



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS  
COORDINACIÓN DE CIENCIAS FISCALES  
CAMPUS BÁRBULA



PROCEDIMIENTOS TRIBUTARIOS DE LA DIRECCION DE GESTION  
ADMINISTRATIVA EN LA FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y  
POLITICAS DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO

Autores:  
Santaella, Rosyany  
Tovar, Jose

Campus Bárbula, mayo de 2017



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS  
COORDINACIÓN DE CIENCIAS FISCALES  
CAMPUS BÀRBULA



PROCEDIMIENTOS TRIBUTARIOS DE LA DIRECCION DE GESTION  
ADMINISTRATIVA EN LA FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y  
POLITICAS DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO

Tutor:  
Prof. Yohan Chacon

Autores:  
Santaella, Rosyany  
Tovar, Jose

**Trabajo de Grado presentado para optar al título  
de Licenciados en Ciencias Fiscales**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS  
COORDINACIÓN DE CIENCIAS FISCALES  
CAMPUS BÁRBULA



## CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

PROCEDIMIENTOS TRIBUTARIOS DE LA DIRECCION DE GESTION  
ADMINISTRATIVA EN LA FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y  
POLITICAS DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO

Tutor:  
Prof. Yohan Chacon Peraza

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas  
Carrera de Ciencias Fiscales  
Campus Bárbula.

**Por. Prof. Yohan Chacon Peraza**  
**C.I. 8.601.976**

Campus Bárbula, mayo 2017



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS  
COORDINACIÓN DE CIENCIAS FISCALES  
CAMPUS BÀRBULA



## CONSTANCIA DE APROBACION TRABAJO DE GRADO

N° Exp \_\_\_\_\_  
Periodo Lectivo: \_\_\_\_\_

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: PROCEDIMIENTOS TRIBUTARIOS DE LA DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA EN LA FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO Elaborado y Presentado por:

Santaella, Rosyany	20.313.657	CIENCIAS FISCALES
Tovar, Jose	22.216.959	CIENCIAS FISCALES

Alumno(s) de esta Carrera, reúne los requisitos exigidos para su aprobación con:

<input type="checkbox"/> Aprobado	<input type="checkbox"/> Aprobado Distinguido
<input type="checkbox"/> Aprobado Meritorio	<input type="checkbox"/> Rechazado

### JURADOS

---

TUTOR (COORDINADOR)

---

MIEMBRO PRINCIPAL

---

MIEMBRO PRINCIPAL

---

SUPLENTE

En Valencia a los 29 días del mes de mayo del año 2017

## **DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTO DE ROSYANY SANTAELLA**

Primeramente a Dios creador del cielo y la tierra.

A mis ancestros de mi línea Materna y Paterna ya sean los cubanos, españoles o italianos a ellos los honro y los acepto y les agradezco que por ellos estoy donde estoy.

A Venezuela

País grande, hermoso, lleno de gente trabajadora, honesta, honrada y con nombre de mujer. A este país le agradezco la vida, mi familia, mi hijo, mis estudios, mis trabajos, mis amigos, y todo lo que he logrado. Por eso hoy me siento afortunada y bendecida de decir que SOY VENEZOLANA.

A mis padres

pilares en mi vida que desde que estoy pequeña me enseñaron los mejores valores de la vida que son ser honrada, honesta, luchadora y educada. A ellos los honro, los amo, los admiro y le agradezco todo lo que me han dado en la vida, Y la mujer que soy el día de hoy.

A mi hijo

que desde el primer instante que lo vi fue la conexión más perfecta del universo y el amor más puro que se puede sentir. A él no le dedico mi tesis sino la vida entera como su madre, para ayudarlo a hacer un hombre de bien con principios y valores bien establecidos. A Carlos Alejandro le regalo la vida, el sendero y el camino que elija. Porque él tiene derecho de hacerlo distinto.

A mis familiares

mis abuelos, mis tíos, mis primos y mis hermanos les agradezco por acompañarme a lo largo de mi vida, y siempre enseñarme una lección nueva día tras día, y sobre todo a ti mi YIYI que eres como una madre te amo y a ti dándole gracias por ser como un hermano.

A mis amigos y compañeros de clases

A ellos les agradezco el verdadero significado de la amistad, ya que por cada situación fui entendiendo cuál era el mejor significado y que para considerarse amigo no es necesario verse todos los días o hablar a cada instante es el simple hecho de estar ahí cuando el otro lo necesite sin nada a cambio. Gracias por su apoyo.

A mis profesores

Bueno tuve muchos cada uno con una metodología de enseñanza distinta y unas materias con un grado de dificultad mayor que otra. Pero igual les agradezco a todos, porque de ellos aprendí una materia y el valor del esfuerzo y la constancia para superar mis calificaciones.

**“Llevo tu luz y tu aroma en mi piel;  
y el cuatro en el corazón.  
Llevo en mi sangre la espuma del mar  
y tu horizonte en mis ojos”**

**Rosyany Carolina Santaella Sanchez.**

## DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTO DE JOSE TOVAR

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor. *Y darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.*

A mi madre.

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre.

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su coraje, su perseverancia de ayudarme a conseguir mis objetivo.

A mis familiares.

A mi hermano angelito por ser el ejemplo de un hermano mayor y del cual aprendí aciertos y de momentos difíciles por ser un gran amigo para mí, que junto a sus ideas hemos pasado momentos inolvidables y uno de los seres más importantes en mi vida; a mi novia por el amor y la confianza incondicional demostrada en todo estos años.

A mis Profesores.

Por su gran apoyo y motivación para la culminación de mis estudios y darme un granito de sus conocimientos para poder emprender nuestra vida profesional y aportar esos conocimiento al desarrollo personal.

*A mis amigos.*

*Que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional y que hasta ahora, seguimos siendo amigos.*

*“La dicha de la vida consiste en tener siempre algo que hacer, alguien a quien amar y algunas cosas que esperar.”*

**JOSE FERNANDO TOVAR FERNANDEZ.**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS  
COORDINACIÓN DE CIENCIAS FISCALES  
CAMPUS BÀRBULA



PROCEDIMIENTOS TRIBUTARIOS DE LA DIRECCION DE GESTION  
ADMINISTRATIVA EN LA FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y  
POLITICAS DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO

**Autores:** Santaella, Rosyany y Tovar, José

**Tutor:** Yohan Chacon Peraza

**Fecha:** mayo, 2017

## RESUMEN

La facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, es una institución de carácter educativo, que maneja sus propios recursos, para su operatividad, pero no cuenta con adecuados procedimientos administrativos para la administración y ejecución de los diversos procesos tributarios, hecho que ha impedido cumplir con objetivos y metas establecidas. En ese contexto se presenta una propuesta que se basa en desarrollar un plan de acción que busque incrementar la eficiencia de las operaciones tributarias de la Dirección de Gestión Administrativa; a través de un FODA, ya que con esto se busca aportar ideas y soluciones satisfactoria para mejorar las deficiencias que actualmente presenta la dirección. Para ello, se utilizó como metodología la correspondiente a una investigación de campo descriptivo con un enfoque cuantitativo, y como observación la dirección administrativa seleccionada, así como también la aplicación de un instrumento de recolección de datos, cuyo propósito final fue el de elaborar un plan de acción que conduzcan al mejoramiento de sus procedimientos tributarios. El basamento teórico que soporta la investigación está vinculado a los modelos sobre planeación estratégica, propuestos por los investigadores en las últimas dos décadas. La investigación planteada se centrará en analizar la teoría del plan de acción y la teoría de la matriz FODA. Y poder ofrecer una serie de lineamientos y parámetros para cumplir con los objetivos planteados.

**Descriptor:** Procedimientos administrativos, sistema tributario venezolano, plan de acción y FODA.

<b>INDICE GENERAL</b>		Pág
Dedicatoria y agradecimiento de Rosyany Santaella		V
Dedicatoria y agradecimiento de Jose Tovar		Vii
Resumen		Ix
Índice de Gráficos		Xii
Índice de Cuadros		Xiii
Introducción		14
<b>CAPITULO I</b>		
<b>EL PROBLEMA</b>		
Planteamiento del Problema		16
Formulación del Problema		19
Objetivos de la Investigación		20
Objetivo General		20
Objetivo Específico		20
Justificación de la Investigación		21
<b>CAPITULO II</b>		
<b>MARCO TEÓRICO</b>		
Antecedentes		22
Bases Teóricas		25
Bases Legales		56
Definición de Términos Básicos		59
<b>CAPITULO III</b>		
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>		
La investigación		68
Nivel de la Investigación		69

Diseño de la Investigación	69
Tipo de investigación	70
Población Y Muestra	71
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	74
Validez y Confiabilidad del Instrumento	76
Tecnica de Procedimientos y análisis de Resultados	78
Operacionalizacion de variables	79

#### **CAPITULO IV**

#### **ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Cuestionario	80
Presentación de resultados	83

#### **CAPITULO V**

#### **PROPUESTA**

Presentación de la Propuesta	92
Justificación	93
Fundamentos de la Propuesta	94
Objetivo General	94
Estructura de la Propuesta	94
Modelo de procedimiento Administrativo	95
Factibilidad de la Propuesta	97
Conclusiones	98
Recomendaciones	99
Referencias Bibliográficas	101
Anexos	105

## ÍNDICE DE GRÁFICOS/ FIGURAS

<b>GRÁFICO No.</b>	<b>pp.</b>
1. Objetivo que persigue la Dirección	83
2. Misión y Visión de la Dirección	84
3. funciones del empleado de la Dirección	85
4. Políticas tributarias de la Dirección	86
5. Sistema de Control Interno de la Dirección	87
6. Personal Capacitado en la Dirección	88
7. Implementación de un Plan de Acción en la Dirección	89
8. Personal de la Dirección	90
9. Planificación de la Dirección	91

## ÍNDICE DE CUADROS/ TABLAS

<b>CUADRO No.</b>	<b>Pág.</b>
1.- Distribución de la Población y Muestra	73
2.- Operacionalización de variables	108
3.- Lista de Cotejo	109
4.- Matriz FODA	110
5.- Formato de validación del cuestionario	112

# INTRODUCCIÓN

Toda organización que desee permanecer en el tiempo y espacio durante un período indeterminado que aprecie grandes posibilidades a convertirse en pionera para aquellas que procuren seguir el ejemplo, deben considerar como punto esencial la revisión constante de toda su estructura, a fin de conocer a ciencia cierta las debilidades y fortalezas que presenta para ser atendidas en función a los cambios que el ambiente defina. En tal sentido y para facilitar el estudio, las organizaciones procuran construir dentro de su estructura alguna unidad profesionalmente responsable que alcance los objetivos de revisión, evaluación y control sobre las diferentes ejecuciones observadas.

Sin embargo no solo se trata de conocer fehacientemente sus puntos débiles o sus baluartes sino que puedan desarrollar estrategias conforme a las variaciones que permite el entorno y tomar de éste oportunidades significativas para la organización al igual que permita minimizar las amenazas que también puedan vislumbrarse en el desarrollo de sus actividades, sin menoscabo de la actividad económica que lleva a cabo, ni la clasificación de empresas públicas o privadas. Puesto que las personas jurídica de carácter público también están sometidas a revisiones prominentes que diluciden la eficiente conducción de los recursos disponibles para la consecución de sus objetivos.

La Universidad de Carabobo no escapa de esta realidad por lo tanto buscan desarrollar estrategias que consoliden sus esfuerzos como punta de lanza de sus procesos administrativos, financieros y tributarios, es por ello que cualquier obstáculo encontrado debe ser atendido para avanzar y

mejorar constantemente, como es el caso que a continuación se presenta en la Dirección de Gestión Administrativa (DGA) de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas (FCJP) en la Universidad de Carabobo, cuya problemática será atendida en el presente proyecto de investigación para ofrecer solución al caso y contribuir al conocimiento científico del estudio que se desarrolla bajo la siguiente estructura.

