



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO FACES
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA



PROPUESTA DE LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS QUE PERMITAN CONOCER LOS BENEFICIOS Y DESAFÍOS QUE IMPLICA EL USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS DIGITALES EN EL SISTEMA DE TRIBUTACIÓN DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA EN VENEZUELA AÑO 2024.

Línea de Investigación: Megas Tendencias Tributarias
Temática: Gestión Tributaria Nacional,
Estructura: Centro de Investigación y Desarrollo de las
Tendencias y la Cultura Tributaria (CIDTCT).

Autor (A):
Lcdo. Josué G. Orozco M.

Bárbula, noviembre 2024



ACTA DE VEREDICTO DE TRABAJO DE ESPECIALIDAD DE GRADO

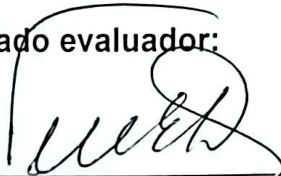
En atención a lo dispuesto en el Artículo 139 y 140 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, quienes suscribimos como Jurado designado por el Consejo de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 136 del citado Reglamento, para evaluar el Trabajo de Grado titulado:

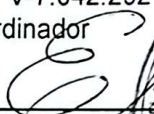
**“PROPUESTA DE LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS QUE PERMITAN CONOCER
LOS BENEFICIOS Y DESAFÍOS QUE IMPLICA EL USO DE NUEVAS
TECNOLOGÍAS DIGITALES EN EL SISTEMA DE TRIBUTACIÓN DE IMPUESTO
SOBRE LA RENTA EN VENEZUELA AÑO 2024.”**

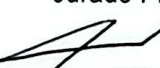
Presentada para optar al grado de **ESPECIALISTA EN GERENCIA TRIBUTARIA**, por el aspirante: **Josué Gregorio Orozco Mujica**, titular de la C.I. No.: **V 25.047.222** realizado bajo la tutoría del Prof. Editza Oliveros, titular de la C.I.Nº. 14.707.148 habiendo examinado el trabajo presentado, se decide que el mismo está **APROBADO**.

En Bárbula, a los 17 días del mes de Mayo de 2025.

Jurado evaluador:


Prof. Leonardo E. Vittalba G.
Ced. V-7.042.292
Coordinador


Prof. Editza Oliveros
Ced. V-14.707.148
Jurado Principal


Prof. Emanuel Prieto
Ced. V-18.175.165
Jurado Principal





UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO FACES ESPECIALIZACIÓN EN
GERENCIA TRIBUTARIA



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

PROPUESTA DE LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS QUE PERMITAN CONOCER LOS BENEFICIOS Y DESAFÍOS QUE IMPLICA EL USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS DIGITALES EN EL SISTEMA DE TRIBUTACIÓN DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA EN VENEZUELA AÑO 2024.

Tutor: Msc. Editza Oliveros

ACEPTADO EN LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA
POR: Msc. Editza Oliveros
C.I.: V-14.707.148

Bárbula, noviembre 2024



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO FACES ESPECIALIZACIÓN EN
GERENCIA TRIBUTARIA



AVAL DEL TUTOR

Dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo en su artículo 133, quien suscribe titular de la Cédula de Identidad N° V-14.707.148 en mi carácter de Tutor Metodológico del Trabajo de Grado de la Especialización en Gerencia Tributaria, titulado: **PROPUESTA DE LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS QUE PERMITAN CONOCER LOS BENEFICIOS Y DESAFÍOS QUE IMPLICA EL USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS DIGITALES EN EL SISTEMA DE TRIBUTACIÓN DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA EN VENEZUELA AÑO 2024**, presentado por el Lcdo. Josué Gregorio Orozco Mujica cedula de identidad C.I. V-25.047.222 para optar al título de Especialista en Gerencia Tributaria, hago constar 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 Valencia a los 16 días del mes de noviembre del año dos mil 24.

Firma:

C.I V-14.707148

DEDICATORIA

Dedicado principalmente a Dios Todopoderoso, por su infinito amor, misericordia y todos sus beneficios para mi vida.

A mis padres Eustaquio Orozco y Haydee Mujica por ser un pilar y ejemplo a seguir con los valores que me han inculcado, por su apoyo incondicional y motivación para cumplir mis objetivos.

A mi familia y amigos por darme ánimo en momentos tan difíciles, gracias por siempre estar presente.

En especial a todo el grupo de colegas y estudiantes universitarios que recorrieron esta travesía conmigo, compartiendo vivencias y experiencias que nos hicieron crecer, aquellos que permanecieron luchando por esta meta y también para los que de una u otra manera no pudieron continuar.

Nunca imagine todos los cambios y desafíos que he vivido en este tiempo y sobre todo el aprendizajes y vivencias que recordare por siempre.

A mi país Venezuela, por ser una tierra de gracia y de oportunidades.

Josué G. Orozco M.

AGRADECIMIENTOS

¡Gracias Dios, sin ti nada de esto sería posible!

Gracias a mi casa de estudios la Universidad de Carabobo, a todos los profesores con los que tuve el placer de ver clases, obtener conocimientos y aprender.

En especial a los Profesores Editza Oliveros quien fue mi tutora en este trabajo especial de investigación, Leonardo Villalba, Emanuel Prieto, Nohelia Duran, quien con mucha dedicación y esmero hacen un trabajo increíble.

Un enorme agradecimiento a toda mi familia, amigos, compañeros de trabajo, por siempre estar allí brindando amor, comprensión, apoyo y cariño.

¡Gratitud!

Josué G. Orozco M.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO FACES
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA



PROPUESTA DE LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS QUE PERMITAN CONOCER LOS BENEFICIOS Y DESAFÍOS QUE IMPLICA EL USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS DIGITALES EN EL SISTEMA DE TRIBUTACIÓN DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA EN VENEZUELA AÑO 2024

Autor: Josué Gregorio Orozco Mujica
Tutor: Msc. Editza Oliveros
Fecha: Octubre; 2024

RESUMEN

Esta investigación tiene como objeto principal proponer lineamientos estratégicos que resalten los beneficios y desafíos que tiene el sistema tributario venezolano ante el uso y avances de las tecnologías digitales en el caso del Impuesto Sobre la Renta; es por ello, que se procede al análisis y revisión documental, empleándose una metodología cualitativa tomando recursos bibliográficos de estudios previos en esta materia, así como información de normativas legales, también se realiza la entrevista semiestructurada como instrumento para lograr un alcance más específico. El énfasis de esta investigación es en cuanto al ISLR, por ser un impuesto directo con gran impacto en cuanto a la recaudación y control en Venezuela. De igual manera, se describen los resultados obtenidos resaltando la importancia del uso de las TICS en cuanto a los sistemas tributarios específicamente el caso venezolano, concluyendo en la necesidad que existe de invertir en estructura tecnológica y evolucionar con estos medios en su aplicación para el ISLR.

Palabras Claves: Beneficios, Desafíos, ISLR, Tecnologías Digitales.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO FACES
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA



PROPUESTA DE LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS QUE PERMITAN CONOCER LOS BENEFICIOS Y DESAFÍOS QUE IMPLICA EL USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS DIGITALES EN EL SISTEMA DE TRIBUTACIÓN DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA EN VENEZUELA AÑO 2024

Autor: Josué Gregorio Orozco Mujica

Tutor: Msc. Editza Oliveros

Fecha: Octubre; 2024

ABSTRACT

The main objective of this research is to study the benefits and challenges that the Venezuelan tax system presents in the face of the use and advances of digital technologies in the case of Income Tax; For this reason, the documentary analysis and review is carried out, using a qualitative methodology taking bibliographic resources from previous studies on this subject, as well as information from legal regulations, the semi-structured interview is also carried out as an instrument to achieve a more specific scope. The emphasis of this research is on the ISLR, as it is a direct tax with great impact in terms of collection and control in Venezuela. Likewise, the results obtained are described, highlighting the importance of the use of ICT in terms of tax systems, specifically the Venezuelan case, concluding in the need to invest in technological structure and evolve with these means in their application for the ISLR.

Keywords: Benefits, Challenges, ISLR, Digital Technologies.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|------|
| Resumen..... | vi |
| Índice de Cuadros..... | x |
| Índice de Tablas..... | xi |
| Índice de Gráficos..... | xii |
| Índice de Figuras..... | xiii |
| Introducción..... | 14 |
| | |
| CAPÍTULO I | |
| EL PROBLEMA | |
| Planteamiento del Problema..... | 16 |
| Objetivos de la Investigación..... | 20 |
| Objetivo General..... | 20 |
| Objetivos Específicos..... | 20 |
| Justificación..... | 20 |
| | |
| CAPÍTULO II | |
| MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL | |
| Antecedentes..... | 22 |
| Bases Teóricas..... | 31 |
| Bases Legales..... | 47 |
| | |
| CAPITULO III | |
| MARCO METODOLÓGICO | |
| Diseño de Investigación..... | 39 |
| Población..... | 40 |
| Muestra | 41 |
| Tipo y Nivel de la Investigación..... | 43 |
| Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos..... | 44 |
| Validez de Instrumentos de Recolección de Datos..... | 46 |

| | |
|--|-----|
| Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos..... | 47 |
| CAPÍTULO IV | |
| Análisis y presentación de los Resultados..... | 52 |
| CAPÍTULO V | |
| Presentación de la Propuesta..... | 92 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 115 |
| LISTA DE REFERENCIAS..... | 121 |
| ANEXOS..... | 128 |

ÍNDICE DE CUADROS

| CUADRO No | | pág |
|-----------|---|-----|
| 1 | Población Seleccionada..... | 41 |
| 2 | Muestra de Contribuyentes de ISLR..... | 42 |
| 3 | Cuadro Técnico Metodológico..... | 49 |
| 4 | Cuadro Técnico Metodológico | 50 |
| 5 | Cuadro Técnico Metodológico..... | 51 |
| 6 | Análisis Revisión Documental..... | 82 |
| 7 | Propuesta de Uso de Nuevas Tecnologías | 103 |
| 8 | Propuesta de Mejora de Estructura Tecnológica en Vzla..... | 110 |
| 9 | Beneficios y Desafíos de las Nuevas Tecnologías Digitales en Vzla.... | 115 |

ÍNDICE DE TABLAS

| TABLA No | | pág. |
|----------|---|------|
| 1 | Nuevas Tecnologías Digitales..... | 61 |
| 2 | Uso de Nuevas Tecnologías Digitales | 62 |
| 3 | Tecnologías Digitales en las Funciones Administrativas | 64 |
| 4 | Equipos Tecnológicos Actualizados en las Empresas | 65 |
| 5 | Programas de Adiestramiento en Nuevas Tecnologías | 67 |
| 6 | Declaraciones Extemporáneas en ISLR por fallas de conexión internet | 68 |
| 7 | Fallas de Ingreso al Portal Web SENIAT | 70 |
| 8 | Experiencia de los Contribuyentes con las líneas de atención SENIAT | 71 |
| 9 | Implantación de Nuevas Herramientas Digitales en el SENIAT..... | 73 |
| 10 | Facilidades de las Nuevas Tecnologías en los Procesos de ISLR | 74 |
| 11 | Administración Tributaria Venezolana y Materia Tecnológica..... | 76 |
| 12 | Los Contribuyentes y los cambios que implica las nuevas tecnologías | 77 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| GRÁFICO No | | pág |
|------------|---|-----|
| 1 | Nuevas Tecnologías Digitales..... | 61 |
| 2 | Uso de Nuevas Tecnologías Digitales | 63 |
| 3 | Tecnologías Digitales en las Funciones Administrativas | 64 |
| 4 | Equipos Tecnológicos Actualizados en las Empresas | 65 |
| 5 | Programas de Adiestramiento en Nuevas Tecnologías | 67 |
| 6 | Declaraciones Extemporáneas en ISLR por fallas de conexión internet | 69 |
| 7 | Fallas de Ingreso al Portal Web SENIAT | 70 |
| 8 | Experiencia de los Contribuyentes con las líneas de atención SENIAT | 72 |
| 9 | Implantación de Nuevas Herramientas Digitales en el SENIAT..... | 73 |
| 10 | Facilidades de las Nuevas Tecnologías en los Procesos de ISLR | 75 |
| 11 | Administración Tributaria Venezolana y Materia Tecnológica..... | 77 |
| 12 | Los Contribuyentes y los cambios que implica las nuevas tecnologías | 78 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| Figura No | pág. |
|---|------|
| 1 Flujograma de Búsqueda Bibliográfica..... | 124 |

INTRODUCCIÓN

La adopción de nuevas herramientas digitales no solo ha optimizado procesos y mejorado la eficiencia, sino que también ha abierto nuevas oportunidades para la innovación y el crecimiento. Sin embargo, junto con estos beneficios, también surgen desafíos significativos que deben ser abordados para maximizar el potencial de estas tecnologías.

En el contexto de los sistemas tributarios, la implementación de nuevas herramientas digitales puede ofrecer ventajas considerables, como la automatización de procesos, la mejora en la recaudación de impuestos y la detección de fraudes fiscales. No obstante, la transición hacia un entorno digital también presenta retos, incluyendo la necesidad de infraestructura tecnológica adecuada, la capacitación del personal y la gestión de la seguridad de la información.

En el caso de Venezuela, el sistema tributario encabezado por el SENIAT, el mismo posee una plataforma tecnológica que ha venido evolucionando a lo largo de estos años, siendo adecuada a las normativas tributarias y brindando apoyo a los contribuyentes, sin embargo en la actualidad el uso de nuevas herramientas tecnológicas como chatbots, inteligencia artificial, asistentes virtuales han facilitado muchos procedimientos a quienes lo han implementado, es por ello que a través de la siguiente investigación se desea proponer los beneficios de estas nuevas herramientas y como su implementación en el SENIAT, específicamente para el Impuesto Sobre La Renta traería consigo excelentes resultados tanto para la administración tributaria, así como de apoyo y asistencia a los contribuyentes.

A través de esta investigación, se tiene como objetivo general la Propuesta de Lineamientos Estratégicos que Permitan Conocer los Beneficios y Desafíos que Implica el Uso de Nuevas Tecnologías Digitales en el Sistema de Tributación de

Impuesto Sobre la Renta en Venezuela año 2024. A través de un análisis exhaustivo de y la revisión de la bibliográfica existente, se busca proporcionar un marco de referencia que guíe a las autoridades fiscales en la adopción de tecnologías digitales de manera efectiva y sostenible. La investigación se centrará en identificar las mejores prácticas y estrategias que han sido exitosas en otros países, adaptándolas al contexto venezolano. Además, se explorarán las implicaciones del uso de nuevas tecnologías en términos de transparencia, eficiencia operativa y satisfacción del contribuyente. Al final, se espera que esta propuesta contribuya a la modernización del sistema tributario venezolano, promoviendo una administración más eficiente, transparente y equitativa. El estudio se desarrolla de acuerdo a los siguientes capítulos:

Capítulo I. Este capítulo está conformado por el problema, los objetivos (Generales y Específicos), la justificación del estudio, y la formulación del problema.

Capítulo II. Este capítulo está conformado por el Marco Teórico, en el se describen los antecedentes del estudio y se adaptan las teorías relacionadas con la investigación, y se nombran sus bases teóricas y las bases legales que sustentan el estudio.

Capítulo III: Comprende el marco metodológico de la investigación, compuesto por el tipo, diseño, naturaleza y modalidad de la investigación, así como la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas de análisis de datos y el cuadro técnico metodológico.

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 fundamentación y el desarrollo de la propuesta. También se presentan las conclusiones y las recomendaciones y las referencias bibliográficas

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El uso de las nuevas tecnologías en los entes gubernamentales de un país, especialmente en el área tributaria, crea importantes posibilidades de avance y evolución, al permitir una mejor y mayor eficiente gestión tributaria, como desde la óptica de la mejor satisfacción de los derechos e intereses del ciudadano, toda vez que a éstos se les facilitara enormemente el cumplimiento de los deberes formales. Según Bhuiyan (2011), señala que; “en la actualidad muchos países consideran que un mayor uso de computadoras e internet puede resolver problemas de supervisión y gestión en el ámbito tributario, para brindar servicios justos y eficientes al público”.

En este sentido, con el avance acelerado de la tecnología en los últimos años, los seres humanos hemos tenido que adaptarnos a los cambios de la era digital. De igual manera las empresas, los organismos públicos y privados que hacen vida dentro del Estado y coadyuvan al crecimiento económico de una nación, también han tenido que ajustar y moldear sus procesos dentro de la transformación digital. De acuerdo con Turner (2001), quien afirma que “los organismos públicos utilizan cada vez más las tecnologías de la información como medio para una entrega más eficiente y eficaz de los servicios públicos”. En base a ello, se puede decir que los gobiernos están haciendo uso de las bondades que presenta las nuevas tecnologías de la información para implementarlas en los distintos sectores y por consiguiente el Sistema Tributario no es una excepción de ello, esto conlleva a mejorar los procesos de declaraciones, recaudación y control de los contribuyentes; ya que para la Administración Tributaria, la disponibilidad de información oportuna y confiable es indispensable para lograr sus objetivos y es a través de la implementación de los sistemas de información tributaria.

Por consiguiente, es importante afirmar que el uso y desarrollo de avances tecnológicos como la inteligencia artificial, el uso de Chatbots, análisis de datos, información en la nube y entre otros; constituye una política prioritaria para el desarrollo y adaptación de la actividad administrativa, tanto pública, como privada. Por ello, es necesario que los Gobiernos de cada país y su Administración Pública Nacional deban invertir en el desarrollo de estas actividades, para facilitar la tramitación de los asuntos de sus respectivas competencias. Un ejemplo muy esencial en materia tributaria es el caso del país Latinoamericano Chile, de acuerdo con Reyes, Calijuri, Santi, Roca, Cadena, Barraza y Febre; (2021); en el libro titulado Transformación digital en las administraciones tributarias de América Latina: El caso de Chile, dichos autores señalan que:

“El entorno digital en Chile en el que se inscribe la Tecnología Digital de su Administración Tributaria se ve favorecido por dos factores claves: primero, en el país existe acceso prácticamente universal a internet (el 95% de las familias tiene acceso al servicio); y segundo, el gobierno ha impulsado una política de Estado para digitalizar los trámites gubernamentales. Chile actualmente ocupa el lugar número 22 en el Global Open Data Index (GODI), por lo que es junto con Argentina, Brasil, Colombia y México son los países más avanzados en la región en materia de gobierno digital. Además, el sistema de firma electrónica avanzada que existe en Chile permite asegurar la confiabilidad de la relación digital entre gobierno y ciudadanos, así como entre el SII y los contribuyentes.” (pg. 7)

Otro ejemplo particular es el de nuestro país vecino Colombia, que en los últimos años ha transformado y reforzado su sistema tributario por sus siglas DIAN en ámbitos tecnológicos, tal como lo expone García (2021):

“Esta transformación digital ha permitido mejorar la eficiencia y la transparencia en la gestión tributaria. Además, ha facilitado el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes. Esta implementación ha brindado ventajas significativas, como una reducción en los tiempos de respuesta y una mayor automatización de los

procesos administrativos. La evolución de la transformación digital en la DIAN ha sido un proceso gradual que ha implicado la implementación de diversas herramientas tecnológicas, como la facturación electrónica, el sistema de información y gestión del riesgo (SIGER), y el sistema de gestión documental electrónico (GDE). Estas herramientas han mejorado la calidad de la información tributaria y reducido los tiempos de respuesta en la atención al contribuyente.”

De acuerdo a los ejemplos citados en los párrafos anteriores, se puede decir que en la región de América Latina si existen países que han venido trabajando en materia tecnológica dentro de sus sistemas tributarios y otras áreas de gran importancia con ayuda e inversión de sus respectivos gobiernos, obteniendo buenos resultados en materia de trámites, atención al contribuyente y recaudación fiscal. Sin embargo, también existen otros países de la región que representan la otra cara de la moneda en cuanto a avances tecnológicos dentro de su sistema de tributación, lugares donde el acceso a internet es limitado, la señal es débil, no todas las personas tienen acceso a equipos tecnológicos y otros factores que se deben considerar a la hora de implementar cambios o reestructuraciones en materia tecnológica.

Es importante mencionar que nuestro país Venezuela se vino impulsando el uso de TIC'S desde inicios del siglo XXI; a través de lo Publicado en la Gaceta oficial N° 38.095 de fecha 28/12/2004 Decreto N° 3.390 de fecha 23 de diciembre de 2004. También se ha implementado el desarrollo de un sistema tributario que permite la generación de ingresos públicos a través del establecimiento de diferentes impuestos y tributos de acuerdo con lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, de igual manera; se vino impulsando la evolución de la ciencia y la tecnología, la innovación y sus aplicaciones, desarrollándose distintos cuerpos normativos, tales como, el Código Orgánico Tributario específicamente a partir del año 2001 que contiene normas legales expresas que sugieren el uso de los medios electrónicos o magnéticos para el intercambio digitalizado de información relevante entre la Administración Tributaria y los contribuyentes, también el Decreto

N° 825 Decreto Mediante el cual se Declara el Acceso y el Uso de Internet como Política Prioritaria para el Desarrollo Cultural, Económico, Social y Político de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley especial contra Delitos Informáticos, la Ley de Infogobierno Publicada en Gaceta Oficial N.º 40274 del 17 de agosto de 2013 entre otras.

Sin embargo, es lamentable observar que la inversión en estructura tecnológica por parte del gobierno venezolano fue considerada un área de prioridad nacional en sus inicios, pero lamentablemente en la actualidad ha pasado a un segundo plano, situación que se evidencia en los deficientes servicios de telecomunicaciones, existen zonas donde los servicios de internet y acceso a equipos de tecnologías son muy escasos, así como problemas de electricidad que se ha agravado en los últimos años. Todas estas dificultades que se presentan en el día a día de los venezolanos son los elementos a través de los cuales se plantea afrontar el reto de introducir nuevas tecnologías que permitan, incentiven y faciliten el acercamiento entre la Administración Tributaria Nacional encabezado por el SENIAT y los contribuyentes, a fin de que exista una respuesta eficaz, segura y expedita a sus requerimientos y beneficios de ambas partes.

Por esta razón, en el presente estudio se proponen los lineamientos estratégicos que permitan conocer los beneficios y desafíos que implica el uso de nuevas tecnologías digitales en el Sistema de Tributación de ISLR en Venezuela, ya que es un impuesto de gran significado en materia fiscal y recaudatorio en nuestro país, y por eso surge la necesidad de resaltar las distintas alternativas tecnológicas que existen en la actualidad y tomar como referencia aquellos países de América Latina y El Caribe, que pese a las dificultades que presentan han implementado su uso y consiguieron traer buenos resultados en el ámbito tributario.

Debido a todo el panorama planteado, surge la siguiente interrogativa: ¿Cómo puede la Administración Tributaria de Rentas Nacionales en Venezuela aprovechar

los beneficios y superar los desafíos en la tributación de ISLR, teniendo el contexto nacional e internacional y la experiencia de otros países?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer lineamientos estratégicos que permitan conocer los beneficios y desafíos que implica el uso de nuevas tecnologías digitales en el sistema de tributación de impuesto sobre la renta en Venezuela año 2024.

Objetivos Específicos

Estudiar la evolución tecnológica a lo largo de los años en la Administración Tributaria venezolana, específicamente en los procesos de recaudación, control y fiscalización de ISLR.

Analizar el contexto actual de los medios, equipos e infraestructura tecnológica que posee Venezuela para impulsar el uso de nuevas tecnologías digitales en su Sistema de tributación en el marco del Impuesto Sobre la Renta.

Describir las bondades del uso de nuevas tecnologías digitales, a fin de poseer un sistema de tributación vanguardista que sea ejemplo de otros países de la región latinoamericana.

Justificación de la Investigación

A través de esta investigación, se resalta los beneficios que implica el uso de nuevas tecnologías digitales, y que permitan una mayor eficiencia en los sistemas de información, control, recaudación en materia de ISLR, y que a su vez faciliten los procedimientos para los contribuyentes, entre los principales se destacan; la

facturación electrónica que permite la emisión, recepción y validación de facturas de manera digital, así también el uso de plataformas de autogestión permitirían a los contribuyentes realizar trámites y consultas en línea a través de chatbots, otro caso sería la inteligencia artificial puede ser usada para predecir comportamientos fiscales, detectar anomalías y automatizar procesos, igualmente el análisis de datos y minería de datos son herramientas que ayudan a las administraciones tributarias a identificar patrones de evasión y fraude.

En el mismo orden de ideas, proponer el uso de nuevas tecnologías en la administración tributaria venezolana es esencial para mejorar la eficiencia, la equidad y la confianza en el sistema tributario. Esta investigación puede proporcionar valiosas recomendaciones y aportes para nuestro país Venezuela en la búsqueda de un desarrollo tecnológico y evolutivo en el portal web SENIAT y contribuir al desarrollo sostenible, con ello se busca que las administraciones tributarias puedan utilizar herramientas efectivas para combatir el fraude y la evasión fiscal.

Es de suma importancia resaltar, que este trabajo especial de grado se inserta en las líneas de investigación tributaria de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, en la Dirección de Postgrado, de la Especialidad Gerencia Tributaria de la Universidad de Carabobo y al mismo tiempo servirá de apoyo para la comprensión que tiene el ISLR y su recaudación en la economía venezolana, además desde el punto de vista tecnológico es importante porque señala lo propicio que es contar con una estructura tecnológica sólida que brinde tanto a los contribuyentes como a la administración tributaria bondades y beneficios a la hora de realizar los procedimientos y procesos que compete.

SECCIÓN II: MARCO TEORICO REFERENCIAL

Antecedentes de la Investigación

Según Tamayo (2012) afirma que; “todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado constituye los antecedentes del problema” (p.149). Por consiguiente, conocer los antecedentes del problema es de suma importancia ya que permitirá identificar las interrogantes que ya han sido respondidas en trabajos de investigación previos.

Antecedentes Internacionales

En primer lugar; Celis, J. y Pereira, M. (2021), en su artículo titulado Digitalización en América Latina y el Caribe: Es hora de aumentar la inversión, el mismo fue publicado en el portal web en Getting Infrastructure Finance Light, y a través de esta investigación los autores resaltan muchos aspectos importantes de la realidad de los países latinoamericanos frente a las nuevas tecnologías, estos autores señalan lo siguiente:

A pesar de que América Latina y el Caribe se encuentra más conectada que nunca, los países de la región aún se enfrentan a una gran brecha digital. Aproximadamente 200 millones de personas carecen de acceso a infraestructura digital básica y, para muchas más, ese acceso es de mala calidad o demasiado costoso.

En base a lo expuesto en párrafo anterior, se puede decir que esta investigación aporta características significativas, ya que indica que países de América Latina y el Caribe incluido Venezuela tienen un gran reto frente a la digitalización y al impulso de nuevas tecnologías, ya que gran cantidad de habitantes de la región no cuentan con

un buen acceso a internet, y en algunos lugares es muy lenta la conexión, presentan fallas o el precio del servicio de internet es muy alto, todos estos inconvenientes son factores negativos que atrasan el desarrollo tecnológico en nuestro país.

