecer un instrumento para mejorar los niveles de recaudación para lograr una mayor eficiencia en el cobro. Se contará con una herramienta de gestión tributaria para determinar el pago de la cantidad justa y oportuna que le corresponde al contribuyente por concepto de tributos.

Las estrategias que se proponen estarán basadas en lo siguiente:

Registro de Información de contribuyentes: esta etapa se procederá a identificar, clasificar y registrar a los contribuyentes.

Procedimiento de Recaudación: Se inicia con la llegada del contribuyente a las oficinas del SENIAT. Determinar la morosidad en el pago del impuesto. Entrega al oficinista para que realice la clasificación correspondiente. entre otros.

Capacitación y Entrenamiento del personal del área de Recaudación. Mantener actualizado al personal, a través de talleres y cursos, de forma tal que se sientan motivados, al logro de sus metas y la forma de tratar al contribuyente. Efectuar círculos de calidad o mesas de trabajo una vez por semana, donde participe todo el personal, ya que de esta manera cada uno podrá aportar ideas nuevas sobre la forma de recaudación, para lograr una mayor eficiencia y así poder alcanzar los montos presupuestados. Mejorar las condiciones laborales, a través de la reestructuración del área física, de forma tal que la información fluya rápidamente y el proceso sea más rápido.

Determinar la Factibilidad: operativa, institucional y técnica de las estrategias administrativas propuestas

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis y Presentación de los Resultados

El presente capítulo contiene el diagnóstico que sustenta la propuesta a partir de los resultados obtenidos del estudio, los cuales fueron recogidos mediante técnicas e instrumentos como la encuesta y la observación directa. El análisis de resultados contiene la información encontrada durante el proceso de investigación. Esta información fue analizada de manera tal que guiaran hacia la consecución de los objetivos planteado.

4.2 Diagnóstico de la situación que presenta el departamento de Sucesiones de la Región Central del SENIAT en cuanto a los procesos de solicitud y trámite de las solvencias sucesorales

En primer lugar, se diagnosticó la situación que presenta el departamento de Sucesiones de la Región Central del SENIAT en cuanto a los procesos de solicitud y trámite de las solvencias sucesorales, para lo cual se empleó un cuestionario elaborado con 10 preguntas de tipo cerradas aplicados a una muestra conformada por 5 trabajadores de la Coordinación de sucesiones del SENIAT y 55 contribuyentes tomados al azar del Impuesto de Sucesiones y Donaciones. Los resultados se muestran en cuadros (para los clientes y los trabajadores) y gráficos de barras, organizados y cuantificados matemáticamente de manera porcentual, manteniendo el orden de las preguntas contenidas en los instrumentos de recolección. Cabe señalar, que a los contribuyentes solo se les aplicarán las preguntas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 8.

Ítem 1 ¿En la Coordinación de Sucesiones del SENIAT se emplean mecanismos difusión para promover el conocimiento de los deberes tributarios en relación al Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones?

Cuadro 1. Mecanismos de Difusión

Alternativa	Trabajadores		Contribuyentes	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	40%	11	20%
NO	3	60%	44	80%
Total	5	100%	55	100%

Fuente: Encuetados (2015)

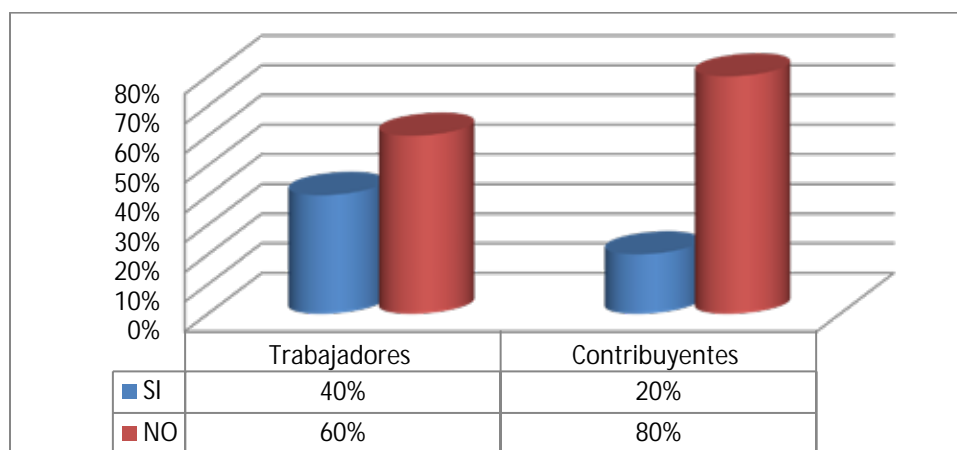


Gráfico 1. Mecanismos de Difusión

Fuente. Cuadro 1

Análisis

Como se observa, un 60% de los trabajadores y el 80% de los contribuyentes señalan que no se emplean mecanismos difusión para promover el conocimiento de los deberes tributarios en relación al Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones. Se puede decir, que se evidencian fallas en la programación y ejecución de campañas para dar a conocer el impuesto, lo que trae como consecuencia evasión del impuesto. Por otra parte, el 40% de los trabajadores, así como el 20% de los contribuyentes, consideran que se difunde información acerca de los deberes tributarios

Ítem 2 ¿El contribuyente que acude a solicitar información acerca de los deberes formales en relación los Trámite de las Solvencias Sucesorales recibe la orientación necesaria?

Cuadro 2. Información sobre el Impuesto de Sucesiones y Donaciones

Alternativa	Trabajadores		Contribuyentes	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100%	11	20%
NO	-	-	44	80%
Total	5	100%	55	100%

Fuente: Encuetados (2015)

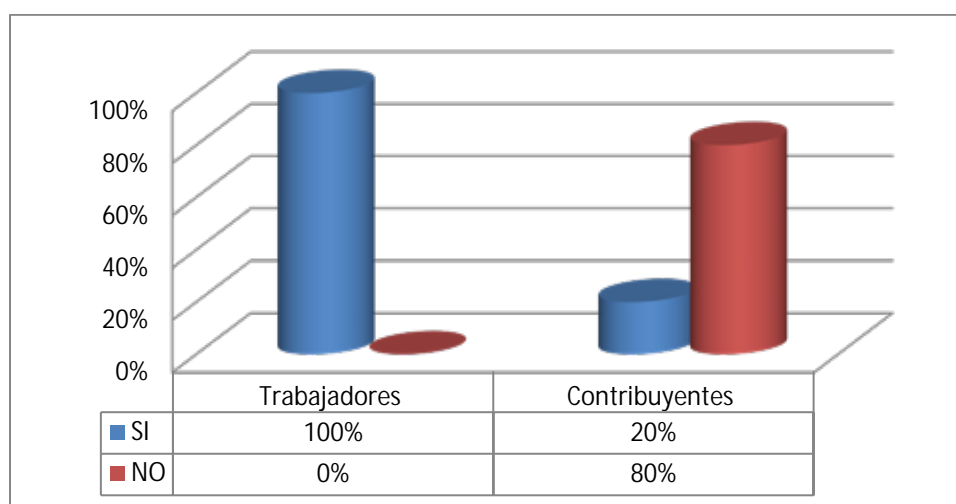


Gráfico 2. Información sobre el Impuesto de Sucesiones y Donaciones

Fuente. Cuadro 2

Análisis

Los resultados muestran que el 100% de los trabajadores considera que a los contribuyentes se les la información acerca de los deberes formales en relación a los trámites de las Solvencias Sucesorales cuando así lo requieran. Por otra parte, un 80% de los contribuyentes señalan que no reciben ninguna orientación, lo que se traduce en la falta de motivación y concientización para el pago del tributo. Sin embargo, el 20% consideran que si la reciben. Es importante que el contribuyente tenga asesoramiento acerca del impuesto, ya que esto contribuye su recaudación efectiva.