El Capítulo I: se establece el diagnóstico de la situación a través del planteamiento del problema, fase importante para la consecución de los objetivos general y los objetivos específicos que conllevan justificación de la investigación.

Capítulo II: se recopila información del estudio a través del marco teórico con especial referencia a los antecedentes de la investigación. De igual forma, se enuncian y desarrollan las bases teóricas y para finalizar se ofrecen algunas definiciones de términos básicos.

Capítulo III: se desarrolla la metodología que describe el tipo y diseño de investigación a utilizar, al igual que los diferentes instrumentos y técnicas de recolección de información así como también las fases de la investigación.

Capítulo IV: en este capítulo se presenta la información obtenida a través de la aplicación del instrumento a las unidades estudiadas. La misma se refleja en tablas gráficos analizados.

Capítulo V: se presenta la propuesta y las conclusiones y recomendaciones. Además, contiene la referencia bibliográfica y anexos.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

A medida que la gestión empresarial es más compleja es conveniente que las empresas aumenten progresivamente el grado de descentralización de sus decisiones en los responsables de las diferentes unidades. Probablemente, en la medida que la descentralización sea mayor es necesario incrementar los mecanismos de control.

En este caso, dado que existe una mayor autonomía y discrecionalidad, es necesario asegurar que la actuación sea coherente con los objetivos de la empresa, igualmente, dado que la descentralización implica que la dirección tenga una menor información directa sobre el funcionamiento de cada unidad, han de existir mecanismo que permitan compensar la pérdida de información que se produce. Estos mecanismos pueden darse a través de la coordinación y el control, los cuales pueden realizarse con diferentes instrumentos entre los cuales pueden realizarse con diferentes instrumentos entre los cuales ocupan un lugar destacado los sistemas de procedimiento administrativos al respecto.

Los procedimientos administrativos pueden utilizarse para promover que los componentes de la organización actúen de acuerdo con los objetivos de la dirección de la empresa, al formular los objetivos se señala cual es el comportamiento hacia el que deben orientarse aquellos y se motiva para su logro (P.18)

De igual manera, Cheavenato, (1998), manifiesta que “los procesos administrativos exigen funciones básicas que ayudan a dar soporte a las decisiones gerenciales de la organización para guiar las operaciones y cumplir con cada objetivo de la misma” en este sentido, a través de los procedimientos administrativos la dirección de una empresa puede decir lo que va hacer, como hacerlo y evaluar lo que se ha hecho.

Cabe destacar por otra parte, que los procesos administrativos son un conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización con el fin de asegurar y reguardar debidamente los resultados en cuanto a la gestión presupuestaria y financiera de la organización.

De todo lo expuesto hasta aquí, se puede decir, que son muchas las organizaciones (administración pública, de servicios, manufactura, etc.) que no usan el adecuado mecanismo de control en los procesos administrativos. En este ámbito se puede hacer mención a las universidades de carácter público ya que poseen autonomía institucional para desarrollar las diferentes actividades intelectuales, lo cual exige mayor control en sus operaciones de acuerdo al marco de gestión transparente que buscan fundamentar. Es por ello, que se requiere conocer y revelar información real sobre el control interno existente a fin de determinar la eficiencia de sus procedimientos tributarios, como es el caso de la Universidad de Carabobo cuya estructura posee una sección administrativa de revisión, mediante un Plan Operativo Central diseñado estratégicamente para evaluar las diferente facultades, dependencias y oficinas que la componen.

La Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo no escapa de dicho plan operativo, cuyas instancias pueden reflejar falta de eficiencia o eficacia en sus procedimientos administrativos y

tributarios, preeminentes para el logro de los objetivos planteados para la facultad, como lo ocupa fallas operativas de índole fiscal

El caso de la Dirección de Gestión Administrativa creada bajo resolución de fecha 02 de diciembre de 1994, siendo aprobada finalmente por consejo universitario el 06 de octubre de 1997, adscrita a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas donde se ven presentes algunas debilidades tributarias que requieren ser evaluadas, analizadas y atendidas para elevar la capacidad funcional de dicha sección a fin de mejorar procesos, minimizar esfuerzos, constituir políticas y fundamentar estrategias que busquen corregir las fallas técnicas.

En cuanto al Sistema de Tributación Nacional podemos decir que es proceso de reforma tributaria integral que comprende la elaboración de proyectos de leyes enviados a la Asamblea Nacional, como el Régimen de Remisión y Facilidades para el Pago de las Obligaciones Tributarias Nacionales, este remozamiento de estructura legal tributaria está siendo complementado con la incorporación de tecnología de punta para agilizar y adaptar a los nuevos tiempos los sistemas de recaudación impositiva que hoy cuentan con Internet como una herramienta fundamental. Igualmente se está sensibilizando tanto a las organizaciones como a las personas naturales a través de campañas informativas y jornadas de contacto directo, iniciativas que se orientan a la creación en la población de una cultura tributaria inexistente hasta ahora. Todas estas actuaciones preventivas, sin duda alguna, conducen a importantes mejoras y mayor eficiencia del Sistema Tributario, y sobre todo, permitirán atacar con firmeza la evasión del impuesto y el correcto pago de las obligaciones tributarias.

Las universidades públicas se encuentran altamente involucrada en los procesos tributarios por ser un órgano que está relacionado en los procesos competentes en materia fiscal que los rige la ley y sus reglamentos.

Ante la problemática de siguiente interrogante.

### **Formulación del Problema**

¿Cuáles son los requerimientos necesarios para desarrollar un plan de acción que busque incrementar la eficiencia de los procedimientos administrativos y tributarios de la Dirección de Gestión Administrativa de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas en la Universidad de Carabobo, mediante la aplicación de una matriz FODA?

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

\* Elaborar un plan de acción para incrementar la eficiencia de los procedimientos tributarios de la Dirección de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo, mediante la aplicación de una matriz FODA.

### **Objetivos Específicos**

\* Diagnosticar la situación actual de las operaciones tributarias de la Dirección de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo.

\* Determinar los elementos que involucren a las actividades que realiza la Dirección de Gestión Administrativa Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas en la Universidad de Carabobo en materia fiscal, a fin establecer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que poseen.

\* Diseñar un plan de acción para incrementar la eficiencia de los procedimientos tributarios de la sección administrativa de Facultad de Ciencia Jurídicas y Políticas.

## **Justificación de la Investigación**

En la presente investigación se plantea la importancia de los procedimientos administrativos, los cuales son considerados como instrumentos necesarios para cualquier empresa, ya que a través de ellas, se rige el desarrollo de las actividades administrativas, evitando así aquellos problemas que suelen presentarse dentro de las funciones que desempeña un departamento en particular

Todas las inconsistencias observadas en el proceso de operaciones tributarias constituyen debilidades financieras-tributarias de gran importancia, por cuanto debilita el sistema administrativo y contable de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo, y por ende, de la institución en su totalidad. En virtud a todas estas circunstancias, se propone llevar a cabo un Plan de Acción con la finalidad suprimir todas las tomas de decisiones incongruentes con las normas de control interno, actividades fiscales y actuaciones de funcionarios adscritos al área de acción financiera; por consiguiente, adelantar todos los procedimientos que en auditoría puedan vulnerar la información y permita servir como herramienta a seguir en el proceso administrativo.

A demás de lo anterior, se justifica esta investigación ya que a través de ella los autores ponen en práctica el conocimiento adquirido en la carrera de ciencias fiscales, tomando en cuenta que el contenido que se desarrolla dentro de esta, es inherente a los procesos administrativos, instrumentos necesarios para la administración y ejecución de los recursos materiales y financieros.

Por otro lado esta investigación, se justifica por considerarse como un aporte bibliográfico para futuros investigadores en el área administrativa, a

cualquier institución pública y a todas aquellas personas que por su profesión, interés u oficio, estén relacionados al tema. Y finalmente, se justifica ya que se inserta en una de las líneas de investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÒRICO**

Tomando en cuenta que la investigación está enfocada hacia los procedimientos administrativos, los cuales han sido motivo de estudios para muchos especialistas en el área administrativa, con el fin de dar solución a aquellos problemas que puedan ser detectados dentro de una organización, se toma en cuenta para su fundamentación, la teoría clásica de Henry Fayol, así como diferentes enfoques referentes a los procedimientos administrativos, que sirvieron como punto de referencia para aclarar algunos aspectos y dar relevancia a los aspectos tratados en esta investigación.

Estos fundamentos que infiere un proyecto de investigación deben necesariamente incluir en su contenido aspectos significativos de carácter sustancial donde se evidencien enfoques teóricos de investigaciones anteriores que avalen la dirección propuesta sobre el problema planteado.

Según Galán (2009) El marco de referencia teórico se puede entender “como la fundamentación teórica dentro del cual se enmarcara la investigación que va a realizarse” (p.11). Es decir, es una presentación de las principales escuelas, enfoques o teorías existentes sobre el tema objeto de estudio, en que se muestre el nivel de conocimiento en dicha aérea. En este sentido no es necesario remontarse únicamente a los autores clásicos sino que es posible acudir a cualquier tipo de autores que pueden ser aquellos que presentan teorías intermedias, comentan determinadas teorías.

## **Antecedentes de la Investigación**

Los antecedentes son indagaciones previas que sustentan el estudio, tratan sobre el mismo problema o se relacionan con otros. Sirven de guía al investigador y le permiten hacer comparaciones y tener ideas sobre cómo se trató el problema en esa oportunidad. Los antecedentes están representados por tesis de grado, postgrado, doctorales y otros trabajos de investigación de cualquier casa de estudios universitaria u organización empresarial. En esta sección se especificarán los antecedentes que se encuentran relacionados con el presente estudio, los mismos servirán de base para sustentar esta investigación; de acuerdo a la revisión realizada se hacen referencia algunos trabajos de grado entre los cuales se pueden mencionar:

Además se fundamentó en, las leyes que rigen los parámetros de los procesos administrativos y financieros del sector público (universidades nacionales). De igual manera, se fundamentó en antecedentes de la investigación relacionados al tema en estudio. A esto hace referencia Mantilla (1998), “en los antecedentes se trata de hacer una síntesis conceptual de la investigación o trabajos realizados sobre el problema formulado con el fin de determinar el enfoque metodológico de la investigación. A continuación se presentan estos antecedentes.

Trujillo (2011), en su trabajo titulado “**Programa general de Auditoría Interna para la empresa Paris Cars, C.A., ubicada en Valencia Estado Carabobo**” presentado en la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula, para obtener el título de Contador Público, propone el diseño de un programa de auditoría interna bajo los lineamientos metodológicos de un proyecto factible de tipo descriptivo guardando relación con la presente investigación

las técnicas de recolección utilizadas y las revisiones documentales relacionadas con programas de auditoría.

Hernández, (2013) desarrolla investigación titulada **“Plan de Acción para incrementar la eficiencia de las operaciones de Unidad Generadora de Ingresos de Postgrado de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas en la Universidad de Carabobo”** presentado en la Universidad José Antonio Páez, para obtener el título de Contador Público, estudio realizado como proyecto factible.

Guarda singular empatía con el presente proyecto toda vez que vincula variables similares que consolidan aspectos técnicos de primer orden sujetos a la medición pertinente, los indicadores que se manejan son similares para ambos estudios. Adicionalmente desarrollan métodos similares.

Por otra parte, Rosso (2011) elabora trabajo de grado titulado; **“manual de procedimiento y control interno en el departamento de administración de INTERQUIM, C.A.”**, el objetivo general de esta investigación se basó en el diseño de un manual de procedimiento, que explica detalladamente los requerimientos necesarios que se deben llevar a cabo en cada uno de los procesos administrativos.