En el mismo sentido; Serrano, F. (2021), en su artículo titulado ¿Será la inteligencia artificial la auténtica revolución de las administraciones tributarias 3-0?, presentado en el foro “Experiencia: Datos e inteligencia artificial en el sector público” el mismo señala que:

Las Administraciones tributarias están utilizando los datos y la inteligencia artificial para múltiples tareas: En su función de información y asistencia se usan cada vez más los asistentes conversacionales virtuales y Chatbots que guían a los contribuyentes de forma dinámica ante determinadas cuestiones tributarias que se les puedan presentar.

Más de 50 países están aplicando estas técnicas en sus Administraciones tributarias para mejorar la efectividad de sus políticas tributarias y, así, impulsar la movilización de recursos internos para financiar los Objetivos del Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.

En concordancia con el autor de la investigación anteriormente citada, se afirma que algunos países de América Latina si están usando tecnologías digitales en el ámbito de los impuestos, como por ejemplo el caso de Argentina, a través del programa “Prometea”, que consiste en la aplicación de un algoritmo trazable y abierto capaz de procesar todas las sentencias que los jueces han resuelto con antelación en tiempos muy cortos, y también es usado en el ámbito fiscal y tributario, en los procedimientos de comprobación, control y fiscalización tributaria, en el cual se aplican técnicas de segmentación de contribuyentes y de gestión del riesgo fiscal. Este ejemplo sirve de referencia para el caso de estudio en esta investigación y en el ámbito venezolano ya que sería muy útil a la hora de los procesos de fiscalizaciones en materia de ISLR y de manejar la información de manera confidencial de los

contribuyentes, logrando segmentar los datos y mejorar los controles internos de recaudación y atención en materia tributaria de ISLR.

Asimismo, de acuerdo con lo expuesto por Pava, A.; Diaz, P.; Cárdenas, Y. (2023) en su trabajo especial de grado, publicado y aprobado por la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Piloto de Colombia bajo el título Transformación Digital y Recaudación de Impuestos: Análisis de las tecnologías de información y comunicación en la Administración Tributaria de Colombia (DIAN) 2020-2023. El objetivo principal de esta investigación se enfoca en el análisis de las tecnologías de la información y la comunicación utilizadas por las autoridades tributarias, específicamente la Administración Tributaria de Colombia (DIAN). La metodología empleada consiste en una revisión bibliográfica y un análisis descriptivo y explicativo para identificar las tecnologías de información y comunicación utilizadas por la DIAN durante el periodo 2020 – 2023. Es importante resaltar que esta investigación es una gran referencia en este estudio, por que invita a estudiar la evolución y avance tecnológico en cuanto a nuestro sistema tributario nacional encabezado por el SENIAT, a fin de conocer los lineamientos más útiles que sirvan de control, recaudación y fiscalización en materia de ISLR, determinar aquellas medidas que sean flexibles y exactas para el portal web SENIAT, y su vez sean de gran ayuda y asistencia a los contribuyentes haciendo uso de las herramientas tecnológicas más avanzadas .

Antecedentes Nacionales:

En concordancia con lo expuesto por Núñez, A; y Pulgar, J.C. (2023) en su artículo titulado El Estado Venezolano como Promotor y Regulador de las TICS. Este trabajo expuesto en la compilación de Colina, G. (2023); publicado por el Fondo Editorial de la Universidad Nacional Experimental Rafael Marial Baralt (UNIMERB) ubicada en Ciudad Ojeda, Edo. Zulia – Venezuela; bajo el título Sociedad y Estado

Contemporáneo: Tensiones que Dinamizan a las Sociedades Actuales, (p. 23). El enfoque principal de este estudio, es analizar el papel que desempeña el Estado venezolano en el desarrollo y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) en un mundo hiperconectado; la metodología utilizada en la investigación se basó en la búsqueda y análisis de fuentes documentales, incluyendo leyes, decretos, planes y programas relacionados con el tema.

Además, se prestó especial atención a la Constitución de la República Bolivariana, la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación y el Plan de la Patria 2019-2025. No obstante, se identificaron limitantes que dificultaron la plena adopción de las TICs en Venezuela, tales como la desigualdad económica y social, el alto costo de equipos y conectividad, y la resistencia al cambio en algunas instituciones, por lo cual se enfatizó la necesidad de implementar políticas inclusivas y programas de capacitación para superar estos desafíos. En virtud del estudio anteriormente citado y los resultados obtenidos en el mismo, estos guardan una gran relación en base a la presente investigación, ya que se realizó en nuestro país Venezuela, se toma como basamento legal normativas importantes en materia tecnológica y nuestra carta magna; además, presenta los retos de la realidad que se vive en cuanto al uso de nuevas tecnologías en las distintas áreas de producción y servicio; se resaltan los esfuerzos realizados para avanzar hacia una emancipación tecnológica, pero lamentablemente existen limitantes que obstaculizan la plena integración y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) en Venezuela.

Así mismo, de acuerdo con lo expuesto por **Jiménez; G. (2023) en el IX Congreso Económico India-América Latina y el Caribe, en la cual participó en la sesión Tecnologías de la información y electrónica: Fomento de las asociaciones digitales a través de la Tecnología.**

A través del mismo se expuso la gestión que realiza el Gobierno venezolano para comprender, potenciar y trabajar en la Era Digital, cuyos procesos impactan positivamente la economía y sectores productivos explicó el caso de Venezuela:

“Representa, hoy en el año 2023, 222 empresas operadoras de telecomunicaciones e internet, con una inversión de 660 millones de dólares en el primer semestre 2023. Esto significa también una importante tarea para nuestro país en general, considerando el efecto de las Medidas Coercitivas Unilaterales en el aparato económico y tecnológico de Venezuela”

En base la información expuesta en el congreso mencionado en párrafo anterior, la misma es de gran relevancia en la presente investigación; ya que se explica detalles importantes de todos los proyectos que el gobierno nacional en Venezuela está implementando desde el año 2023, las inversiones en materia tecnológica, y además se exalta que en nuestro país fomentando “un programa nacional de transformación digital que promueve plataformas desarrolladas en software libre, con estándares abiertos, que nos permitan la mayor inclusión posible”.

De igual manera, se detalla a groso modo como el impulso de la transformación digital de telecomunicaciones en el país se divide en cuatro ejes:

1-Ampliación de la Infraestructura tecnológica:
Programa orientado a garantizar las condiciones para profundizar la democratización en el acceso universal a los servicios de telecomunicaciones, mediante la ampliación de la infraestructura tecnológica, servicios y las aplicaciones.

2.- Programa de desarrollo de aplicaciones necesarias para la gestión, seguimiento y control de trámites más importantes en la administración pública: El objetivo de este programa es garantizar la interoperabilidad de datos y plataformas, e integrar las soluciones para el gobierno electrónico; al tiempo que se

crea un ecosistema de convergencia hacia el gobierno digital.

3.- Programa de estimulación del uso de tecnologías y software libres: Programa dirigido al fomento del uso de las tecnologías libres en el Estado venezolano, para disminuir la dependencia en las aplicaciones privativas y estimular el desarrollo de la industria nacional del software, garantizando la seguridad informática de nuestra plataforma nacional, gestionada por nuestras propias capacidades.

4.- Fortalecimiento de las comunidades TI en el territorio: Promueve el impulso de la participación activa del Poder Popular organizado en las políticas, planes y proyectos para la transformación digital, mediante los instrumentos legales, administrativos y operativos existentes, estimulando el acceso a través de plataformas de nubes de servicios y aplicaciones para adquirir conocimientos en diferentes proyectos y áreas productivas del país.

Antecedentes Locales:

En primer lugar, Arcila, E. (2023) para optar al título de Especialista en Gerencia Tributaria de la Universidad de Carabobo, presenta su trabajo especial de grado titulado **“Estrategias de Gestión Tributaria para Optimizar el Cumplimiento de los Deberes Formales del Impuesto Sobre la Renta que permita la Organización y Planificación Fiscal a la Empresa Representaciones José Paredez, C.A., Año 2023”**. El presente trabajo de grado tuvo como propósito proponer estrategias de gestión tributaria para optimizar el cumplimiento de los deberes formales del impuesto sobre la renta que permita la organización y planificación fiscal a la empresa Representaciones José Paredez, C.A., año 2023. Se definió como técnica de recolección de datos la encuesta, como instrumento el cuestionario. Cuya información recolectada permite que la organización cumpla un papel fundamental en las actividades normales de la organización, por la importancia que las estrategias

tienen y su incidencia, al momento de contrarrestar los errores administrativos que no permiten la efectividad de los procesos administrativos y evitar atrasos en el momento de la declaración del Impuesto Sobre La Renta al final de cada periodo fiscal, considerando al ISLR una de las mayores fuentes de ingresos para el Estado venezolano, siendo esencial su recaudación para el cumplimiento de sus fines, sin embargo lo que busca es su disminución de errores, evitar multas y posterior cierre técnicos, por esta razón el conocimiento del ciudadano en materia tributaria es tan imprescindible, como el refuerzo de la cultura tributaria una prioridad, para que las empresas cumplan con sus obligaciones tributarias.

En base a la investigación realizada y descrita en el párrafo anterior, esta guarda relación en base al presente trabajo de grado, ya que el Impuesto Sobre la Renta es un impuesto de suma importancia en el sistema tributario venezolano, y por ende se busca mejorar todos los procedimientos que se llevan a cabo dentro de las organizaciones a fin de poder cumplir con los deberes formales establecidos y proceder a realizar la declaración y pago de este impuesto de manera exitosa y al mismo tiempo evitar multas y sanciones ante la Administración Tributaria Nacional.

De igual manera; Goncalves, N (2020), en su Tesis presentada en la Universidad de Carabobo para optar al grado académico de Doctor en Educación.: “**Modelo Didáctico Para La Integración de Las Tecnologías de Información Y Comunicación al Currículo Universitario En La Era Digital**”. Esta investigación generó un modelo didáctico para la integración de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) al currículo universitario en la era digital, de manera tal que las herramientas tecnológicas disponibles medien los procesos didácticos, independientemente del área de conocimiento o modalidad educativa. Para ello, se partió de la Teoría de la Sociedad de Alfred Schütz (1932), Teorías del Aprendizaje y la Motivación; así como fundamentos sobre Didáctica, Currículo y Diseño Curricular;

siguiendo el proceso de categorización, estructuración, contrastación y teorización propuesto por Martínez (2006), bajo las tres fases del método fenomenológico de Edmund Husserl. Para la categorización y estructuración se realizó el análisis de contenido (Leal, 2005) de las entrevistas a docentes expertos en el uso didáctico de estos recursos y a su grupo de estudiantes; la contrastación con la triangulación de los datos (Denzin, 1989) y la técnica de saturación (Bertaux, 1999). En consecuencia, se estimó la percepción de los corresponsables del acto didáctico en el uso de las tecnologías digitales, se develaron articuladores ontoepistémicos para un modelo didáctico y se generó dicho modelo, sustentado en dos andamios y cuatro principios. El modelo didáctico representa el conjunto de interrelaciones didácticas que se originan con la inserción de herramientas digitales en el contexto universitario, considerando sus actores corresponsables, diseño didáctico, formación docente, decisiones didácticas y la evaluación como una espiral iterativa de mejora continua en la gestión de los procesos de aprendizaje. Es un sistema que permite gestionar la calidad educativa de manera práctica, sencilla y pertinente al contexto tecnológico actual; un aporte significativo para el fortalecimiento de la educación universitaria.

Es importante resaltar que este modelo didáctico se toma como referencia en la presente investigación, ya que el uso de la TICS beneficia a los estudiantes al prepararlos para el mercado laboral, de igual manera impulsa a que los profesionales busquen el aprendizaje y manejo de nuevas herramientas tecnológicas, facilitando que los cambios generados por la evolución de las tecnologías no generen retrasos en los procesos administrativos de las organizaciones, sino más bien que se cuente con mano de obra calificada para contribuir al avance y mejora de la organización. Es importante que se creen estos modelos y propuestas en los distintos sectores a fin de que nuestro país Venezuela vaya dando paso al avance tecnológico en cada área.

En el mismo orden de ideas; se presenta lo expuesto en el trabajo especial de grado para optar por el título de Especialista en Gerencia tributaria por Bolívar, W (2019). **“Propuesta De Lineamientos Estratégicos Que Optimicen La Recaudación Tributaria Con Base En La Tecnología De La Información Y Comunicación (Tic) Caso De Estudio: Alcaldía Del Municipio Juan José Mora Del Estado Carabobo”**. Aprobado por la Universidad de Carabobo. A través de la presente investigación el autor tiene la finalidad de proponer lineamientos estratégicos, para optimizar la recaudación tributaria con base en la tecnología de la información y comunicación (tic), en la alcaldía del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo, el diseño utilizado en la investigación fue de campo, las variables observadas en el ambiente donde se desenvuelven y se aplicó un análisis detallado de las acciones de las mismas, tipo de estudio de carácter descriptivo, con apoyo bibliográfico, donde la población y la muestra estuvo conformada por el personal de la Dirección de Hacienda Municipal, adscritos a la Alcaldía del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo. El tipo de estudio fue de carácter descriptivo, con apoyo bibliográfico, donde la población y la muestra estuvo conformada por el personal de la Dirección de Hacienda Municipal, adscritos a la Alcaldía del Municipio Juan José Mora del estado Carabobo. Se aplicó un cuestionario a 10 actores claves (funcionarios) con cinco (5) alternativas. En base a los resultados de la investigación se concluyó que los funcionarios consideran que el procedimiento de recaudación es deficiente por múltiples factores entre los cuales se distinguen: Ausencia de sistemas informáticos en línea para la autoliquidación y recaudación de los tributos municipales vía web, que permitan una efectiva y oportuna obtención de recursos por actividades propias y fallas en el mecanismo de fiscalización.

Esta investigación, es de gran relevancia para este trabajo de grado, ya que a través del mismo el autor logra cumplir con el objetivo de proponer lineamientos que beneficien a la administración tributaria municipal con el uso de las TICS; logrando concluir que existen muchos factores que atrasan la recaudación en los entes

tributarios por deficiencias en sistemas informáticos, falta de inversión tecnológica, múltiples fallas en las plataformas y en los procesos de fiscalización.

Bases teóricas

Sistema Tributario:

Según Villegas (1999, p. 241), “el sistema tributario es el conjunto de tributos que están vigentes en un país para un tiempo determinado”. En este sentido es imprescindible establecer que un sistema tributario es particular y único para cada país, aunque existen semejanzas entre ellos, es importante resaltar que cada conjunto de tributos es consecuencia de los conjuntos jurídicos y políticos de un sistema establecido, por lo cual presenta una estructura social.

Sistema Tributario en Venezuela.

De acuerdo con Villegas, H. (1992:20) "Cada conjunto de tributos es el resultado de las instituciones jurídicas y políticas de un país, de su estructura social, de la magnitud de sus recursos, de la forma de distribución de los ingresos, de su sistema económico"; es decir que el sistema tributario está formado y constituido por el conjunto de tributos que estén vigentes en un país determinado y por supuesto, en una época establecida. Esto explica que cada sistema tributario es distinto a otro, ya que cada uno de ellos está integrado y formado por los varios impuestos que cada país adopte según sea su producción, formas políticas, tradiciones, y geografía de los mismos.

Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT):

La Administración Tributaria venezolana, encabezada por el SENIAT tiene como misión recaudar con niveles óptimos los tributos nacionales, a través de un sistema integral de administración tributaria moderno, eficiente, equitativo y confiable, bajo los principios de legalidad y respeto al contribuyente, tal como lo establece el artículo 316 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999):

El sistema tributario procurará la justa distribución de las cargas públicas según la capacidad económica del o la contribuyente, atendiendo al principio de progresividad, así como la protección de la economía nacional y la elevación del nivel de vida de la población, y se sustentará para ello en un sistema eficiente para la recaudación de los tributos.

Los Impuestos

Así mismo, Villegas, H. (1992:50) afirma “El impuesto es el tributo típico por excelencia. Es también el más importante de las finanzas actuales y el que tiene más valor científico, razones por las cuales la doctrina le presta preferente atención”. Es importante destacar que los impuestos son un tipo de tributo exigido por el Estado a aquellos que, según la legislación en materia tributaria, estén en situaciones de hechos imponibles, siendo estos los que gravan el impuesto. El impuesto se considera como el tributo puro y simple que, reuniendo las características esenciales de éste, no presenta particularidades especiales, el impuesto ingresa al Estado sin ningún condicionamiento, posee como único fundamento jurídico el poder del Estado.

Impuesto Sobre la Renta:

Es un impuesto aplicado sobre los enriquecimientos anuales netos y disponibles obtenidos en dinero o en especie. Salvo disposición legal, toda persona natural o jurídica, residente o domiciliada en Venezuela, pagará este impuesto sobre sus rentas de cualquier origen, sea que la causa o la fuente de ingreso esté situada dentro del país o fuera de él. Las personas naturales o jurídicas no residentes o no domiciliadas en Venezuela, estarán sujetas a este impuesto siempre que la fuente o la causa de sus enriquecimientos esté u ocurra dentro del país, aun cuando no tengan establecimiento permanente o base fija en Venezuela, y en caso de poseerlos, tributarán exclusivamente por los ingresos de fuente nacional. Ahora bien, se puede decir que el ISLR es uno de los impuestos que más larga historia tiene en el sistema tributario venezolano, además de ser de gran valor para el fisco, por tanto, también es el que ha otorgado los más altos niveles de contribución a las cargas públicas en materia de impuestos.

Teorías Gerenciales:

Se han efectuado muchos intentos para clasificar y definir la gerencia y así configurar un modelo gerencial. A finales del siglo XVIII, el sociólogo Max Weber, después de un extenso estudio, definió un modelo burocrático como el mejor sistema gerencial para la economía alemana en rápida expansión.

La teoría clásica de la Administración, tal como lo describe Chiavenato (2007) se distingue por el énfasis en la estructura y en las funciones que debe tener una organización para lograr la eficiencia y basadas en esta teoría clásica de la administración desarrollada por el ingeniero de minas Henry Fayol, quien expuso su teoría en su famoso libro *Administration industrielle et générale* publicado en París en 1916, dentro de dichas teorías, se desarrolla el concepto de Administración el cual se sustenta en las siguientes funciones:

- **Planeación:** define las metas, establece las estrategias y desarrolla sus planes para coordinar las actividades
- **Organización:** determina qué actividades se van a realizar, quién las llevará a cabo, cómo deben agruparse, quién informa a quien y dónde se tomarán las decisiones.
- **Dirección (llamada también Liderazgo):** incluye la motivación de los subordinados, la conducción de otros hacia el logro de los objetivos, la selección de los canales de comunicación más efectivos y la resolución de conflictos.
- **Control:** vigila las actividades para asegurar que se están llevando a cabo conforme se planearon y corrige cualquier desviación significativa.

Lineamientos Estratégicos.

En este punto podemos indicar la definición de francés (2006) quien indica:

Los lineamientos estratégicos son los postulados fundamentales que plasman los principales aspectos de la estrategia de una empresa u organización, de acuerdo con las prácticas generalmente establecidas. Normalmente, su definición se realiza durante el proceso formal de planificación estratégica. No tienen un carácter inmutable y requieren revisiones conforme ocurren los cambios en el entorno. Podemos calificarlos de acuerdo con su horizonte de tiempo o periodo de validez. (pág. 36).

En lo que respecta a los lineamientos estratégicos, la teoría de la administración científica es una herramienta fundamental para el desarrollo de los objetivos de investigación planteados.

Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICS):

Las TICS son definidas por Sánchez (2015); como “las tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, dentro de ellas son de particular importancia los ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información de interés para diversos ámbitos”.

En el mismo orden de ideas de acuerdo con Serrat (2017), señala que:

Dentro de la administración tributaria, las TIC han jugado un papel innovador en la relación entre el Estado y los contribuyentes, tanto como medio de información y asistencia a los contribuyentes, como a la hora de presentar declaraciones e impuestos por vía electrónica, o presentar una reclamación, recomendación o denuncia.

Sistemas de Información:

La definición más antigua de Sistema de Información (SI), fue presentada por Dickson, según lo refiere Oz (2000:224) es “hablando funcionalmente, los sistemas de información, son una mezcla de teorías organizacionales, contabilidad, estadísticas, modelos matemáticos y econométricos, conjuntamente con los adelantos de hardware y sistemas de software”. Esto permite entender que los SI, han sido visualizados desde sus inicios, como una herramienta computarizada a favor de la ejecución de los procesos organizacionales.

Igualmente, definiciones más modernas como la planteada por Cohen y Asin (2005:40), establece que un Sistema de Información, “es un conjunto de elementos que interactúan entre sí, con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio”. En este contexto, se define para esta investigación que un sistema de información, es un conjunto de elementos interrelacionados entre sí, donde estos son multidisciplinarios y armonizan perfectamente para el cumplimiento de su misión, la

cual consiste en crear, almacenar, procesar y distribuir información por toda la organización, con el objeto de apoyar en el cumplimiento de las metas empresariales.

La Inteligencia Artificial (IA):

De acuerdo con Boden (2017); señala que “la inteligencia artificial tiene por objeto que los ordenadores hagan la misma cosa que puede realizar la mente humana”. Bajo este concepto, se puede decir que el enfoque es crear sistemas que puedan realizar tareas que normalmente requieren inteligencia humana, como el aprendizaje, el razonamiento y la percepción. Estos sistemas pueden percibir su entorno, razonar sobre el conocimiento, procesar la información derivada de los datos y tomar decisiones para lograr un objetivo dado.

El artículo de Alan Turing «Computing Machinery and Intelligence» y el consiguiente «Test de Turing» sentaron las bases de la inteligencia artificial, su visión y sus objetivos definiéndolos de la siguiente manera:

Su objetivo es replicar o simular la inteligencia humana en las máquinas. Se trata de un objetivo ambicioso, que también plantea muchos interrogantes y suscita el debate. Por ello, aún no existe una definición única de inteligencia artificial.

En su opinión, cuatro enfoques distintos han definido históricamente el campo de la inteligencia artificial: el pensamiento humano, el pensamiento racional, la acción humana y la acción racional. Los dos primeros enfoques se refieren al razonamiento y al procesamiento del pensamiento, mientras que los otros dos se refieren al comportamiento.

En 2017, durante la Japan AI Experience, el CEO de DataRobot, Jeremy Achin, dio su propia definición moderna y con un toque de humor de la IA :

La inteligencia artificial es un sistema informático capaz de realizar tareas que normalmente requieren inteligencia humana... muchos de estos sistemas de IA se basan en el Machine Learning, otros en el Deep Learning y otros en cosas muy aburridas como las reglas.

Aplicaciones de la inteligencia artificial

Las aplicaciones de inteligencia artificial que existen en la actualidad se basan en distintas tecnologías:

- El aprendizaje automático a gran escala (large-scale machine learning)
- El aprendizaje profundo (Deep Learning)
- El procesamiento natural del lenguaje (natural language processing)
- Sistemas colaborativos (collaborative systems)
- Visión de computador (computer vision)
- Teoría algorítmica de juegos (algorithmic game theory)
- Elección social computacional (computational social choice),
y
- La automatización de procesos robóticos (soft robotics)

Bases Legales

Al hablar de las nuevas herramientas tecnológicas y de comunicación en Venezuela es importante mencionar lo que está fundamentado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) publicada en Gaceta Oficial N° 36.860 de fecha 30 de diciembre del año 1999, específicamente el artículo 110 que señala:

Artículo 110 (CRBV): El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y

desarrollo de esas actividades, el Estado destinará recursos suficientes y creará el sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley. El sector privado deberá aportar recursos para las mismas. El Estado garantizará el cumplimiento de los principios éticos y legales que deben regir las actividades de investigación científica, humanística y tecnológica. La ley determinará los modos y medios para dar cumplimiento a esta garantía.

En base al artículo citado en el párrafo anterior; es de suma importancia resaltar que el Estado venezolano debe garantizar a los ciudadanos una evolución tecnológica en las distintas áreas de desarrollo de la nación; y asimismo brindar seguridad de las operaciones que se realicen a través de la red, ya que por la red circulan datos, en la mayoría de los casos, de carácter personal o jurídicos y por ende; se corre el riesgo de que la información que transmite sea capturada y usada por el receptor del mensaje con fines distintos para los cuales fueron suministrados.

Igualmente, esta investigación se basa en lo establecido en el Código Orgánico Tributario, publicado en Gaceta Oficial No. 6.507, de fecha 29 de enero de 2020, específicamente en los artículos 135 y 148 respectivamente; estos artículos señalan que la Administración tributaria tiene la potestad de hacer uso de los medios tecnológicos para establecer comunicación con los contribuyentes; así como en los procesos de declaración; recaudación y fiscalización de algún impuesto en específico. Sin embargo, no basta que la Administración Tributaria cuente con la tecnología, sino que además está en el deber de instalarla y habilitarla para el intercambio de información electrónica.

De igual manera; se toma la Ley Especial Contra Los Delitos Informáticos, publicada en Gaceta Oficial No. 37.313 del 30 de octubre de 2001, esta normativa tiene como objetivo brindar protección integral a los sistemas que utilicen tecnologías

de información, a la prevención y sanción de los delitos realizados contra dichos sistemas o sus componentes y los cometidos mediante el uso de estas. También es importante hacer mención de la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.151, Extraordinaria de fecha 18 de noviembre de 2014., cuyo objeto es desarrollar los principios orientadores que, en materia de ciencia, tecnología e innovación, establece la Constitución Nacional, organizar el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación.

En el mismo orden de ideas; por tratarse de una investigación en el ámbito tributario y de carácter innovador en materia tecnológica; es necesario hacer referencia a la Ley de Telecomunicaciones, publicada en Gaceta Oficial No. 39.610 de la República Bolivariana de Venezuela el día 07 de febrero del año 2011; la cual tiene por objeto establecer el marco legal de regulación general de las telecomunicaciones, a fin de garantizar el derecho humano de las personas a la comunicación y a la realización de las actividades económicas de telecomunicaciones. Así también, sirve como basamento legal el Decreto N° 825 titulado Acceso y uso de Internet como Política Prioritaria para el Desarrollo Cultural, Económico, Social y Político de Venezuela, de fecha 10-05-2000, Gaceta Oficial No. 36.955 del 22-05-2000.

SECCIÓN III: MARCO METODOLÓGICO

Diseño de la investigación

De acuerdo con Kerlinger (2002), define el diseño de la investigación como “El plan y estructura de una investigación concebidas para obtener respuestas a las preguntas de un estudio”. Es decir que, a través del diseño empleado, con métodos y técnicas razonables se pueda dar respuestas a la problemática que se plantea.

En base a lo expuesto en el párrafo anterior, esta investigación se diseña tomando en cuenta diversas condiciones como la evolución de las distintas tecnologías digitales y su impacto dentro de los distintos sectores hoy en la actualidad, evaluando aquellos beneficios y retos que traería su implementación en el caso del Impuesto Sobre la Renta en Venezuela. Es por esta razón que se llevó a cabo una revisión bibliográfica exhaustiva para identificar las tecnologías de información y comunicación utilizadas en materia tributaria en el contexto de la transformación digital en distintos países cercanos de la región. Esta revisión bibliográfica incluyó la consulta de fuentes académicas y profesionales, como artículos científicos, trabajos especiales de grado, libros y revistas especializadas en el tema.