Ítem 3 ¿Tiene conocimientos de cómo deben ser aplicables los tributos en correspondencia con la solicitud y Trámite de las Solvencias Sucesorales?**Cuadro 3. Trámites y Solvencias Sucesorales**

Alternativa	Trabajadores		Contribuyentes	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100%	-	-
NO	-	-	55	100%
Total	5	100%	55	100%

Fuente: Encuetados (2015)

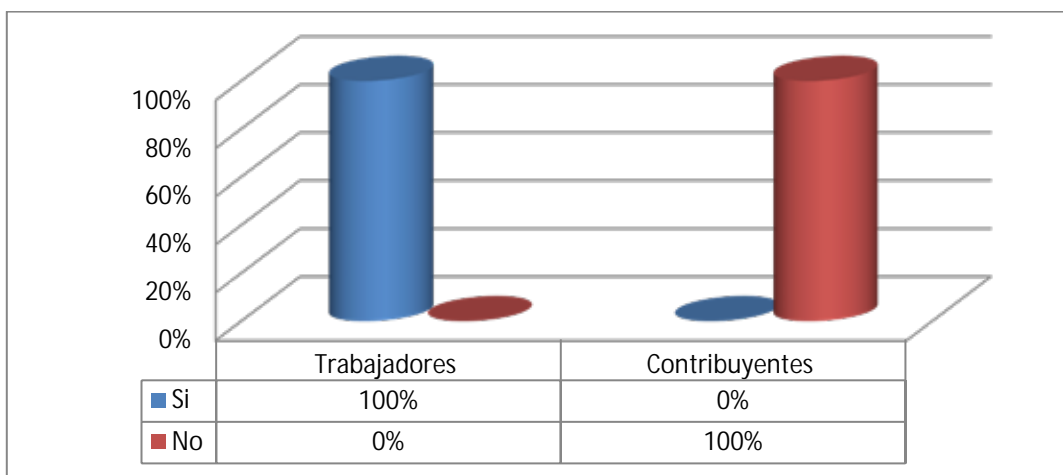


Gráfico 3. Trámites y Solvencias Sucesorales
Fuente. Cuadro 3

Análisis

Como se observa, el 100% de los encuestados, considera que tiene conocimientos de cómo deben ser aplicables los tributos en correspondencia con la solicitud y Trámite de las Solvencias Sucesorales. Es un impuesto directo al patrimonio, que grava las transmisiones gratuitas de derechos por causa de muerte. Por otra parte, el 100% de los contribuyentes dicen que no saben cómo se aplica el tributo, puesto que no conocen las normativas que imponen el pago de este tributo. Al respecto, es necesario que la Administración Tributaria despliegue acciones para dar a conocer el impuesto. Es por lo cual, que se proponen estrategias administrativas para agilizar los procedimientos del impuesto.

Ítem 4 ¿El órgano recaudador, incentiva y fomenta en la comunidad cultura tributaria para el pago Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones?

Cuadro 4. Cultura Tributaria

Alternativa	Trabajadores		Contribuyentes	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	60%	11	20%
NO	2	40%	44	80%
Total	5	100%	55	100%

Fuente: Encuetados (2015)

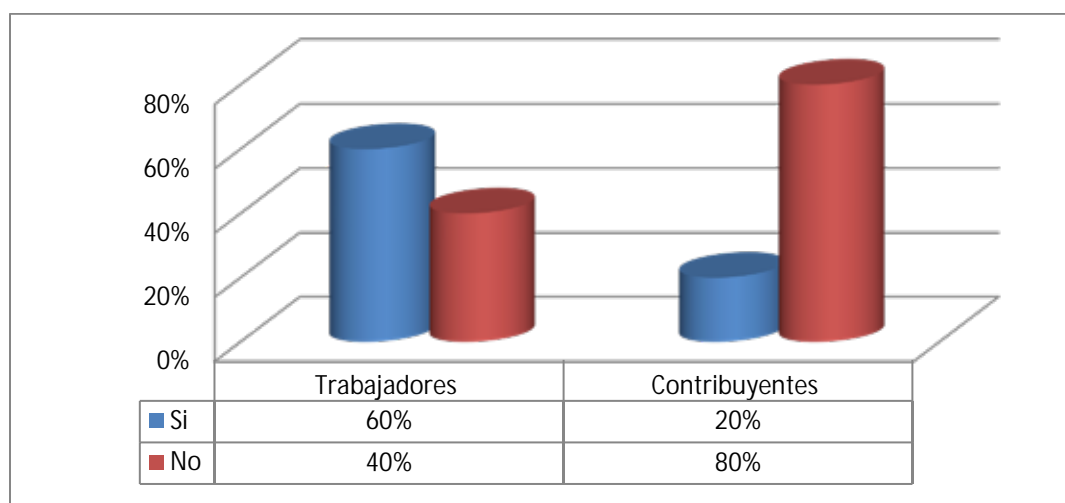


Gráfico 2. Información sobre el Impuesto de Sucesiones y Donaciones

Fuente. Cuadro 2

Análisis

Los resultados muestran que, el 40% de los trabajadores y el 80% de los contribuyentes señalan que no se incentiva y fomenta en la comunidad cultura tributaria para el pago Impuesto. Aunque el SENIAT fomenta la cultura para el pago de los tributos, en materia del Impuesto Sobre Donaciones y Sucesiones no ha sido eficiente, evidenciándose altas tasas de morosidad de dicho impuesto por la falta de una cultura tributaria que conduzca el cumplimiento permanente de los deberes fiscales. Por otra parte, el 60% de los trabajadores y el 20% de los contribuyentes indican que se incentiva y fomenta la cultura tributaria para el pago Impuesto.

Ítem 5 ¿Conoce el marco legal del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones?

Cuadro 5. Marco legal del impuesto

Alternativa	Trabajadores		Contribuyentes	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100%	11	20%
NO	-	-	44	80%
Total	5	100%	55	100%

Fuente: Encuetados (2015)

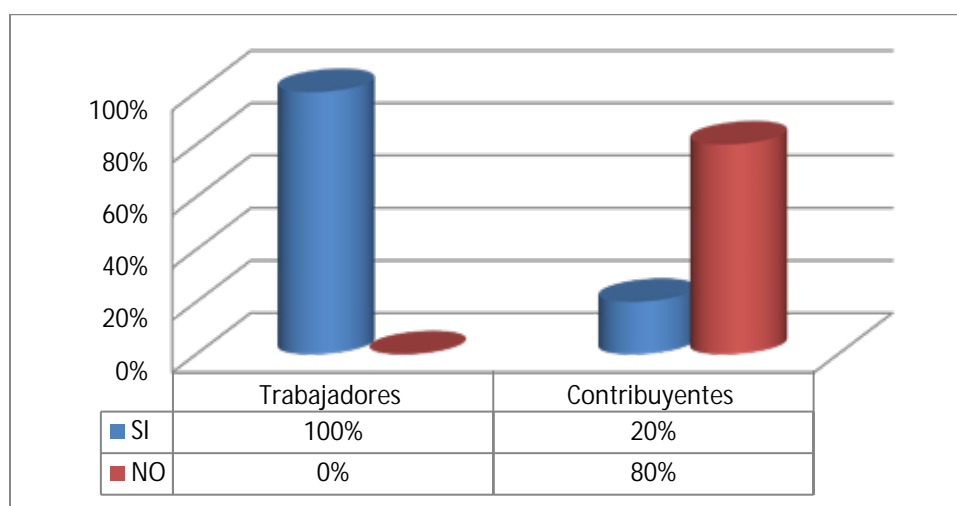


Gráfico 5. Marco legal del impuesto

Fuente. Cuadro 5

Análisis

Se observa, que el 100% de los trabajadores, considera que conoce el marco legal del Impuesto Sobre Sucesiones y Donaciones, puesto que como trabajadores del SENIAT, específicamente en la Coordinación de Sucesiones están en la obligación de conocer todo lo relacionado con el impuesto. Por otro lado, el 80% de los contribuyentes no maneja la normativa legal del tributo. Lo que incide negativamente en la recaudación del impuesto. Otro 20% conoce el marco legal, porque tienen conocimientos de la Ley de Impuesto Sobre Sucesiones, Donaciones y demás Ramos Conexos.