Esta investigación se presentó como un proyecto factible y tuvo como finalidad obtener un manual de consulta que presenta de manera clara y detallada los diferentes pasos para efectuar un pago, un cheque, un presupuesto, una orden de pago, una nota de entrega, las requisiciones y la importancia de los documentos de soporte; finalmente la investigación concluyó, en dar solución a cualquier tipo de consulta o inquietud relacionada

con los procesos administrativos, ya que permanecen en el departamento un manual a disposición de cualquier usuario.

Castellano y Solórzano (2015) elabora trabajo de investigación denominado: “**diseño de un plan de acción estratégico a una empresa de mantenimiento aplicando matriz FODA**” este estudio fue realizado a una empresa de capital privado dedicada a promover servicios de administración de personal profesional, mantenimiento, aplicando la metodología de planificación estratégica para orientar el objetivo del estudio hacia los procesos de dirección estratégica, aplicando la evaluación interna, revisión de la estructura organizacional, fuerza laboral, análisis del entorno competitivo y análisis del contexto interno. Obteniendo un enfoque global y un plan, permitiendo obtener como resultado la misión, visión, valores, objetivos e identificación de oportunidades y amenazas e identificación de fortalezas y debilidades, para formular las estrategias y planes de acciones.

La relación que guarda con el presente estudio está referida en la metodología utilizada, aunque el enfoque ofrecido por la autora está dirigido hacia relevancia normativa, la fórmula utilizada en el proceso de investigación fundamenta a los aspectos técnicos para la utilización de la matriz foda.

Por otro lado, Benítez (2014), en su investigación denominada: “**La Evasión y la Elusión Fiscal en Venezuela**”, presentada en la Universidad de Carabobo, realizó un estudio comparativo de la evasión y elusión fiscal, estableciendo las diferencias entre una y otra, así como las manifestaciones en la práctica diaria de cada una de ellas, las sanciones y consecuencias que acarrearán para el contribuyente y los efectos que estas tienen en el fisco. Concluye Benítez, este trabajo permitió conceptualizar y caracterizar la evasión

y elusión fiscal como elementos que deterioran el proceso de recaudación y generan la aplicación de sanciones y multas a los contribuyentes con el fin de reducir su efecto negativo en la economía del Estado.

Igualmente Capriles y Mendoza (2013) realizaron un estudio el cual lleva por título **“Factores que influyen en el Incumplimiento de la Obligación Tributaria en la Declaración de Impuesto Sobre la Renta, por parte de organismos públicos para el Ejercicio 2000 en el Distrito Metropolitano”**, el cual fue presentado en la Escuela Nacional de Administración de Hacienda Pública. El objetivo general de este trabajo fue determinar los factores que inciden en el incumplimiento de la obligación tributaria por parte de los organismos públicos en la declaración definitiva de Impuesto Sobre la Renta. Las autoras, en su estudio dan a conocer el conocimiento de estos factores los cuales permiten que la administración tributaria realice los correctivos a que haya lugar. También mencionan los factores socio-económicos entre los que se destacan la insatisfacción por los servicios públicos y beneficios sociales por parte de quien aporta impuestos al Fisco Nacional, igualmente señalan los factores de tipo legal, de los cuales se derivan errores, vacíos o lagunas que permiten al contribuyente valerse de los mismos para no cumplir debidamente con sus obligaciones tributarias.

### **Bases Teóricas**

Según Arias F (2008) las bases teóricas son: “...el corazón del trabajo de investigación, pues es sobre éste que se construye todo el trabajo...” (p.58). Una buena base teórica formará la plataforma sobre la cual se construye el análisis de los resultados obtenidos en el trabajo, sin ella no se puede analizar los resultados. La base teórica presenta una estructura sobre la cual se diseña el estudio, sin esta no se sabe cuáles elementos se pueden

tomar en cuenta, y cuáles no. Sin una buena base teórica todo instrumento diseñado o seleccionado, o técnica empleada en el estudio, carecerá de validez.

Está constituida por conceptos y definiciones estrechamente relacionados con el tema de investigación y los aspectos que rodean al mismo; estas permitieron realizar una adecuada interpretación de los resultados en el transcurso de la investigación. En este contexto, se desarrolla la teoría administrativa de las organizaciones de Henri Fayol (1841-1925)

Este autor expone en su teoría clásica que si la organización desea obtener objetivos administrativos, debe coordinar los recursos con que cuenta, `por lo cual el administrador está obligado a prever, organizar, mandar y coordinar controla. Así mismo establece dieciséis deberes administrativos que toda organización está obligada a cumplir.

1. Cerciorarse de que el plan de operaciones se prepara cuidadosamente y se lleva a cabo estrictamente
2. Comprobar que la organización humana y material sea apropiada a los objetivos, recursos y necesidades de la empresa
3. Establecer un sistema de dirección competente, que tenga unidad de propósito
4. Coordinar operaciones y esfuerzos
5. Adoptar decisiones claras, exactas y precisas
6. Hacer una adecuada selección de personal
7. Definir los deberes cuidadosamente
8. Estimular el espíritu de iniciativas y responsabilidad
9. Retribuir a los empleados y trabajadores con equidad y justicia
10. Imponer sanciones por errores o faltas

11. Asegurarse de que se mantenga disciplina
12. Verificar que los intereses individuales no interfieran el interés general
13. Poner atención especial a la unidad a mando
14. Asegurar el orden material y humano
15. Sujetar todo a control
16. Evitar el papeleo

A demás Fayol define sus principios básicos de la siguiente manera:

### Planeación

Implica seleccionar misiones y objetivos, así como las acciones necesarias para cumplirlos, y requiere por lo tanto de la toma de decisiones; esto es, de la elección de cursos futuros de acción a partir de diversas alternativas.

### Organización

Es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa. La estructura es intencionada en el sentido que se debe garantizar la asignación de todas las tareas necesarias para el cumplimiento de las metas, asignación que debe hacerse a las personas mejor capacitadas para realizar esas tareas.

### Dirección

Es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan en fase del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales, por lo tanto tienen que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración

## Control

Consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición del desempeño con base en metas y planes, la detección de desviaciones respecto de las normas y la contribución a la corrección de estas. En pocas palabras, facilitan el cumplimiento de los planes. Aunque la planeación debe preceder del control, los planes o se cumplen solos. Suele relacionarse con la medición de logros.

Fayol ha permitido que las organizaciones actuales apliquen sus principios básicos basados en:

1. Decisión del trabajo: mientras más se especialicen las personas, ante mayor será la eficiencia para realizar su trabajo
2. Unidad de mando: los empleados deben recibir instrucciones de una sola persona, ya que de lo contrario crearía confusiones a la hora de realizar su trabajo
3. Remuneración: la retribución del trabajo realizado debe ser justa
4. Equidad: los gerentes deben ser amables y justos con sus subordinados
5. Iniciativa; los empleados deben tener libertad para concebir y realizar sus planes, aun cuando se puedan presentar algunos errores.

en efecto los procedimientos administrativos cuentan con numerosas y variadas definiciones que han sido expuesta por autores de prestigio, en consecuencia se producirán algunos juicios sobre lo que se concibe como sector público y se recomendara tener en cuenta el que se estime más acorde con la realidad.

Según Litterer (1989) señala, que el sistema administrativo “es un elemento esencial al integrar una secuencia larga de actividades complejas, pero es solo una parte del sistema administrativo”, (p.93)

En relación a Rondón (2001) los procedimientos administrativos son las normas detalladas de comportamiento, a la cual deben adecuarse todo los elementos y recursos para el sistema en su conjunto para que funcionen con eficiencia por su parte.

Según Rios (1989) los procedimientos administrativos no son aplicaciones generales, sino que responden a las características de cada situación en particular, es decir, se encuentran procedimientos que son de aplicación en una empresa y para determinado propósito, que no lo son para otra gran aplicación en los trabajos que se repiten, facilitando así su aplicación continúa y sistemática. De esta manera se evita a la gerencia tomar decisiones una y otra vez en cuanto a los procedimientos a ejecutar, deben ser objeto de limitaciones, deben cumplir con ciertas regulaciones en el tiempo, para facilitar las labores de control y coordinación. Se deben tomar en cuenta para su implantación y aplicación, los elementos disponibles son-. Personal, trabajo, objetivos, materiales, etc.

Las funciones de los procedimientos administrativos es señalar la manera de ejecutar las diferentes tareas de una organización, así como los medios que han de emplearse para la realización de las mismas. Tienen el propósito primordial de presidir en forma razonada todas las actividades que conforman un proceso específico necesario para ejecutar el trabajo a realizar y a su vez determinar las tareas.

## Importancia de los sistemas y procedimientos dentro de la organización

Según Barrios (1993), “la dirección de una empresa, ya sea grande o pequeña, debe emplear sistemas y procedimientos que le permitan lograr un desenvolvimiento operativo con mayor efectividad y economía” (p. 75). Al respecto se deduce que la administración de una empresa debe tomar en cuenta los constantes adelantos del mercado y crear, tan eficientemente como sea posible, los medios y maneras de competir referentemente en el mismo a través del uso de sistemas y procedimientos. La empresa puede adquirir la constancia necesaria que le permita alcanzar sus objetivos. El campo de los sistemas y procedimientos forma parte integral del trabajo. El campo de los sistemas y procedimientos forma parte integral del trabajo de cada ejecutivo.

Es decir, que cada persona que supervisa, dirige o administra las actividades de subalternos, tiene una responsabilidad propia por los sistemas y procedimientos que emplean tanto el, como los subalternos, el cómo se hacen las cosas, las formas y medios utilizados para llevar a cabo las tareas y la metodología de los procesos empleados. Se puede decir, entonces, que a través de los sistemas de procedimientos, la dirección de una empresa puede decir lo que va hacer, como hacerlo y después de evaluar lo que se ha hecho.

Según Stoner, (1996) dice: los procedimientos administrativos son la forma sistemática de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizados con el propósito de alcanzar las metas establecidas por la organización. (p. 14)

La planificación: son los planes que presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos

Organización: es un proceso para comprometer a dos o más personas para que trabajen juntas de manera estructurada, para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos de una organización, de tal manera que estas pueden alcanzar las metas de la organización.

Dirección: es un proceso para dirigir, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

Control: son procesos para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas y entrelaza lo siguiente:

1. Establecer estándares de desempeño
2. Medir los resultados presentes
3. Comparar los resultados con las normas establecidas
4. Tomar medidas correctivas cuando se detectas desviaciones.

### Elementos de los procedimientos administrativos

Al respecto Barrios (1993), señala que en todos procedimientos administrativos intervienen los siguientes elementos:

- a) Unidades orgánicas: son los diferentes sectores por donde pasa un trámite administrativo. Se debe definir claramente en donde comienza, por donde atraviesa, en donde concluye el trámite, y que componentes humanos intervienen.
- b) Son instrumentos que tienen impresa información fija, estática, que permite asentar información variable. Los formularios se constituyen

en los receptores o generadores de información, no es la información propiamente dicha sino el instrumento que la contiene. Los formularios son los instrumentos que permiten ir acumulando las situaciones anteriores, permitiendo observar las transformaciones y generar múltiples consecuencias de todo orden. El formulario se transforma así en un instrumento, que da lugar a la explicación de la interpretación, remuneración.

- c) Tareas administrativas: es la participación que tiene cada persona o maquina dentro de los acontecimientos operativos, representados por los trámites administrativos, expresados en formularios, conforme a una secuencia prevista donde intervendrán las unidades orgánicas correspondiente.

## Sistema Tributario

El Código Orgánico Tributario (2001), explica que el Sistema Tributario es la organización legal, administrativa y técnica creada por el Estado, con el fin de ejercer de forma eficaz y objetiva el poder tributario que le corresponde conforme a la Carta Fundamental. El Sistema Tributario está conformado y constituido por el conjunto de tributos que estén vigentes en un país en una época establecida.