Población

De acuerdo con Tamayo y Tamayo, (1997:), “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”; de esta manera la población va estar definida como el universo en el cual se centra la investigación.

En este mismo orden de ideas; se puede afirmar que la población de esta investigación estará representada en primera instancia por el Sistema Nacional

Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), quien es el ente encargado en Venezuela para realizar la recaudación de tributos, ejecutar procedimientos de fiscalización a fin de constatar el acatamiento de las leyes tributarias, y adoptar las medidas administrativas necesarias para asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

De igual manera, en segunda instancia por tratarse del Impuesto Sobre la Renta, un tributo con gran repercusión e importancia en materia fiscal y del cual todas las persona jurídicas y naturales son contribuyentes de este impuesto, se toma en consideración como parte de la población de este estudio cinco (6) empresas de diferentes índole que se encuentran ubicadas en la ciudad Valencia, Estado Carabobo, a fin de conocer a mayor relevancia sus experiencias con el portal web del SENIAT, su manejo y conocimiento con las nuevas herramientas tecnológicas y sus planificación fiscal respecto al ISLR. A continuación, se presentan las empresas:

Cuadro 1. Población Seleccionadas

| Empresas | Tipo de Contribuyente | Índole | Cantidad de Trabajadores |
|--------------------------------------|------------------------------|--------------------|---------------------------------|
| Desarrollo Turístico Marysol OO C.A. | Sujeto Pasivo Especial | Turismo | 50 |
| Distribuidora Enlavica C.A. | Sujeto Pasivo Especial | Distribuidora | 80 |
| Restaurant Lucky C.A. | Sujeto Pasivo Especial | Alimentos | 20 |
| Plastic World 21 C.A. | Ordinario | Venta de Plásticos | 10 |
| Comercializadora Masumsan C.A. | Ordinario | Venta de Víveres | 15 |
| Servitec C.A. | Ordinario | Taller Mecánico | 10 |

Fuente: Orozco, J. (2024)

Muestra

Según Tamayo y Tamayo (2006:176), es "el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada", es decir, es el estudio de un porcentaje representativo de las características que definen a la totalidad del universo a estudiar.

En primer lugar; en cuanto al SENIAT; por el tamaño extensivo de la población y muestra, no se aplicaron técnicas muestrales y se consideró un muestreo no probabilístico de tipo intencional, tal como lo define **Hurtado y Toro, (2001: 93) quienes refieren: “El muestreo no probabilístico intencional es aquel en el que la muestra no se elige al azar, sino que, por razones determinadas, el investigador decide, quienes serán los integrantes de la misma”**. En base al planteamiento citado; se procede a clasificar la población seleccionada en categorías (regiones), tal cual como está conformada la estructura a nivel operativa del SENIAT compuesta por las oficinas de coordinación zonal; las gerencias de tributos internos repartidas en nueve regiones, las cuales se describen a continuación: Capital, Central, Los Llanos, Centro Occidental, Zulia, Los Andes, Nororiental, Insular y Guayana, y las gerencias de aduanas, resaltando que la muestra seleccionada en esta investigación estará representada por la oficina de Coordinación Zonal, Gerencia de Tributos Internos correspondiente a la Región Central, específicamente en la sede de la Gerencia Regional ubicada en Valencia - Estado Carabobo, es una muestra representativa ya que esta región abarca los estados Carabobo, Aragua, Cojedes y Yaracuy.

En segundo ámbito en cuanto a la muestra de contribuyentes, la población objeto de estudio estuvo conformada por cinco (06) empresas estas fueron clasificadas por las distintas actividades económicas que ejercen, todas son contribuyentes del ISLR y

se toma en consideración los cargos administrativos que guardan relación directa con el área tributaria y fiscal de estas organizaciones, tales como la gerencia general y el Dpto. de Contabilidad, debido a que es allí donde se realizan todos los procesos para poder cumplir con el compromiso tributario que genera la declaración del ISLR; y de acuerdo con, Hernández, Fernández y Baptista (2014:12) opinan que: **“la muestra es en esencia, un subgrupo de la población”**. Para los efectos de esta investigación se tomó la población total, a la que se denomina censo poblacional, la misma es definida por ser esta muy reducida y estadísticamente manejable. De acuerdo con Ramírez (1997) define la muestra censal “establece la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.” A continuación, se presenta la muestra seleccionada.

Cuadro 2. Muestra de Contribuyentes de ISLR Seleccionados

| Empresas | Tipo de Contribuyente | Índole | Contribuyente de ISLR |
|--------------------------------------|------------------------------|--------------------|------------------------------|
| Desarrollo Turístico Marysol OO C.A. | Sujeto Pasivo Especial | Turismo | SI |
| Distribuidora Enlavica C.A. | Sujeto Pasivo Especial | Distribuidor | SI |
| Restaurant Lucky, C.A. | Sujeto Pasivo Especial | Alimentos | SI |
| Plastic World 21 C.A. | Ordinario | Venta de Plásticos | SI |
| Comercializadora Masumsan C.A. | Ordinario | Venta de Víveres | SI |
| Servitec C.A. | Ordinario | Taller Mecánico | SI |

Fuente: Orozco, J. (2024)

Tipo y nivel de investigación.

Debido a la naturaleza de este estudio se precisa decir que la presente investigación es de campo; porque los datos serán recolectados directamente del

Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria, quien es el ente rector en materia tributaria y aduanera venezolana y quien debe velar por los procesos de control, recaudación y fiscalización del ISLR. Es de suma importancia entender el concepto de investigación de campo como lo expresada Fideas G. Arias (2012):

Consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables algunas”, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí sus carates de investigación no experimental. (31)

En este sentido; vale la pena destacar que por tratarse de un tema relevante en materia tecnológica en el ámbito tributario en nuestro país se procede acudir al apoyo de fuentes bibliográficas, artículos científicos y documentos con base similar al tema de estudio, por lo tanto, esto lleva a indicar, que la investigación también es de tipo documental de acuerdo a lo que afirma Fideas G. Arias (2012)

Claro está, en una investigación de campo también se emplea datos secundarios, sobre todo los provenientes de fuentes bibliográficas, a partir de los cuales se elabora el marco teórico. No obstante, son los datos primarios obtenidos a través del diseño de campo, lo esenciales para el logro de los objetivos y la solución del problema planteado. (31)

Por otro lado, al hablar del nivel de la investigación, esta nos indica la profundidad del estudio, pues así lo define Arias (2006:26) “El nivel se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de las relaciones causa-efecto. En ese sentido, los estudios explicativos se encargan de la determinación de las causas de un fenómeno a través de las hipótesis”.

Por consiguiente, el nivel de esta investigación es de carácter explicativo ya que a través de la misma se busca proponer los beneficios y desafíos que implica el uso de nuevas tecnologías digitales en el sistema de tributación de ISLR en Venezuela,

conocer si el sistema de tributación venezolano cuenta con equipos vanguardistas que posibiliten el uso de nuevas herramientas tecnológicas en el sistema de tributario venezolano, especialmente en el impuesto sobre la renta, a fin de facilitar los procedimientos a los contribuyentes y a su vez contribuya a evitar la evasión fiscal y además conocer la evolución tecnológica en materia tributaria del portal web SENIAT.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas e instrumentos para la recolección de datos se pueden definir como “las distintas formas de obtener la información”, según Arias F. (2006:111). De esta manera; la presente investigación por ser un trabajo de campo se utilizan técnicas como la revisión documental; la entrevista; y encuesta a fin de obtener los datos necesarios para el alcance del objeto de estudio.

En primer lugar, se procede a la revisión documental, entendiéndose esta técnica según Arias F. (2006) “La revisión documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios; es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas”. En por ellos, que la presente investigación se realizó la búsqueda documental a través de trabajos de grados, artículos científicos, y portales tecnológicos con material pertinente aplicando algunas técnicas para el manejo de las fuentes documentales como, el fichaje bibliográfico, las citas, referencias bibliográficas y el subrayado.

En segundo lugar, se realiza la entrevista como técnica de recolección de datos, definida según Según Kerlinger (1985:338), “la entrevista es una confrontación interpersonal, en la cual una persona formula a otras preguntas cuyo fin es conseguir contestaciones relacionadas con el problema de investigación.” Cabe destacar que la entrevista brinda aspectos positivos e interesantes debido a la flexibilidad que brinda

a la hora de recolectar la información, es por ello que se decide realizar un tipo de entrevista semi- estructurada, la cual es definida según Arias (2006):

Aun cuando existe una guía de preguntas, el entrevistador puede realizar otras no contempladas inicialmente considerando que brinda un cierto margen de libertad para formular las preguntas y según las respuestas obtenidas, se podrían hacer otras preguntas que permitieran ahondar en el tema. (74)

En concordancia con lo anterior, se realiza la entrevista en las instalaciones de la oficina de Coordinación Zonal, Gerencia de Tributos Internos correspondiente a la Región Central, específicamente en la sede de la Gerencia Regional del SENIAT ubicado en Valencia - Estado Carabobo, ya que por ser una unidad de la Administración Tributaria Nacional a cargo de una región específica, sirve como fuente principal para conocer la información necesaria de los mecanismos y herramientas tecnológicas que pueda implementar el SENIAT en su portal web.

En concordancia con lo anterior, se realizó la entrevista en el SENIAT, en el cual la Licenciada Sujetzi González quien se desempeña como Coordinadora del área de Asistencia al Contribuyente en las instalaciones del SENIAT de la ciudad de Valencia – Estado Carabobo, Venezuela, presto la colaboración para responder algunas de las preguntas del cuestionario de entrevista considerando que por su cargo y la unidad a la que pertenece es una persona altamente capacitada en cuanto a la materia de tributos nacionales, asistencia al contribuyente y es una figura que representa una fuente primaria en cuanto a los distintos inconvenientes que pueden presentar los contribuyentes en el portal web SENIAT. Así también prestó el apoyo para poder aplicar el instrumento en el área de Fiscalización, donde se entrevistó al Fiscal Lcdo. Jesús Rangel, para conocer a detalle desde el punto de vista de los especialistas de esta área y su enfoque en el ISLR.

Por otro lado, también se utilizó la encuesta como técnica de obtención de información, utilizando un cuestionario como el instrumento de aplicación de la encuesta, por lo que de acuerdo con Tamayo y Tamayo (2008:124), “el cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio”. Así pues, se emplea un cuestionario con preguntas cerradas, que permiten describir las bondades del uso de nuevas tecnologías digitales, a fin de poseer un sistema de tributación vanguardista que sea ejemplo de otros países de la región latinoamericana, y que a su vez facilite los procesos y procedimientos de los contribuyentes hacia la administración tributaria nacional y viceversa, además ayuda a conocer la perspectiva de los profesionales de las ciencias económicas y sociales y los retos a enfrentar en cuanto al uso y aprendizaje de nuevas tecnologías vanguardistas.

Validez del Instrumento de Recolección de Datos

De acuerdo con Hernández, F y Baptista (2001) “La Validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”, en base a lo citado, se procede a someter la validez del contenido y estructura de los instrumentos como el guion de entrevista y el cuestionario, los cuales fueron utilizados en la presente investigación, cabe destacar que fueron diseñados con la finalidad de dar consistencia a los resultados que puedan obtenerse a través de la aplicación de los mismos.

Es importante resaltar que los instrumentos aplicados en la presente investigación fueron sometidos a la revisión de expertos en materia tributaria y metodológica, a fin de corregir las debilidades presentadas en los mismos y dar así sus orientaciones para adecuarlo respecto a lo que se desee lograr en esta investigación y de esta manera proceder con su aplicación. Sometiendo los instrumentos a la validación de profesionales especialistas en el área; la misma

garantiza a los investigadores que el diseño y aplicación de los instrumentos realizados, sean aptos para el desarrollo de la investigación y que a su vez contribuyan a dar respuestas a los objetivos que desean alcanzar.

Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

En este apartado se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos o respuestas que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso. En cuanto al Análisis se definirán las Técnicas Lógicas o Estadísticas, que se emplearán para descifrar lo que revelan los datos recolectados

Por tal motivo; para el procesamiento y análisis de datos en el presente trabajo de grado, se utilizó el análisis de contenido, clasificando, organizando y registrando toda la información obtenida a fin de facilitar el análisis de la misma y lograr dar respuesta a cada uno de los objetivos planteados. Es importante resaltar que el análisis de contenido de la presente investigación es de carácter cualitativo, en base al concepto de **Hernández, Fernández y Baptista (2006:190)**, **“da profundidad a los datos, la dispersión, la riqueza interpretativa, la contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas. También aporta un punto de vista fresco, natural y holístico de los fenómenos, así como flexibilidad”**.

En este sentido; al realizar la aplicación de los instrumentos de recolección de datos se procedió a transcribir cada una de las respuestas a fin de organizar, revisar, clasificar e interpretar la información recolectada a través de los instrumentos. Al completar este paso, se hizo comparativo de las respuestas obtenidas para analizar los diferentes aspectos y opiniones con respecto al objeto de la investigación, y así poder concretar e identificar los puntos más resaltantes, el análisis de datos de acuerdo con **Balestrini (2006)** indica que **“implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación” (p.169)**

CUADRO N°03: CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO

Objetivo General: Proponer Lineamientos Estratégicos que permitan conocer los beneficios y desafíos que implica el uso de nuevas tecnologías digitales en el sistema de tributación de Impuesto Sobre La Renta en Venezuela año 2024

| Objetivos Específicos | Dimensión | Definición de la Dimensión | Indicadores | Técnicas e Instrumentos | Fuentes |
|--|---|--|--|---|---|
| Estudiar la evolución tecnológica a lo largo de los años en la Administración Tributaria venezolana, específicamente en los procesos de recaudación, control y fiscalización de ISLR | Evolución tecnológica en Venezuela durante los últimos años en cuanto al ISLR | Conjunto de avances en materia de tecnología y herramientas digitales implementadas en el portal web SENIAT para fines de recaudación, control, fiscalización del ISLR | <ul style="list-style-type: none"> -Portal web SENIAT -ISLR y medios electrónicos -Política Fiscal y Gubernamental -Contribuyentes | Revisión Documental en fuentes bibliográficas | Libros, artículos científicos, revistas, trabajos de grados, entre otros. |

Fuente: Orozco, J (2024)

CUADRO N°04: CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO

Objetivo General: Proponer Lineamientos Estratégicos que permitan conocer los beneficios y desafíos que implica el uso de nuevas tecnologías digitales en el sistema de tributación de Impuesto Sobre La Renta en Venezuela año 2024

| Objetivos Específicos | Dimensión | Definición de la Dimensión | Indicadores | Técnicas e Instrumentos | Fuentes |
|--|---|--|---|---|--|
| Analizar el contexto actual de los medios, equipos e infraestructura tecnológica que posee Venezuela para impulsar el uso de nuevas tecnologías digitales en su Sistema de tributación en el marco del Impuesto Sobre la Renta | Infraestructura tecnológica sólida para hacer uso de nuevas tecnologías digitales | Posesión de infraestructura tecnológica adecuada, acceso a internet y equipos de alta capacidad que permita el uso y aplicación de tecnologías digitales en la Administración Tributaria Venezolana. | - Tecnologías Digitales -Internet en Venezuela -Recursos e Inversión tecnológica | Entrevista / Guion de Entrevista Revisión Documental en fuentes bibliográficas | SENIAT Libros, artículos científicos, revistas, trabajos de grados. |

Fuente: Orozco, J (2024)

CUADRO N°05: CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO

Objetivo General: Proponer Lineamientos Estratégicos que permitan conocer los beneficios y desafíos que implica el uso de nuevas tecnologías digitales en el sistema de tributación de Impuesto Sobre La Renta en Venezuela año 2024

| Objetivos Específicos | Dimensión | Definición de la Dimensión | Indicadores | Técnicas e Instrumentos | Fuentes |
|---|---|--|--|--|--|
| <p>Describir las bondades del uso de nuevas tecnologías digitales, a fin de poseer un sistema de tributación vanguardista que sea ejemplo de otros países de la región latinoamericana.</p> | <p>Importancia de contar con desarrollo tecnológico en materia tributaria</p> | <p>A través de la implantación de nuevas herramientas tecnológicas en el sistema tributario, se logra un mayor alcance en la efectividad de los procesos y facilita los procedimientos entre contribuyentes y Administración Tributaria.</p> | <p>-Mayor Control -Cultura Tributaria -Evasión y Elusión Fiscal -Recaudación y Fiscalización efectiva -Comunicación y tiempo</p> | <p>Entrevista / Guion de Entrevista Cuestionario Revisión Documental en fuentes bibliográficas</p> | <p>SENIAT Contribuyentes de ISLR Libros, artículos científicos, revistas, trabajos de grados</p> |

Fuente: Orozco, J (2024)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Desarrollados todos los aspectos teóricos, del marco legal y puntos importantes resaltados en la presente investigación en cuanto el uso de nuevas tecnologías digitales en el sistema de tributación de impuesto sobre la renta en Venezuela en la actualidad, se procedió a la aplicación de la entrevista a los Licenciados Sujetzi González y Jesús Rangel quienes se desempeñan como jefe del área de asistencia de contribuyentes y Fiscal en el área de Fiscalización en las instalaciones del SENIAT de la ciudad de Valencia, Estado Carabobo – Venezuela, de esta manera se transcribe todas las opiniones de la figura entrevistada, asignando la siglas SG y JR respectivamente para identificar sus respuestas, seguido de esto se expone el análisis e interpretación de los autores de esta investigación.

De igual manera se muestran todos los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado al personal administrativo de las empresas seleccionadas las cuales son contribuyentes del ISLR, este personal es quien labora en los departamentos encargados de las funciones de contables y de impuestos; quienes respondieron a las preguntas diseñadas para tal fin, es necesario mencionar que para la presentación de resultados y siguiendo la metodología expuesta en el capítulo anterior; se categorizaron por sectores económicos los entrevistados; así pues las categorías utilizadas fueron: turismo, distribuidora, venta de plásticos, venta de víveres, taller mecánico; todas estas son contribuyentes del ISLR, asimismo se procedió a agregar el párrafo de análisis e interpretación de los autores de esta investigación, con el fin de proponer de lineamientos estratégicos que permitan conocer los beneficios y desafíos que implica el uso de nuevas tecnologías digitales en el sistema de tributación de impuesto sobre la renta en Venezuela tanto para la asistencia a contribuyentes como para la administración tributaria nacional.

En concordancia con lo anterior, se analizarán en primer lugar las respuestas a las preguntas de la entrevista a los Licenciados Sujetzi González y Jesús Rangel, para conocer la perspectiva por parte de la administración tributaria y en segundo lugar las respuestas a las preguntas del cuestionario realizado a los profesionales que laboran en las PYMES, a fin de hacer un contraste entre el Estado como el sujeto activo y las PYMES como sujeto pasivo. A continuación, los resultados.

Respuestas a las preguntas de la entrevista:

1- ¿Hace uso de las nuevas tecnologías digitales (tales como la inteligencia artificial, chatbots, información en la nube, análisis de datos, entre otros) en sus funciones dentro de la Administración Tributaria Nacional? En caso de ser afirmativo, explique cuál y si se usa para el ISLR.

SG: Podría afirmar que las tecnologías digitales son una herramienta de suma importancia en la actualidad, y si se usan en el trabajo dentro de la unidad de atención al contribuyente, no de manera oficial como un procedimiento establecido, pero si se usa de manera interna para agilizar y facilitar procedimientos, ejemplo a la hora de escanear un documento existen aplicaciones muy didácticas y fáciles de uso.

JR: Bueno Josué, mira, en la primera pregunta me haces referencia a nuevas tecnologías digitales. ¿La verdad es que, si se usan, si se usan, qué pasa? Cada fiscal, al menos acá en esta área o cada funcionario las usa, pero no son herramientas oficiales de la institución, o no es que la institución crea programas apoyándose en estas herramientas, al menos no esas que mencionas allí, sino que cada fiscal en el ejercicio de sus funciones busca la forma de ser lo más eficiente posible. Y para obtener esa eficiencia es lógico utilizar o apoyarse en el uso de las nuevas

tecnologías. En lo particular, por ejemplo, yo sí guardo información en la nube porque tengo que hacerlo, pues ya llega un punto donde mi laptop se satura, entonces yo guardo, hago respaldos en la nube de la información que tengo para resguardar la información y también para poder hacer más espacios en el acto. El uso de inteligencia artificial, bueno, sí me apoyo bastante en “Copilot”, pero su uso es muy específico en cuanto a las funciones de mi trabajo. Ejemplo, un contribuyente pudiera muy bien explicarme acerca de su proceso productivo y posteriormente yo buscaría, apoyándome en la inteligencia artificial para indagar más acerca de la actividad económica y el funcionamiento de los procesos de esa empresa. Entonces sí puedo decirte que, si se utiliza en las nuevas tecnologías, pero no puedo decirte que por ejemplo tenemos esas herramientas generadas por la institución si no que cada funcionario busca la forma de culminar el trabajo lo más rápido y lo mejor posible y para ellos si muchos nosotros nos apoyamos en herramientas tecnológicas como ese tipo.

En base a las respuestas obtenidas, se puede decir que ayuda en cuanto a responder al objetivo específico número tres, ya que de acuerdo a las respuestas obtenidas por parte de los funcionarios se puede evidenciar que si hacen uso de nuevas herramientas tecnológicas, no necesariamente del sistema del SENIAT pero si para agilizar sus funciones y tareas del día a día.

2- ¿Cuál es su opinión referente al uso e implementación de nuevas tecnologías digitales dentro del Sistema Tributario Venezolano (SENIAT)?

SG: Las tecnologías digitales son esenciales hoy en día en muchos ámbitos y los procesos administrativos empresariales y la administración tributaria no escapa de ello, ya que al modernizar los procesos mediante el uso de la tecnología se logra tener la información de manera eficiente y oportuna, se mejoran los tiempos de ejecución, se evita la pérdida de información por daños físicos e inclusive ayuda a la toma de

decisiones gerenciales ya que se facilita la presentación de datos e indicadores que pueden ser determinantes en dichos casos

JR: Ok, ¿Cuál es mi opinión referente al uso e implementación de nuevas tecnologías digitales dentro del sistema tributario? Mira, creo que son bastante necesarias. Ahora, hay que evaluar ambas partes, Josué. Hay que evaluar ambas partes porque recordemos que la información que maneja una administración tributaria es muy confidencial y es información muy delicada. Entonces, la implementación de nuevas tecnologías hay que primero garantizar que se pueda sostener, por ejemplo, esa confidencialidad y ese sostenimiento de esa información. Entonces, sí considero, y la administración en la medida de lo posible, ha buscado adecuar sus plataformas y son cada vez más digitales. Anteriormente las cosas eran prácticamente en su totalidad manuales, hoy en día ya existen sistemas, existen programas que son propios internos de la institución que no tienen una vinculación directa con inteligencia artificial nada de estas cosas, pero si puedo decir que la institución se ha preocupado en no quedarse atrás e implementar el uso de esas nuevas tecnologías en la actualidad. Sí creo que son importantes dichas tecnologías. Es importante que la institución las adecue y que simplifique algunos procesos a través de estas herramientas. Es algo que se está haciendo; creo que sí, pero se está todavía en una fase muy inicial.

A través de la información obtenida en esta pregunta, se puede determinar grandes aportes a las recomendaciones y conclusiones de esta investigación. Si bien, ambos fiscales están de acuerdo con las nuevas tecnologías y su uso dentro de la administración tributaria venezolana, pero también es importante saber que hacer estos cambios genera riesgos e incertidumbre por la información tan importante que se maneja en el SENIAT de los contribuyentes.

3- ¿La Administración Tributaria Nacional encabezada por el SENIAT cuenta con la estructura tecnológica necesaria para impulsar el uso de nuevas tecnologías digitales en el ámbito de tributación del ISLR?

SG: Los entes públicos y gubernamentales se han ido modernizando y creando portales para facilitar los registros y revisión de la información, estos hoy en la actualidad aún siguen evolucionando y adecuándolos a las necesidades de la entidad. En el caso del SENIAT, si se cuenta con equipos y una tecnología bien estructurada, ya que es necesario para todas las funciones que compete no solo en materia tributaria, sino también por datos e información de los contribuyentes.

JR: Sí, sí, pero es un sí parcial. Verás, la institución sí, sí tiene servidores, si tiene programas, si tiene sistemas propios, digamos que los controles acá no son manuales, que te digo Excel, Excel se utiliza en el día a día, sí, pero no se fundamenta la base de los sistemas acá en la institución con ese tipo de programas si son robustos y considero que sí tienen capacidad y potencial, yo creo que se está todavía en una fase inicial, producto de que para poder contar con esa estructura tecnológica hay que hacer toda una adecuación de sistemas, servidores, cableado, intercomunicación y hacer construir o realizar esa estructura. Pienso yo que no es tan simple como se piensa, pero sí, sí creo que se goza con una estructura tecnológica que está aún en una fase inicial. Estamos en una fase inicial, si hay cosas que te puedo decir que se han aplicado, que son novedosas, eficientes, rápidas, pero caemos en lo mismo de que son vulnerables, fallan y si bien no fallan todos los días, si fallan algunas veces al mes, me entiendes o sea para que su uso sea eficiente bueno tiene que tener una estructura robusta sólida tecnológica y creo que eso es lo que se sigue trabajando hoy en día.

En base a la información recolectada en la entrevista, se puede decir que la Administración Tributaria Venezolana ha ido evolucionando con el pasar de los años en materia tecnológica, por lo que se ha invertido en equipos y adecuaciones. Sin

embargo, se puede decir que aún estamos en fase inicial por lo que se espera que se tomen en cuenta todas opciones que brindan las nuevas tecnologías digitales. Esta información, ayuda a comprender el objetivo número dos, a fin de evaluar si se cuenta o no con equipos con más capacidad y actualizados.

4- En cuanto al ISLR en Venezuela, ¿Cuáles serían los beneficios al implementar algún modelo de tecnología digital para el control, recaudación y fiscalización de este impuesto?

SG: Rapidez, reducción de tiempos, asistencia rápida y oportuna, además que ayudaría en cuanto a la comunicación más arraigada en SENIAT y contribuyentes

JR: Creo que el mayor beneficio que se tendría es la rapidez, la rapidez de acceso a la información con el implemento de nuevas tecnologías, la rapidez para localizar un contribuyente, la rapidez para obtener información sobre un contribuyente, la rapidez de esas dos fuentes que son las que nutren la investigación, digamos, fiscal o tributaria, pues del contribuyente, agilizaría mucho, creo que sería el beneficio más grande. Lo otro sería la exactitud, sería la exactitud sería mucho más certero al momento de realizar determinaciones y promover los procesos que se hacen en materia de recaudación.

Cabe destacar, que esta información ayuda a responder el objetivo específico número tres, ya que se logra comprender parte de lo beneficioso y útil que son las tecnologías digitales implantadas dentro del sistema de tributación de ISLR venezolano.

5-Desde su perspectiva ¿Cuál sería los desafíos que enfrenta la Administración Tributaria Nacional para establecer un modelo de tecnología digital para el control, recaudación y fiscalización del ISLR?

SG: Creo que los desafíos más grandes que presenta la institución es llevar al nivel nacional la robustez de la plataforma y estructura tecnológica, sé que se está implementando y sé que se están haciendo los esfuerzos correspondientes, pero creo que el desafío más grande es ese, porque para poder hacer uso de una herramienta tecnológica oficial es porque es viable a nivel nacional.