Ítem 6 ¿Conoce usted cuál es el hecho imponible del Impuesto Sobre Sucesiones y Donaciones?

Cuadro 6. Hecho Imponible

Alternativa	Trabajadores		Contribuyentes	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100%	11	20%
NO	-	-	44	80%
Total	5	100%	55	100%

Fuente: Encuetados (2015)

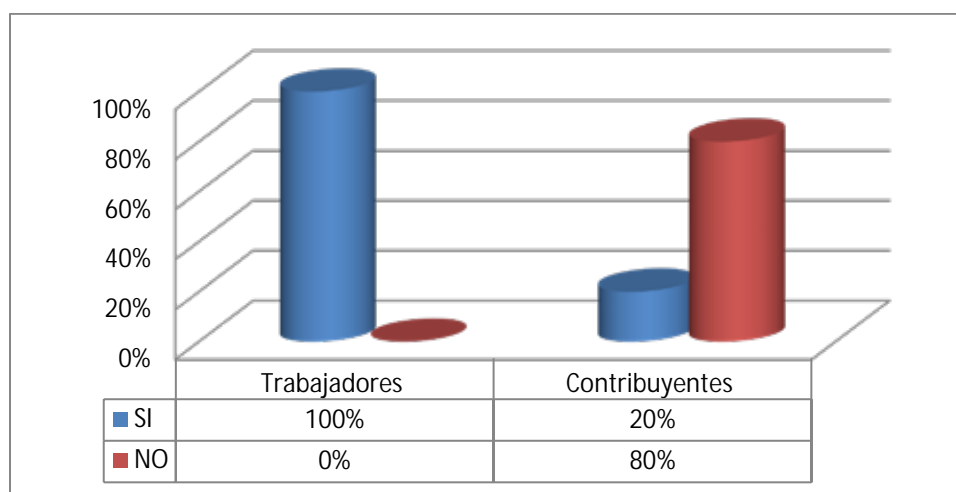


Gráfico 6. Hecho Imponible

Fuente. Cuadro 6

Análisis

El 100% de los trabajadores y 20% de los contribuyentes conocen hecho imponible del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, el cual está representado por las transmisiones gratuitas de derechos por causa de muerte. Por otro lado, el 80% de los contribuyentes no lo conocen. Conviene acotar, que este impuesto es un tributo de bajo rendimiento fiscal por el desconocimiento de los contribuyentes en cuanto a la normativa y la dificultad de hacer su declaración sucesoral. Al respecto, es necesario proponer estrategias administrativas para agilizar los procedimientos de recaudación del tributo

Ítem 7 ¿Existen procedimientos administrativos para el cumplimiento de obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes para una recaudación efectiva?

Cuadro 7. Procedimientos Administrativos

Alternativa	Trabajadores		Contribuyentes	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100%	No Aplica	
NO	-	-		
Total	5	100%		

Fuente: Encuetados (2015)

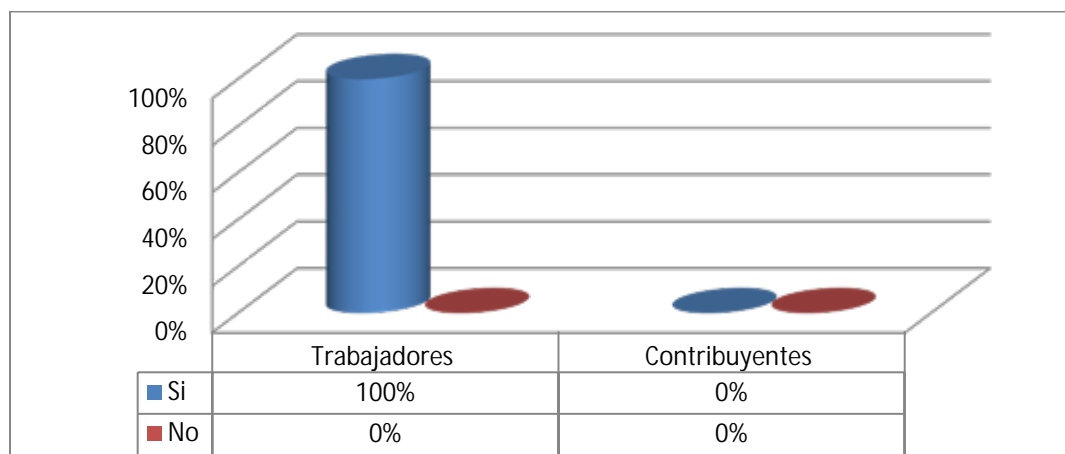


Gráfico 7. Procedimientos Administrativos

Fuente. Cuadro 7

Análisis

Los resultados obtenidos muestran que el 100% de los trabajadores considera que existen procedimientos administrativos para el cumplimiento de obligaciones tributarias. Puesto que hay una serie de pasos que se deben seguir para el trámite y la declaración de sucesiones, por lo que en materia de recepción de documentos los procedimientos están establecidos. Sin embargo, la sistematización de los procesos de recaudación del impuesto presenta debilidades, observándose cálculos erróneos en la declaración, ya sea porque realmente no saben declararlo o para reflejar montos inferiores que no entran en el rango establecido por la ley.

Ítem 8 ¿El SENIAT ofrece un servicio de calidad a las personas y empresas que acuden a buscar información sobre el Impuesto de Sucesiones y Donaciones?

Cuadro 8. Servicio de Calidad

Alternativa	Trabajadores		Contribuyentes	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100%	30	54%
NO	-	-	25	45%
Total	5	100%	55	100%

Fuente: Encuetados (2015)

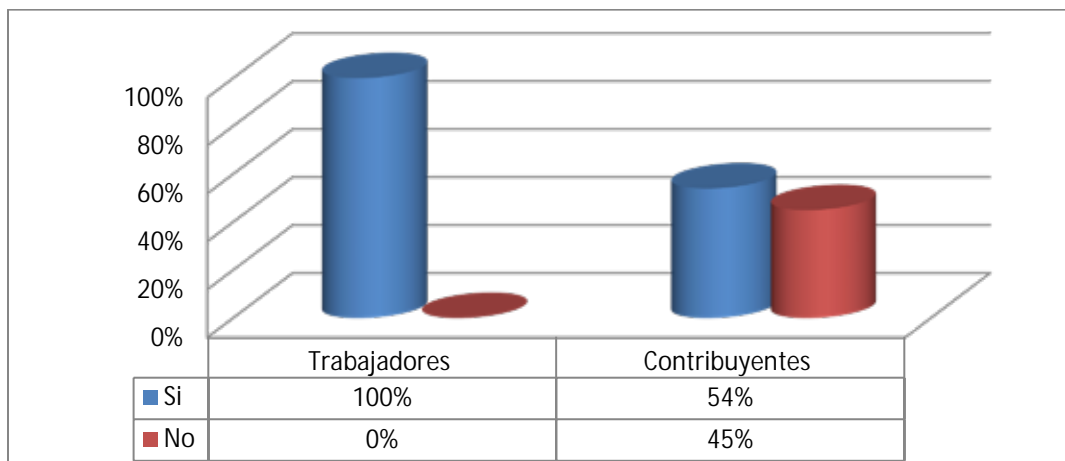


Gráfico 8. Servicio de Calidad

Fuente. Cuadro 8

Análisis

El 100% de los trabajadores opina que en SENIAT Se presta un servicio de calidad, puesto que tienen establecidas estrategias para optimizar la gestión interna en pro de satisfacer las necesidades de los usuarios, la atención ha mejorado y los procesos se realizan en menor tiempo. Por otra parte, el 54% de los contribuyentes señalan que la atención es efectiva y un 45% dice que no, puesto que en relación al Impuesto de Sucesiones y Donaciones, la atención es deficiente, porque no se dan respuestas oportunas a las demandas a los contribuyentes que acuden a solicitar información.