## Los Tributos y su Clasificación

Cabe destacar, que los peajes están dentro de los tributos, se encuentran ubicados en las tasas y pertenecen al Sistema Tributario Venezolano, siendo el hecho imponible la utilización de bienes de dominio

público (vías, carreteras, autopistas, puentes, entre otros). Lo cual la administración está obligada a cobrar un aporte para mantenimiento del servicio.

De acuerdo a esto, Amaro (2010) señala que Villegas (2010)

“Se entiende por tributo toda prestación patrimonial obligatoria -habitualmente pecuniaria- establecidas por la ley, a cargo de las personas físicas y jurídicas que se encuentran en los supuestos de hecho que la propia ley determine, y que vaya dirigido a dar satisfacción a los fines que al Estado y a los restantes entes públicos le estén encomendados”.

En línea.

De esta manera podemos interpretar dicho concepto como la obligación dineraria entregada por parte de los ciudadanos al Estado para las cargas y atenciones públicas.

Es importante mencionar, que los tributos son clasificados en tres aspectos por el Código Orgánico Tributario en su Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.152 (2014:2) en su artículo 12, el cual establece que: “están sometidos al imperio de este Código, los impuestos, las tasas, las contribuciones de mejoras, de seguridad social y las demás contribuciones especiales”.

### Impuestos

En este sentido, González (2009), señala que Moya (2003), define el impuesto como:

“la prestación pecuniaria que una entidad pública tiene el derecho de exigir en virtud de su poder de

imperio, originario o derivado, según los casos, en la medida y formas establecida por la ley, con el propósito de tener un ingreso”. (p. 30).

En consecuencia, el impuesto es una obligación por parte del contribuyente que es exigida por el Estado a través de su poder de imperio y así cumplir con los parámetros establecidos en la Legislación Tributaria Venezolana. A su vez los impuestos se subdividen de la siguiente manera:

- ✓ Impuestos Directos, Impuesto Sobre la Renta
- ✓ Impuestos Indirectos, Impuesto al Valor Agregado (I.V.A)

### Tasas

Para González (2009), las tasas son:

“El tributo cuya obligación está vinculada jurídicamente a determinadas actividades del Estado, relacionadas directamente con el contribuyente. Las tasas constituyen uno de los tributos que más polémica y más confusión ha causado. Existen tratadistas que afirman que las tasas son contribuciones no tributarias, sin embargo, hay otros que sostienen que son tributos expresamente establecidos por la ley”. (p. 31).

En resumen es la utilización privativa del dominio público para prestación de un servicio, cuando estos no sean de solicitud o recepción voluntaria para los obligados tributarios o no se presten o se realicen por el sector privado.

Por otro lado, las tasas son aquellos ingresos tributarios que se establecen unilateralmente por el Estado, pero sólo se hacen exigibles en el caso de que el sujeto pasivo decida utilizar el servicio público correspondiente. Es decir, se trata de una recuperación total o parcial de los costos que genera la prestación de un servicio público; se autofinancia ese servicio mediante una remuneración que se paga a la entidad administrativa que lo presta.

### Contribuciones Especiales

Son tributos cuyo hecho imponible consiste en la obtención por el sujeto pasivo de un beneficio o aumento del valor de sus bienes. Por su parte, González (2009), define este concepto como:

“Es una especie tributaria independiente del impuesto y de las tasas, y está constituida por la actividad que el Estado realiza con fines generales. Simultáneamente, proporciona una ventaja particular al contribuyente, su destino es, necesaria y exclusivamente, el financiamiento de esta actividad. Villegas (2002) considera que las contribuciones especiales son tributos debido en razón de beneficios individuales o de grupos sociales derivados de la realización de obras o gastos públicos o de especiales actividades”. (p.32).

Según la autora, las contribuciones especiales pueden ser:

**“Contribuciones de mejoras,** en las que el beneficio del obligado proviene de una obra pública

que presuntamente beneficia a dicho contribuyente al incrementar el valor de su o sus inmuebles y **Contribuciones Parafiscales**, son imposiciones recabadas por ciertos entes públicos para asegurar su financiamiento autónomo, razón por la cual generalmente este dinero no ingresa en la tesorería estatal. También pueden definirse como prestaciones de dinero que tanto empleadores como empleados aportan, destinadas para que en un futuro se los trabajadores se beneficien de un servicios social". (p .33).

### Principios Generales del Derecho Tributario

Los principios establecidos en la Carta Magna pueden clasificarse en dos grupos. Un principio formal llamado Legalidad o Reserva Legal y otros materiales denominados Generalidad, Igualdad, Progresividad, Capacidad Contributiva, no confiscatoriedad, No Retroactividad, Justicia Tributaria y Prohibición de Impuesto Pagadero en Servicio Personal.

1. Principio de la legalidad: Este principio significa que los tributos se deben establecer por medio de leyes, no puede haber tributo sin ley previa que lo establezca.

Así se encuentra recogido en el artículo 317 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, el cual expresa que no podrá cobrarse impuesto, tasa, ni contribución alguna que no estén establecidos en la Ley, ni concederse exenciones y rebajas, ni otras formas de incentivos fiscales, sino

en los casos previstos por las Leyes; es decir, los tributos se deben establecer mediante leyes, tanto desde el punto de vista material como formal, por disposiciones de carácter general, abstracto, impersonal y emanadas del Poder Legislativo.

Este principio constituye una garantía esencial en el Derecho Constitucional Tributario, en cuya virtud se requiere que todo tributo sea sancionado por una Ley, entendida ésta como la disposición que emana del Órgano Constitucional que tiene la Potestad Legislativa establecido por la Constitución para la sanción de las leyes y que contiene una norma jurídica. La ley debe contener las características esenciales del tributo y la forma, contenido y alcance de la obligación tributaria, de manera que el sujeto pasivo pueda en todo momento conocer la forma cierta de contribuir, es decir, la ley debe contener por lo menos los elementos básicos del tributo, a saber:

- La configuración del hecho imponible o presupuesto que hace nacer la obligación tributaria.
- La atribución del crédito tributario a un sujeto activo determinado.
- La determinación del sujeto pasivo de aquel a quien se atribuye el hecho imponible (Contribuyente) o la responsabilidad por deuda ajena (Responsable).
- Los elementos necesarios para la fijación del quantum, es decir, la base imponible y alícuota.
- Las exenciones de los efectos del hecho imponible.

**2. Principio de Generalidad:** Tiene su base fundamentada en el artículo 133 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, éste ordena que, sin excepción, toda persona tiene el deber de coadyuvar a los

gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones, es decir, se impone una obligación jurídica general a todos los habitantes del país, sin importar la categoría social, sexo, nacionalidad, edad o cultura, de igual forma obliga a las distintas funciones del Estado a contribuir al sostenimiento de los gastos públicos.

Es importante señalar, que el límite de la generalidad está constituido por las exenciones, exoneraciones y beneficios tributarios, conforme a los cuales ciertas personas no tributan o tributan menos pese a configurarse el hecho imponible. Estas exenciones, exoneraciones y beneficios tienen carácter excepcional y se fundan en razones económicas, sociales y políticas, pero nunca en razones de privilegios.

3. Principio de igualdad: Señala que no debe excluirse a ningún sector de la población para el pago del tributo, es decir, la ley garantizará las condiciones jurídicas y administrativas para que la igualdad ante ésta sea real y efectiva, adoptará medidas positivas a favor de personas o grupos que puedan ser discriminados, marginados o vulnerables, no se permitirá discriminaciones fundadas en raza, condición social o aquella que en general tenga por objeto o resultado anular el reconocimiento en condición de igualdad de los derechos y libertades de toda persona. Tal como lo señala el artículo 21 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

4. Principio de Progresividad: Según el artículo 316 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, este principio exige que la fijación del tributo a los contribuyentes, esté de acuerdo con la proporción de sus ingresos, lo que quiere decir, que a mayor capacidad económica, mayor será el pago producido. El principio de progresividad se origina como forma de

conseguir la efectiva igualdad, supone que la carga tributaria se reparta en forma más que proporcional.

Un impuesto es un financiamiento progresivo a medida que aumenta la cantidad gravada, es decir, capta un porcentaje del ingreso cada vez mayor y a medida que el ingreso aumenta reduce la desigualdad del bienestar económico.

5. Principio de Capacidad Contributiva: La capacidad contributiva es la base fundamental de donde parten las garantías materiales que la Constitución otorga a los habitantes, tales como, la generalidad, igualdad, proporcionalidad y no confiscatoriedad. Este principio ha ganado terreno como principio fundamental en la distribución de la carga impositiva, es decir, la aptitud económica de los miembros de la comunidad para contribuir a la cobertura de los gastos públicos.

La capacidad contributiva supone en el sujeto tributario la titularidad de un patrimonio o una renta, aptos en cantidad para hacer frente al pago del impuesto, una vez cubiertos los gastos vitales del sujeto.

6. Principio de No Confiscatoriedad: El Artículo 115 de la Carta Magna establece el derecho a la propiedad privada, asegura su inviolabilidad, su uso y disposición prohibiendo la confiscación. En virtud de su función social, la propiedad estará sometida a las contribuciones, restricciones y obligaciones que establezca la Ley con fines de utilidad pública o de interés general. El impuesto, en su carácter de obligación tributaria, no puede ser por sí mismo confiscatorio, ya que no es una incautación de bienes por aplicación de la pena, podrá ser arbitrario y sometido a control jurisdiccional pero no es una confiscación.

Cabe señalar que en virtud del impuesto, el Estado no adquiere derecho alguno de dominio sobre los bienes de las personas, estos continúan siendo de plena propiedad de ellas.

7. Principio de la No Retroactividad: ninguna norma podrá aplicarse con carácter retroactivo, salvo que favorezca al retroactor. Este principio se encuentra fundamentado en el artículo 24 de la Carta Magna.

8. Principio de Justicia Tributaria: Establecido en el artículo 316 de la Carta Mayor, el cual explica que un tributo es justo en la medida que grave a todos con igual intensidad.

9. Prohibición de Impuesto Pagadero en Servicio Personal: La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en su artículo 317, establece que los impuestos no podrán ser pagados en servicios personales.

### Impuesto Sobre la Renta (ISLR)

El Impuesto Sobre la Renta, es un impuesto que grava los enriquecimientos anuales netos y disponibles de los contribuyentes, obtenidos en dinero o en especie y debe ser cancelado anualmente. El Impuesto sobre la Renta puede ser el producto del trabajo bajo la relación de dependencia o lo producido por el ejercicio de una profesión liberal, los enriquecimientos provenientes de la cesión del uso o goce de bienes, muebles o inmuebles, incluidos los derivados de regalías y demás participaciones análogas y los dividendos.

Para Ruiz (2000) "El Impuesto sobre la Renta como su nombre lo indica, grava la renta, o sea, la ganancia que produce una inversión o la rentabilidad del capital". (p. 8), entendiéndose por renta la base imponible del mismo.

Según Fariñas (1980): El impuesto Sobre la Renta tiene como fuente, objeto y base de cálculo los ingresos netos percibidos por las personas naturales, las personas jurídicas y otras entidades económicas, por ello es el impuesto más justo y ecuánime, pues grava un signo cierto y seguro de riqueza, o sea, la riqueza ganada o renta; pero es el más general y productivo (p. 24).

De acuerdo con lo anteriormente expuesto el Impuesto Sobre la Renta representa la carga impuesta por un gobierno sobre la renta de las personas naturales y jurídicas. Cuando se trata de compañías de negocios se denomina impuesto de sociedades. El Impuesto Sobre la Renta de las personas naturales y el impuesto sobre el beneficio de las sociedades son las principales fuentes de recursos de los gobiernos de los países desarrollados; en los países menos desarrollados también están cobrando una gran importancia en la estructura impositiva.

La Ley de Impuesto sobre la Renta venezolana es uno de los instrumentos legales que permiten una mayor recaudación de ingresos no petroleros por parte del Gobierno Nacional. Por esta razón, ha sido objeto de innumerables reformas significativas, con el objeto de adaptarla, no sólo al proceso inflacionario, que desde hace algunos años viene afectando a la economía del país, sino también para estimular la inversión nacional y extranjera, proporcionándole una seguridad jurídica, logrando así el Estado, una herramienta fundamental para la reactivación económica del país.