JR: Yo creo que el desafío más grande es crear la estructura para ello y crear una estructura que sea, cómo te explico; no solamente que sea sólida, buena y robusta, sino que también sea impenetrable, porque es que el aspecto negativo del uso de las nuevas tecnologías y la inteligencia artificial y estos nuevos avances es que son muy propensas a ataques, a borrar data, en fin, o sea, es difícil. Hay que garantizar crear una estructura que sea impenetrable y eso de verdad representa todo un reto, todo un reto, porque implica la interconexión con bancos, implica la interconexión con medios de facturación para poder llevar un control eficiente no es solamente la administración la que tiene que abastecerse de un sistema tecnológico. Es una labor que afecta a muchos otros sectores, no es nada más que la institución tenga plataformas que permitan un mayor control, sino que recordemos que el control se hace sobre contribuyentes y que por lo tanto esos sistemas robustos de tecnología deben estar en ambas partes. Creo que sería el desafío más grande hacerlo a nivel nacional, porque muchas veces pensamos por ejemplo acá Valencia Carabobo y vemos que Valencia Carabobo quizás tenga capacidad para llevar un traslado o migrar a las nuevas tecnologías, pero estamos hablando que la administración es a nivel nacional y hay que recordar que existen pueblos también que aquí existen por ejemplo, zonas rurales donde difícilmente llegan este tipo de tecnología o de señal y muchas de estas cambios implican una conexión, una señal. Entonces claro, te digo,

por ejemplo, las nuevas máquinas que se están utilizando como medio de facturación son máquinas que tienen un dispositivo de transmisión de datos que transmite los datos de sus ventas a Caracas y hay empresas que tienen 300 días, 600 días sin transmitir, porque son empresas que quedan en zonas muy rurales y que necesitan zona de conexión a Internet para poder hacer el envío de estos datos.

De acuerdo con las respuestas obtenidas, esta información ayuda a responder el objetivo específico número tres, ya que se logra comprender parte de lo beneficioso y también los desafíos que son las tecnologías digitales implantadas dentro del sistema de tributación de ISLR venezolano.

6- ¿Considera que implementar el uso de nuevas tecnologías digitales ayudaría impulsar a nuestro sistema tributario a ser uno de los más vanguardistas en América Latina?

SG: Si dicha implementación de nuevas tecnologías resultara exitosa, esta podría simplificar el sistema tributario lo que permitiría al contribuyente comprender fácilmente sus obligaciones fiscales y al mismo tiempo la labor de la Administración Tributaria puede ser realizada de forma más eficaz, pero es importante recordar que el mundo es complejo, las relaciones son complejas y por ende los sistemas tributarios también lo son, sin embargo considero que hay que seguir adaptando los sistemas tributarios a los avances tecnológicos para ir mejorando y minimizando riesgos.

JR: La administración tributaria venezolana es estable, es una administración tributaria con capacidad y es una administración tributaria que tiene la posibilidad de mejorar.

Así que si considero por ejemplo que el uso de nuevas tecnologías ayudaría mucho a seguir siendo ejemplo y evolucionando. Sí, sí y ya lo está haciendo, lo que pasa es que no se hace de forma nacional, se hace, digamos que cada funcionario en el uso de

nuevas tecnologías. Yo tengo aplicaciones en el teléfono donde escaneo documentos y el escaneo me los convierte en texto, cosa de copiar y pegar. Y uno piensa, ¿eso es útil?

La verdad es que sí, porque quizás para montar un acta es necesario trasladar información que está directamente en el acta constitutiva de la empresa, entonces al escanearlo uno se ahorra 30, 40 min, parece poco, pero la verdad con el ritmo de trabajo que se tienen de forma interna, 40 min de adelanto es bastante. Entonces sí pienso que el uso de estas herramientas va a pueden mejorar y hacer que sea más eficiente la administración en cuanto al ejercicio de sus funciones. Ahora, convertir estas nuevas tecnologías, crearlas y hacerlas propias como sistema interno para el funcionamiento, determinar un manual que la búsqueda de información de un contribuyente ahora se consta de los siguientes pasos y utilizando una herramienta interna para hacerlo, es lo que yo veo complejo, que la institución oficialice el uso de estas tecnologías, porque para poder hacerlo tendría que primero garantizar que es factible a nivel nacional no hay que verlo solamente que Venezuela es Carabobo o que Venezuela es Valencia, que Venezuela es Caracas, que Venezuela es Maracay no, o sea Venezuela en su amplia extensión y la administración siendo un función a nivel nacional tiene que garantizar que el uso sea de esta tecnología sea factible en todo el territorio y exista la capacidad tecnológica y la capacidad técnica para llevar a cabo el desarrollo de estas tecnologías.

Es importante mencionar que, a través de las respuestas obtenidas, ayudan a responder el objetivo específico número tres de esta investigación, ya que en base a lo expresado por los funcionarios en representación del SENIAT, indican que el uso de nuevas tecnologías dentro de la Administración Tributaria nacional generan un impacto positivo, además posicionaría a nuestro sistema tributario como uno de los más avanzados y confiables de la región.

Respuestas a las preguntas del cuestionario

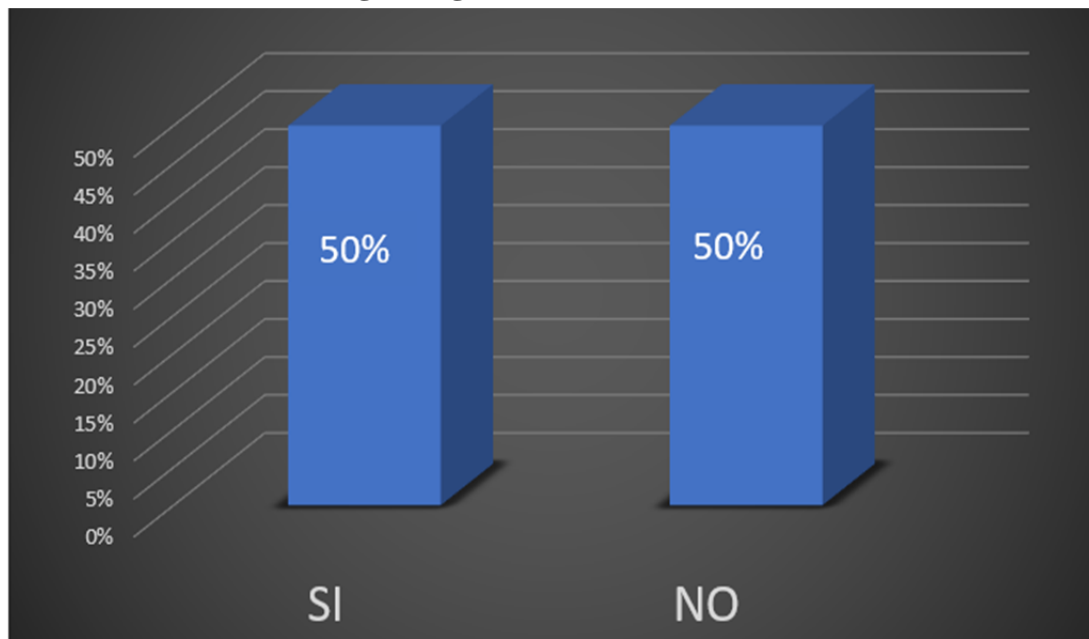
Ítem 1. ¿Conoce cuáles son las nuevas tecnologías digitales que se están implementando en la actualidad en los distintos sectores económicos?

Tabla 1. Nuevas Tecnologías Digitales

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Si | 3 | 50% |
| No | 3 | 50% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Fuente: Orozco, J. (2024)

Gráfico 1. Nuevas Tecnologías Digitales



Fuente. Tabla 1

Análisis de los resultados obtenidos: El 50% de los encuestados tienen conocimiento de las nuevas tecnologías digitales que se están implementando en los distintos sectores económicos en todo el mundo. Mientras que el otro 50% indica que

no están en pleno conocimiento de las nuevas tecnologías digitales, esto se debe a que falta más información de las bondades que trae consigo el uso de la evolución tecnológica en todos los sectores de la economía y la importante que es para todos los países del mundo ir de la mano en esta evolución de la tecnología, a fin de poder facilitar procedimientos, reducir tiempos, mejorar la comunicación, aumentar la producción, entre otros. En este sentido, es de gran relevancia que la población conozca y tenga acceso y oportunidades al conocimiento, uso y disfrute de los avances tecnológicos que están cambiando la vida de los seres humanos y a su vez está facilitando la calidad de vida

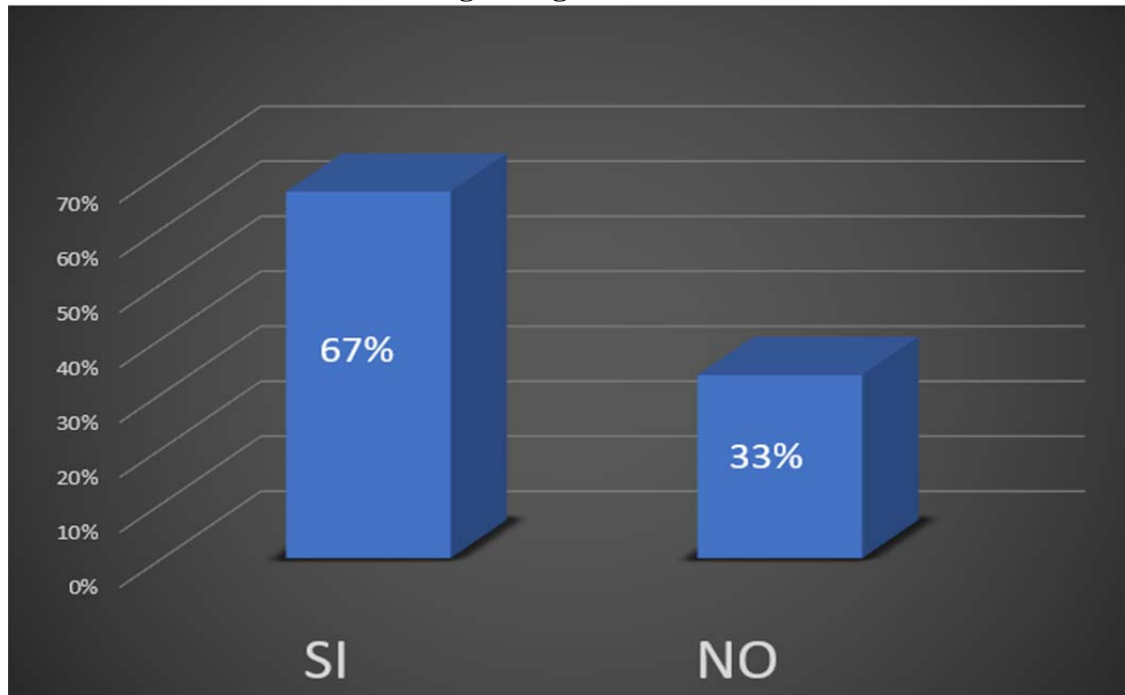
Ítem 2. ¿Ha hecho uso de las nuevas herramientas digitales tales como: Inteligencia Artificial, chatbots, información en la nube, Power BI; u otros que le faciliten una tarea o tramite en su día a día?

Tabla 2. Uso de Nuevas Tecnologías Digitales

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Si | 4 | 67% |
| No | 2 | 33% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Fuente: Orozco, J. (2024)

Gráfico 2. Uso de Nuevas Tecnologías Digitales



Fuente. Tabla 2

Análisis de los resultados obtenidos: En esta pregunta el 67% de la población respondió afirmativo al uso de las nuevas tecnologías en alguna de sus tareas diarias, tales como la inteligencia artificial, chatbots, información en la nube, programación web, entre otros; en cambio, el otro 33% no ha hecho uso de alguna nueva tecnología digital. En base a los resultados de la encuesta se puede decir que las distintas tecnologías digitales se están usando cada día más en las distintas tareas de la vida cotidiana de los seres humanos; la implementación de estas nuevas tecnologías han facilitado la realización de muchas tareas, un ejemplo muy particular son los chatbots de inteligencia artificial que se han implementado en sistemas bancarios para atención a los clientes, resolución de casos, desbloqueo de productos y claves, haciendo que los usuarios puedan resolver desde la comodidad de su casa cualquier inconveniente sin necesidad de asistir a la entidad financiera. De igual manera la

implementación de estas nuevas tecnologías trae consigo un desarrollo de nuevas habilidades y conocimientos en los seres humanos.

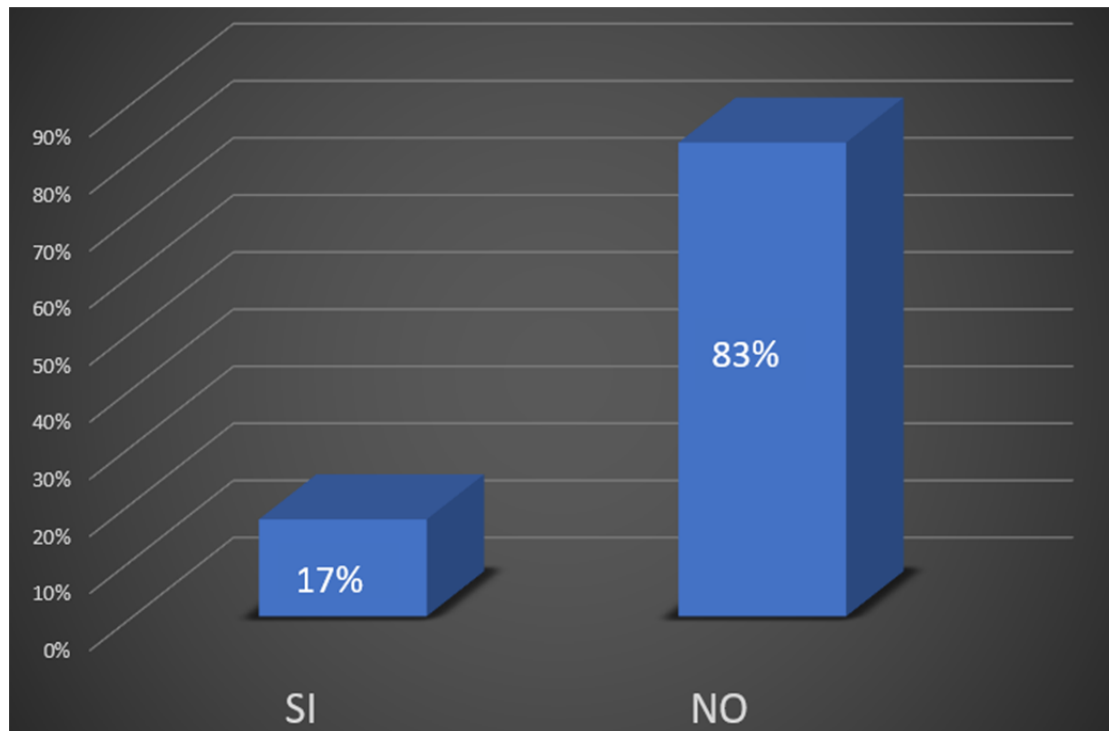
Ítem 3. ¿Hace uso de las nuevas tecnologías digitales en las funciones administrativas, contables y tributarias en la empresa donde labora?

Tabla 3. Tecnologías Digitales en las Funciones Administrativas

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Si | 1 | 17% |
| No | 5 | 83% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Fuente: Orozco, J. (2024)

Gráfico 3. Tecnologías Digitales en las Funciones Administrativas



Fuente. Tabla 3

Análisis de los resultados obtenidos: En este caso el 83% de la población no hace uso de las nuevas tecnologías digitales en sus funciones administrativas dentro de la empresa, mientras que solo un 17% si ha implementado el uso de las herramientas tecnológicas actuales. Estos resultados llevan a la conclusión, que al implementar el uso de nuevas tecnologías digitales como por ejemplo implantar un nuevo sistema de programación administrativo o contable, un sistema de facturación electrónica, el uso de Power BI, o simplemente un programa con Inteligencia artificial y guardar la información en la nube representa una inversión financiera que deben realizar estas empresas, y lastimosamente no todas poseen la capacidad financiera para realizar este tipo de inversiones, no cuentan con los equipos tecnológicos necesarios, y las fallas o el poco acceso al servicio de internet son factores que limitan la evolución y uso de las nuevas herramientas tecnológicas dentro de estas organizaciones.

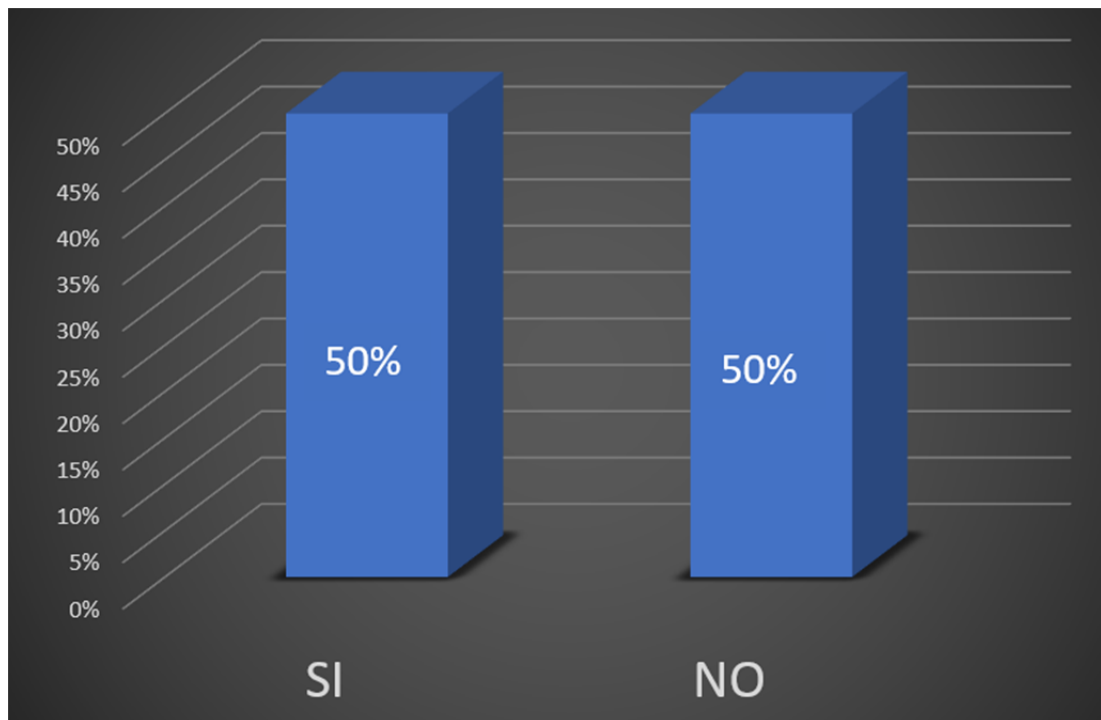
Ítem 4. ¿Cuenta la empresa con equipos tecnológicos actualizados necesarios para llevar a cabo un buen desarrollo en las áreas administrativas y cumplir con los compromisos tributarios?

Tabla 4. Equipos Tecnológicos Actualizados en las Empresas

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Si | 3 | 50% |
| No | 3 | 50% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Fuente: Orozco, J. (2024)

Gráfico 4. Equipos Tecnológicos Actualizados en las Empresas



Fuente. Tabla 4

Análisis de los resultados obtenidos: Como se observa en los resultados obtenidos, el 50% de los encuestados si poseen equipos tecnológicos actualizados que les ayudan a cumplir con todas las funciones administrativas de la empresa, mientras que el otro 50% no cuenta con todos los equipos necesarios que les facilite sus actividades. Es importante que las empresas tengan la capacidad financiera y de inversión en herramientas tecnológicas de alta gama y actualizados, a fin de no presentar atrasos en sus funciones, así también poder invertir en un buen servicio de internet que les permita estar conectados y cumplir con los compromisos tributarios en los distintos portales web del sistema tributario venezolano.

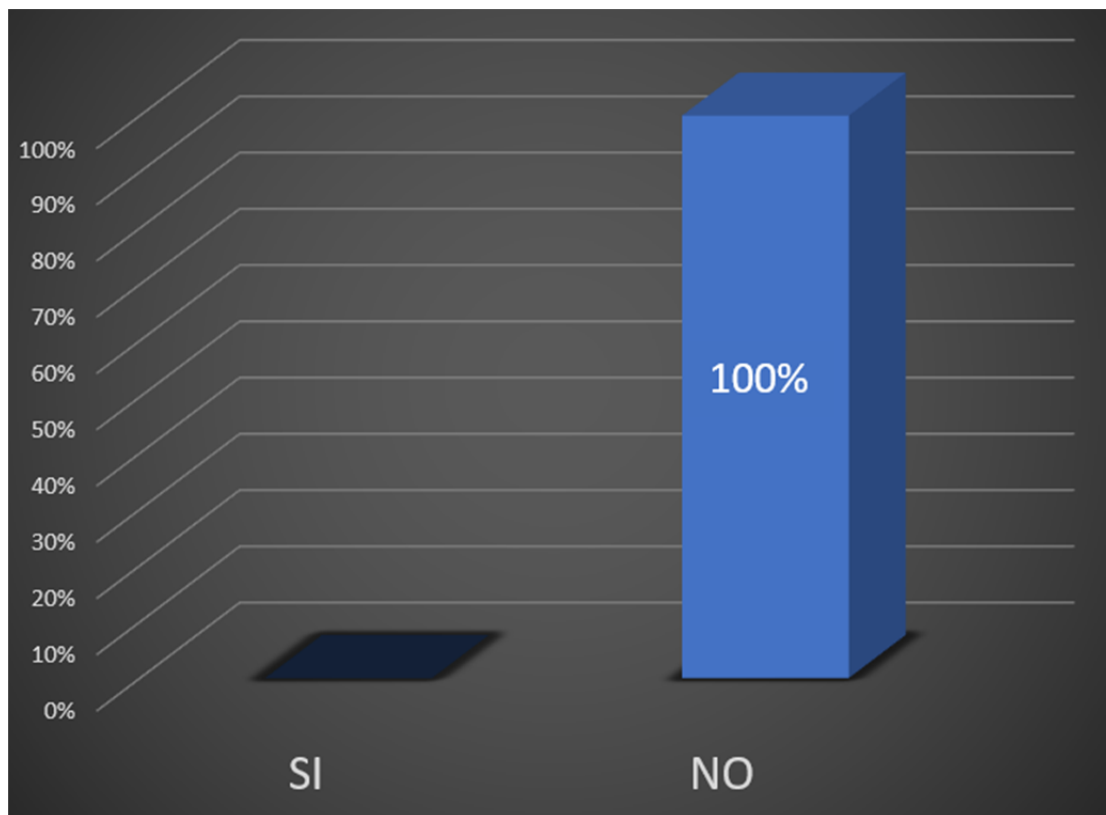
Ítem 5. ¿En la empresa actualmente existen programas de adiestramiento para el aprendizaje y uso de nuevas tecnologías para el personal administrativo?

Tabla 5. Programas de Adiestramiento en Nuevas Tecnologías en las Empresas

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Si | 0 | 0% |
| No | 6 | 100% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Fuente: Orozco, J. (2024)

Gráfico 5. Programas de Adiestramiento en Nuevas Tecnologías en las Empresas



Fuente. Tabla 5

Análisis de los resultados obtenidos: en este caso el 100% de la encuesta respondió de manera negativa, asumiendo que no se están realizando ningún plan o estrategia de adiestramiento que capacite a los trabajadores de las áreas administrativas o contables en el uso o manejo de nuevas herramientas tecnológicas que les ayude en sus funciones del día a día dentro de la organización, a fin de poder contar con personal capacitado que pueda hacer frente a los distintos cambios tecnológicos que trae consigo la evolución digital en los distintos campos que se están implementando. Es de suma importancia, que este tipo de programas de adiestramiento se implementen a fin de que las organizaciones no se queden atrasadas frente a los nuevos retos tecnológicos que están surgiendo cada día.

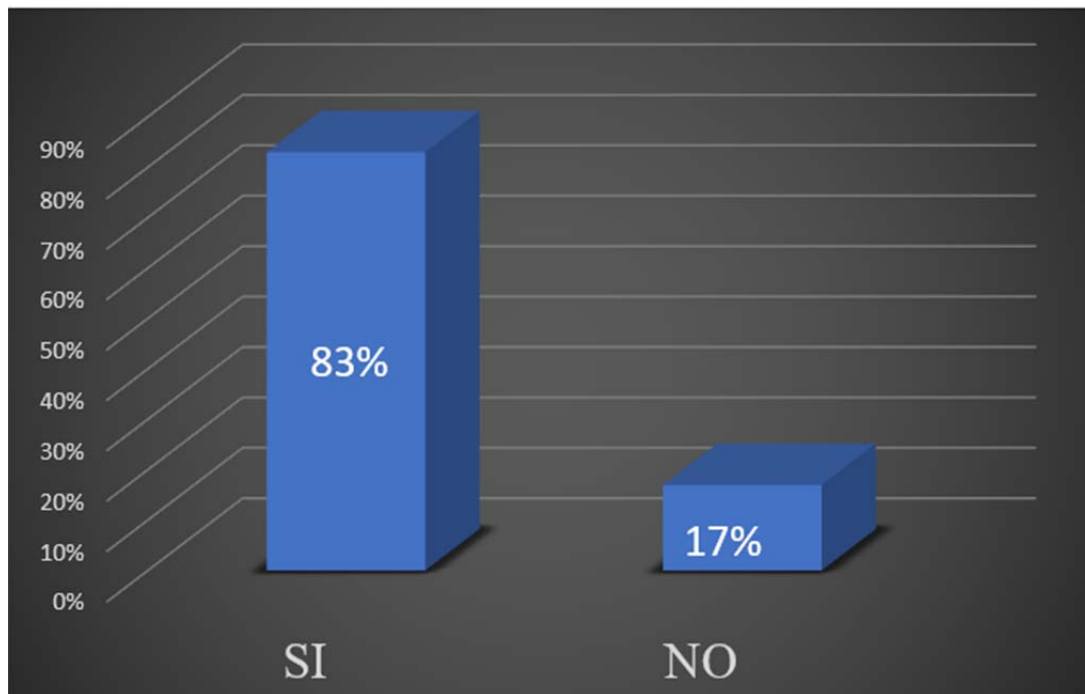
Ítem 6. ¿Ha presentado alguna declaración de ISLR extemporánea por problemas de conexión de internet o fallas en sus equipos tecnológicos?

Tabla 6. Declaraciones Extemporáneas en ISLR por fallas de conexión internet

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Si | 5 | 83% |
| No | 1 | 17% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Fuente: Orozco, J. (2024)

Gráfico 6. Declaraciones Extemporáneas en ISLR por fallas de conexión internet



Fuente. Tabla 6

Análisis de los resultados obtenidos: Un 83% de los encuestados respondieron que por motivos de fallas del servicio de internet y por no contar con equipos tecnológicos más actualizados han presentado declaraciones de ISLR extemporáneas, mientras que el 17% no ha tenido este tipo de inconvenientes. Cabe destacar que los departamentos de contabilidad de las organizaciones deben realizar una planificación tributaria, donde tomen en consideración todos los eventos inesperados que puedan suceder, como fallas en el servicio de internet, cortes de electricidad, guardar un respaldo de la información financiera y de los papeles de trabajo a fin de poder estar prevenidos a la hora de un inconveniente y poder cumplir ante el fisco el compromiso tributario que le corresponde. Asimismo, se resalta la importancia de evitar las declaraciones extemporáneas a fin de evitar multas que afecten al flujo de caja de la empresa.