Ítem 9 ¿Tiene conocimiento exacto sobre los índices de evasión del Impuesto Sobre Sucesiones y Donaciones?

Cuadro 9. Índices de Evasión

Alternativa	Trabajadores		Contribuyentes	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100%	No Aplica	
NO	-	-		
Total	5	100%		

Fuente: Encuetados (2015)

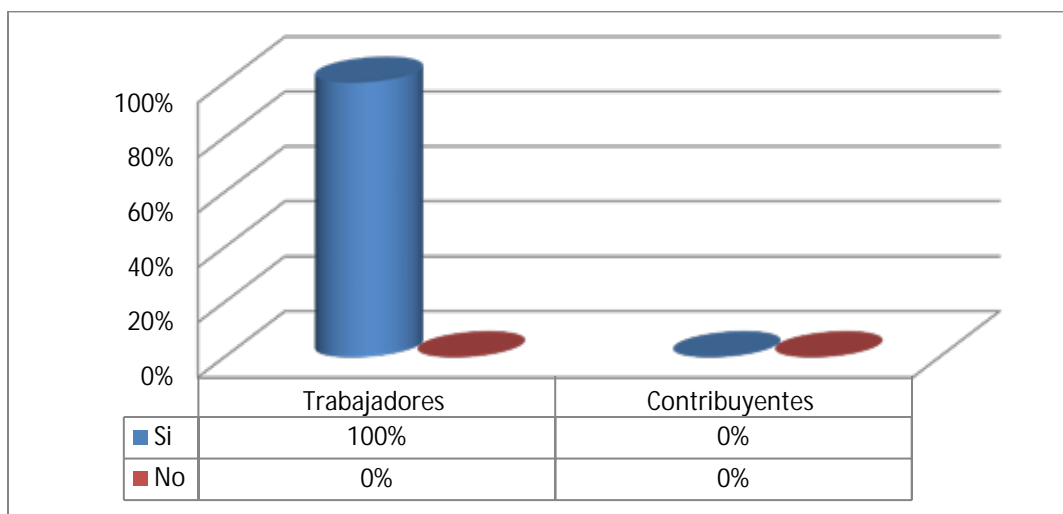


Gráfico 9. Índices de Evasión
Fuente. Cuadro 9

Análisis

El 100% de los trabajadores encuestados, señalan que tienen conocimiento exacto sobre los índices de evasión del impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, observándose que la evasión obedece al largo proceso que implica su declaración. Por lo tanto, la falta de motivación y concientización para el pago del tributo es una realidad localizada, situación que inciden negativamente en la recaudación de los ingresos que se debe percibir la Administración Tributaria por concepto de este impuesto.

Ítem 10 ¿Considera necesario diseñar estrategias administrativas para agilizar los procedimientos del SENIAT en la recaudación del impuesto sobre Sucesiones y Donaciones?

Cuadro 10. Estrategias Administrativas

Alternativa	Trabajadores		Contribuyentes	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100%	No aplica	
NO	-	-		
Total	5	100%	55	100%

Fuente: Encuetados (2015)

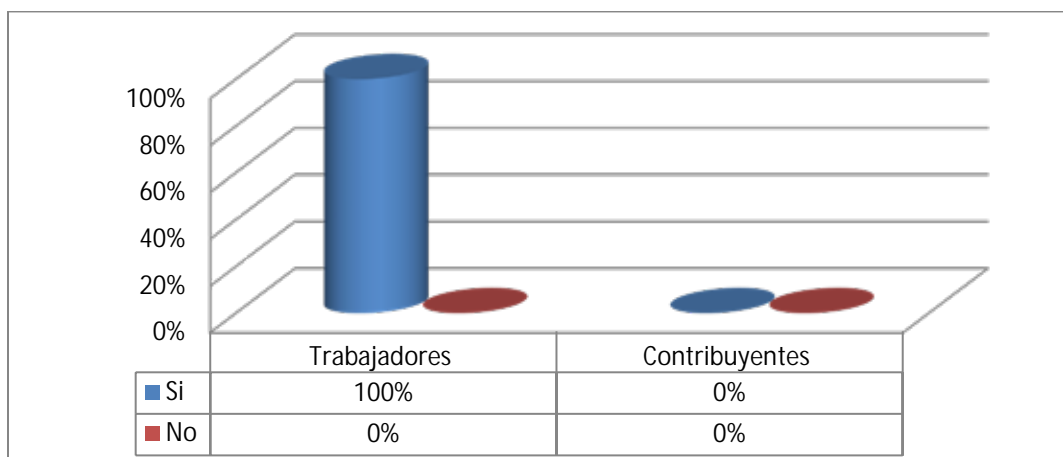


Gráfico 10. Estrategias Administrativas

Fuente. Cuadro 10

Análisis

Como se observa, el 100% de los trabajadores considera necesario diseñar estrategias administrativas para agilizar los procedimientos del SENIAT en la recaudación del impuesto sobre Sucesiones y Donaciones. Se infiere por los resultados obtenidos, la necesidad de la propuesta, ya se incrementará el nivel de recaudación del impuesto, la institución contará con herramientas necesarias como la planificación tributaria y así evitará fallas cometidas al momento de la declaración del impuesto.

4.3 Análisis de los procedimientos administrativos relacionados con recaudación del impuesto sobre Sucesiones y Donaciones

Para dar cumplimiento a este objetivo, se emplea la observación directa, mediante una lista de cotejo. Se analizan cinco aspectos relacionados con los procedimientos administrativos relacionados con recaudación del impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.

Cuadro 11. Lista de Cotejo

Ítem	Aspecto Observado	Si	No
1	Recibe el personal cursos de capacitación y adiestramiento en el Área de Sucesiones	X	
2	Control Tributario por parte del órgano recaudador para la eficiencia en la legalidad tributaria	X	
3	En la Coordinación de Sucesiones del SENIAT se cuenta con mecanismos de recaudación eficiente		X
4	Se realizan operativos especiales de recaudación del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones		X
5	Procedimientos de fiscalizaciones a los contribuyentes del Impuesto sobre Donaciones y Sucesiones		X

Fuente: Jiménez y Ramos (2015)

Análisis

Ítem Uno. En este ítem se observa, que el personal recibe capacitación en cuanto al Impuesto Sobre Donaciones y sucesiones. Se puede decir, que el SENIAT, ha emprendido una serie de acciones para agilizar y mejorar la calidad del servicio prestado, e imparte talleres a los funcionarios sobre procesos de cobro, recaudación, multas, entre otros.