## Características del Impuesto Sobre la Renta

1. Certeza: El Impuesto Sobre la Renta grava la renta neta obtenida por un determinado contribuyente. Ahora bien, la renta es un concepto relativamente fácil y cierto de ser determinado, toda vez que él viene a ser todo aquel incremento patrimonial obtenido por una persona, natural o jurídica, después de restarles a los ingresos brutos por ella percibidos, los costos y deducciones en que incurrió para obtener aquellos. Tanto los ingresos brutos, como los costos y deducciones son magnitudes que en forma normal son conocidas, y pueden ser precisadas por el contribuyente y por la administración tributaria.

2. Generalidad: Este principio establece que el Impuesto Sobre la Renta puede cubrir un universo de contribuyentes mayor que cualquier otro tributo, ya que toda persona, de una u otra forma, requiere de una renta, mayor o menor para poder subsistir.

3. Productividad: La productividad del impuesto implica que, mediante el establecimiento de una base de exención relativamente baja, manteniendo las tarifas se pueda obtenerse un producto fiscal alto, ya que de esta forma se incrementa el universo de contribuyentes de mayores ingresos y, por ende, mayor renta neta.

4. Elasticidad: El Impuesto Sobre la Renta es un tributo que brinda una respuesta directa y eficiente a los aumentos de las tarifas de aquél. Sin embargo, es necesario aclarar que sólo el aumento de tarifas no constituye un factor para elevar lo producido por el tributo, es por ello que además de la racionalidad que debe existir en la fijación de las tarifas impositivas está la eficiencia que debe tener la Administración Tributaria en el ejercicio de sus funciones y concretamente, en la aplicación y fiscalización de este impuesto.

5. Progresividad: Esta se refiere que a mayor renta (mayor volumen de enriquecimiento anual) del ente jurídico o natural que lo perciba, mayor será

el índice de tributación que se le aplicará, basándose en el principio de justicia.

6. Carácter Personal: El pago del Impuesto Sobre la Renta recae sobre el beneficiario del enriquecimiento y no sobre otra persona, ya que la ley no permite que un ente que no es el titular de la renta o enriquecimiento sea el sujeto del gravamen.

7. Globalización del Enriquecimiento: Si un contribuyente obtiene enriquecimiento por diferentes actividades, la Ley establece que los mismos deben sumarse para apreciar la capacidad contributiva total del sujeto y así aplicarle una tarifa de tributación progresiva.

8. Es Directo: Recae directamente sobre el sujeto del enriquecimiento.

9. Instrumento de desarrollo económico: Es el tributo que mayores recursos aporta para el logro del desarrollo del país.

10. Agrupa los enriquecimientos según el sujeto para su gravamen: Permite diferenciar los enriquecimientos especulativos de los no especulativos, los de las personas naturales de las jurídicas, etc, para aplicarles un índice de tributación según las características especiales que rodean a cada uno de los sujetos del impuesto.

11. Estimula la iniciativa privada mediante los incentivos fiscales: Existen mecanismos de desgravámenes, exenciones de impuestos, rebajas, deducciones, etc. que se les conceden a los contribuyentes del Impuesto Sobre la Renta, en virtud de la importancia que tengan las actividades económicas que realizan.

12. Es un impuesto nacional: La Ley de Impuesto Sobre la Renta tiene aplicación en todo el territorio nacional.

## Principios que rigen el Impuesto Sobre la Renta

Una vez definido el objeto del Impuesto sobre la Renta, es imprescindible traer a colación los principios que lo rigen, con el fin de abarcar los aspectos más relevantes de tan importante tributo.

En este sentido, el (ISLR), además de estar normado por su ley especial, su filosofía descansa en una serie de principios que limitan su aplicación, atendiendo esto a sus funciones como patrones de control y/o parámetros a cumplir.

Tales principios están establecidos en el artículo 1º de la Ley de Impuesto sobre la Renta (2001), el cual señala que:

Los enriquecimientos anuales netos y disponibles obtenidos en dinero o en especie, causarán impuesto según las normas establecidas en esta Ley. Salvo disposición en contrario de la presente Ley, toda persona natural o jurídica, residente o domiciliada en la República Bolivariana de Venezuela, pagará impuestos sobre sus rentas de cualquier origen, sea que la causa o la fuente de ingresos esté situada dentro del país o fuera de él. Las personas naturales o jurídicas no residentes o no domiciliadas en la República Bolivariana de Venezuela estarán sujetas al impuesto establecido en esta Ley siempre que la fuente o la causa de sus enriquecimientos estén u ocurran dentro del país, aún cuando no tengan establecimiento permanente o base fija en la República Bolivariana de Venezuela.

Las personas naturales o jurídicas domiciliadas o residenciadas en el extranjero que tengan un establecimiento permanente o una base fija en el

país, “tributarán exclusivamente por los ingresos de fuente nacional o extranjera atribuibles a dicho establecimiento permanente o base fija”. (p. 8).

#### Deberes de los Contribuyentes del ISLR:

Los deberes contenidos en el Código Orgánico Tributario (2001) son los siguientes:

Notificación de cambios: El artículo 35 expresa que el sujeto pasivo, contribuyente o responsable, está en la obligación de informar a la Administración Tributaria, en el lapso que a bien disponga la Ley sobre cualquier cambio que pudiere afectar de una u otra forma su gestión fiscalizadora. La norma in comento señala la información que debe suministrar el sujeto pasivo, dicha información es la siguiente:

1. Cambio de directores, administradores, razón social de la empresa o entidad que se trate;
2. Cambio de domicilio fiscal;
3. Cambio en la actividad principal;
4. Cesación, suspensión o paralización de la actividad económica habitual del contribuyente.

Pago: Esta obligación está contenida en el artículo 40, el cual indica que el pago debe ser efectuado por los sujetos pasivos, así como también por terceros, extinguiéndose de esta manera la obligación tributaria, al producirse la entrega de la cantidad debida, dicho pago, según el artículo 41, debe ser realizado en la forma y lugar que indique la Ley.

Determinación del Tributo: Establece el artículo 130 que ocurrido el hecho imponible previsto en la Ley, y cuya materialización da lugar al nacimiento de una determinada obligación tributaria, los sujetos pasivos

habrán de determinar y cumplir por sí mismos la referida obligación tributaria o, en su defecto, suministrar la información pertinente, para que la determinación pueda ser realizada por la Administración Tributaria.

Deberes Formales: Según el artículo 145, y a partir de las tareas de fiscalización e investigación realizadas por la Administración Tributaria son los siguientes:

1. Cuando lo requieran las leyes o reglamentos: (a) llevar en forma debida y oportuna los libros y registros especiales, conforme a las normas legales y los principios de contabilidad generalmente aceptados, referentes a actividades y operaciones que se vinculen a la tributación y mantenerlos en el domicilio o establecimiento del contribuyente; (b) inscribirse en los registros pertinentes, aportando los datos necesarios y comunicando oportunamente sus modificaciones, (c) colocar el número de inscripción en los documentos, declaraciones y en las actuaciones ante la Administración Tributaria o en los demás casos en que se exija hacerlo; (d) solicitar a la autoridad que corresponda permisos previos o de habilitación de locales, (e) presentar, dentro del plazo fijado, las declaraciones que correspondan.

2. Emitir los documentos exigidos por las leyes tributarias especiales, cumpliendo con los requisitos y formalidades en ellas requeridos.

3. Exhibir y conservar en forma ordenada, mientras el tributo no esté prescrito, los libros de comercio, los libros y registros especiales, los documentos y antecedentes de las operaciones o situaciones que constituyan hechos impositivos.

4. Contribuir con los funcionarios autorizados en la realización de las inspecciones y fiscalizaciones, en cualquier lugar, establecimientos

comerciales o industriales, oficinas, depósitos, buques, aeronaves y otros medios de transporte.

5. Exhibir en las oficinas, o ante los funcionarios autorizados, las declaraciones, informes, documentos, comprobantes de legítima procedencia de mercancías, relacionadas con hechos imponibles, y realizar las aclaraciones que les fueren solicitadas.

6. Comunicar cualquier cambio en la situación que pueda dar lugar a la alteración de su responsabilidad tributaria, especialmente cuando se trate del inicio o término de las actividades del contribuyente.

7. Comparecer a las oficinas de la Administración Tributaria cuando su presencia sea requerida.

8. Dar cumplimiento a las resoluciones, órdenes, providencias y demás decisiones dictadas por los órganos y autoridades tributarias, debidamente notificadas.

### Misión del SENIAT

Recaudar con niveles óptimos los tributos nacionales a través de un sistema integral de administración tributaria moderna, eficiente, equitativo y confiable, bajo los principios de legalidad y respeto al contribuyente.

## Visión del SENIAT

Ser una institución modelo para el proceso de transformación del Estado venezolano, de sólido prestigio, confianza y credibilidad nacional e internacional, en virtud de su gestión transparente, sus elevados niveles de productividad, la excelencia de sus sistemas de información e profesionalismo y sentido de compromiso de sus recursos humanos, la alta calidad en la atención y respeto a los contribuyentes y también por su contribución a que Venezuela alcance un desarrollo sustentable con una economía competitiva y solidaria.

## Objetivos Generales del SENIAT

1. Incremento de la recaudación de tributaria de origen no petrolero.
2. Modernización del sistema jurídico tributario.
3. Desarrollo de la cultura tributaria.
4. Mejora de la eficiencia y eficacia institucional.

## Políticas del SENIAT

- Dirigir y administrar el sistema de los tributos internos y aduaneros en concordancia con la política definida por el Ejecutivo nacional.
- Participar y elaborar propuestas para definir la política tributaria y aduanera.
- Ejecutar la política tributaria y aduanera de acuerdo con la normativa vigente.
- Recaudar los tributos internos, los derechos y obligaciones de carácter aduanero, las multas, intereses, recargos y demás acciones.
- Determinar las obligaciones tributarias y sus accesorios, y adelantar

las gestiones de cobro.

- Sistematizar, divulgar y mantener actualizada la información sobre la legislación, jurisprudencia y doctrina relacionada con los tributos de su competencia.
- Administrar, supervisar y controlar los regímenes de tributación interna y aduaneros ordinarios y especiales.
- Participar, en coordinación con los organismos responsables de las relaciones internacionales de la República, en la formulación y aplicación de la política tributaria y del comercio exterior que se establezca en los tratados, convenios acuerdos internacionales, así como en la formulación y aplicación de los instrumentos legales derivados de dichos compromisos.

## La Administración Tributaria

### *Atribuciones*

El Código Orgánico Tributario (2001) establece, en su artículo 121, que la Administración Tributaria tendrá una serie de facultades, atribuciones y funciones las cuales son:

- Recaudar los tributos, intereses, sanciones y otros accesorios.
- Ejecutar los procedimientos de verificación, fiscalización y determinación.
- Liquidar los tributos, intereses, sanciones y otros accesorios cuando fuere procedente.
- Asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

- Adoptar las medidas administrativas de conformidad con las disposiciones establecidas en el Código.
- Diseñar e implantar un registro único de identificación o de información que abarque todos los supuestos exigidos por las leyes especiales tributarias.
- Proponer, aplicar y divulgar las normas en materia tributaria.
- Reajustar la unidad tributaria.