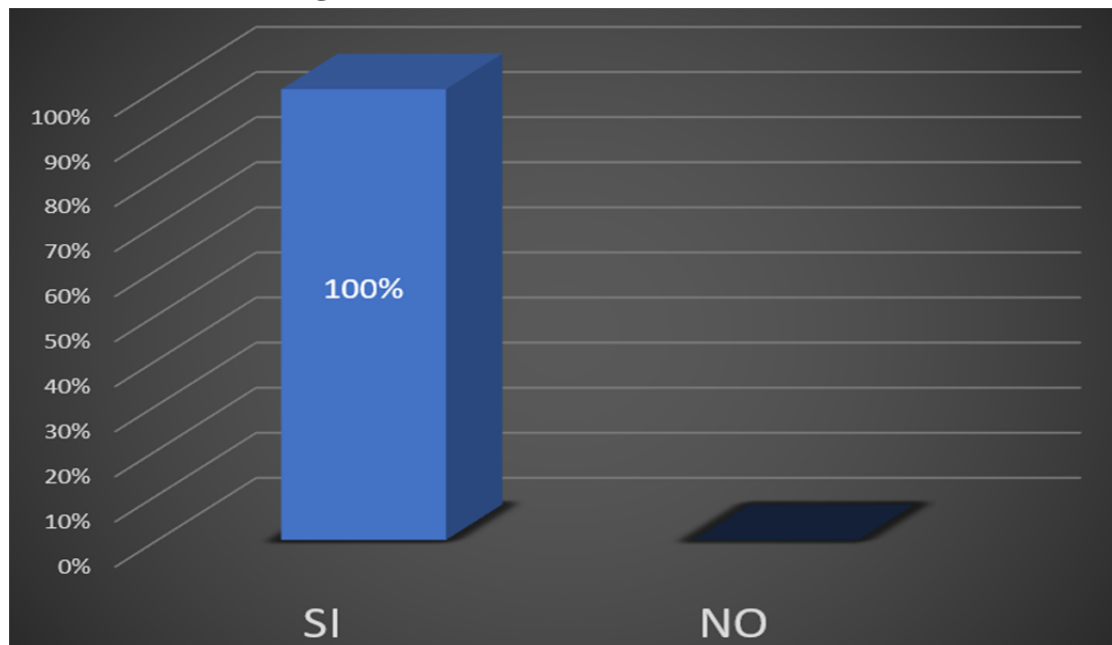
Ítem 7. ¿Ha presentado inconvenientes de manera regular a la hora de ingresar al portal web SENIAT y poder realizar un trámite o declaración?

Tabla 7. Fallas de Ingreso al Portal Web SENIAT

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Si | 6 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Fuente: Orozco, J. (2024)

Gráfico 7. Fallas de Ingreso al Portal Web SENIAT



Fuente. Tabla 7

Análisis de los resultados obtenidos: El 100% de la población respondió que sí ha presentado fallas e inconvenientes de manera regular a la hora de ingresar al portal web SENIAT para poder realizar un trámite o realizar una declaración. Es de suma importancia que la Administración Tributaria Nacional debe garantizar seguridad y

confiabilidad en los medios electrónicos que imparte, por el cual los contribuyentes realizan las declaraciones de los tributos, ingresan su información fiscal y legal, esto conlleva a que se debe brindar una buena plataforma tecnológica en la cual los usuarios se sientan fiabilidad de ingresar toda su información y a su vez poder acceder a ella en el momento que lo precisen sin ningún inconveniente.

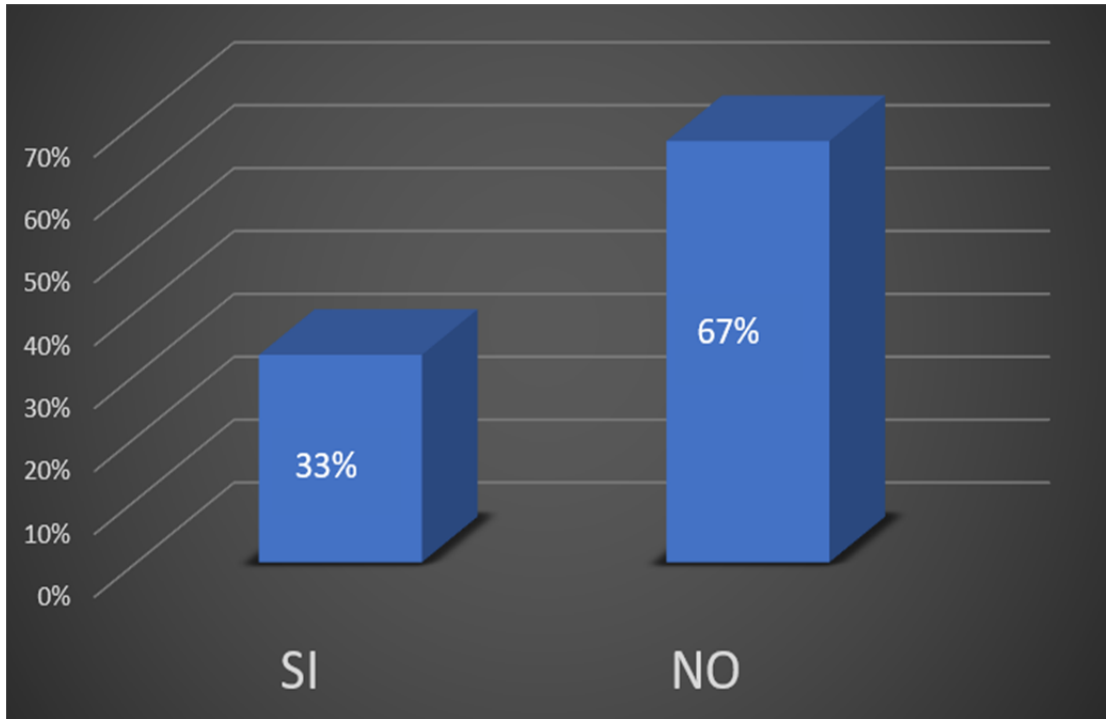
Ítem 8. ¿A la hora de usar los canales de comunicación del SENIAT, como la línea 0800-SENIAT o aclarar una duda a través de sus redes sociales disponibles para los contribuyentes, ha sido satisfactoria la experiencia?

Tabla 8. Experiencia de los Contribuyentes con las líneas de atención SENIAT

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Si | 2 | 33% |
| No | 4 | 67% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Fuente: Orozco, J. (2024)

Gráfico 8. Experiencia de los Contribuyentes con las líneas de atención SENIAT



Fuente. Tabla 8

Análisis de los resultados obtenidos: El 33% de la población de esta encuesta respondió que sí ha tenido una experiencia satisfactoria a la hora de usar los canales de comunicación alterna de SENIAT, mientras que la mayoría de población de la encuesta realizada, representada por un 67%, señalan que su experiencia no ha sido satisfactoria al momento de hacer uso de los canales de comunicación alterna de la Administración Tributaria Nacional. Cabe resaltar que el SENIAT tiene a disposición los siguientes medios: la línea telefónica 08000 SENIAT (08000736428), los correos electrónicos asiste@seniat.gob.ve y denuncia@seniat.gob.ve, así como la cuenta [@Seniat_Oficial](https://twitter.com/Seniat_Oficial) para las redes sociales de Twitter e Instagram; también pueden tener la asistencia personalizada en cada sede tributaria. En base a los resultados obtenidos, se puede apreciar que estos medios tecnológicos empleados por la Administración Tributaria no cubren la atención y asistencia a los contribuyentes de manera

inmediata y eficaz, trayendo consigo que el contribuyente termine trasladándose hasta las instalaciones de las oficinas del SENIAT para exponer el caso y recibir apoyo por parte de las autoridades competentes.

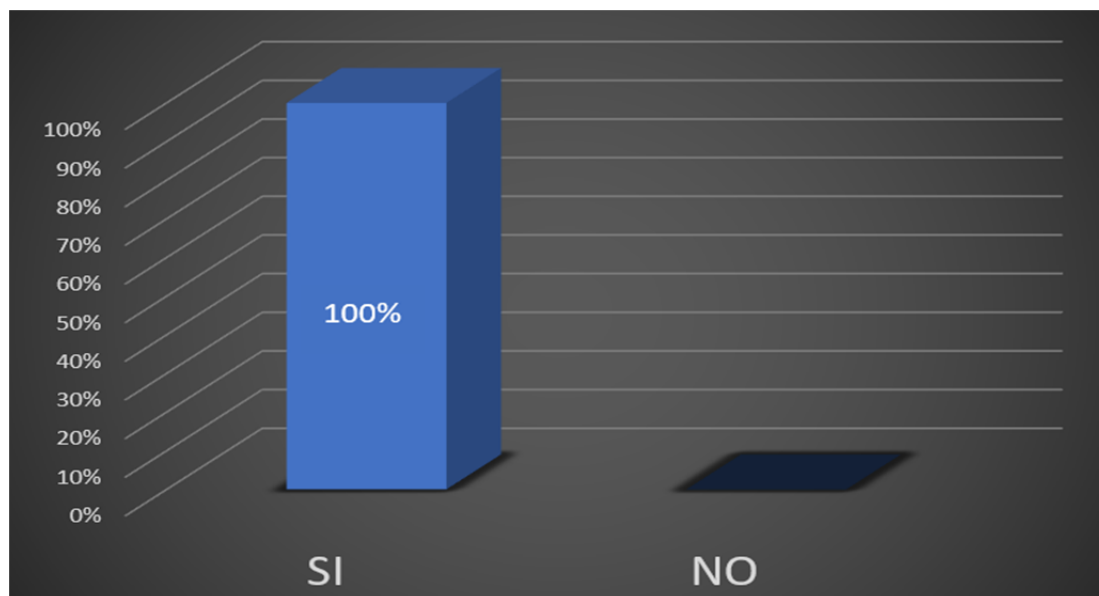
Ítem 9. ¿Cree usted, que el Sistema Tributario Nacional (SENIAT) debe implantar el uso de nuevas tecnologías como Chatbots y otras herramientas digitales para la asistencia al contribuyente, recaudación de tributos y fiscalización?

Tabla 9. Implantación de Nuevas Herramientas Digitales en el SENIAT

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Si | 6 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Fuente: Orozco, J. (2024)

Gráfico 9. Implantación de Nuevas Herramientas Digitales en el SENIAT



Fuente. Tabla 9

Análisis de los resultados obtenidos: El 100% de los encuestados respondieron de manera afirmativa. Por consiguiente, si el Sistema Tributario Nacional (SENIAT) implanta el uso de nuevas tecnologías como Chatbots y otras herramientas digitales más actualizadas que sirvan para la asistencia a los contribuyentes de manera eficaz en todos los requerimientos que se necesiten respecto al ISLR u otros tramites tributarios, esto ayudaría a que el sistema tributario venezolano se una referencia en comparación con otros sistemas de la región de América Latina y el Caribe, puesto que se contaría con un portal web vanguardista, adoptando el uso de nuevas tecnologías que faciliten la relación de la Administración Tributaria – contribuyente, trayendo consigo mejores controles y mayor efectividad en los procesos y procedimientos fiscales.

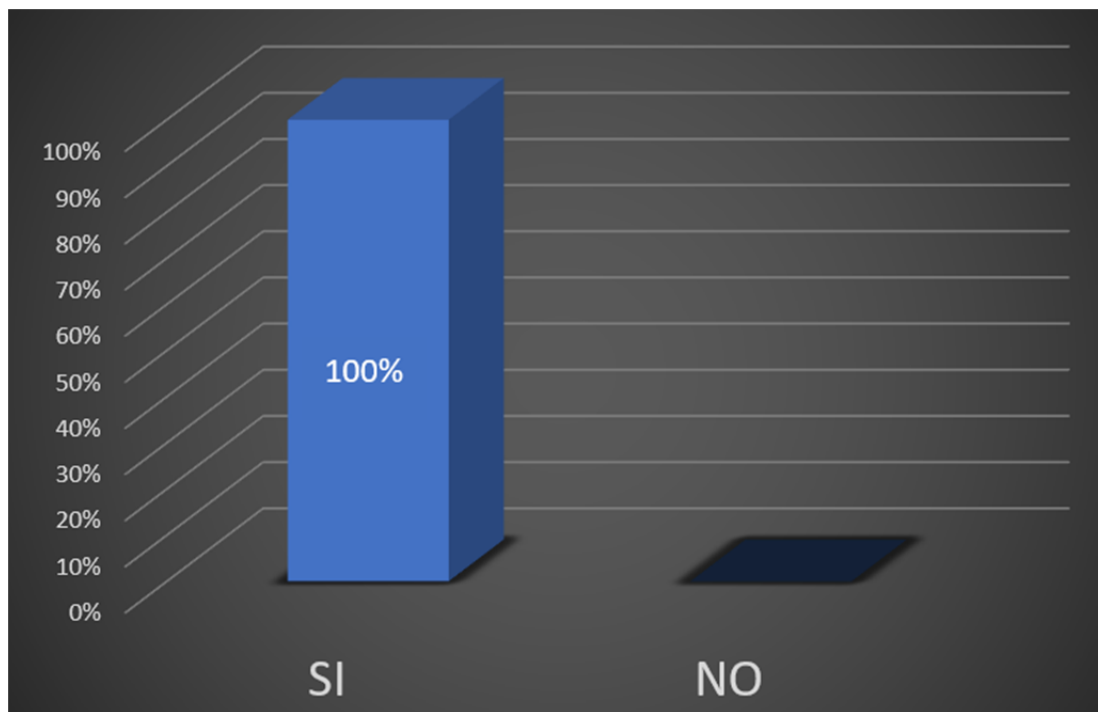
Ítem 10. ¿Al implantar el uso de nuevas tecnologías digitales en el portal web SENIAT, cree que facilitaría los procesos relacionados en cuanto al ISLR?

Tabla 10. Facilidades de las Nuevas Tecnologías en los Procesos de ISLR

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Si | 6 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Fuente: Orozco, J. (2024)

Gráfico 10. Facilidades de las Nuevas Tecnologías en los Procesos de ISLR



Fuente. Tabla 10

Análisis de los resultados obtenidos: El 100% de los encuestados respondieron de manera afirmativa, pues al tener una plataforma sólida y sin inconvenientes que permita el ingreso al portal de manera rápida, y poder realizar las declaraciones del ISLR de manera más efectiva, al momento de hacer una consulta o requerimiento el medio de comunicación sea más eficiente y con respuesta en tiempos acortados; sin la necesidad de trasladarse hasta las oficinas del SENIAT, asimismo en las fiscalizaciones del ISLR poder conocer el estatus del procedimiento administrativo que se esté llevando, de una manera más formal y poder establecer contacto directo con el funcionario competente al caso.

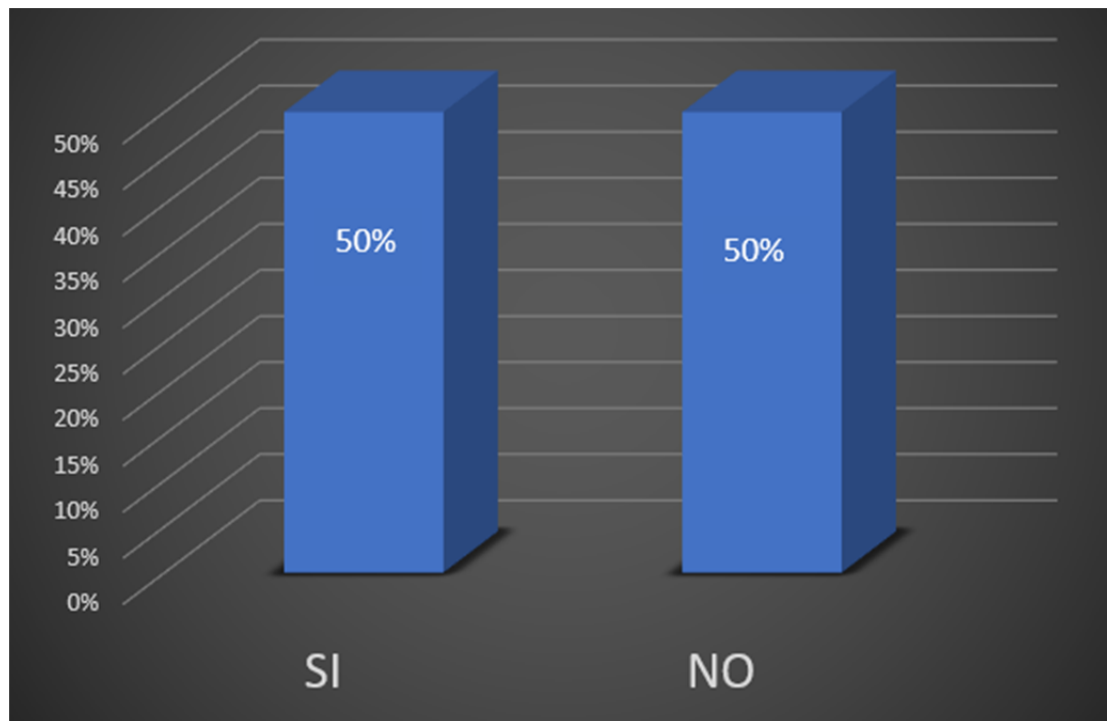
Ítem 11. ¿Cree que Venezuela cuenta con una Administración Tributaria que está a la vanguardia en materia tecnológica?

Tabla 11. Administración Tributaria Venezolana y Materia Tecnológica

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Si | 3 | 50% |
| No | 3 | 50% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Fuente: Orozco, J. (2024)

Gráfico 11. Administración Tributaria Venezolana y Materia Tecnológica



Fuente. Tabla 11

Análisis de los resultados obtenidos: En este caso el 50% de la población, está de acuerdo que el sistema de Administración Tributaria está a la vanguardia en materia tecnológica, mientras que el otro 50% no está de acuerdo. Por esta razón es importante señalar que pese a todos los esfuerzos e inversión en materia tecnológica a lo largo de los años por parte del Estado Venezolano, en estos momentos es de suma importancia adaptar cambios en el portal web del SENIAT haciendo uso de las nuevas tecnologías digitales a fin de poder ir a la medida posible de la evolución tecnológica, esto con la finalidad de que Venezuela sea referencia en innovación tecnológica en su sistema tributario, así como lograr inversión en equipo de alta tecnología que soporte la implantación de esos nuevos cambios.

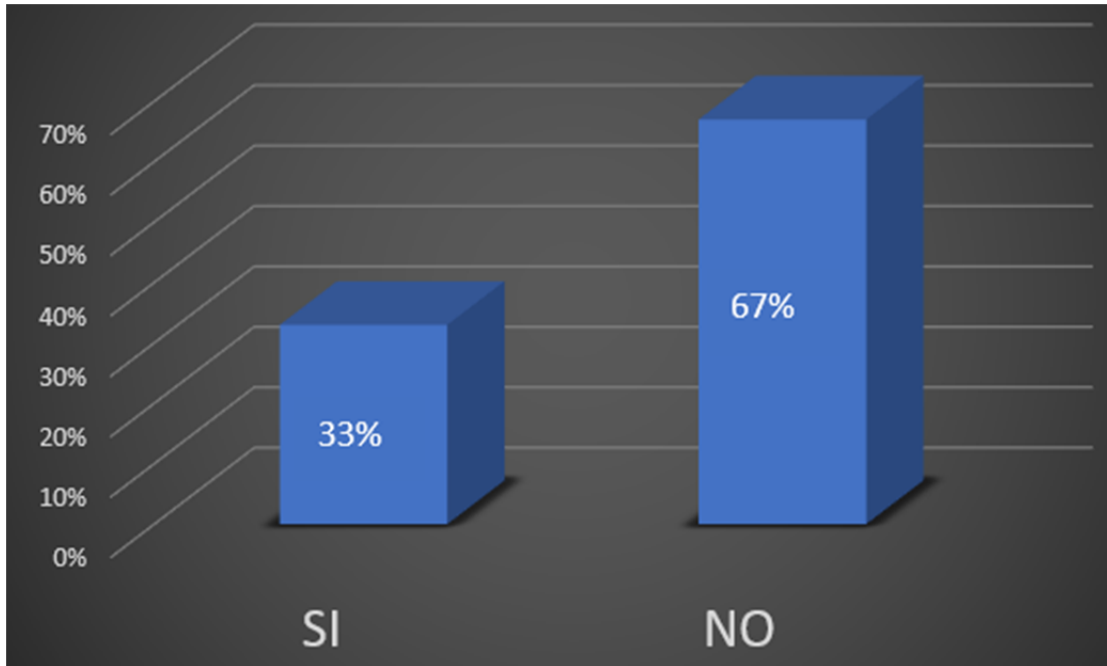
Ítem 12. ¿Se encuentra las empresas preparadas para enfrentar cambios en materia tecnológica e invertir en capacitación y nuevos equipos?

Tabla 12. Los Contribuyentes y los cambios que implica las nuevas tecnologías

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Si | 2 | 33% |
| No | 4 | 67% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Fuente: Orozco, J. (2024)

Gráfico 12. Los Contribuyentes y los cambios que implica las nuevas tecnologías



Fuente. Tabla 12

Análisis de los resultados obtenidos: Lamentablemente un 67% de los encuetados responden que no se encuentran preparados para enfrentar cambios en materia tecnológica e invertir en capacitación y nuevos equipos, esto se debe a que deben realizar una inversión financiera en la capacitación del capital humano y en los activos de la empresa, y es importante destacar que muchas veces se hace cuesta arriba para las pymes y para los sujetos pasivos especiales hacer este tipo de inversiones por los distintos compromisos tributarios y con los proveedores a fin de mantener la operatividad de la empresa. De igual manera un 33% respondió que si se encuentra en la capacidad de hacer frente a los distintos cambios que se vayan suscitando en materia tecnológica a fin de poder ir avanzando y seguir siendo competitiva en el mercado.

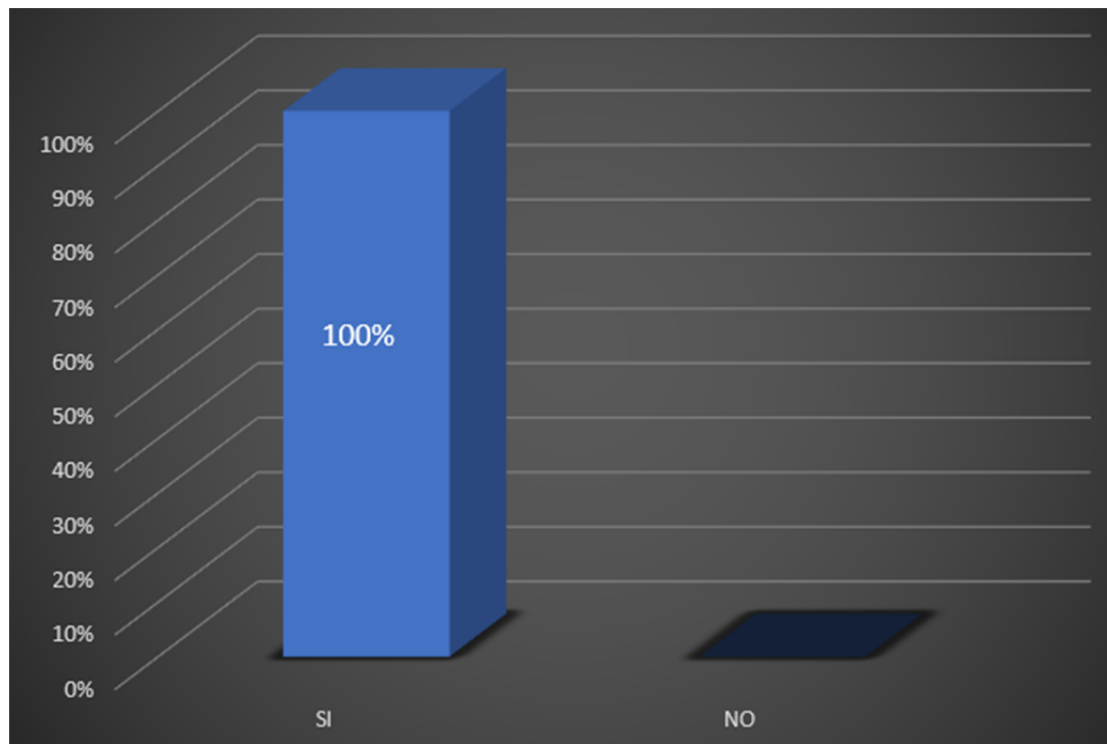
Ítem 13. ¿Cree usted que la evolución digital afecta de manera positiva al desarrollo de las empresas y entes gubernamentales?

Tabla 13. Evolución Digital y sus Beneficios

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Si | 6 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Fuente: Orozco, J. (2024)

Gráfico 13. Evolución Digital y sus Beneficios



Fuente. Tabla 13

Análisis de los resultados obtenidos: El 100% de la población está de acuerdo con los aspectos positivos que trae la evolución digital en cuanto al desarrollo de las

empresas y entidades gubernamentales, mejorando muchos procedimientos, optimizando la comunicación, facilitando actividades que se hacen con más rigurosidad, y simplificando procesos. Es de suma importancia que cualquier país del mundo los ciudadanos tengan acceso al uso de nuevas tecnologías que mejoren su calidad de vida, sin embargo, estos cambios tecnológicos representan retos en los cuales los ciudadanos y el Estado deben afrontar a fin de poder ir evolucionando y adecuándose al mundo hiperconectado en el que vivimos.

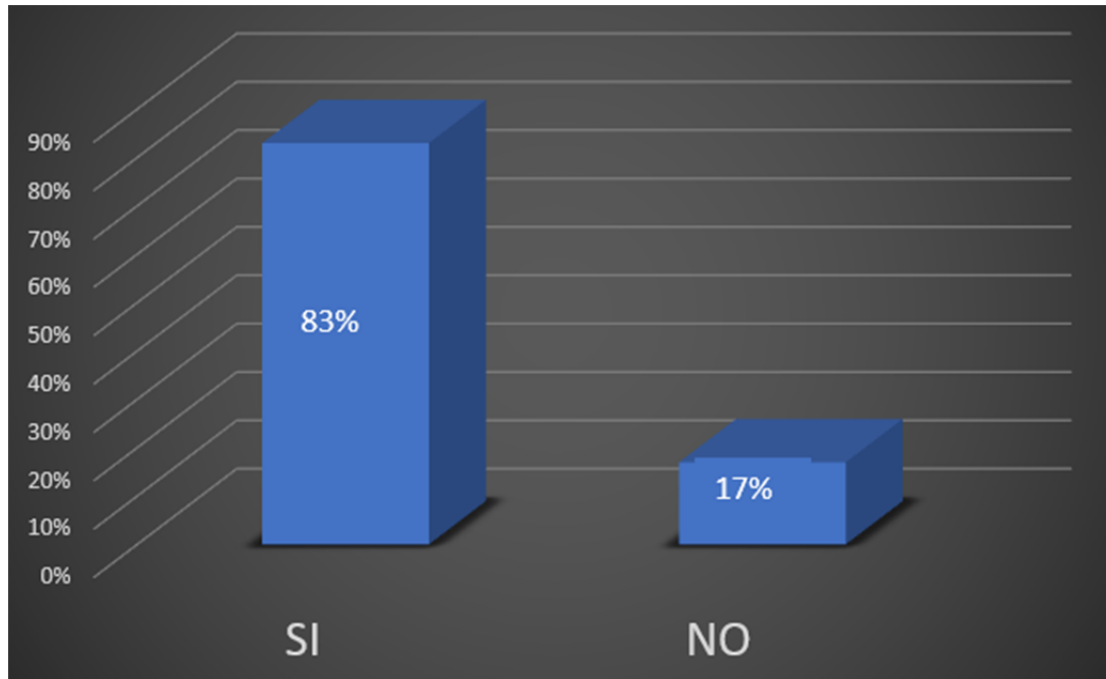
Ítem 14- ¿Considera que es prioridad la inversión en materia tecnológica y sus nuevas herramientas digitales en la administración tributaria?