Ítem Dos. Los resultados muestran, que existe un control tributario por parte del órgano recaudador para la eficiencia en la legalidad tributaria, ya que se cuenta con herramientas de informática tributaria para ejercer el control y fiscalización de ingresos Sin embargo, en materia del Impuesto de Donaciones y Sucesiones este control no ha sido eficiente, observándose la omisión o realización errónea de los cálculos del tributo. De este modo, la evasión del impuesto, la falta de motivación y concientización para el pago del tributo es

una realidad localizada

Ítem Tres. Se puede señalar, que el SENIAT, cuenta con mecanismos eficiente de recaudación, ya que posee un sistema de recaudación de impuesto, cuya finalidad consiste en optimizar la gestión de los tributos para un cobro eficiente a través de estrategias de culturización sobre las contribuciones. Sin embargo, generalmente se les da prioridad a aquellos tributos que le generan mayor aporte al fisco, constituyéndose así la gestión por la recaudación del Impuesto Sobre Sucesiones y Donaciones en una gestión de fácil evasión por parte de los contribuyentes.

Ítem Cuatro. En este ítem se observa, que aunque el SENIAT, realiza operativos especiales para la recaudación de los tributos, en el caso de del Impuesto Sobre Donaciones y Sucesiones no se llevan a cabo. Se puede señalar, que la implementación de estos operativos masivos es beneficiosa, ya que con ellos se alcanza una mayor presencia tributaria y se logran metas de recaudación. El objetivo es facilitar los trámites al contribuyente para cancelar sus impuestos, además estas acciones buscan promover la cultura tributaria dentro de los contribuyentes.

Ítem Cinco. No se observan procedimientos de fiscalizaciones a los contribuyentes del Impuesto sobre Donaciones y Sucesiones. Se puede señalar, que no se realizan fiscalizaciones puntuales o específicas a los sujetos pasivos para la corrección de irregularidades determinadas en la revisión mediante la presentación de declaraciones sustitutivas

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1 Justificación de la Propuesta

Los instrumentos de mayor relevancia económica para el Estado venezolano, son los impuestos, ya que promueven el desarrollo socioeconómico mediante un determinado nivel de tributación entre los distintos estratos o a través del gasto social el cual depende en gran medida del nivel de recaudación logrado.

Hoy en día y con lo difícil que resulta la recaudación de los tributos, es necesario que tanto las personas que laboran en el SENIAT como los contribuyentes conozcan en detalle cuales son los procedimientos necesarios para la determinación y declaración del impuesto, tal como es el caso del impuesto sobre las sucesiones.

Dentro de lo planteado, el diseño de estrategias administrativas para agilizar los procedimientos en la recaudación del impuesto sobre Sucesiones y Donaciones. Valencia Edo. Carabobo, constituye una herramienta que coadyuvará al Departamento de Sucesiones a ser cada día más competentes en la gestión tributaria, asimismo, se tendrá una mejor gestión tributaria que redunde en beneficios para el SENIAT y para la comunidad, lo que le permitirá una recaudación tributaria eficaz y una prestación de servicios que genera recursos.

El estudio es de gran utilidad, por cuanto con la aplicación de las estrategias propuesta se agilizará el proceso de solicitud y trámites en la emisión de las solvencias sucesorales, lo cual contribuirá de una a otra manera con la gestión tributaria, ya que disminuirá la cantidad de casos atrasados existentes en el área, habrá una atención más oportuna a los contribuyentes.

Asimismo, va a ayudar al aumento de la recaudación tributaria, a través de campañas de concientización referidas al conocimiento e importancia que tiene la recaudación de los impuestos.

Por lo tanto, se hace necesario la implementación de nuevos mecanismos que permitan optimizar la recaudación del impuesto en cuestión para alcanzar las metas de recaudación estimadas, además de brindar un mejor servicio que satisfaga las necesidades de los contribuyentes.

5.2 Objetivos de la Propuesta

5.2.1 Objetivo General

- Diseñar estrategias administrativas para agilizar los procedimientos del SENIAT en la recaudación del Impuesto Sobre Sucesiones y Donaciones. Valencia Edo. Carabobo.

5.2.2 Objetivos Específicos

- Coordinar acciones que permita elevar cuantitativamente los niveles de recaudación del Impuesto de Sobre Sucesiones y Donaciones
- Promover mecanismos de divulgación y promoción de los procesos de fiscalización del Impuesto de sobre Sucesiones y Donaciones
- Establecer los procedimientos administrativos para optimizar la gestión tributaria del impuesto sobre Sucesiones y Donaciones que incremente la recaudación

5.3 Factibilidad de la Propuesta

Factibilidad Institucional: Existe la disponibilidad de la Coordinación de Sucesiones del SENIAT, Región Central de poner en práctica de la propuesta planteada, así como el compromiso de los funcionarios de llevar a cabo las estrategias propuestas; por lo cual desde el punto de vista institucional la propuesta es viable

Factibilidad Técnica: Se cuenta con los equipos necesarios para la aplicación del diseño de estrategias para fomentar cultura tributaria de la recaudación del impuesto debido a que posee equipos de computación, papelería, tecnología, soporte técnico, entre otros; por tanto es factible la aplicación de este diseño, ya que, no presenta ningún inconveniente en relación a estos recursos.

Factibilidad Operativa: La propuesta se considera viable, puesto que no repercute ni estructural ni físicamente en la institución. En este aspecto, se dispone de los recursos necesarios para llevarla a cabo operativamente, ya que se dispone tanto del talento humano, así como también de la infraestructura necesaria para la implementación de la misma.