#### Facultades de la Administración Tributaria.

El artículo 127 del Código Orgánico Tributario, señala las facultades de la fiscalización, entre ellas se encuentran:

- Practicar fiscalizaciones.
- Requerir comparecencias.
- Practicar avalúos o verificaciones físicas.
- Recabar informes y datos de los funcionarios o empleados públicos.
- Retener y asegurar documentos revisados.
- Requerir copias de los soportes magnéticos.
- Retener y asegurar los documentos revisados durante la fiscalización y tomar medidas para su conservación.
- Utilizar programas y utilidades de aplicación en auditoría fiscal.
- Adoptar medidas administrativas para precaver la destrucción de la documentación.
- Requerir informaciones de terceros relacionados con los hechos objeto de fiscalización.
- Practicar inspecciones en locales y medios de transportes de los contribuyentes.
- Requerir el auxilio del Resguardo Nacional Tributario.

- Tomar posesión de bienes incurso en ilícitos tributarios.
- Solicitar medidas cautelares conforme al Código Orgánico Tributario.

### Deberes de la Administración Tributaria.

Establecidos en el artículo 137 del COT, los cuales son:

- Explicar las normas tributarias utilizando un lenguaje claro, mediante la elaboración y distribución de folletos explicativos.
- Mantener oficinas en las diferentes regiones del país que se ocupen de orientar y auxiliar a los contribuyentes.
- Elaborar los formularios y medios de declaración, y distribuirlo oportunamente informando las fechas y lugares de presentación.
- Señalar a los contribuyentes, responsables y terceros cuales son los requisitos, datos e información exigidos por la administración.
- Realizar reuniones informativas cuando sean modificadas las normas tributarias.
- Difundir los actos dictados por la Administración Tributaria que establezcan normas de carácter legal.

Seguidamente se presenta el Gráfico N° 1, donde se plasma la distribución de los ingresos tributarios no petroleros, los cuales se componen de los tributos internos y tributos externos (aduanas). Quienes son recaudados por el SENIAT a través del sistema bancario y entregados al Fisco Nacional, ente encargado de recibir y administrar estos ingresos por parte del Estado.

## Teoría de Plan de Acción

Según López (2008) Los planes de acción son documentos debidamente estructurados que forman parte de planeamiento estratégico de la empresa, ya que por medio de ellos, es que se buscan “materializar” los objetivos estratégicos previamente establecidos, dotándose de un elemento cuantitativo y verificable a lo largo del proyecto (p. 43).

El plan de acción compromete el trabajo de una gran parte del personal de la institución, estableciendo plazos y responsables y un sistema de seguimiento y monitoreo de todas las acciones diseñadas.

La presentación y formulación ejecutiva del plan de acción debe incluir: definición de objetivos del plan, definición de líneas principales de acción, establecimiento de dependencias jerárquicas y responsabilidades generales, responsabilidades y apoyos, supervisión, decisiones estratégicas, divulgación, actualizaciones.

Dentro de las recomendaciones se proponen más específicamente las áreas, campos o temáticas principales del plan, es decir, cual o que campo (s) se verán influenciados en la ejecución. Se recomienda que contemple en líneas muy específicas las cuales son dependencias o niveles jerárquicos involucrados. Que el cronograma debe ser tan detallado como sea posible; y presentarse en forma ordenada en atención al método deductivo de asimilación de información y aprendizaje.

Esta teoría se consolida como la base principal del estudio, por cuanto establece la dirección que tomará la investigación en función a la propuesta, la planeación como punto de partida se vincula significativamente con toda la estructura de la entidad, guardando singular importancia el aspecto

financiero. El proceso para el desarrollo del plan de acción se aplica en cualquier organización que requiera las transformaciones requeridas para el logro de los objetivos, la redirección del diseño presentado bajo un plan de acción es el método que se busca alcanzar los mismos; sin importar su actividades económica. El presente estudio está dirigido hacia la estructura universitaria, utilizando la misma dinámica del plan de acción.

### Teoría Matriz FODA

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

El término FODA es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (en inglés SWOT: Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats). De entre estas cuatro variables, tanto fortalezas como debilidades son internas de la organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio las oportunidades y las amenazas son externas, por lo que en general resulta muy difícil poder modificarlas.

El análisis de esta herramienta, consiste en evaluar las Fortalezas y Debilidades que están relacionadas con el ambiente interno (recursos humanos, técnicos, financieros, tecnológicos, etcétera) y Oportunidades y Amenazas que se refieren al entorno externo (Microambiente: Proveedores, competidores, los canales de distribución, los consumidores) (Macroambiente: economía, ecología, demografía, etcétera) de la empresa.

La importancia en la realización de este análisis, consiste en poder determinar de forma objetiva, en que aspectos la empresa o institución tiene ventajas respecto de su competencia y en qué aspectos necesita mejorar para poder ser competitiva

Las áreas funcionales de todas las organizaciones tienen fuerzas y debilidades. Ninguna empresa o institución tiene las mismas fuerzas o debilidades en todas sus áreas. Las fuerzas y debilidades internas, sumadas a las oportunidades y amenazas externas, así como un enunciado claro de la misión, son la base para establecer objetivos y estrategias.

Los objetivos y las estrategias se establecen con la intención de capitalizar las fuerzas internas y de superar las debilidades

En tal sentido, el análisis FODA es una herramienta que se utiliza para comprender la situación actual de una empresa u organización. El objetivo de esta herramienta es ayudarlo a diagnosticar para, en función de ello, poder pronosticar y decidir.

Este tipo de análisis representa un esfuerzo para examinar la interacción entre las características particulares de un negocio y el entorno en el cual este compete. El análisis FODA debe enfocarse solamente hacia los factores claves para el éxito del negocio. Debe resaltar las fortalezas y las debilidades diferenciales internas al compararse de manera objetiva y realista con la competencia y con las oportunidades y amenazas claves de entorno.

Las estrategias FO se basan en el uso de las fortalezas internas de una empresa con objeto de aprovechar las oportunidades externas. Sería ideal para una empresa poder usar sus fortalezas y así mismo explotar sus oportunidades externas. Generalmente las organizaciones usan estrategias

DO, FA, o DA para llegar a una situación en la cual puedan aplicar una estrategia FO.

Las estrategias DO tienen como objetivo la mejora de las debilidades internas valiéndose de las oportunidades externas. A veces una empresa disfruta de oportunidades externas decisivas, pero presenta debilidades internas que le impiden explotar dichas oportunidades.

Las estrategias FA se basan en la utilización de las fortalezas de una empresa para evitar o reducir el impacto de las amenazas externas. Este objetivo consiste en aprovechar las fortalezas de la empresa reduciendo a un mínimo las amenazas.

Las estrategias DA tienen como objetivo denotar las debilidades internas y eludir las amenazas ambientales. Se intenta minimizar debilidades y amenazas, mediante estrategias de carácter defensivo, pues un gran número de amenazas externas y debilidades internas pueden llevar a la empresa a una posición muy inestable.

#### Pasos para construir una Matriz DOFA.

1. Realizar el diagnóstico de la empresa elegida.
2. Analizar los resultados generados del diagnóstico.
3. Hacer una lista de las fortalezas internas claves, debilidades internas decisivas, amenazas externas claves y oportunidades externas decisivas
4. Comparar las fortalezas internas con las oportunidades externas y registrar las estrategias FO resultantes en la casilla apropiada.
5. Cotejar las debilidades internas con las oportunidades externas y registrar las estrategias DO restantes.

6. Comparar las fortalezas internas con las amenazas externas y registrar las estrategias FA resultantes.

7. Hacer comparación de las debilidades internas con las amenazas externas y registrar las estrategias DA resultantes.

### Fundamentos Legales

Para llevar a cabo este objetivo será importante contar con el manual de normas y procedimientos de la facultad para incrementar la eficiencia de operaciones tributarias. De igual manera será necesario contar con el organigrama del departamento para conocer a ciencia cierta los cargos participantes y protagonistas del proceso de administrativos tributarios. Con estos dos documentos se elaboraría las teorías de normas y procedimientos que conformarán la base documental que sustenta la investigación.

Tomando como base la Pirámide de Kelsen, se considera para el estudio de la administración tributaria municipal las siguientes disposiciones legales:

### La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

En este sentido, La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en sus artículos 21, 115, 288, 289, 290, 316, 317: hace mención al control, vigilancia y fiscalización de las operaciones financieras relacionadas a los ingresos, gastos, bienes de públicos y naciones. Igualmente la ley determinara lo relativo a la organización y funcionamiento de la Contraloría General de la Republica y del SENIAT

## Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Publico

De este modo, la Ley Orgánica de la Administración Pública (LOAFSP), expresa en sus artículos 12 y 18: la actividad de la administración pública se desarrollara con base a los principios de economía, celeridad, simplicidad administrativa, eficacia, objetividad, imparcialidad, transparencia, honestidad, buena fe y confianza; y se sujetara a las políticas, estrategias, metas y objetivos, que se establezcan en los respectivos planes estratégicos y compromisos de gestión.

## Código Orgánico Tributario

En este segmento se expondrán los artículos 35, 40, 41, 127, 130, 137, 145 del Código Orgánico Tributario Venezolano que regulan las facultades, atribuciones, funciones y deberes tanto de la Administración Tributaria como del contribuyente, igualmente los ilícitos y sanciones aplicados a quienes incurran en una falta de los deberes tributarios.

Además, se sustentará la investigación con las normas de control interno para la administración del sector público y la Ley de la Administración Financiera del Sector Público; con estas teorías se fundamentaran los procesos de forma correcta. Por último se tomará como base para mejorar el proceso un diagrama de flujo que sustentará el proceso y minimizarán los errores que puedan encontrarse en los procedimientos tributarios.

## Glosario de términos

**Administradores:** según la Ley del Impuesto Sobre la Renta, son las personas que tengan a su cargo la dirección o gestión general de los negocios de la sociedad.

**Auditoría fiscal:** aplicación sistemática, ordenada y metódica de un conjunto de principios, técnicas y procedimientos ejecutados por la Administración Tributaria, a los fines de evaluar y determinar el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte del sujeto pasivo.

**Autonomía:** Facultad o poder de una entidad territorial, integrada en otra superior, para gobernarse de acuerdo con sus propias leyes y organismos.

**Cobro administrativo:** procedimiento ejercido por la Administración Aduanera y Tributaria a los efectos de requerir extrajudicialmente el pago de las deudas líquidas y exigibles.

**Código Orgánico Tributario:** norma jurídica rectora del ámbito tributario e instrumento normativo aplicable en forma supletoria a los tributos de estados y municipios. En materia de tributos aduaneros, este Código se emplea en lo atinente a los medios de extinción de las obligaciones, recursos administrativos y judiciales, determinación de intereses, y respecto a las normas para la administración de tales tributos.

**Confusión:** medio de extinción de la obligación tributaria. Se produce cuando en una misma persona se reúnen las cualidades de acreedor y de deudor.

**Contravención tributaria:** constituye la acción u omisión sin dolo o engaño, que cause una disminución ilegítima de ingresos tributarios, inclusive mediante el disfrute indebido de exenciones, exoneraciones u otros beneficios fiscales.

**Contribuciones especiales:** tributos que se originan en razón del goce de beneficios individuales o de grupos sociales, derivados de la realización de obras o gastos públicos o de actividades especiales del Estado.

**Contribuciones parafiscales:** tributos recaudados por ciertos entes públicos para asegurar su financiamiento autónomo.

**Contribuyente:** aquel sujeto pasivo respecto del cual se verifica el hecho imponible. Dicha condición puede recaer en las personas naturales, personas jurídicas, demás entes colectivos a los cuales otras ramas jurídicas atribuyen calidad de sujeto de derecho y entidades o colectividades que constituyan una unidad económica, dispongan de patrimonio y de autonomía funcional. El contribuyente está obligado al pago de los tributos y al cumplimiento de los deberes formales impuestos por las normas tributarias.

**Control fiscal:** está constituido por todos los mecanismos de índole legal, técnico y administrativo que utiliza el Estado para evitar la evasión, elusión y prescripción de los tributos, así como las demás obligaciones generadas en virtud de la relación jurídico tributaria.

**Control:** El proceso de medir los actuales resultados en relación con los planes, diagnosticando la razón de las desviaciones y tomando las medidas correctivas necesarias.