Tabla 14. Inversión en Materia Tecnológica como prioridad en la Administración Tributaria Nacional y en las empresas

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Si | 5 | 83% |
| No | 1 | 17% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Fuente: Orozco, J. (2024)

Gráfico 14. Inversión en Materia Tecnológica como prioridad en la Administración Tributaria Nacional.



Fuente. Tabla 14

Análisis de los resultados obtenidos: En este caso el 83% de la población respondió que sí es prioritaria la inversión tecnológica de nuevas herramientas administrativas en el SENIAT, debido a que traería muchas bondades que no solo beneficiarían a los contribuyentes, sino que también ayudaría a todos los controles internos que se manejan internamente en el SENIAT, además de ello, se estaría contribuyendo con uno de los motores de producción de la economía nacional como lo es el motor tecnológico y el impulso de nuevas tecnologías dentro de uno de los entes gubernamentales más importantes como lo es el SENIAT. Asimismo; un 17% de la encuesta respondió que desde su punto de vista no es prioridad la inversión tecnológica en el SENIAT, esto se debe a que existen otros proyectos de inversión que también traerían beneficios a los contribuyentes, además que el portal web

SENIAT actualmente presenta muchas bondades que también son útiles para los contribuyentes.

Análisis de la Revisión Documental

A continuación, se realizó un cuadro de registro documental en el cual se hizo el respectivo análisis y estudio de los siguientes aspectos: leyes y regulaciones de las TICS en Venezuela, la evolución tecnológica que ha tenido el portal web SENIAT en el transcurso de los años, las nuevas tecnologías utilizadas en los sistemas de administración tributaria de países de la región latinoamericana y del Caribe, las nuevas herramientas tecnológicas y sus bondades de implementarlas. Al respecto, se consultó el marco legal que rige el Impuesto Sobre la Renta en Venezuela y la importancia de este tributo ya que representa uno de los principales por las cifras de recaudación y los diversos controles que conlleva este tributo.

Cuadro 6. Análisis de Revisión Documental

| Aspectos Resaltantes | Documentos/Revisiones Bibliográficas | Características Importantes en esta Investigación |
|--|--|---|
| Leyes y regulaciones de las TICS en Venezuela | <p>Principales normativas que se han implando en Venezuela, en búsqueda de impulsar el avance tecnológico en el país:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). -Código Orgánico Tributario. -Ley Especial Contra Los Delitos Informáticos -Ley Orgánica de Ciencia, | <p>Venezuela no escapa de los avances que se han alcanzado en los últimos tiempos las nuevas tecnologías de la información. En este sentido, el Estado venezolano, ha impulsado el desarrollo de estrategias, políticas, programas y marco regulatorio, de manera coordinada y articulada entre los órganos del poder público y el sector privado, principalmente con el sector productivo, de forma tal, que permita la inversión, el desarrollo y la consolidación de las tecnologías</p> |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>Tecnología e Innovación</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ley de Telecomunicaciones -Ley de Infogobierno. | <p>de información y comunicación (TIC's) en todos los ámbitos del Estado y de la sociedad.</p> |
| <p>La Evolución Tecnológica que ha tenido el portal web SENIAT</p> | <p>El SENIAT ha implementado una serie de mejoras en sus procedimientos y tecnologías para mejorar la transparencia y eficiencia en la gestión tributaria. Estas mejoras incluyen la simplificación de los procesos de declaración de impuestos, el uso de tecnología para la presentación y el pago de impuestos en línea, la implementación de sistemas de control de calidad para auditorías y la digitalización de los documentos y expedientes tributarios.</p> | <p>En el año 1995 el Estado decide acoger los servicios y beneficios ofrecidos por la red, para fines contables y tributarios, realizando un proceso de modernización de las finanzas públicas con la creación del Sistema Integrado de Gestión y Control de las Finanzas Públicas, realizando a su vez la reingeniería del Sistema Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), con el objetivo de optimizar los procesos de recaudación de tributos nacionales</p> |
| <p>Nuevas Herramientas Digitales más utilizadas en la actualidad</p> | <p>Estas herramientas están cambiando la forma en que trabajamos, comunicamos y aprendemos, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Redes Sociales -Chatbots -Inteligencia Artificial -Asistentes Virtuales -Análisis y procesamiento de Datos. -Información en la nube | <p>Las nuevas herramientas digitales como la inteligencia artificial, chatbots y otras más utilizadas en el día a día de los seres humanos, utilizan técnicas avanzadas de procesamiento del lenguaje natural (NLP) y aprendizaje automático para entender y responder a las consultas de los usuarios de manera efectiva y rápida.</p> |
| <p>Ley y Reglamento del Impuesto Sobre la Renta en</p> | <ul style="list-style-type: none"> -Ley de ISLR Gaceta Oficial Extraordinaria No. 6.210 del 30 de diciembre de 2015. -Reglamento Ley de ISLR, | <p>La recaudación del Impuesto Sobre la Renta representa la mayor fuente de ingresos para el Estado venezolano en materia de recaudación de tributos, en</p> |

| | | |
|---|--|---|
| Venezuela | Gaceta Oficial No. 5.662 del 24 de septiembre de 2003 | virtud de ello, se hace necesario implementar controles que le permita realizar esta actividad de manera eficiente y oportuna. |
| Los Sistemas Tributarios de otros países latinoamericanos que han hacen uso de herramientas digitales más actualizadas | <p>En bases a los informes publicados, artículos científicos, y trabajos de grados, expresan que diversos países de la región Latinoamericana y el Caribe están haciendo uso de las nuevas herramientas digitales en sus sistemas de tributación, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Brasil -Chile -Colombia -Uruguay -Argentina | Actualmente, las administraciones tributarias de los países de América Latina y el Caribe están realizando importantes esfuerzos para aprovechar la tecnología digital de forma que les permita prestar mejores servicios, eliminar las brechas de cumplimiento y ser más eficientes. |
| Beneficios de las nuevas tecnologías digitales en los entes Gubernamentales de un país. | El uso de nuevas tecnologías trae consigo inversiones de recursos propios con una estrategia complementada con la tercerización de servicios, escalamiento flexible (on demand), servicios en la nube (cloud) y grandes cantidades de datos (big data), a fin de garantizar confiabilidad en la información que se vaya a procesar. | El crecimiento exponencial en la capacidad para transmitir, almacenar y procesar grandes cantidades de datos a través de las tecnologías de información y las comunicaciones está transformando la manera en que las administraciones tributarias llevan a cabo sus funciones. |

Fuente: Orozco, J. (2024)

Análisis de la Revisión Documental:

Leyes y regulaciones de las TICS en Venezuela: En la actualidad Venezuela cuenta con un marco legal para la transformación digital del Estado, como lo es la Constitución de la República, la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación, la Ley de Infogobierno publicado el 17 de octubre de 2013 en Gaceta Oficial N°40.274 que promueve la transparencia del sector público, la participación y el ejercicio pleno del derecho de soberanía, el desarrollo de las tecnologías de información libres en el Estado, la independencia tecnológica, la apropiación social del conocimiento, así como la seguridad y defensa de la nación. También con la Ley de Interoperabilidad aprobada por Hugo Chávez el 15 de junio de 2012 en Gaceta Oficial N°39.945 con el objeto de establecer las bases y principios que rijan el acceso e intercambio electrónico de datos, información y documentos entre los entes y órganos del Estado. De igual manera se está llevando a cabo el proyecto Nube Estado Venezolano, es una plataforma tecnológica basada 100% en software libre que tiene como propósito promover la independencia en el uso de la computación en la nube, evitando la dependencia de servicios extranjeros y garantizando que los datos institucionales se mantengan en el territorio nacional. 26 instituciones del Estado venezolano poseen servicios en la Nube 2023.

La Evolución Tecnológica que ha tenido el portal web SENIAT: La Evolución Tecnológica que ha tenido el portal web SENIAT desde su creación el 10 de agosto de 1994, debido de la necesidad del estado por conseguir ingresos que no dependieran de la exportación petrolera. Se creó fusionando los llamados AVSA Y SENAT, los cuales eran los principales entes que recaudaban y administraban los impuestos en el país. Para el año 1995 el Estado decide acoger los servicios y beneficios ofrecidos por la red, para fines contables y tributarios, realizando un proceso de modernización de las finanzas públicas con la creación del Sistema Integrado de Gestión y Control de las Finanzas Públicas, realizando a su vez la

reingeniería del Sistema Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT). Con todos los alcances tecnológicos implementados a lo largo de estos años el SENIAT ha actualizado la plataforma tecnológica de su portal, www.seniat.gov.ve, donde el contribuyente tiene acceso a toda la información necesaria sobre tributos internos y aduana, consultas e información, denuncias en línea, publicaciones orientadas a incrementar la cultura tributaria del contribuyente.

Nuevas Herramientas Digitales más utilizadas en la actualidad: A continuación, se resaltan las más utilizadas en la actualidad en las distintas áreas que pueden ser ejecutadas y aplicadas:

- Redes Sociales: Plataformas como Facebook, Twitter e Instagram siguen siendo fundamentales para la comunicación y el marketing digital.
- Aplicaciones de Mensajería: WhatsApp, Telegram y Signal son esenciales para la comunicación instantánea a nivel global.
- Herramientas de Diseño: Canva es una herramienta muy popular para crear diseños gráficos de manera sencilla y accesible.
- Análisis Web: Google Analytics es crucial para las empresas que desean entender el comportamiento de los usuarios en sus sitios web.
- Gestión de Contenidos: WordPress sigue siendo una de las plataformas más utilizadas para la creación y gestión de sitios web.
- Videoconferencias: Google Meet y Microsoft Teams se han convertido en herramientas esenciales para la comunicación y colaboración en línea.

- Educación Digital: Herramientas como Moodle y Google Classroom están transformando la educación al facilitar el aprendizaje en línea.

Ley y Reglamento del Impuesto Sobre la Renta en Venezuela: La Ley y el reglamento de Impuesto sobre la Renta (ISLR) en Venezuela es fundamental para el sistema tributario venezolano por los distintos aspectos que se presentan a continuación:

- Fuente de Ingresos: El ISLR es una de las principales fuentes de ingresos para el gobierno venezolano. Estos fondos son esenciales para financiar servicios públicos como educación, salud, seguridad y justicia.
- Redistribución de la Riqueza: Este impuesto es progresivo, lo que significa que las personas con mayores ingresos pagan una proporción más alta de impuestos. Esto ayuda a reducir la desigualdad económica al redistribuir la riqueza.
- Cumplimiento Fiscal: La declaración y pago del ISLR es una obligación legal para todos los ciudadanos y empresas en Venezuela. El incumplimiento puede resultar en sanciones y multas, lo que incentiva a los contribuyentes a cumplir con sus responsabilidades fiscales.
- Estabilidad Económica: Al proporcionar una fuente constante de ingresos, el ISLR contribuye a la estabilidad económica del país, permitiendo al gobierno planificar y ejecutar políticas públicas de manera más efectiva.

En este sentido, el ISLR no solo es crucial para la recaudación de fondos necesarios para el desarrollo del país, sino que también juega un papel importante en la promoción de la equidad y la estabilidad económica.

Los Sistemas Tributarios de otros países latinoamericanos que han hacen uso de herramientas digitales más actualizadas: Estos países están a la vanguardia en la adopción de tecnologías digitales para mejorar la eficiencia y la transparencia de sus sistemas tributarios:

- **Brasil:** Ha desarrollado el Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), que permite la digitalización de la contabilidad y la fiscalización electrónica de las empresas. Esto ha mejorado la eficiencia y la transparencia en la recaudación de impuestos.
- **México:** Utiliza el Sistema de Administración Tributaria (SAT), que incluye herramientas como la facturación electrónica y el uso de inteligencia artificial para detectar fraudes fiscales. Estas innovaciones han facilitado el cumplimiento tributario y reducido la evasión fiscal.
- **Chile:** Ha implementado la factura electrónica obligatoria para todas las empresas, lo que ha simplificado el proceso de declaración de impuestos y mejorado la recaudación. Además, utiliza plataformas digitales para la gestión de impuestos y la atención al contribuyente.
- **Argentina:** La Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) ha adoptado diversas herramientas digitales, como la factura electrónica y el uso de big data para mejorar la fiscalización y el control tributario. Estas medidas han aumentado la eficiencia y la transparencia del sistema tributario.

Beneficios de las nuevas tecnologías digitales en los entes Gubernamentales de un país: Las nuevas tecnologías digitales están transformando la manera en que los entes gubernamentales operan y sirven a la ciudadanía, por eso es muy importante

que se adapten estos cambios tecnológicos en las gestiones de cada gobierno a fin de que impulse el desarrollo y avance de todas las áreas que conforman el Estado, a continuación se resalta los aspectos más importantes en cuanto a los beneficios de las mismas:

- **Eficiencia y Rapidez:** La digitalización de los trámites y procesos administrativos reduce significativamente el tiempo y los recursos necesarios para completar tareas. Esto permite a los gobiernos operar de manera más eficiente y responder más rápidamente a las necesidades de los ciudadanos.
- **Transparencia y Rendición de Cuentas:** Las plataformas digitales facilitan la transparencia en las operaciones gubernamentales, permitiendo a los ciudadanos acceder a información pública y monitorear el uso de los recursos. Esto ayuda a reducir la corrupción y aumenta la confianza en las instituciones.
- **Accesibilidad y Inclusión:** Las tecnologías digitales permiten que los servicios gubernamentales sean más accesibles para todos, incluyendo a personas en áreas rurales o con movilidad limitada. Esto promueve la inclusión social y asegura que más ciudadanos puedan beneficiarse de los servicios públicos.
- **Mejora en la Toma de Decisiones:** El uso de big data y análisis avanzados permite a los gobiernos tomar decisiones más informadas y basadas en datos. Esto puede mejorar la planificación y la implementación de políticas públicas.
- **Reducción de Costos:** La automatización de procesos y la eliminación de papeleo pueden reducir significativamente los costos operativos. Esto libera recursos que pueden ser utilizados en otras áreas prioritarias.

- **Interacción Ciudadana:** Las plataformas digitales facilitan la comunicación y la interacción entre los ciudadanos y el gobierno. Esto permite una mayor participación ciudadana y un feedback más directo sobre los servicios y políticas.

Análisis General de los Resultados

A partir de los hallazgos encontrados en la revisión documental, los resultados de los instrumentos aplicados; se procede a presentar una visión general de los puntos más resaltantes de y de gran significado en esta investigación:

- El sistema tributario venezolano encabezado por el SENIAT, he evolucionado con el pasar de los años, de hacer declaraciones manuales a contar con una plataforma web donde los contribuyentes pueden realizar sus trámites, declaraciones y pagos en línea, facilitando procedimientos y brindando seguridad en cuanto a la información legal y tributaria de los sujetos pasivos.
- El marco legal y los planes de trabajo e inversión en Venezuela en cuanto a las herramientas tecnológicas y tecnologías de la información (TICS); ha sido impulsado por el gobierno nacional quien ha promovido leyes importantes como la Ley de Infogobierno y la Ley de Ciencia y Tecnología. Pero lamentablemente, gran parte de los proyectos y planes no se han concretado.
- Actualmente en Venezuela, el uso de las nuevas tecnologías en el SENIAT quien es el rector tributario de nuestro país, no ha sido tan desarrollado en comparación con otros países de la región latinoamericana quienes ha hecho uso de los beneficios que trae la evolución digital.

- Asimismo, la implantación de nuevas herramientas digitales genera un impacto dentro de las organización públicas y privadas, ya que el talento humano debe estar capacitado y adquirir todos los conocimientos que trae consigo las nuevas tecnologías, asimismo se requiere inversión financiera para poder adquirir nuevos equipos y activos que tengan todas las capacidades necesarias para la implantación de nuevas herramientas digitales, así como garantizar un buen servicio de internet y telefonía móvil en el cual la comunicación sea eficaz.
- El ISLR juega un papel protagónico dentro del sistema tributario venezolano por lo que representa un gran índice de recaudación, además la cantidad de contribuyentes de este impuesto es significativa, por lo que se debe brindar un excelente servicio y herramientas digitales que ayuden e impulsen a los contribuyentes a realizar este deber formal.
- El mundo en la actualidad está en constante cambio y evolución, por ende, los gobiernos del mundo deben procurar el progreso y la adaptarse a los cambios. En materia tecnológica, el estado venezolano presenta un gran reto frente a la digitalización y contribuir a que todos los ciudadanos puedan tener acceso a un buen servicio de internet, a equipos tecnológicos que los ayuden a realizar trámites y tareas, así también se debe trabajar en crear conciencia y cultura tributaria para que los ciudadanos puedan contribuir y cumplir con sus obligaciones fiscales.
- Desde el punto de vista de los contribuyentes la adopción de nuevas herramientas tecnológicas en el SENIAT en cuanto a los procesos de declaración, pagos, y fiscalización del ISLR traería consigo grandes beneficios en cuanto a la comunicación entre contribuyentes y administración tributaria, así como una asistencia y atendimento virtual más rápido para

poder realizar consultas seguimiento de casos, envío de expedientes, y otras bondades.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

Presentación de la Propuesta

Con la llegada de las tecnologías de información y el uso de nuevas herramientas tecnológicas, en todo el mundo se ha generado un cambio sustancial, incluyendo la manera de comunicarnos, de hacer trámites, de generar fuentes de empleos, de enviar y recibir información y paquetes, la forma de hacer contabilidad, declarar los tributos y cumplir con los deberes fiscales ante la ley.

Cada día el uso de internet y de las nuevas herramientas digitales que han venido evolucionando en los últimos años han generado a una globalización de las actividades económicas y sociales, trayendo consigo como resultado el establecimiento de comunicaciones más efectivas al jugar un importante papel en el cumplimiento de ciertos procesos que en épocas anteriores resultaban arduos, debido a un alto requerimiento de personas y tiempo para la realización de los mismos.

En Venezuela, este fenómeno no es ajeno, y cada vez son más las empresas y entes gubernamentales que están adoptando todos estos cambios tecnológicos dentro de sus operaciones. Sin embargo, esta transformación digital ha generado grandes desafíos para ambas partes, debido a los distintos factores económicos y sociales por lo cual atraviesa nuestro país, la falta de cultura tributaria, el débil acceso a herramientas tecnológicas y las fallas en el servicio de internet en muchas partes del territorio nacional.

Países como Chile, Argentina y Brasil han modernizado sus plataformas fiscales con el propósito esencial de incrementar la eficiencia para combatir la evasión y el contrabando. Es por ello que en el presente documento se propone

lineamientos estratégicos que permitan conocer los beneficios y desafíos que implica el uso de nuevas tecnologías digitales en el sistema de tributación de impuesto sobre la renta en Venezuela a fin de lograr fomentar una buena cultura tributaria, a través de medios que lo faciliten.

Justificación de la Propuesta

En un contexto tan desafiante como el de Venezuela, proponer lineamientos estratégicos que permitan conocer los beneficios y desafíos que implica el uso de nuevas tecnologías digitales en el sistema de tributación de impuesto sobre la renta en Venezuela, lleva consigo a exaltar el uso de la evolución tecnológica y como es beneficiosa su implementación en el SENIAT para fines de ISLR, ya que traería consigo que las empresas no solo cumplan con sus obligaciones fiscales, sino un desarrollo más transparente y confiable y además facilita procedimientos que actualmente se llevan con más rigurosidad.

Lastimosamente nuestro país posee una cultura tributaria poco arraigada, donde la evasión fiscal y la informalidad ha aumentado en los últimos años; es por ello que al hacer uso de las nuevas tecnologías digitales en el ISLR ayudaría a cuantificar el universo de contribuyentes de este impuesto y que a su vez coadyuvan al sostenimiento del gasto público; así como la conformación de una base de datos a fin de poder generar y almacenar información confiable, pertinente y oportuna, de igual manera establecer canales de comunicación más eficaces que contribuyan a una mejor relación entre los contribuyentes y la administración tributaria.

Estableciendo un sistema tributario vanguardista en tecnología que beneficie tanto a los contribuyentes en sus gestiones de declarar y pagar sus compromisos tributarios; como también a la Administración Tributaria ya que se generará una recaudación eficiente y de gran alcance, y esto a su vez beneficia al Estado en su rol

de ejecutor y controlador de los ingresos que le permiten sostener el gasto público, corresponsable del sostenimiento de la calidad de vida de la población. Esta práctica no solo fortalece a los planes de inversión tecnológica por parte del gobierno, sino que fomenta una buena reputación y credibilidad para el SENIAT, haciendo que nuestro sistema tributario sea de ejemplo en tecnología innovadora y de transparencia para otros países. Es por ello que mantenerse actualizado es esencial para evitar quedar desfazados en cualquier sector económico del país.

Fundamentación de la Propuesta

La misión del Seniat es recaudar con niveles óptimos los tributos nacionales, a través de un sistema integral de administración tributaria moderno, eficiente, equitativo y confiable, bajo los principios de legalidad y respeto al contribuyente. En base a ello; esta propuesta se fundamenta en primer lugar en base a lo establecido en el artículo 110 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) que señala:

“El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía”.

De igual manera, con lo señalado en el artículo 316 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999):

“El sistema tributario procurará la justa distribución de las cargas públicas según la capacidad económica del o la contribuyente, atendiendo al principio de progresividad, así como la protección de la economía nacional y la elevación del nivel de vida de la población, y se sustentará para ello en un sistema eficiente para la recaudación de los tributos”.

Es por ello que el hacer uso de los beneficios que trae consigo las nuevas herramientas digitales ayudaría con la misión estratégica que tiene el SENIAT como ente rector de la tributación en Venezuela. El uso e implementación de las nuevas tecnologías como los servicios en la nube, la inteligencia artificial, big data, entre otros pueden transformar radicalmente la forma en que se está llevando a cabo todos los procedimientos en cuanto al ISLR y trayendo beneficios en su recaudación y control.

En este contexto, la propuesta lineamientos estratégicos que permitan conocer los beneficios y desafíos que implica el uso de nuevas tecnologías digitales en el sistema de tributación de impuesto sobre la renta en Venezuela año 2024, también se fundamenta en lo señalado **por La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (2014: 15, quien señala que: “La economía digital es el resultado de un proceso de transformación desencadenado por las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)”. De igual manera La OCDE, a través del informe sobre las “Perspectivas Económicas de América Latina 2019: Desarrollo en Transición”, menciona “la necesidad de perfeccionar la estructura de los sistemas tributarios para aumentar los ingresos para un desarrollo sostenible”**

En tercer lugar, se fundamenta la propuesta en la normativa legal y tributario. Específicamente, la Ley del Impuesto Sobre la Renta: Esta ley establece los principios generales de la tributación sobre la renta en Venezuela, incluyendo la definición de contribuyente, el hecho imponible, las bases imponibles y las tasas aplicables. El Código Orgánico Tributario: Este código unifica y sistematiza la normativa tributaria venezolana, estableciendo los procedimientos administrativos y sancionatorios en materia tributaria. Y el Reglamento Parcial del Impuesto Sobre la Renta: Este reglamento desarrolla los aspectos operativos de la ley del ISLR, proporcionando mayor detalle sobre los conceptos y procedimientos aplicables.

El sistema tributario en Venezuela necesita un desarrollo y avance adoptando nuevas tecnologías digitales que mejor se adecuen en sus procedimientos y que a la vez brinden beneficios y comodidad a los contribuyentes. A pesar de los desafíos que pueda enfrentar en su implementación, esto es necesario para consolidar y tener un sistema tributario vanguardista en tecnología, asimismo; contar con un marco regulatorio favorable, una infraestructura tecnológica robusta, una fuerza laboral capacitada y el apoyo de planes gubernamentales que fomenten la innovación y el desarrollo tecnológico en el país.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

- Proponer lineamientos estratégicos que permitan conocer los beneficios y desafíos que implica el uso de nuevas tecnologías digitales en el sistema de tributación de impuesto sobre la renta en Venezuela año 2024.

Objetivos Específicos

- Estudiar la evolución tecnológica a lo largo de los años en la Administración Tributaria venezolana, específicamente en los procesos de recaudación, control y fiscalización de ISLR.
- Analizar el contexto actual de los medios, equipos e infraestructura tecnológica que posee Venezuela para impulsar el uso de nuevas tecnologías digitales en su Sistema de tributación en el marco del Impuesto Sobre la Renta.

- Describir las bondades del uso de nuevas tecnologías digitales, a fin de poseer un sistema de tributación vanguardista que sea ejemplo de otros países de la región latinoamericana.

Desarrollo de la Propuesta

Objetivo 1. Estudiar la evolución tecnológica a lo largo de los años en la Administración Tributaria venezolana, específicamente en los procesos de recaudación, control y fiscalización de ISLR.

En el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) venezolano, desde su fundación en el año 1994, se elaboraron propuestas para los sistemas de organización, de dirección, de comunicaciones organizacionales y de planificación del Servicio. Con el objetivo de optimizar los procesos de recaudación de tributos nacionales, a tal efecto, el Gobierno venezolano efectuó la implantación del Sistema Venezolano de Información Tributaria (SIVIT), para integrar la información de las declaraciones de los contribuyentes, recibidas por los bancos por delegación de la Administración Tributaria. Este sistema está integrado por tres subsistemas: Registro de Contribuyentes, Control de Bancos y Liquidación de Impuestos y Cuenta Corriente del Contribuyente, con el propósito de integrar la información correspondiente a la identificación de cada contribuyente, el pase de los fondos recibidos por los Bancos convenidos como receptores, así como la verificación de la oportunidad de las declaraciones y el pago efectuado por los contribuyentes.