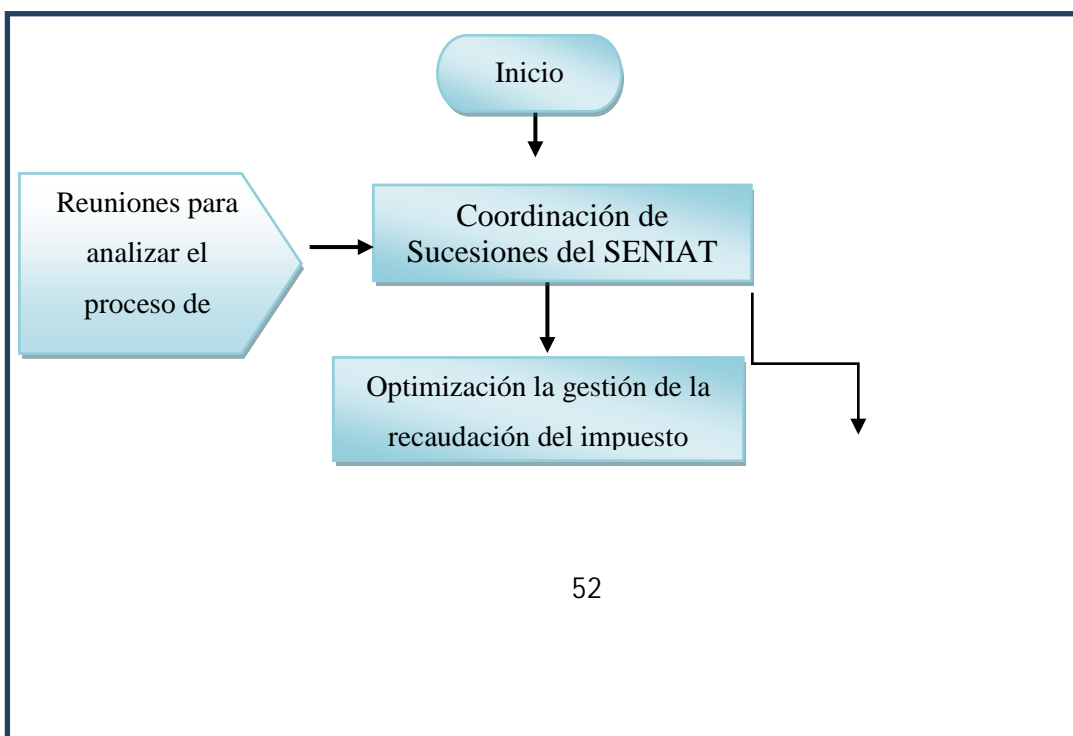
5.4 Desarrollo de la Propuesta

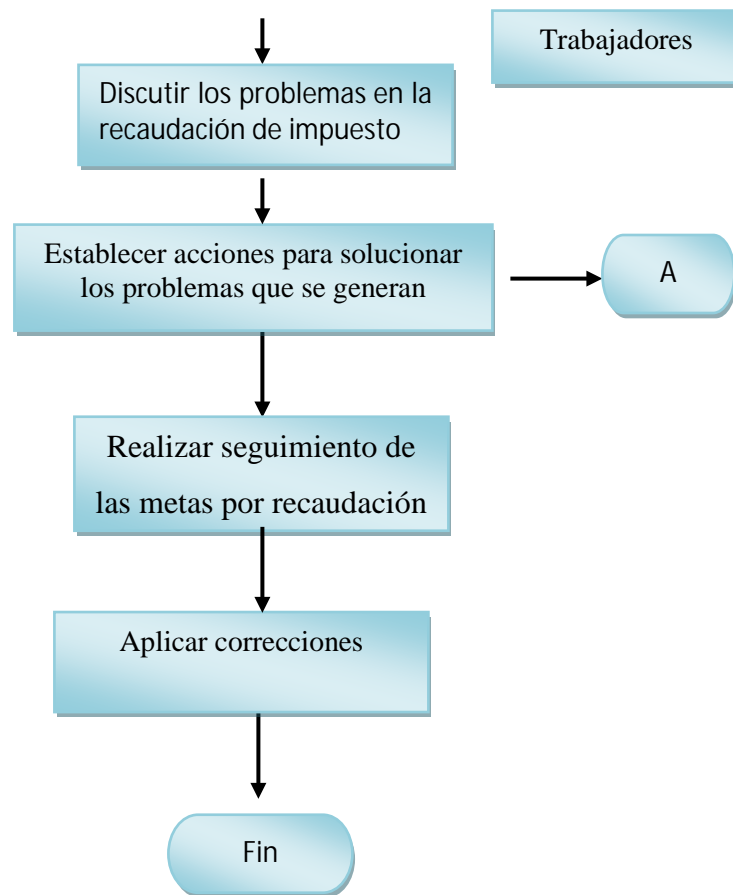
Objetivo 1: Coordinar acciones que permita elevar cuantitativamente los niveles de recaudación del Impuesto de Sobre Sucesiones y Donaciones

Se propone instaurar mesas de trabajo entre la Coordinación de Sucesiones del SENIAT, Región Central y los trabajadores del departamento. Esta metodología de trabajo está ideada para mejorar procesos identificando lo que aporta valor y eliminando lo que no lo genera. Su finalidad es la siguiente:

- Monitorear el proceso de recaudación y fiscalización del Impuesto de Sobre Sucesiones y Donaciones
- Las funciones a realizar serán el planear, organizar y supervisar que los procedimientos para la recaudación del impuesto sea efectiva

Proceso Propuesto





Fuente: Jiménez y Ramos (2015)

Descripción del Proceso

1. El jefe del departamento de sucesiones deberá reunirse periódicamente con cada uno de los de los trabajadores a fin de dirigir y supervisar las acciones que deban ser tomadas en consideración para la optimización de las actividades administrativas y operativas inherentes al impuesto
2. Discutir los principales problemas que se encuentran en la recaudación del impuesto para la toma de decisiones

3. Establecer acciones para solucionar los problemas que se generan
4. Realizar seguimiento de las metas por recaudación de los impuestos de manera mensual, de manera que puedan ser controladas
5. Aplicar las acciones correctivas para lograr su fiel cumplimiento.

Acciones a seguir



- Actualización y sistematización del el registro por cada contribuyente, así como los ingresos percibidos de este, de manera de manejar una información más fluida, oportuna y veraz.
- Requerir y asistir a los contribuyentes en relación a la actualización de los datos sobre solvencias
- Verificar, controlar y evaluar en forma permanente la eficiencia de los sistemas establecidos para la recaudación del impuesto
- Llevar un registro de todas las sucesiones y donaciones presentadas en el área con la finalidad de mantener el control de las liquidaciones del impuesto

Objetivo 2: Promover mecanismos de divulgación y promoción de los procesos de fiscalización del Impuesto de sobre Sucesiones y Donaciones

Se propone el uso de herramientas como charlas, seminarios, talleres, acciones de divulgación comunitaria. Es importante que cada herramienta utilizada implique el desarrollo de críticas reflexivas y educacionales, a fin de que el objetivo no se desvirtúe

1. Mecanismos de divulgación a los contribuyentes adecuados para suministrar la

información concerniente a los procesos de fiscalización del Impuesto.

Acciones a seguir:

- Realizar actividades de difusión y publicidad centrados en la importancia del tributo. Esta estrategia implica la utilización de instrumentos diversos y sencillos de publicidad y difusión.
- En tal caso, utilizar realizar foros sobre las actualizaciones tributarias y tópicos apropiados sobre los procesos de fiscalización, publicidad televisiva y publicidad móvil, apropiados para hacer llegar la información del Impuesto

2. Utilizar herramientas promocionales para hacer llegar de manera efectiva la información de los procesos de fiscalización del Impuesto

Acciones a seguir:

- Difundir propagandas sobre los procesos de fiscalización del Impuesto
- Poner a disposición una línea de consulta y atención al contribuyente, para garantizar el seguimiento o acompañamiento en los procesos de fiscalización al contribuyente

3. Crear Incentivos que permitan profundizar más la cultura tributaria en los contribuyentes con relación al proceso de fiscalización del Impuesto

Acciones:

- Aplicar incentivos como descuentos, alargamiento del plazo o exoneraciones cuando los contribuyentes por situaciones gravosas por desastres naturales o por situaciones de

utilidad pública su actividad se vea obstruida y no puedan pagar el impuesto en el momento correspondiente.

- Enfatizar en la importancia del Impuesto, con respecto a la declaración y pago de los mismos

Objetivo 3: Establecer los procedimientos administrativos para optimizar la gestión tributaria del impuesto sobre Sucesiones y Donaciones que incremente la recaudación

Finalidad: Establecimiento de un proceso sistematizado de Gestión Tributaria que les permita a los contribuyentes realizar el pago de los tributos y obtener la solvencia sucesoral

1. Identificación de la obligación – Atención al Contribuyente.

El sujeto pasivo efectúa su declaración voluntaria ante el Órgano de Administración Tributaria, entrega los recaudos.

- El contribuyente entrega toda la documentación al funcionario
- El funcionario verificar que esté completa la documentación
- Seguidamente entrega los recaudos al coordinador del área, el cual al terminar de verificar toda la documentación y constata que todo este correcto e ingresa el caso al sistema.
- Asigna el caso a un funcionario para que proceda a realizar todo el proceso que conlleva a la elaboración de la solvencia.

Paso 2. Liquidación Tributaria.

- El funcionario recibe el caso, verifica que la información esté correcta y procede a realizar los cálculos.

- En caso de pagar, elabora una resolución de liquidación con el monto a ser pagado y entrega al coordinador del área, quién llama al contribuyente y le indica que tiene que retirar dicha resolución, el contribuyente.
- En caso de no generar ningún tipo de pago, entonces se procede a elaborar la solvencia sucesoral y se procede a entregar al contribuyente.