**Costos:** aquellas erogaciones específicas incurridas en la adquisición o producción de bienes y servicios directamente imputables a obtención de los ingresos brutos obtenidos. Crédito fiscal: es el elemento técnico del Impuesto al Valor Agregado, constituido por el monto en dinero a favor del contribuyente, utilizado en la determinación de la obligación tributaria.

**Deberes formales:** se definen como las obligaciones que la Ley o las disposiciones reglamentarias, y aún las autoridades de aplicación de las normas fiscales, por delegación de la Ley, impongan a contribuyentes, responsables o terceros para colaborar con la Administración Aduanera y Tributaria en el desempeño de sus cometidos.

**Debilidades:** se refiere a todos aquellos elementos, energías, habilidades y actitudes, relacionadas con la fragilidad, poca fuerza o falta de vigor.

**Derecho tributario:** rama del derecho público que estudia la normativa jurídica a través de la cual el Estado ejerce su poder tributario, con el propósito de obtener de los particulares ingresos que sirvan para sufragar el gasto público en aras de la consecución del bien común.

**Descentralización:** un proceso de transferencias de competencias y recursos desde la administración central de un Estado hacia las administraciones territoriales, estatales y municipales.

**Desgravamen:** posibilidad que tienen las personas naturales residentes en el país, de deducir del enriquecimiento neto percibido durante el ejercicio fiscal, aquellas cantidades pagadas por concepto de gastos normales de subsistencia de la persona, permitidos por la Ley de Impuesto Sobre la Renta. El resultado que se obtiene de dicha operación, constituye la base

imponible sobre la cual se aplicará la alícuota correspondiente establecida en la tarifa prevista por la Ley.

**Determinar**: es realizar una toma de decisión.

**Diagnosticar**: Examinar una cosa, un hecho o una situación para realizar un análisis o para buscar una solución a sus problemas o dificultades.

**Dirección**: es la acción y efecto de dirigir (llevar algo hacia un término o lugar, guiar, encaminar las operaciones a un fin, regir, dar reglas, aconsejar u orientar).

**Discrecionalidad**: actuación de algo o alguien sin la influencia de una norma o regla.

**Diseñar**: Hacer un plan detallado para la ejecución de una acción o una idea.

**Domicilio fiscal**: es el lugar donde la ley presume que el sujeto pasivo reside para el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Sede principal de una persona natural o jurídica a efectos tributarios.

**Eficacia**: es la capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado.

**Eficiencia**: es la capacidad de lograr ese efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible.

**Ejecución**: Realización de una acción, especialmente en cumplimiento de un proyecto, un encargo o una orden.

**Ejercicio fiscal:** a los fines netamente fiscales o de carácter tributario; es el período al cual se encuentra sujeta la aplicación de los tributos establecidos en el ordenamiento jurídico nacional.

**Elusión tributaria:** acción que permite reducir la base imponible mediante operaciones que no se encuentran expresamente prohibidas por disposiciones legales o administrativas. Medio que utiliza el deudor tributario para reducir la carga tributaria, sin transgredir la ley ni desnaturalizarla.

**Especies fiscales:** medios impresos representativos de un valor monetario. Son instrumentos o medios de pago de obligaciones de carácter tributario. Se incluyen dentro de este género: timbres móviles o fiscales, estampillas, papel sellado, tarjetas postales, bandas de licores, entre otros.

**Estrategias:** es el conjunto de acciones que se implementarán en un contexto determinado con el objetivo de lograr el fin propuesto.

**Estructura:** es el conjunto de elementos que caracterizan un determinado ámbito de la realidad o sistema. Los elementos estructurales son permanentes y básicos, no son sujetos a consideraciones circunstanciales ni coyunturales, sino que son la esencia y la razón de ser del mismo sistema.

**Evaluación:** es la acción de estimar, calcular o señalar el valor de algo. Es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas.

**Evasión fiscal:** acción u omisión dolosa, violatoria de las disposiciones tributarias, destinadas a reducir total o parcialmente la carga tributaria en provecho propio o de terceros.

**Financiero:** es lo referente al manejo de las finanzas, entendiéndose por tales, los bienes o caudales, a veces estrictamente ceñido a los bienes que integran el patrimonio estatal o erario público.

**Fiscal:** es un término derivado de Fisco y este a su vez hace referencia a todo lo relacionado con el tesoro nacional o tesoro público, es decir, el dinero que se recoge en el país por concepto de impuestos y regalías.

**Fiscalización:** ver procedimiento de fiscalización y determinación.

**Foda:** es el estudio de la situación de una empresa u organización a través de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, tal como indican las siglas de la palabra y, de esta manera planificar una estrategia del futuro.

**Formulas:** medio que permite la resolución favorable de un desafío o lograr llevar a cabo algo complicado.

**Garantía:** constituye la obligación que el sujeto pasivo debe prestar para poder afianzar una determinada deuda tributaria, la cual debe satisfacer las expectativas de la Administración Aduanera y Tributaria; todo esto con la finalidad de proteger los intereses de la República y evitar que quede ilusoria la ejecución de las actuaciones administrativas o judiciales por parte de la Administración Tributaria, en el cobro de la deuda afianzada.

**Gestión:** es la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.

**Gravamen:** carga u obligación que pesa sobre una persona o un bien. En derecho tributario es el gravamen o carga de carácter fiscal que la Hacienda Pública impone sobre las personas naturales o jurídicas.

**Hacienda Pública Nacional:** comprende los bienes, rentas y deudas que forman el activo y el pasivo de la Nación, y todos los demás bienes y rentas cuya administración corresponde al Poder Nacional.

**Impuesto:** prestación obligatoria, comúnmente en dinero, exigida por el Estado, en virtud de su poder de imperio, a quienes se hallen en las situaciones consideradas por la Ley como hechos imponibles.

**Incentivos fiscales:** instrumentos a través de los cuales se pretende estimular, beneficiar, e incentivar a determinados agentes económicos, con el fin de que realicen determinadas actividades orientadas a ordenar algún sector en específico o sencillamente a desarrollar todas aquellas actividades que contribuyan al mejoramiento de la estructura productiva del país.

**Metodología:** Conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica, un estudio o una exposición doctrinal.

**Métodos:** se refiere al medio utilizado para llegar a un fin. Su significado original señala el camino que conduce a un lugar.

**Organización:** son estructuras administrativas creadas para lograr metas u objetivos por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por sistemas de interrelaciones que cumplen funciones especializadas. También es un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico.

**Pago:** es uno de los medios que permite al sujeto pasivo extinguir de la obligación tributaria, representado en la entrega de un dinero que se adeuda al Estado, el cual debe efectuarse en el lugar, fecha y forma que indique la ley tributaria o su reglamentación.

**Planes:** Un plan es una intención o un proyecto. Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla.

**Política fiscal:** medidas económicas que aplica el Estado con el objeto de mantener la estabilidad económica y el crecimiento sostenido de la economía de un país.

**Potestad tributaria:** es la facultad jurídica que tiene el Estado de crear tributos unilateralmente cuyo pago será exigido a las personas sometidas a su competencia tributaria espacial.

**Procedimientos:** es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

**Recursos:** Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o para llevar a cabo una empresa.

**Síntesis:** es la composición de algo a partir del análisis de todos sus elementos. Se trata de la versión abreviada de cierto texto que una persona realiza a fin de extraer la información o los contenidos más importantes.

**Unidad:** es una cantidad estandarizada de una determinada magnitud física, definida y adoptada por convención o por ley. Cualquier valor de una cantidad física puede expresarse como un múltiplo de la unidad de medida.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

La investigación del presente proyecto comprende bajo elementos contundentes basado en el proceso científicos, los cuales han sido sistematizados y estructurados de tal forma que los datos obtenidos permiten establecer conclusiones veraces de la realidad estudiada.

De acuerdo con Fideas Arias (1999) “La metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el “cómo” se realizará el estudio para responder al problema planteado”, por lo tanto el objetivo de este capítulo consiste en explicar los aspectos metodológicos.

Méndez (1995), por su parte, conceptualiza al marco metodológico como la fase de investigación en la que “se hace necesario responder al nivel de profundidad a que se quiere llegar en el conocimiento propuesto, también al método como las técnicas que han de utilizarse en la recolección de la información” (p. 87).

Entre tanto, Hurtado (1995) establece que “Metodología se deriva de método, es decir, modo o forma de proceder o de hacer algo. En otras palabras, se entiende por metodología el estudio de los modos o maneras de llevar a cabo algo. En el campo de la investigación, metodología es el área del conocimiento que estudia los modos generales de las disciplinas científicas” (p. 40).

En este sentido, la metodología a aplicar requiere de un diseño sistemático que permita establecer el patrón correspondiente a la Dirección

de Gestión Administrativa de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas en la Universidad de Carabobo, de manera que se establezca como marco de acción para los funcionarios responsables del área, dilucidando a su vez los límites y vinculaciones entre los mismos.

### **Nivel de la Investigación**

El nivel de investigación de presente trabajo está referido, según (Fidias Arias 1999) “al grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno”, de tal manera que, tomando en consideración que el estudio procura establecer el comportamiento de las variables de manera independiente, que intervienen en las operaciones tributarias; a fin de determinar la eficiencia que poseen para consecución de los objetivos planteados en la investigación.

### **Diseño de Investigación**

Este estudio está basado en un diseño de proyecto factible. Es de campo, en virtud a que la información obtenida fue producto de la captación de datos sobre la realidad de los hechos y en el lugar donde éstos se encuentra, es decir; en la Dirección de Gestión Administrativa de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas en la Universidad de Carabobo.

En atención al diseño, la presente será una Investigación de Campo Para Arias (2004) la investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable” (p. 28).

Sobre esa misma línea Maldonado (2007) expresa que “el proyecto factible es una investigación elaboración y desarrollo de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos.”(p.27).

Por otra parte, la investigación es no experimental ya que no se trató de construir ninguna situación sino, observar las ya existentes, tal cual como estaban, y en este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2006) afirman que son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en la que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.205)

En este sentido, se busca con esta investigación proponer un modelo de procedimientos administrativos tributarios orientados a darle viabilidad a corto plazo al problema de la gestión administrativa de acuerdo a la normativa que rige la administración pública venezolana, y cumplen con los requisitos de esta modalidad de investigación por iniciarse con un diagnóstico de la situación actual de las operaciones en esa gestión.

### **Tipo de Investigación**

La investigación realizada parte del enfoque cuantitativo, debido a que los datos son producto de mediciones numéricas las cuales se representarán mediante valores para así poder realizar un análisis estadístico de los mismos y establecer patrones de comportamiento. Además, es de diseño proyecto factible con apoyo de campo, ya que los datos relacionados con la problemática de estudio, se recogerán no solamente para su tabulación, sino para someterlos a un proceso de análisis y de interpretación.

Los proyectos factibles son las investigaciones que proponen o sugieren soluciones prácticas a un determinado problema. Los proyectos factibles se fundamentan en trabajos de campo, documentales o la combinación de ambos. El Manual de Trabajos de Grado, de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales, UPEL, (2006) lo define como: “la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos.” (p.16).

### **Población y Muestra**

Según Chourio (2010) “la población está constituida por un conjunto de elementos o datos que se presentan con características comunes, o muy parecidas.”(p.48).

Por otra parte, Hernández y Batista (2006) definen población como “el conjunto de elementos que se desean investigar, comprendido dentro de este grupo, sujetos, hechos y objetos que comparten características interesantes para el propósito que planifica el estudio, comunes entre sí; no obstante, que se puedan medir y observar”.(p.39).

En algunos casos, dado lo extenso de una determinada población, es necesario delimitarla, es decir, crear un subgrupo o una muestra representativa sobre la cual generalizar los resultados.

Según Morles (1994), citado por Arias (1999), se entiende por muestra a un “subconjunto representativo de un universo o población” (p. 49).