El SENIAT a lo largo de los años ha actualizado su plataforma tecnológica del portal web www.seniat.gov.ve, todos estos cambios han permitido al SENIAT

mejorar la eficiencia, transparencia y accesibilidad de sus servicios, facilitando el cumplimiento de las obligaciones tributarias para los ciudadanos y empresas en Venezuela, donde el contribuyente tiene el acceso a toda la información necesaria sobre tributos internos y aduaneros; tales como los que se detallan a continuación:

- **Inscripción y Consulta de RIF:** Permite a los usuarios inscribirse y consultar su Registro de Información Fiscal (RIF) en línea.
- **Actualización de Datos:** Los contribuyentes pueden actualizar su información personal y fiscal sin necesidad de acudir a las oficinas.
- **Digitalización de Trámites:** Declaración y Pago de Impuestos: Facilita la declaración y el pago de impuestos como el IVA y el ISLR a través de la plataforma digital.
- **Certificados y Comprobantes Digitales:** Emisión de certificados y comprobantes de retención de IVA de manera digital.
- **Automatización y Eficiencia**
- **Procesamiento Electrónico:** Mejora en el procesamiento de datos y la fiscalización electrónica de las empresas.
- **Atención al Contribuyente:** Herramientas en línea para la atención y soporte a los contribuyentes, incluyendo guías y manuales de usuario.
- **Seguridad y Accesibilidad:** Seguridad de la Información: Implementación de medidas de seguridad para proteger la información de los usuarios.
- **Accesibilidad:** Diseño de la plataforma para ser accesible desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

Es importante resaltar que la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, establece el uso prioritario de la ciencia, la tecnología y la innovación, por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, y es a través de este principio constitucional, por el cual se permite la

implementación y el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, en los diferentes ámbitos y sectores del país. Sin embargo, en el ámbito de la Administración Tributaria venezolana, se reconoce, la necesidad del uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, para agilizar las diversas actividades, que comprenden la gestión de recaudación, control, fiscalización en materia tributaria y. En el mismo orden de ideas, el Código Orgánico Tributario, contempla la posibilidad de uso de medios electrónicos o magnéticos, para la realización de procedimientos y tramites como notificaciones, declaraciones, pagos o actos administrativos; además de posibilidad que tiene la Administración Tributaria, de establecer un domicilio fiscal electrónico obligatorio para los sujetos pasivos de la obligación tributaria.

En Materia de ISLR:

El uso de la tecnología en cuanto al ISLR en Venezuela, tales como la obligación de declarar y pagar electrónicamente este impuesto, no está dispuesta en la ley especial que rige la materia. Sin embargo, a lo largo de estos años la administración tributaria nacional, a través de providencias emitidas por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT); ha logrado impulsar el uso de medios electrónicos para que los contribuyentes realicen la declaración de este impuesto, a continuación, se hace un recorrido en estas normativas que han ayudado a evolucionar la manera de realizar las declaraciones manuales a realizarlas a través de medios electrónicos:

En el año 2005, a través de la Providencia Administrativa N° SNAT/2005/0949. Por medio de esta normativa, se dispone como sujetos pasivos a los funcionarios públicos y trabajadores al servicio de los órganos y entes públicos

nacionales, estatales y municipales, siempre y cuando estos sujetos tengan enriquecimientos netos gravados con la Tarifa 1 del Impuesto sobre la Renta y sean superiores a 1000 unidades tributarias. En la normativa citada, se les ordena a estos sujetos pasivos el deber de presentar electrónicamente sus declaraciones definitivas del Impuesto sobre la Renta; iniciando a partir del ejercicio fiscal del 31 de diciembre de 2004, e impidiendo la presentación de las declaraciones definitivas bajo los formularios “DPN 24” y “DPN 25”; es decir, se expresa la prohibición de recibir las declaraciones de las referidas personas, por el medio tradicional, bajo sustentáculo físico. Para ello, se dispone de una plataforma electrónica creada al efecto, bajo el Portal <http://www.seniat.gob.ve>, en la cual, el sujeto pasivo, debe inscribirse, para asignarle clave de acceso y poder cumplir así con dicha obligación de declarar electrónicamente. Interesante destacar de esta normativa, la posibilidad de otorgarle a los sujetos obligados, cuya declaración arroje impuesto a pagar, de efectuar el pago bien por vía electrónica o por la vía tradicional en las oficinas receptoras de fondos nacionales. En esta última opción, el contribuyente debe imprimir la planilla generada por el sistema.

Luego en el año 2008, se dicta la Providencia Administrativa N° SNAT/2009-0034, a través de la misma se obliga a declarar usando medios electrónicos, a todos los sujetos pasivos especiales, que hayan sido calificados como tal por el SENIAT. Esta declaración por vía electrónica, debe, además, ser realizada en los plazos establecidos en el calendario de contribuyentes especiales. El Artículo 2, de esta providencia ordena, tanto a las dependencias competentes del SENIAT y las Oficinas Receptoras de Fondos Nacionales, de recibir los formularios en soportes físicos tradicionales bajo las formas “DPNR25”, “DPNNR25”, “DPJ26”, “EPJ28” y “EPN29”.

En el año 2009, se dicta **la Providencia Administrativa N° SNAT/2009/0103**, que dispone la obligación de presentar la declaración de Impuesto sobre la Renta, para los sujetos pasivos que encuadren bajo los supuestos de personas jurídicas, entes sin personalidad jurídica, para todos los ejercicios fiscales que inicien después del 01 de enero del año 2009. Así mismo, dispone la providencia referida, la obligación de declarar el Impuesto sobre la Renta por vía electrónica a través del portal fiscal, a las personas naturales, cuya determinación no arroje impuesto a pagar. Sin embargo, se permite a las personas naturales cuya determinación arroje impuesto a pagar, que pueda escoger entre la presentación de Impuesto sobre la Renta, por vía electrónica a través del portal fiscal, o por medio de los formularios y formas físicas tradicionales, soportadas en papel y establecidas por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria.

En el mismo orden cronológico, en junio del año 2013, y bajo **la Providencia Administrativa N° SNAT/2013/0034**, se ordena como deber fundamental, que todos los sujetos en calidad de contribuyentes o responsables del Impuesto sobre la Renta, sean estos, personas naturales, personas jurídicas, y las entidades sin personalidad jurídica, domiciliadas o residenciadas en el territorio venezolano y que permanezcan por un período de más de 180 días continuos o discontinuos y tengan enriquecimientos anuales, netos, disponibles obtenidos en dinero o en especies, deben declarar el Impuesto Sobre la Renta por medios electrónicos. La norma sub-legal referida, ordena a los sujetos pasivos, tomar en cuenta, las especificaciones técnicas dispuestas por la Administración Tributaria, en su manual de usuario, que está alojado en el portal SENIAT que es la sitio web, que está representado por el dominio gob.ve que comprende la página oficial de la Administración Pública Tributaria, representada bajo la dirección WWW.SENIAT.gob.ve.

A través de la información descrita en párrafos anteriores, se logra cumplir con el primer objetivo específico de la presente investigación, ya que a través de la revisión documental y fuentes bibliográficas se logra estudiar los avances tecnológicos que ha implementado la administración tributaria nacional venezolana a lo largo de todos estos años, fomentando el uso de medios electrónicos y tecnologías de la comunicación, como consecuencia creando el portal web SENIAT, logrando consigo que en materia de ISLR; impuesto que representa la mayor fuente de ingresos para el Estado venezolano en materia de recaudación de tributos, se pueda realizar todas las actividades inherentes a este impuesto de manera eficiente y oportuna facilitando procedimientos, logrando establecer mejor comunicación con los contribuyentes haciendo uso de medios electrónicos.

Sin embargo; a pesar de toda la evolución tecnológica y lograr establecer una gestión tributaria electrónica en materia de ISLR en Venezuela a lo largo de estos años; actualmente existen otras herramientas tecnológicas las cuales serían de gran utilidad si se implementan, trayendo como resultados mayor aproximación de la Administración Tributaria al administrado-usuario (en calidad de contribuyente, o responsable) o viceversa, en este sentido; utilizando las nuevas tecnologías dentro de la Administración Tributaria ayudaría a la simplificación y automatización de trámites administrativos tributarios no solo en las declaraciones y pagos de impuestos, sino también en la comunicación, eficacia, rapidez y precisión. Por lo tanto, el uso de medios electrónicos debe ser considerado como la vía dispuesta por la Administración Tributaria, con plena eficacia y validez jurídica, para que el administrado- usuario (en calidad de contribuyente o responsable) cumpla con los deberes tributarios y a su vez la administración tributaria tenga una buena gestión en recaudación y controles.

En base al estudio realizado, a continuación, se propone cuadro descriptivo con algunas de las tecnologías digitales actuales, las cuales su uso y adecuación en el sistema de tributación de ISLR en Venezuela sería de gran utilidad:

Cuadro 7. Propuesta de Uso de Nuevas Tecnologías Digitales

| Nuevas Tecnologías Digitales | Uso - Utilidad |
|--|---|
| <p>Business Intelligence (BI): Conjunto de procesos tecnológicos para recopilar, gestionar y analizar datos organizacionales con el fin de generar información que sirva de base para las estrategias y operaciones comerciales.</p> | <p>Detección de Fraude: Las herramientas de BI pueden analizar grandes volúmenes de datos para identificar patrones y anomalías que podrían indicar actividades fraudulentas.</p> <p>Mejora en la Recaudación: Se pueden identificar áreas donde la recaudación de impuestos puede ser optimizada. Por ejemplo, pueden analizar datos para identificar sectores o regiones con baja recaudación y desarrollar estrategias específicas para mejorar el cumplimiento</p> <p>Análisis Predictivo: Permite realizar análisis predictivos para anticipar comportamientos futuros de los contribuyentes.</p> <p>Eficiencia Operativa: La automatización de procesos y la generación de informes</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>detallados a través de BI pueden mejorar la eficiencia operativa de las administraciones tributarias. Reducción de tiempo.</p> |
| <p>Análisis de Big Data</p> <p>Se refiere al proceso de examinar grandes volúmenes de datos para descubrir patrones, correlaciones y tendencias que pueden ser útiles para la toma de decisiones.</p> | <p>Análisis Predictivo: Esto es útil para planificar estrategias de recaudación y para detectar posibles incumplimientos antes de que ocurran.</p> <p>Detección de Fraude: Las administraciones tributarias pueden utilizar Big Data para identificar patrones de comportamiento que indiquen posibles fraudes fiscales. Por ejemplo, el análisis de datos de redes sociales y transacciones financieras puede revelar discrepancias entre los ingresos declarados y el estilo de vida de los contribuyentes.</p> |
| <p>Análisis en la Nube</p> <p>Se refiere al uso de tecnologías y servicios de computación en la nube para procesar y analizar grandes volúmenes de datos.</p> | <p>Escalabilidad y Flexibilidad: Permiten a las administraciones tributarias escalar sus capacidades de procesamiento de datos según sea necesario. Esto es especialmente útil durante los períodos de alta demanda, como las temporadas de declaración de impuestos.</p> |

| | |
|---|--|
| <p>Inteligencia Artificial</p> <p>A través de ella se puede mejorar significativamente la eficiencia, la transparencia y la efectividad del sistema de tributación del ISLR en Venezuela, beneficiando tanto a las autoridades fiscales como a los contribuyentes.</p> | <p>Acceso a Datos en Tiempo Real: La nube facilita el acceso a datos en tiempo real, lo que permite a las autoridades fiscales tomar decisiones informadas de manera más rápida y eficiente.</p> <p>Seguridad y Cumplimiento: Esto incluye medidas de protección de datos y cumplimiento con las regulaciones fiscales y de privacidad.</p> <p>Optimización de la Recaudación: Esto incluye la segmentación de contribuyentes y la personalización de campañas de comunicación.</p> <p>Atención al Contribuyente: Los chatbots y asistentes virtuales impulsados por IA pueden proporcionar soporte al contribuyente las 24 horas del día, respondiendo preguntas frecuentes y guiando a los usuarios a través de los procesos de declaración y pago de impuestos.</p> <p>Automatización de Procesos: La IA puede automatizar tareas repetitivas y administrativas, como la revisión de declaraciones de impuestos y la verificación de datos</p> |
|---|--|

| | |
|---|---|
| <p>Análisis de la Automatización: No solo mejora la eficiencia y la efectividad de los procesos fiscales, sino que también fortalece la relación entre el Estado y los contribuyentes.</p> | <p>Brasil: Sistema Público de Escrituração Digital (SPED) para la digitalización de la contabilidad y la fiscalización electrónica de las empresas.</p> <p>Chile: Ha implementado la factura electrónica obligatoria para todas las empresas.</p> |
|---|---|

Fuente: Orozco, J. (2024)

Objetivo 2. Analizar el contexto actual de los medios, equipos e infraestructura tecnológica que posee Venezuela para impulsar el uso de nuevas tecnologías digitales en su Sistema de tributación en el marco del Impuesto Sobre la Renta.

En la actualidad Venezuela enfrenta desafíos importantes en términos de infraestructura tecnológica, aunque existen esfuerzos y recursos que pueden ser aprovechados para impulsar el uso de nuevas tecnologías en el país, de acuerdo con lo expuesto por **Pirrone, J. (2020)**, quien señala:

“El panorama actual de las telecomunicaciones en Venezuela es preocupante, la falta de inversión por parte del Estado venezolano ha resultado en un estancamiento de cualquier tipo de avance tecnológico en el campo durante más de una década”

En base a lo expuesto por el autor, se puede decir que en los últimos años se ha observado grandes problemas de conexión de internet a nivel nacional, crisis en la filial de telefonía celular de CANTV, el costo de adquirir equipos tecnológicos actualizados, entre otros. En base a la información recolectada en el arqueo bibliográfico, se toma en consideración lo expuesto en el informe elaborado por

Hootsuite (2021), titulado El estado global de lo digital 2021, este señala que; “El internet móvil en Venezuela es el segundo más lento del mundo en el ránking publicado en este informe”; también indica, “que en comparación con el año anterior la velocidad del internet en Venezuela cayó 10,4%. El país pasó de estar en el cuarto al segundo lugar en el plazo de un año.”

De acuerdo con la información expuesta en el párrafo anterior, se puede decir que lamentablemente con un servicio de internet tan deficiente y lento que tiene Venezuela es poco lo que se puede avanzar en materia de nuevas tecnologías digitales, es por ello que no se puede aprovechar al máximo las bondades de estas tecnologías sino se cuentan con las estructuras y equipos necesarios para explotar al máximo el uso de estos mecanismos. Es importante resaltar, que la desactualización y deterioro de los sistemas tecnológicos y de los servicios de electricidad en Venezuela han aumentado significativamente a lo largo de estos años, y esto ha provocado no solamente un desfase tecnológico, sino la inoperatividad de muchos entes públicos y privados por todas las contingencias presentadas por la falta de estructura tecnológica, en el caso de la Administración Tributaria Nacional no escapa de esta calamidad.

Sin embargo, pese a todos los inconvenientes y un panorama poco agradable en los últimos años en materia tecnológica, es importante resaltar que para el año 2024 de acuerdo con la **Comisión Económica para América Latina (CEPAL), de las Naciones Unidas, se espera que la economía de Venezuela registre un alza de 4 %, superior al promedio de 2,2 % de incremento del resto de países latinoamericanos. Asimismo, de acuerdo con lo expuesto por el León L. (2024), presidente de Datanálisis, por su lado, “estima que el sector tecnológico tiene una capacidad de expansión de entre 15 % y 17 % en comparación con el año pasado”.**

En este sentido, se puede decir que actualmente en Venezuela se está llevando a cabo planes de desarrollos tecnológicos, a fin de poder hacer frente a todas las fallas e inconvenientes y lograr una evolución digital estable y sólida. A continuación, se procede a detallar los proyectos más resaltantes en los cuales se está implementando la mejoría de los sistemas de tecnologías en el país:

En primer lugar, se **presenta el Plan Nacional de Telecomunicaciones (PNT) 2023-2025, quien, de acuerdo con Jurado, A. (2024); en su participación en el Foro** Perspectivas Tecnológicas 2024, organizado por la Cámara Nacional de Empresas de Telecomunicaciones (Canaemte), indica que;

Venezuela superó las metas de fibra óptica, la meta establecida es de 25 mil km de redes de fibra óptica (FTTH/GPON), sin embargo, ha avanzado un 316.09 por ciento, aunque no proporcionó cifras exactas. Además, la Conatel tiene registro de que 39.50 por ciento de los operadores han desplegado fibra óptica al hogar (FTTH), mientras que la fibra óptica de transporte alcanzó un 234.18 por ciento del objetivo durante 2023. Las redes 4G ampliaron su cobertura un 155 por ciento sobre lo estimado. La ampliación de capacidad de radiobases 4G se potenció 107.67 por ciento y la instalación de nuevas radiobases 4G en zonas de alto tráfico alcanzó un 264 por ciento del objetivo planteado dentro del PNT para el año 2023”.

Cabe destacar que a través de este plan se tiene como objetivo para el año 2024 disminuir la brecha digital aún existente en el acceso a las telecomunicaciones e impulsar el potencial de los servicios que reciben los venezolanos. Para ello, la Conatel se enfocará en el despliegue de infraestructura fija e infraestructura Móvil, la calidad de servicio de Internet, la oferta pública 4G/5G, la capacidad de conectividad internacional y la conectividad a Internet de parroquias sin servicio.

En el mismo orden de ideas; el presidente venezolano a través de su cuenta en red social X, @NicolasMaduro en fecha del 11 de enero del año 2024, expreso el siguiente mensaje:

"A través de la ciencia y la tecnología, avanzaremos por el camino de la nueva época de transición al Socialismo, y de una sociedad de luz. Realizamos la revisión de la Agenda Científica, Tecnológica y de Innovación del año 2023 del Sistema Nacional de CTI, y las nuevas actividades para el año 2024 para continuar impulsando los conocimientos desde la cultura del trabajo, la inventiva y la creación de nuestro pueblo, que nos permitirá promover el desarrollo productivo y el bienestar para toda Venezuela"

Es por ello que, en segundo lugar, también se resalta uno de los proyectos más importantes por parte del gobierno venezolano como lo es, El proyecto Nube Estado Venezolano, es una plataforma tecnológica basada 100% en software libre que tiene como propósito promover la independencia en el uso de la computación en la nube, evitando la dependencia de servicios extranjeros y garantizando que los datos institucionales se mantengan en el territorio nacional.

De acuerdo a la información presentada en el IX Congreso Económico India-América Latina y el Caribe, el proyecto señalado anteriormente se compone de 26 instituciones del Estado venezolano poseen servicios en la Nube 2023, tal como se detalla a continuación:

Total, de Software como Servicio (SaaS) en la Nube:
17 sistemas desarrollados en Producción
4 sistemas en Desarrollo
7 servicios de correo electrónico
1 servicios de Autenticación
4 desarrollo de sitios web
4 sistemas por desarrollar
2 aplicaciones móviles
2 sistemas por implementación
4 herramientas colaborativas
1 sistemas en adaptación

Pese a todos estos proyectos que se están implementando a fin de que Venezuela cuente con una estructura tecnológica sólida y robusta, es importante resaltar que estas actualizaciones deben también ser ejecutados dentro de la administración tributaria nacional, si bien; de acuerdo a la información obtenida en el instrumento de entrevista realizado en el SENIAT, en el cual se afirma que si se cuentan con equipos tecnológicos que ayuden a implementar mejoría en el portal web para fines de ISLR, sin embargo aún se está en proceso inicial de estos cambios y proyectos, ya que existen muchos factores no solo a la hora de contar de con equipos de alta capacidad, sino también contar con talento humano capacitado, que los contribuyentes puedan tener acceso rápido y fácil por medio de equipos tecnológicos, teniendo en consideración que existen muchas zonas rurales en el país donde el acceso del internet es casi nulo. Es importante que se priorice el sector tecnológico en el país, a fin de que se pueda brindar un servicio de más calidad desde el SENIAT a los contribuyentes, y a su vez los contribuyentes puedan cumplir con sus deberes. Es por ello, que a través de este análisis realizado se propone un cuadro con parte de la infraestructura tecnológica en Venezuela, con la finalidad de que se puedan mejorar:

Cuadro 8. Propuesta de Mejora de Estructura Tecnológica en Venezuela

| Estructura Tecnológica | En Venezuela |
|------------------------------------|--|
| 1. Telecomunicaciones | <p>CANTV: Es la principal empresa de telecomunicaciones del país. Aunque ha enfrentado problemas de inversión y mantenimiento, sigue siendo un pilar fundamental en la infraestructura de telecomunicaciones, por lo cual es necesario invertir y mejorar las telecomunicaciones.</p> <p>Líneas Telefónicas: Las empresas de telefonía públicas y privadas en el país, ofrecen servicios de telefonía móvil y ha tenido que lidiar con una disminución significativa en el número de suscriptores debido a la crisis económica</p> |
| 2. Internet y Conectividad: | <p>Redes de Fibra Óptica: Aunque limitadas, existen redes de fibra óptica que proporcionan servicios de internet de alta velocidad en algunas áreas urbanas. Por lo cual se requiere un mayor enfoque en las áreas rurales y lejanas en el país, hay lugares donde el acceso a internet es remoto.</p> <p>Proveedores Privados: Empresas como Inter y NetUno ofrecen servicios de internet, aunque también enfrentan desafíos similares</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>en términos de inversión y mantenimiento. Es importante que existe un apoyo a este tipo de empresas a fin de que mejore sus servicios.</p> <p>Servicio 5G: Para ofrecer 5G, las empresas deben comprar equipos nuevos, y casi duplicar o triplicar sus radiobases, trayendo consigo inversión financiera, en este sentido sería de gran relevancia fomentar proyectos en el cual se logre de manera rápida y objetiva este servicio 5G.</p> |
| <p>3. Centros de Datos y Servicios en la Nube</p> | <p>Innotech Solutions: Esta empresa ofrece servicios de hosting, arrendamiento de servidores y soluciones de infraestructura tecnológica para empresas.</p> <p>Profit Plus: Implementación y administración de sistemas empresariales que incluyen módulos de contabilidad, nómina y administración</p> |
| <p>4. Desarrollo de Tecnologías Móviles:</p> | <p>Expansión Gradual: A pesar de las dificultades, ha habido un desarrollo gradual de las tecnologías móviles, con esfuerzos para mejorar la inclusión tecnológica en el país. Sin embargo, no todos los ciudadanos tienen acceso a estos equipos.</p> |

Fuente: Orozco, J. (2024)

Objetivo 3. Describir las bondades del uso de nuevas tecnologías digitales, a fin de poseer un sistema de tributación vanguardista que sea ejemplo de otros países de la región latinoamericana:

En cuanto a la administración tributaria nacional venezolana, el hacer uso de nuevas tecnologías digitales es fundamental para mejorar la calidad de los servicios prestados principalmente en cuanto al ISLR, a fin de garantizar una gestión eficiente en cuanto al control y recaudación de este tributo y combatir la evasión fiscal. Pero para lograr esta evolución tecnológica se requiere que exista una inversión en estructura tecnológica y recursos humanos, estos dos puntos representan desafíos que debe enfrentar la administración tributaria en Venezuela.

En el mismo orden de ideas, vale la pena señalar lo expuesto en el artículo titulado ¿Qué es la economía digital y cómo puede avanzar en Venezuela?, publicado en el portal web www.CRONICA.UNO.COM, (2021), en el tal sentido se describe que;

Que el principal obstáculo de la transformación digital en el país es la infraestructura, además de un marco legal propicio, pues se cuenta con los recursos humanos que piensan activamente en esa transformación y están al tanto de los avances en otras latitudes.

De acuerdo con lo expresado en el artículo señalado anteriormente; esto ayuda a comprender que el mayor reto en la administración tributaria nacional es contar con una infraestructura adecuada con los equipos tecnológicos que le permitan implementar el uso de un diseño de tecnología digital avanzada para efectos del ISLR y otros tributos. Esto conduce a la reflexión que, al implementar un modelo de tecnología digital en este ámbito, se estaría buscando mejorar y controlar de manera más eficiente la información presentada por los contribuyentes en materia de ISLR. Sin embargo, para que esto se logre es necesario que:

- Todos los involucrados en la Administración Tributaria participen activamente, esto incluye desde el gobierno, gerentes y trabajadores que desempeñen las tareas más básicas hasta las áreas de tecnologías, es fundamental la capacitación del recurso humano ya que el éxito o fracaso de la incorporación de una nueva tecnología será consecuencia directa de cuan capacitados están los mismos.
- Que dicha implementación se realice sin perder el enfoque y evitando que la misma quede en el olvido ante cualquier circunstancia que se presente.

A través de esta propuesta, se procede a describir todas esas bondades o ventajas que ha aportan el uso de las nuevas tecnologías a la Administración Tributaria venezolana y los beneficios en cuanto al ISLR, entre ellas se destacan:

- Mayor control en la recaudación de los impuestos, específicamente en el ISLR que contiene una gran cantidad de sujetos pasivos aportantes de este tributo, con el uso de nuevas herramientas digitales se puede lograr un mejor impacto en los procesos de recaudación y control para este impuesto.
- Integración de la información generada, simplificación en los procesos de fiscalización, de registro y de comunicación y asistencia con los contribuyentes.
- El uso inteligente y eficiente de las tecnologías de información y comunicaciones crea servicios de calidad en un país, logrando beneficiar la calidad de vida de sus habitantes.

- El contribuyente puede acceder al Portal del SENIAT no solo para realizar declaraciones, sino que también pueda hacer consultas en línea, aclarar dudas, crear solicitudes o requerimientos sin la necesidad de trasladarse al SENIAT.
- Conocimiento masivo del manejo de herramientas de las nuevas tecnologías digitales tanto de los contribuyentes como del capital humano que labora en la Administración Tributaria.
- La implementación de Chatbots con el uso de inteligencia artificial, planillas de pre-registros, facturación electrónica para todas las áreas en específico, crear campañas de cultura tributaria a través de medios electrónicos son algunas de las bondades que ayudarían a impulsar el sistema tributario venezolano, encaminándolo así a la vanguardia tecnológica.

A pesar de todas las bondades que puede traer el uso de tecnología digitales, es necesario considerar que también representa un reto en el escenario actual venezolano, es por ello que, en el presente objetivo de la propuesta, se procede a presentar un cuadro resumen que describe tanto los beneficios como desafíos del uso de nuevas tecnologías digitales en el sistema de tributación en Venezuela:

Cuadro 9. Beneficios y Desafíos de las Nuevas Tecnologías digitales en Venezuela:

| BENEFICIOS | DESAFIOS |
|---|---|
| Innovación y evolución en TICS aplicadas a la Administración Tributaria Nacional. | Falta de inversión en estructura tecnológica por parte de los entes gubernamentales en el SENIAT. |
| Mayor control y eficiencia en la recaudación del ISLR. | Falta de acceso a internet y tecnologías en varios lugares del país. |
| Reducción de tiempo y costos en la gestión tributaria. | Sistema de internet muy lento y problemas de energía eléctrica. |
| Rapidez en atendimento, ubicación y comunicación con los contribuyentes. | Capacitación en cuanto al manejo y uso de las nuevas herramientas digitales al talento humano. |
| Capacidad de Análisis y seguimiento en casos oportunos. | Cambios en el perfil del Talento Humano. |

Fuente: Orozco, J. (2024)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Al obtener el alcance de los objetivos presentes en esta investigación, esto permite que través de esta investigación se pueda proponer lineamientos estratégicos que permitan conocer los beneficios y desafíos que implica el uso de nuevas tecnologías digitales en el sistema de tributación de impuesto sobre la renta en Venezuela año 2024, y así poder dar a conocer como estas nuevas herramientas tecnológicas pueden facilitar tanto a la administración tributaria venezolana como a los contribuyentes las operaciones que se realizan en cuanto al impuesto sobre la renta, otros impuestos, trámites y consultas ante el SENIAT; es por ello que se logra las siguientes conclusiones que se exponen a continuación

En primer lugar y con relación al objetivo número uno que es estudiar la evolución tecnológica a lo largo de los años en la Administración Tributaria venezolana, específicamente en los procesos de recaudación, control y fiscalización de ISLR, no se puede dejar de mencionar todos los esfuerzos realizados por el SENIAT a lo largo de estos años, con el fin de ofrecer a los administrados y público en general una plataforma tecnológica de punta que ha sufrido muchos cambios en pro de mejorar y evolucionar, tanto para los tributos internos, como para aduana, donde se han conjugado una serie de estrategias y servicios en línea dirigidos a la reducción de la evasión fiscal, discrecionalidad de funcionarios para incrementar la eficacia y eficiencia en los procesos. Así también, el Estado venezolano se ha mostrado interesado en impulsar el motor de tecnología en el país y en este sentido, ha promulgado una serie de leyes y decretos con miras a promover y dar seguridad a las comunicaciones vía Internet, entre las cuales se puede citar: Ley sobre Simplificación de Trámites Administrativos (1999), Decreto 825 (2000), Código Orgánico Tributario (2001), Ley Especial contra Delitos Informáticos (2001), Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (2001), entre otras. Todos estos resultados obtenidos en la investigación, permiten concluir que, si ha existido una

evolución en materia tecnológica en cuanto al ISLR en Venezuela, desde hacer declaraciones manuales, y al día de hoy contar con una plataforma web que permite que los contribuyentes lo realicen con el uso de internet, sin embargo, es momento de adicionar nuevos cambios como el uso de chatbots, inteligencia artificial, buzos de mensajes, consultas y notificaciones.