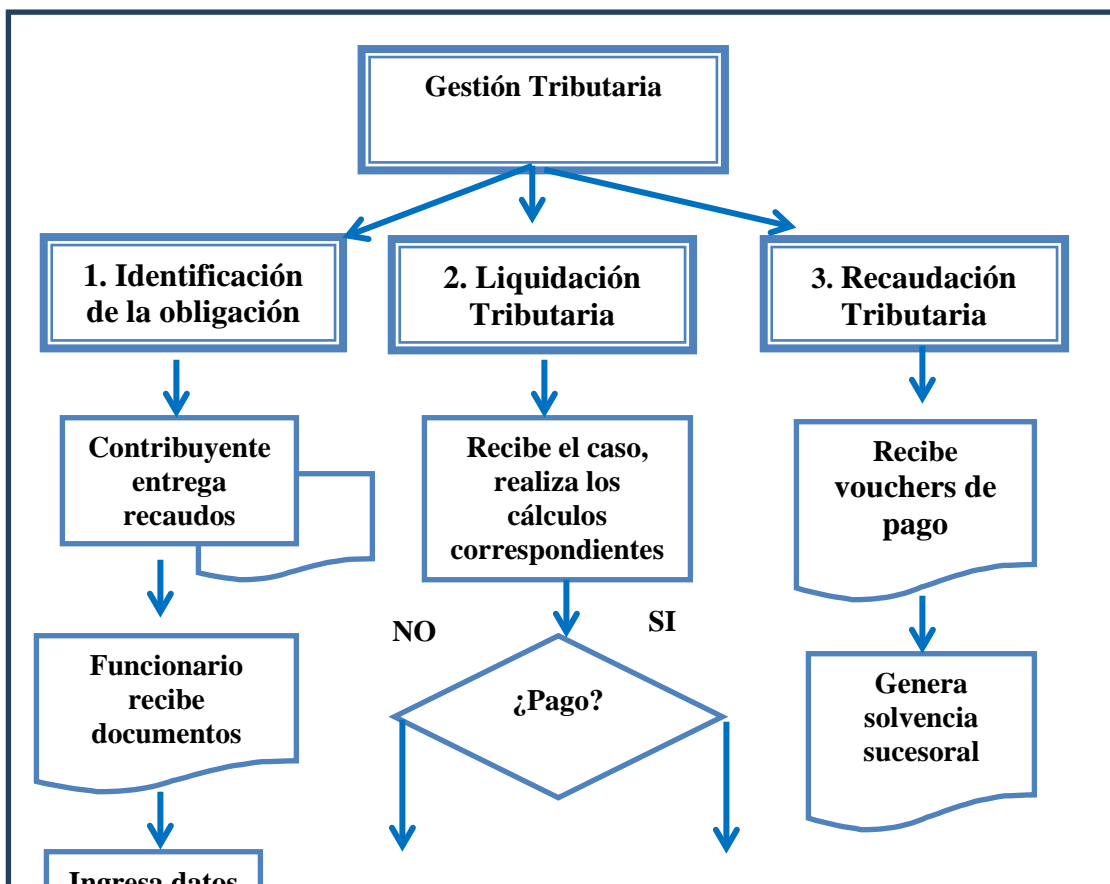
Paso 3. Recaudación Tributaria:

El contribuyente entrega el vouchers de pago en el Área de Sucesiones. El funcionario recibe el pago y elabora la solvencia del contribuyente.

Paso 4. Fiscalización.

En este paso corresponde al desarrollo de planes de fiscalización contemplando el universo de contribuyentes clasificándolos en Contribuyentes Principales y Contribuyentes Comunes.

Flujograma del Proceso



Fuente: Jiménez y Ramos (2015)

CONCLUSIONES FINALES

Conclusiones

Luego de presentar los resultados, se presentan las siguientes conclusiones, las cuales se elaboran a partir del alcance de los objetivos específicos:

- Se concluye que no existen procedimientos de fiscalizaciones a los contribuyentes del Impuesto Sobre Donaciones y Sucesiones, aunque el órgano recaudador cuenta con herramientas actualizadas para el cobro de los tributos, en materia de del Impuesto Sobre Donaciones y Sucesiones este control no ha sido eficiente, observándose la

evasión del tributo por la falta de motivación y concientización para el pago del impuesto.

- Por otro lado, no se realizan operativos especiales para la recaudación del impuesto, tampoco se observan procedimientos de fiscalizaciones, evidenciándose fallas en la programación y ejecución de campañas para dar a conocer el impuesto, puesto que no se difunde información acerca de los deberes tributarios, así como tampoco, se fomenta una cultura tributaria que conduzca el cumplimiento permanente de los deberes fiscales.
- Por otra parte, el personal adscrito al área de sucesiones tiene conocimientos de cómo deben ser aplicables los tributos en correspondencia con la solicitud y trámite de las Solvencias Sucesorales, puesto que como trabajadores del SENIAT, están en la obligación de conocer todo lo relacionado con el impuesto; fortaleza que debe ser aprovechada para mejorar el proceso de recaudación del tributo, a través del diseño de estrategias administrativas, lo cual coadyuvará a se incrementará el nivel de recaudación del impuesto.
- Al respecto, proponen acciones elevar cuantitativamente los niveles de recaudación del Impuesto de sobre Sucesiones y Donaciones, se promueven mecanismos de divulgación y promoción de los procesos de fiscalización y se establecieron los procedimientos administrativos para optimizar la gestión tributaria.

Recomendaciones

Con fundamento en los resultados obtenidos, producto de los instrumentos aplicados, se plantean las siguientes recomendaciones

- La puesta en marcha de la propuesta planteada, porque contribuirá al incremento de la recaudación del Impuesto de sobre Sucesiones y Donaciones, la institución contará con herramientas necesarias como la planificación tributaria y así evitará

fallas cometidas al momento de la declaración del impuesto

- Diseñar un sistemas automatizado para el registro y control de la información relacionada a las declaraciones ya realizadas y así tener una base de datos que permita la comprobación rápida y efectiva de los bienes del causante antes de iniciar el proceso de la declaración,
- Actualizar los registros de contribuyentes del Impuesto, de tal manera que se lleve un control que permita manejar información real y oportuna sobre los entes que realizan actividades económicas en la jurisdicción, para efectos de fiscalización y recaudación.
- Incrementar las campañas e incentivos para que el contribuyente cumpla con sus obligaciones tributarias para evitar que sean sancionados y penados por la Ley.
- Concientizar a la comunidad sobre la importancia de la recaudación de impuestos, esto mediante la ejecución de acuerdos interinstitucionales que contribuyan a promover la participación de los Consejos Comunales, organismos privados, Comerciantes entre otros.

REFERENCIAS

Bibliográficas

Arias, F. (2012). **El Proyecto de Investigación: Guía para su elaboración** (7ª ed.). Caracas: Episteme.

Ávila, N (2013). **Estrategias para optimizar la Recaudación de los Ingresos por concepto de Impuesto Sobre Actividades Industriales, Comerciales, de Servicios o de Índole Similar del Municipio Francisco Linares Alcántara**”, presentado en la Universidad de Carabobo.

Azuaje (2005). **Pensamiento Gerencial su desarrollo. Universo Gerencial**. Venezuela.

Balestrini, M. (2008). **Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación**. (7ma. ed.) Caracas-Venezuela: BL Consultores Asociados. Servicio Editorial.

Belisario, (2002), H. Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario. 8º edición.