Al respecto del segundo objetivo que es analizar el contexto actual de los medios, equipos e infraestructura tecnológica que posee Venezuela para impulsar el uso de nuevas tecnologías digitales en su Sistema de tributación en el marco del Impuesto Sobre la Renta, se puede decir que nuestro país Venezuela ha enfrentado desafíos significativos en el sector de telecomunicaciones debido a la falta de inversión y mantenimiento en los últimos años, ejemplos que se pueden evidenciar en el servicio de telefónicas como es el caso CANTV y Movilnet quienes son los principales proveedores de servicios de telecomunicaciones y lamentablemente presentan muchas deficiencias en sus servicios y han tenido dificultades para mantener y actualizar su infraestructura, otro aspecto importante a resaltar es que la conectividad a internet en Venezuela es limitada y enfrenta problemas de velocidad y estabilidad, la calidad del servicio varía y existen lugares rurales donde no hay acceso al servicio de internet, hay personas que aún no tienen la capacidad de adquirir un equipo tecnológico que le permita conectarse o hacer uso de la tecnología, en cuanto al Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) se puede decir que ha implementado herramientas digitales para facilitar la declaración y el pago de impuestos a través de plataformas web, así también como la inscripción y consulta del Registro de Información Fiscal (RIF) en línea. Sin embargo, para poder realizar la adopción de tecnologías más avanzadas para poder implementar algunas como la inteligencia artificial y el análisis de big data, se necesita un buen plan de inversión y desarrollo, por lo que lleva a concluir que aún se está en sus etapas iniciales para esta evolución y claramente se evidencia una falta de

inversión en infraestructura tecnológica, representando un gran obstáculo importante en el objeto de estudio.

Por tercer y último objetivo de esta investigación que es describir las bondades del uso de nuevas tecnologías digitales, a fin de poseer un sistema de tributación vanguardista que sea ejemplo de otros países de la región latinoamericana, vale la pena destacar que con la adopción de las nuevas tecnologías en el ámbito tributario, el Estado venezolano además de fortalecer los mecanismos de recaudación, al mismo tiempo puede brindar a los contribuyentes un quehacer tributario de manera amigable, confiable y seguro, brindándoles apoyo directamente en los procesos de declaración, fiscalización, consultas, y asistencia online de manera rápida y eficaz, valiéndose también de las nuevas herramientas tecnológicas, tomando como ejemplo los procesos evolutivos tecnológicos que se han implementado en las Administraciones Tributarias de países como Chile, Colombia, Argentina y Brasil, quienes se encuentra a la vanguardia desde el punto de vista de esta investigación, y están orientadas a proveer servicios de alta calidad, facilitando el cumplimiento tributario, optimizando la capacidad de fiscalización y recaudación con el objeto de disminuir la evasión y el fraude fiscal

En síntesis, a través de esta investigación también se reconoce que la recaudación del ISLR de Venezuela de acuerdo con la información presentada por el Superintendente Nacional Aduanero y Tributario, José David Cabello Rondón, quien anunció a través de la cuenta oficial de Instagram del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (Seniat) en fecha del 01 de noviembre del año 2024, lo siguiente; “Cumpliendo con las instrucciones del presidente @nicolasmaduro, que el #SENIAT recaudó en el mes de octubre Bs. 32.200.225.241, mientras que en el año 2023 fue de BS. 19.051.472.108”

Es importante destacar que el superintendente a través de la noticia publicada en la red social; desglosó los ingresos obtenidos por concepto de diversas rentas en el mes de octubre, detallando lo siguiente:

- Impuesto sobre la Renta (ISLR):9 millardos 332 millones 470 mil 447 bolívares.
- Impuesto al Valor Agregado (IVA):11 millardos 707 millones 902 mil 208 bolívares.
- Aduanas: 7 millardos 349 millones 592 mil 769 bolívares.
- Rentas internas:3 millardos 810 millones 259 mil 816 bolívares.

En base a las buenas cifras de recaudación señaladas en el párrafo anterior, esto permite reflexionar acerca del ISLR que es un impuesto de gran significado dentro nuestro sistema tributario, lo cual permite llegar a la conclusión que es de suma importancia que se implementen el uso de nuevas tecnologías digitales en el SENIAT para fines no solo de este impuesto, sino para poder disfrutar de todos los beneficios que puede traer consigo las nuevas herramientas digitales que se han vuelto parte de la vida cotidiana de los seres humanos y han facilitado muchos procedimientos rigurosos, y para lograr esta misión en el sistema tributario venezolano, es importante que la misma este acompañada de inversión en equipos de tecnologías digitales vanguardistas que ayuden a mejorar los procesos de recaudación y control en materia de rentas.

Recomendaciones:

De acuerdo a los resultados obtenidos producto de la investigación efectuada se procede a realizar a las siguientes recomendaciones:

- En primer lugar, se debe realizar un diagnóstico exhaustivo de las necesidades tecnológicas actuales que tiene del sistema tributario actual, así como evaluar la

infraestructura tecnológica existente y las capacidades de los equipos tecnológicos y del capital humano.

- Desarrollar una Estrategia Digital Integral, que incluya objetivos claros, plazos y recursos necesarios, se debe involucrar a todas las partes interesadas, incluyendo a los contribuyentes, en el desarrollo de la estrategia.
- Automatizar tareas repetitivas y administrativas, como la revisión de declaraciones de impuestos y la verificación de datos, para esto se puede hacer uso de herramientas de inteligencia artificial para mejorar la eficiencia y reducir errores.
- Desarrollo de nuevas opciones en línea en el portal web SENIAT, que sean accesibles, fáciles de uso, y con respuesta automatizada rápida a fin de minimizar tiempos y traslado.
- Reforzar la Seguridad y Protección de Datos de contribuyentes, implementando medidas robustas de seguridad cibernética para proteger la información de los contribuyentes.
- Proporcionar capacitación continua al personal de la administración tributaria en el uso de nuevas tecnologías.
- Fomentar una cultura de innovación y adaptación al cambio.
- Implementar con el uso de inteligencia artificial, chatbots y asistentes virtuales para proporcionar soporte al contribuyente las 24 horas del día.
- Ofrecer canales de comunicación múltiples y accesibles para resolver dudas y problemas, actualmente las redes sociales juegan un papel importante en la

comunicación, se podría hacer uso de este medio para que a través ellos los contribuyentes puedan tener

- Establecer mecanismos de monitoreo y evaluación continua para medir el impacto de las nuevas tecnologías, así también ajustar y mejorar las estrategias basadas en los resultados obtenidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Achín, J. (2017). **Definición moderna de la Inteligencia Artificial. Conferencia Internacional Japan AI Experience.** Disponible en: <https://datascientest.com/es/inteligencia-artificial-definicion>.

Arcila, E. (2023); **Estrategias de Gestión Tributaria para Optimizar el Cumplimiento de los Deberes Formales del Impuesto Sobre la Renta que permita la Organización y Planificación Fiscal a la Empresa Representaciones José Paredez, C.A., Año 2023.** Tesis Presentada en la Universidad de Carabobo

Arias F. (2006). **El proyecto de la investigación. Introducción a la Metodología Científica** (5ª ed.). Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.

Balestrini, M. (2006). **Como se elabora el proyecto de investigación. 7ma Edición.** Editorial BL Consultores Asociados. Caracas, Venezuela

Bhuiyan S.H (2011), **Modernizar la Administración Pública de Bangladesh mediante la gobernanza electrónica: Beneficios y Desafíos.** (P. 54).

Boden; Margaret (2017). **Inteligencia Artificial.** (Edición original en Inglés: AI. Its Nature and Future). Turner Publicaciones. Madrid – España

Bolívar, W (2019). **“Propuesta De Lineamientos Estratégicos Que Optimicen La Recaudación Tributaria Con Base En La Tecnología De La Información y Comunicación (Tic) Caso De Estudio: Alcaldía Del Municipio Juan José Mora Del Estado Carabobo”.** Presentado en la Universidad de Carabobo.

Cárdenas, Yuliana; Díaz, Paula y Pava Angie (2023). **Transformación Digital y Recaudación de Impuestos: Análisis de las Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Tributaria de Colombia (DIAN) 2020-2023**. Trabajo Especial de Grado publicado en Universidad Piloto de Colombia. Girardot.

Celis, Juan y Pereira, Miguel; (2021). **Digitalización en América Latina y el Caribe: Es hora de aumentar la inversión**. Recuperado de: <https://blogs.worldbank.org/es/ppps/digitalizacion-en-america-latina-y-el-caribe-es-hora-de-aumentar-la-inversion>.

Chiavenato, Adalberto (2007). **“Introducción a la Teoría General de la Administración”**. Libro en Línea. Disponible: https://fundamentosadministracion.files.wordpress.com/2012/08/idalberto_chiavenato_-_introduccion_a_la_teor%C3%ADa_general_de_la_administracion.pdf

Código Orgánico Tributario, publicado en **Gaceta Oficial No. 6.507**, de fecha 29 de enero de 2020. Caracas, Venezuela.

Cohen Karen, Daniel; Asín Lares, Enrique (2005). **Sistemas de Información para los Negocios**. Cuarta edición. México: Editorial mcgraw Hill.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N.º 5453**. Caracas, Venezuela.

Decreto N° 825 titulado **Acceso y uso de Internet como Política Prioritaria para el Desarrollo Cultural, Económico, Social y Político de Venezuela**, de fecha 10 de mayo del año 2000. Publicado en Gaceta Oficial No. 36.955 del 22 de mayo del 2000.

Fidias G. Arias (2012). **El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica**, a su 6ª Edición de la Editorial Epitesme. Caracas, Venezuela.

Gaceta Oficial 38.319, del 22 de noviembre de 2005. **Providencia Administrativa SNAT/2005/0949**. Caracas- Venezuela.

Gaceta Oficial 39.171 del 5 de mayo de 2009. **Providencia Administrativa N° SNAT/2009-0034**. Caracas – Venezuela.

Gaceta Oficial N. ° 38.095 de fecha 28/12/2004. **Decreto N° 3.390 de fecha 23 de diciembre de 2004**. El uso del Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos fortalecerá la industria del software nacional, aumentando y fortaleciendo sus capacidades. Caracas, Venezuela.

Gaceta Oficial N° 40.190, de fecha 17 de junio del 2013. **Providencia Administrativa N° SNAT/2013/00342**. Caracas – Venezuela.

Gaceta Oficial N°39.296, del 30 de octubre del 2009. **Providencia Administrativa N° SNAT/2009/0103**. Caracas – Venezuela.

García, J. (2021). **Transformación digital en la DIAN: una estrategia para la modernización del sistema tributario en Colombia**. Revista de Economía y Administración.

Goncalves, N (2020). **Modelo Didáctico Para La Integración de Las Tecnologías de Información Y Comunicación al Currículo Universitario En La Era Digital**. Tesis presentada en la Universidad de Carabobo.

Hernández, Fernández y Baptista (2014). **Metodología de la investigación** (6a. ed.) México: Mc Graw-Hill.

Hernández, R. Fernández, C. y Batista, P. (2006). **Metodología de la investigación. 4ta Edición.** McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. Distrito federal, México.

Hootsuite, (2021). Informe digital titulado: **El Estado Global de lo Digital 2021.** Recuperado de: <https://www.diariolasamericas.com/america-latina/venezuela-tiene-el-segundo-internet-movil-mas-lento-del-mundo-n4215758>

Hurtado, I. y Toro J. (2001). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio.** 4ta. Edición. Editorial Episteme Consultores Asociados C.A. Venezuela.

Jiménez, G. (2023). **IX Congreso Económico India-América Latina y el Caribe.** Disponible en: <https://vicepresidencia.gob.ve/venezuela-destaca-importancia-de-la-complementariedad-tecnologica-en-ix-conclave-economico-india-america-latina-y-el-caribe/>.

Kerlinger, Fred N. (1985). **Investigación del comportamiento.** McGraw-Hill/Interamericana. México.

Kerlinger, Fred N. (2002) **Enfoque conceptual de la Investigación del comportamiento.** McGraw-Hill/Interamericana. México.

Ley de Infogobierno (2013). **Gaceta Oficial N.º 40274 del 17 de agosto de 2013.** Caracas, Venezuela.

Ley de Telecomunicaciones, publicada en **Gaceta Oficial No. 39.610 del 07 de febrero de 2011**. Caracas – Venezuela.

Ley Especial Contra Los Delitos Informáticos, publicada en **Gaceta Oficial No. 37.313 del 30 de octubre de 2001**. Caracas – Venezuela.

Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación, publicado en la **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.151**, Extraordinaria de fecha 18 de noviembre de 2014.

Nicolas Maduro, [@NicolasMaduro]. (2024, 11 de enero). “A través de la ciencia y la tecnología, avanzaremos por el camino de la nueva época de transición al Socialismo, y de una sociedad de luz...” *para el* [Tweet].
Twitterhttps://x.com/Gabrielasjr/status/1745481597527204120?ref_src=twsrc%5Etfw%7Ctwcamp%5Etweetembed%7Ctwterm%5E1745481597527204120%7Ctwgr%5E90bfed715c29897fe71387721a15ee3fac56d657%7Ctwcon%5Es1_&ref_url=https%3A%2F%2Fmincyt.gob.ve%2Fmincyt-revisa-agenda-cientifica-tecnologica-innovacion-2024%2F.

Núñez, Ana Ysabel; y Pulgar, Julio Cesar. (2023). **El Estado Venezolano como Promotor y Regulador de las TICS**. Artículo Científico expuesto en la compilación de Colina, Grassekellys (2023). Sociedad y Estado Contemporáneo. Fondo Editorial UNERMB. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/377220596>

Oz, Effy (2000). **Administración de Sistemas de Información**. Segunda edición. México:Thomson Learning.

Pirrone, J. (2020). **Cómo mejorar las telecomunicaciones en Venezuela: habla un experto de la UCAB.** Artículo disponible en: <https://elucabista.com/2020/10/08/como-mejorar-las-telecomunicaciones-en-venezuela-habla-un-experto-de-ucab/>

Portal Web CRONICA.UNO. (21 de febrero de 2021). **¿Qué es la economía digital y cómo puede avanzar en Venezuela?** Recuperado de: <https://cronica.uno/que-es-la-economia-digital-y-como-puede-avanzar-en-venezuela/>

Ramírez, (1997). **Cómo hacer un proyecto de investigación.** Caracas, Venezuela: Panapo.

Sánchez, L. N. (2015). **Implicaciones, uso y resultados de las TIC en educación primaria. Estudio cualitativo de un caso EDUTEC.** Revista Electrónica de Tecnología Educativa, 51, 1-11. Recuperado de: <http://www.edutec.es/revista/index.php/edutec-e/article/view/581>

Seniat, [@Seniat_Oficial]. (2024; 1 de noviembre): “Cumpliendo con las instrucciones del presidente @nicolasmaduro, que el #SENIAT recaudó en el mes de octubre Bs. 32.200.225.241, mientras que en el año 2023 fue de BS. 19.051.472.108”. Disponible en: https://www.instagram.com/seniat_oficial/p/DB1n-nbR9OD/

Serrano, Fernando (2021). **¿Será la inteligencia artificial la auténtica revolución de las administraciones tributarias 3.0?** Ponencia presentada en el foro “Experiencia: Datos e inteligencia artificial en el sector público. Recuperado

de: <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2021/09/sera-la-nteligencia-artificial-la-autentica-revolucion-de-las-administraciones-tributarias-30/>

Serrat, M. (2017). **Los derechos y garantías de los contribuyentes en la era digital: Transparencia e intercambio de la información tributaria.** Universidad de Barcelona, España. pp. 630

Tamayo y Tamayo, M. (2006). **Técnicas de Investigación.** (2ª Edición). Editorial Mc Graw Hill. México.

Tamayo y Tamayo, Mario (1997). **El Proceso de la Investigación científica.** Editorial Limusa S.A. México.

Tamayo, M. (2012). **El Proceso de la Investigación Científica.** (5° ed.). México: Limusa S.A.

Turner, C. (2001). **Economía de la Información. Estrategias Empresariales para Competir en la Era Digital.** Ediciones Deusto. Madrid. España.

Villegas, Héctor B. (1992). **Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario.** Edición de Palma. Buenos Aires.

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO FACES
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA



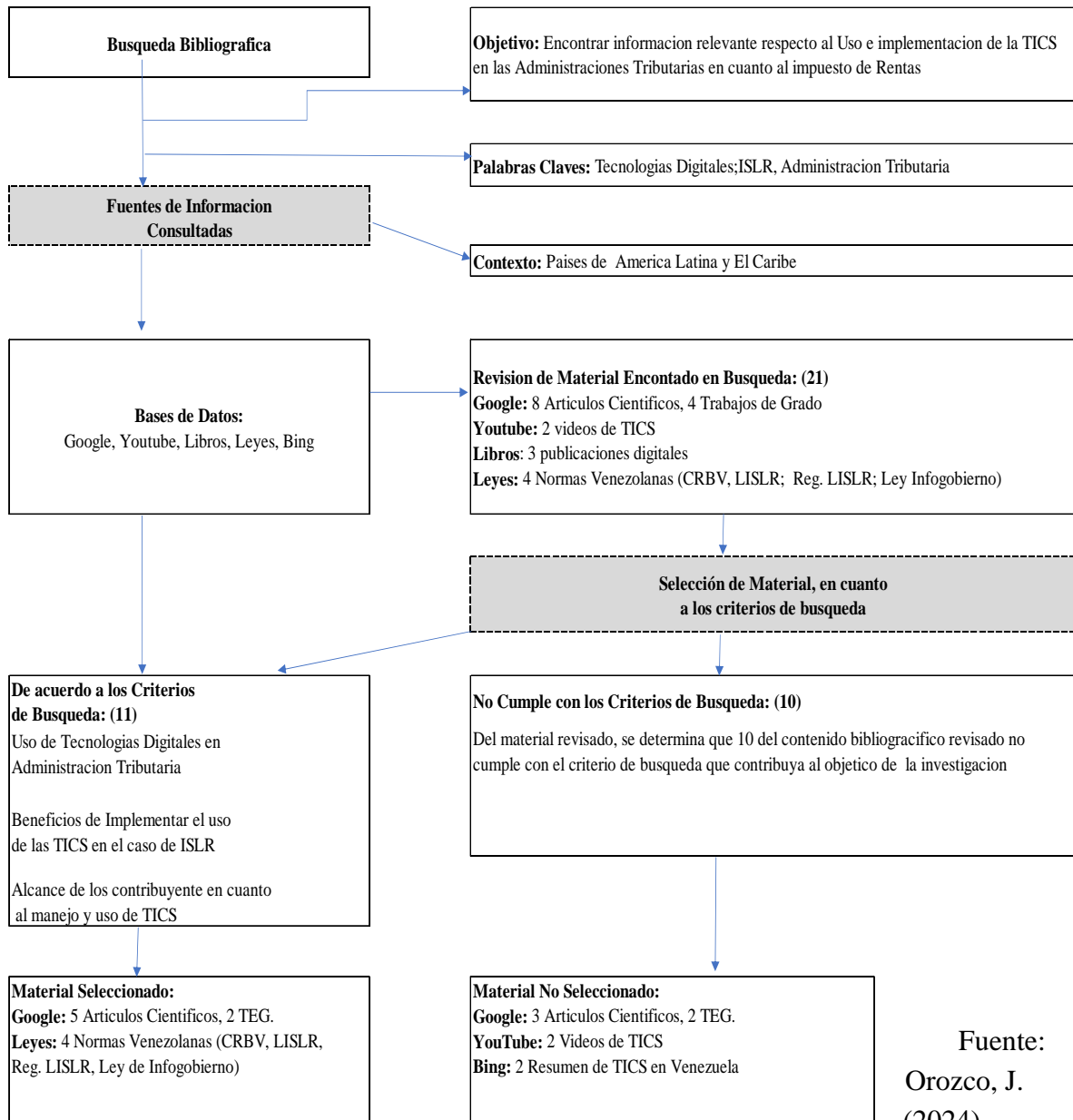
INSTRUMENTO A
REVISIÓN DOCUMENTAL

Se realizó una búsqueda de literatura a nivel nacional, regional e internacional en relación con las TICs en las administraciones tributarias y como ha sido su alcance en países de América Latina y el Caribe y como ha sido su evolución en Venezuela en los últimos años.

Los criterios de inclusión fueron estudios de artículos científicos y trabajos de grados que contengan información relevante respecto a las TICs y su relación con la administración tributaria, que reporten la importancia del implemento de nuevas tecnologías y como ayuda en el caso venezolano a la recaudación, pago, control y fiscalización para el ISLR.

La búsqueda se realizó mediante las diferentes plataformas académicas como Google, Bing, Academia Virtual, Google Académico La estrategia de búsqueda fue colocar palabras claves como (TICs, administración tributaria, contribuyente, asistencia y cumplimiento) en palabras solas o en combinación entre dos o más palabras. La búsqueda de literatura se limitó a estudios más recientes cubriendo una temporalidad de los últimos cinco años (2019-2023). Se excluyeron estudios en los que no se hayan reportado información relevante que contribuya a la investigación. En la Figura 1, se muestra el flujograma de búsqueda de bibliográfica

Figura 1. Flujograma de Búsqueda Bibliográfica



Fuente:
Orozco, J.
(2024)



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO FACES
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA



INSTRUMENTO B

ENTREVISTA

A continuación, se presentan una serie de preguntas, la cuales tienen como finalidad de recolectar datos para el desarrollo del trabajo especial de grado:

PROPUESTA DE LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS QUE PERMITAN CONOCER LOS BENEFICIOS Y DESAFÍOS QUE IMPLICA EL USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS DIGITALES EN EL SISTEMA DE TRIBUTACIÓN DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA EN VENEZUELA AÑO 2024

INSTRUCCIONES

- A. Lea cuidadosamente cada una de las preguntas siguientes.
- B. Responda con la mayor sinceridad posible, la información que usted suministre será manejada de manera confidencial y será utilizada únicamente para fines investigativos.

De antemano gracias por la colaboración.

El Autor

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

- 1.- ¿Hace uso de las nuevas tecnologías digitales (tales como la inteligencia artificial, chatbots, información en la nube, análisis de datos, entre otros) en sus funciones dentro de la Administración Tributaria Nacional? En caso de ser afirmativo, explique cuál y si se usa para el ISLR.
- 2.- ¿Cuál es su opinión referente al uso e implementación de nuevas tecnologías digitales dentro del Sistema Tributario Venezolano (SENIAT)?
- 3.- ¿La Administración Tributaria Nacional encabezada por el SENIAT cuenta con la estructura tecnológica necesaria para impulsar el uso de nuevas tecnologías digitales en el ámbito de tributación del ISLR?
- 4.- En cuanto al ISLR en Venezuela, ¿Cuáles serían los beneficios al implementar algún modelo de tecnología digital para el control, recaudación y fiscalización de este impuesto?
- 5.- Desde su perspectiva ¿Cuál sería los desafíos que enfrenta la Administración Tributaria Nacional para establecer un modelo de tecnología digital para el control, recaudación y fiscalización del ISLR?
- 6.- ¿Considera que implementar el uso de nuevas tecnologías digitales ayudaría impulsar a nuestro sistema tributario a ser uno de los más vanguardistas en América Latina?



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO FACES
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA



INSTRUMENTO C

ENCUESTA

La información suministrada es con fines académicos, para optar por el título de Especialista en Gerencia Tributaria.

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.

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente cada una de las preguntas, marque con una X, la opción que considere correcta

CUESTIONARIO

| ÍTEM | PREGUNTA | SI | NO |
|------|---|----|----|
| 1 | ¿Conoce cuáles son las nuevas tecnologías digitales que se están implementando en la actualidad? | | |
| 2 | ¿Ha usado las nuevas herramientas digitales tales como: Inteligencia Artificial, chatbots, información en la nube, Power BI; u otros que le faciliten una tarea o tramite en su día a día? | | |
| 3 | ¿Hace uso de las nuevas tecnologías digitales en las funciones administrativas, contables y tributarias de la empresa donde labora? | | |
| 4 | ¿Cuenta la empresa con equipos tecnológicos necesarios para llevar a cabo un buen desarrollo en las áreas administrativas y cumplir con los compromisos tributarios? | | |
| 5 | ¿En la empresa actualmente existen programas de adiestramiento para el aprendizaje y uso de nuevas tecnologías? | | |
| 6 | ¿Ha presentado alguna declaración de ISLR extemporánea por problemas de conexión de internet o fallas en sus equipos tecnológicos? | | |
| 7 | ¿Ha presentado fallas o inconvenientes para ingresar y poder realizar un trámite o declaración en el portal web SENIAT? | | |
| 8 | ¿Cree usted, que el Sistema Tributario Nacional (SENIAT) debe implantar el uso de nuevas tecnologías digitales para la recaudación de tributos, asistencia al contribuyente, y fiscalización? | | |
| 9 | ¿Al implantar el uso de nuevas tecnologías digitales, cree que facilitaría los procesos relacionados en cuanto al ISLR? | | |
| 10 | ¿Cree que Venezuela cuenta con un sistema tributario vanguardista en materia tecnológica? | | |
| 11 | ¿Se encuentra la empresa preparada para enfrentar cambios en materia tecnológica e invertir en capacitación y compra de nuevos equipos? | | |
| 12 | ¿Cree usted que la evolución digital afecta de manera positiva al desarrollo de las empresas y entes gubernamentales? | | |
| 13 | ¿Considera que es prioridad la inversión en materia tecnológica actualizada en la administración tributaria nacional y en las empresas? | | |

Fuente: Orozco, J (2024)