- Editorial Astrea. Argentina.
- Berghe (2005). **Gestión y Gerencia Empresarial aplicadas al siglo XXI**. Ediciones ECOE. Colombia.
- Cantú, H. (2001). **Desarrollo de una Cultura de Calidad**. (2ª. ed.) México: Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Claret, A (2008) **Proyectos Comunitarios en Investigación Cualitativa**.
- Código Orgánico Tributario (2001). **Gaceta Oficial N° 37.305** del 17 de Octubre de 2001.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**. (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, Numero 36.860 (Extraordinario), Diciembre 30, 1.999.
- Deshagntte, I y Figueredo, R (2013). **Estrategias Administrativas para la Concientización de los contribuyentes que permita la recaudación del Impuesto Sobre Actividades Económicas, en la Alcaldía del Municipio San Diego, Estado Carabobo**, presentado en la Universidad José Antonio Páez
- Febres, K y Hurtado, O (2010). **Análisis Comparativo del proceso de Declaración, Determinación y Liquidación del Impuesto Sobre Sucesiones en Venezuela y España**”, presentado en la Universidad de Oriente.
- Hernández S., Fernández C., Baptista L., (2010). **Metodología de la Investigación**. México. Mc Graw Hill Hispanoamericana.
- Hernández, B (2010). **Lineamientos Estratégicos para mejorar la Gestión Tributaria en materia de Recaudación de Impuestos Municipales en el Municipio Bejuma del Estado Carabobo**, presentados en la Universidad de Carabobo.
- Hurtado, Iván y Toro, Josefina (2008). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambios. Fondo Editorial 5ª Edición**.
- Johnson, G.; Scholes, K; Whittington, R. (2006): **Dirección Estratégica**, Ed. Prentice Hall.
- Lara, M (2012). **Análisis de Liquidación de los intereses moratorios en los Procedimientos sucesorales realizados en la Coordinación de sucesiones del SENIAT, Región Central.**”, presentado en la Universidad José Antonio Páez.
- Ley de Impuesto Sobre Sucesiones, Donaciones y demás Ramos Conexos** Gaceta Oficial Extraordinario N° 5.391 De Fecha 22 De Octubre De 1999.

Ley del Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria (SENIAT) bajo la connotación jurídica de la Ley N° 37320 de fecha 08-11-2001 Artículo 4

López (1999). **Procesos de Investigación**. Caracas. Editorial Panapo.

Méndez, C. (2008). **Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación**. Editorial Mc.Graw Hill. Colombia.

Mintzberg, H. (2000). **Estrategias genéricas: Hacia un Marco Integral**. EEUU.

Moya, E. (2006). **Elementos de Finanzas Públicas y Derecho Tributario**. Editado por Mobilibros. Caracas, Venezuela.

Münch y García (2008). **Fundamentos de Administración**. Editorial Trillas, S. A de C.V. España.

Sabino, C (2008). **El proceso de investigación**. 3ª.Reimpresión, Ediciones Lumen/Humanitas. Venezuela.

Tamayo y Tamayo (2009) **El Proceso de la Investigación Científica**. México: Editorial Limusa.

Terry, G. (2006) **Principio de Administración**. Compañía Editorial continental. S.A. P.C. México

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2003). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Caracas: FEDUPEL.

Electrónicas

Nieves (2006). **Estrategia Y Dirección Estratégica**. (En línea). Disponible en www.gestiopolis.com/dirgp/adm/estrategia.htm. Consultado en Mayo de 2015

ANEXOS

INSTRUMENTO A



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA

Agradecemos su colaboración y disposición para con este estudio y el haber aceptado apórtanos estos datos, al igual que la honestidad y claridad en las repuestas. Garantizamos la confiabilidad de la información.

Este cuestionario está diseñado para tener una idea clara sobre los aspectos que ustedes como trabajadores y contribuyentes de la Alcaldía del Municipio San Diego puedan aportar para afianzar la propuesta de Estrategias Administrativas para la concientización de los contribuyentes que permita la recaudación del Impuesto Sobre Actividades Económicas, en la Alcaldía del Municipio San Diego, Estado Carabobo

Gracias por su atención.

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente cada una de las preguntas
- Marque con una (X) la alternativa que considere correcto

CUESTIONARIO

Ítem	Preguntas	Si	No
1	¿En la Coordinación de Sucesiones del SENIAT se emplean mecanismos difusión para promover para promover el conocimiento de los deberes tributarios en relación al Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones?		
2	¿El contribuyente que acude a solicitar información acerca de los deberes formales en relación los Trámite de las Solvencias Sucesorales recibe la orientación necesaria?		
3	¿Tiene conocimientos de cómo deben ser aplicables los tributos en correspondencia con la solicitud y Trámite de las Solvencias Sucesorales?		
4	¿El órgano recaudador, incentiva y fomenta en la comunidad cultura tributaria para el pago Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones?		
5	¿Conoce el marco legal del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones?		
6	¿Conoce usted cuál es el hecho imponible del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones??		
7	¿Existen procedimientos administrativos para el cumplimiento de obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes para una recaudación efectiva?		
8	¿El SENIAT ofrece un servicio de calidad a las personas y empresas que acuden a buscar información sobre el Impuesto de Sucesiones y Donaciones?		
9	¿Tiene conocimiento exacto sobre los índices de evasión del impuesto sobre Sucesiones y Donaciones?		

10	¿Considera necesario diseñar estrategias administrativas para agilizar los procedimientos del SENIAT en la recaudación del impuesto sobre Sucesiones y Donaciones?		
----	--	--	--

Jiménez y Ramos (2015)

ASPECTOS A CONSIDERAR PARA LA ELABORACIÓN DE CADA ÍTEM

ÍTEMS	Redacción		Pertinencia			Observación
	Clara	Confusa	Muy pertinente	Pertinente	Poco pertinente	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

INSTRUMENTO B

LISTA DE COTEJO

Ítem	Aspecto Observado	Si	No
1	Recibe el personal cursos de capacitación y adiestramiento en el área		
2	Control Tributario por parte del órgano recaudador para la eficiencia en la legalidad tributaria		
3	En la Coordinación de Sucesiones del SENIAT se cuenta con mecanismos de recaudación eficiente		
4	Se realizan operativos especiales de recaudación del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones		
5	Se observan normas administrativas y contables que permitan dar cumplimiento a las obligaciones fiscales oportuna y correctamente		

Fuente: Jiménez y Ramos (2015)

ASPECTOS A CONSIDERAR PARA LA ELABORACIÓN DE CADA ÍTEM

ÍTEMS	Redacción		Pertinencia			Observación
	Clara	Confusa	Muy pertinente	Pertinente	Poco pertinente	
1						
2						
3						
4						
5						

Cuadro de Operacionalización de las Variables

Objetivo General: Proponer estrategias administrativas para agilizar los procedimientos del SENIAT en la recaudación del impuesto sobre Sucesiones y Donaciones. Valencia Edo. Carabobo

Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnicas e Instrumentos
Diagnosticar la situación que presenta el departamento de Sucesiones de la Región Central del SENIAT en cuanto a los procesos de solicitud y trámite de las solvencias sucesorales	Procesos de Solicitud y Trámite de las Solvencias Sucesorales	Planificación de las actividades de los procesos de las Solvencias Sucesorales	Mecanismos de difusión	1	
			Orientación al contribuyente	2	
			Nivel de conocimiento	3	
			Cultura tributaria	4	
Analizar los procedimientos administrativos relacionados con recaudación del impuesto sobre Sucesiones y Donaciones	Procedimientos Administrativos	Gestión Administrativa	Personal capacitado	1	
			Control tributario	2	
			Mecanismos de recaudación	3	
			Operativos de recaudación	4	
			Normas administrativas	5	
Diseñar estrategias administrativas para agilizar los procedimientos del SENIAT	Impuesto Sobre Sucesiones y Donaciones.	Procesos Tributarios	Marco legal	5	
			Hecho imponible	6	
			Cumplimiento de obligaciones	7	
			Sanciones	8	
			Información	9	

en la recaudación del impuesto sobre Sucesiones y Donaciones. Valencia Edo. Carabobo.			sobre el impuesto Índices de evasión	10	
---	--	--	--------------------------------------	----	--

Fuente: Jiménez y Ramos (2015)