Tomando en consideración que el plan de acción está dirigido a mejorar la eficiencia de los procedimientos tributarios e informar oportunamente los hechos económicos ejecutados, indudablemente que las unidades significativas sobre conclusiones veraces del problema, lo representan todos los integrantes de la Dirección de Gestión Administrativa de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas en la Universidad de Carabobo, por cuanto que esta sección es la encargada de ejecutar todos los procedimientos fiscales requeridos para el buen desempeño de sus funciones. Es así como puede inferirse que todos los protagonistas del proyecto serán elementos sujetos al estudio de la presente investigación.

Para esto se utiliza la selección de una muestra, que no es más que la escogencia de una parte representativa de una población, cuyas características reproduce de la manera más exacta posible. Para este plan de acción, el número de población es reducido por lo que se tomará como muestra el total de universo a fin de garantizar que los resultados concluyentes sean realmente veraces y confiables; en tal sentido la muestra se distribuye de la siguiente manera:

## Cuadro No. 1

### Distribución de la Población y Muestra

CARGOS	UNIDADES
Director de Gestión Administrativa	01
Jefe Sectorial de Presupuesto	01
Asistente de Postgrado	01
Asistentes Administrativos	03
Comprador	01
Contabilista	01
Secretaria	01
Oficinista	01
TOTAL	10

**Fuente: RRHH FCJyP Universidad de Carabobo, 06/02/2017**

El tipo de muestreo que se utiliza en el proyecto es no probabilístico intencional, para Rodríguez (2012) “el muestreo no probabilístico intencional es aquél para el que no puede calcularse la probabilidad de extracción de una determinada muestra. Se busca seleccionar a individuos que se juzga de antemano tienen un conocimiento profundo del tema bajo estudio, por lo tanto, se considera que la información aportada por esas personas es vital para la toma de decisiones”.

El muestreo que se utilizará para este plan de acción, tomando en consideración que la muestra será el total de población amparados bajo selección del investigador y no en función al azar, en virtud a que al tamaño que reviste a la población. En otro caso la investigación puede perder la cualidad de veraz, si no se adopta la población en general; debido a que el número de participantes que están inmersos en la investigación es muy reducido y no contempla otro tipo de muestro que delimite el tamaño de la muestra y los elementos de ésta.

### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

De igual manera, para recabar la información, es necesario seleccionar a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, según Arias (1999) “Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información. Son ejemplos de técnicas; la observación directa, la encuesta en sus dos modalidades (entrevista o cuestionario), el análisis documental, análisis de contenido, etc”

Como puede observarse, la técnica será un factor determinante para establecer el grado de aplicabilidad del plan de acción que se presenta, en virtud a que establece los instrumentos que fundamentan y avalan los procedimientos a seguir.

Con el fin de obtener información y aspectos relevantes de la organización el plan de acción contempla la utilización de la técnica de la observación ya que permite la obtención de datos significativos que serán la piedra angular para la consecución de instrumentos adicionales, en este caso se adoptará la observación participante.

De acuerdo a Palella (2010) “La observación es participante cuando el investigador se incluye en el grupo, hecho o fenómeno observado, para obtener la información “desde adentro”. Implica la realización de un trabajo casi siempre dilatado y cuidadoso, pues el investigador debe integrarse al grupo, comunidad o institución en estudio para, una vez instalado, ir realizando una doble tarea: desempeñar algunos roles dentro del conjunto e ir recogiendo los datos que necesita. Precisa, por lo tanto, confundirse con las personas sobre las que recae la observación, como si se fuera uno más de ellos, pero sin abandonar la gestión observadora.”(p.54). Para obtener información veraz, precisa y fundamental para desarrollar el plan de acción, el investigador dispone del tiempo suficiente para incorporarse a la población y muestra estudiada durante el período del estudio.

Los resultados obtenidos de la observación son descritos en una hoja de registro, donde se establecen puntos significativos que serán verificados ante la utilización de otro instrumento, a fin de constatar que los elementos expuestos en la observación realmente se adaptan con la realidad de la entidad, en este sentido, se utilizarán el cuestionario, el cual representa el instrumento para demarcar la estrategia de la entrevista.

La encuesta es la técnica estructurada, la cual se aplicó directamente a las personas que laboran en la unidad en estudios a través de un cuestionario (instrumento), conformado por 9 ítem, con alternativas dicotómicas (si y no). En cuanto a la organización del cuestionario, se tuvo especial cuidado con el contenido de los aspectos indagados en el mismo, así como a naturaleza de las preguntas que se formularon, sugiriendo un orden lógico, sin rupturas, pero fácil de seguir para las personas encuetadas. Como estrategia de diseños de este instrumento, se mantendrán en anonimato y de carácter confidencial sus respuesta.

Para Rodríguez (2012) “el cuestionario es un instrumento, herramienta o medio que recoge información directa por el encuestador, el cuestionario es el instrumento que más contiene los detalles del problema que se investiga, sub-variables, dimensiones, indicadores; es el medio que le brinda la oportunidad al investigador de conocer lo que piensa y dice del objeto de estudio, permitiendo determinar, con los datos recogidos, la futura verificación de las hipótesis que se han conseguido.”(p.57)

### **Validez y Confiabilidad del Instrumento**

Para obtener las respuestas que permitieron cumplir con los objetivos que perseguía la presente investigación, fue necesario elaborar unos instrumentos que hicieran posible la recolección de datos. Sin embargo, el diseño y aplicación de dichos instrumentos implicaba la obtención de una validez y confiabilidad de los mismos.

En este sentido, y con respecto a la validez del instrumento, Thorndinke (1980), citado por Hurtado (1998), manifiesta que “los instrumentos son válidos de acuerdo con el grado en que mide todo lo que pretende medir, mide todo lo que el investigador quiere medir y si mide sólo lo que se quiere medir” (p. 414).

Por otra parte Hernández, Fernández y Baptista (1996) indican que “la validez es el grado en que un instrumento de medición mide realmente la(s) variable(s) que pretende medir” (p. 338).

*Por lo tanto, en el presente estudio, para la validación de los instrumentos se empleó la validez de contenido, la cual se hizo tomando en cuenta la opinión de cuatro (3) expertos, con la finalidad de determinar el grado en que los instrumentos abarcaban lo que se pretendía investigar. En este sentido, los instrumentos diseñados se sometieron a la consideración de: un (1) experto en Metodología de la Investigación, quien tuvo la tarea de emitir su opinión en cuanto a la correspondencia entre los ítems y los objetivos planteados y a la presentación del instrumento. Un (1) experto en Lenguaje y Comunicación, quien verificó si la redacción de los instrumentos se presentaba de manera clara (sin ambigüedad) y, por último, un (1) expertos en las operaciones Tributarias, específicamente en materia de ISLR, quienes dictaminaron si los instrumentos diseñados se relacionaban con las temáticas o variables objeto de estudio.*

Para que los datos recolectados enlacen su significado con la investigación, es indispensable la asignación de recursos técnicos objetivos que busquen evidenciar los hallazgos encontrados basados en la aplicación de instrumentos medibles sin presunción subjetiva del investigador, de manera que permita conocer la realidad de problema bajo elementos contundentes que ofrezca al estudio carácter objetivo, veraz, medible y confiable, a fin de asignar la cualidad de proyecto factible. Por tales circunstancias y basados en lo establecido dentro de las fases de investigación se elaboró un cuestionario que se ofrece a la población y muestra de esta investigación, conformado por ocho (8) preguntas dicotómicas cuyos resultados fueron tabulados y graficados por porcentajes para finalmente establecer los análisis de cada ítem en particular.

Los instrumentos utilizados para la elaboración de proyecto de investigación está sujeto primeramente a Lista de Cotejo (Anexo A) donde se pone en relieve los aspectos más significativos desarrollados en la observación, cuyo efecto puede involucrar aspectos subjetivos por parte de los investigadores, en tal sentido y para conferir carácter técnico a la Lista de

Cotejo, se elabora el Cuestionario de manera que esta segunda herramienta de medición sirva de apoyo y veracidad del primer recurso utilizado. Todo ello con la finalidad de validar la información encontrada en campo y conferir mayor confiabilidad a los resultados que se obtenga en el proceso, desechando así; elementos inmensurables o inconsistentes descritos en el primer instrumento.

Por último, el cuestionario utilizado constituye un factor indispensable para la investigación cuyos resultados deberán ser examinados y estampados como indicadores contundentes sobre la información presentada, por lo tanto para validar la información presentada, se validará los datos medidos solicitando la colaboración de los encuestados para que repitan el instrumento de algunos de sus participantes de manera aleatoria, a fin de evidenciar que se mantienen las mismas respuestas al comparar ambos casos.

### *Técnicas de Procesamiento y Análisis de los Resultados*

Según Arias (1999) éstas se refieren a “las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso” (p. 53).

Para la presente investigación, las técnicas a través de las cuales se procesaron los datos recabados por los instrumentos, fueron de tipo cuantitativo, entre ellas se encuentran las tablas de distribución de frecuencias, la cuales son de gran utilidad debido a que permiten agrupar, ordenar, tabular y clasificar los datos recabados, así como la media aritmética; que permite centralizar los datos y mostrar el valor representativo

de los mismos; la desviación típica o estándar; para determinar el esparcimiento o la dispersión de los datos; el porcentaje, para medir cuál es la acumulación de los datos en términos representativos; los gráficos, que permiten visualizar con mayor claridad los resultados obtenidos y la técnica o prueba inferencial del Chi Cuadrado para determinar la confiabilidad del instrumento.

### **Operacionalización de las Variables**

Partiendo de los objetivos que persigue la investigación, se incorporan variables que conceptualizan las acciones que se utilizarán para medir los indicadores técnicos, a fin de revestir la información bajo ámbito científico.

Tal como lo describe Palella (2010) “La definición operacional pretende identificar los elementos y datos empíricos que expresen y especifiquen el fenómeno en cuestión. La variable se define en términos de las acciones que sirven para medirla. Indica qué hacer para que cualquier investigador pueda observar el fenómeno”.

## **CAPÍTULO IV**

### **REPRESENTACION Y ANALISIS DE LA INFORMACION**

El desarrollo de este capítulo se realizó, mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos a la población objeto de estudio, a través de la observación directa, revisión, documentación bibliográfica y cuestionario, lo que permitió determinar las debilidades y amenazas en el área de los procedimientos administrativos y tributarios.

Una vez obtenida los resultados sirvió como base para realizar el estudio de datos, cuyos resultados dieron como origen al análisis situacional y el diagnóstico que sustenta la propuesta.

Los datos obtenidos se representan a través de cuadros y gráficos para cada uno de los ítems que conforman el instrumento de recolección. A continuación se describen los resultados obtenidos del instrumento.

#### **Cuestionario**

El presente instrumento se realiza con el fin de establecer un análisis verdadero de las inquietudes y realidades que presenta la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo con relación a la Dirección de Gestión Administrativa, en tal sentido se diseña este cuestionario el cual es de aplicación individual y anónima; a fin de respetar la opinión del participante conservando la seguridad que su respuesta no influye bajo ningún caso sobre su situación en la Institución.

A continuación encontrará una serie de preguntas sencillas que, en la mayoría de los casos, solo requieren de respuestas simples (Sí, No), por tal motivo se agradece su valiosa colaboración para contestar con la mayor honestidad y verdad posible.

Lea cuidadosamente las preguntas que encontrará a continuación y conteste una sola respuesta para cada una. Recuerde que el cuestionario es individual, así que si requiere de alguna consulta diríjase a la facilitadora del material entregado. Por favor conteste todas las preguntas formuladas.

1. ¿Conoce usted cuáles son los objetivos que persigue la Dirección de Gestión Administrativa en la Facultad de Carabobo?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

2.- ¿Conoce usted cuál es la misión y visión de la Dirección de Gestión Administrativa?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

3. ¿Conoce usted cuáles son todas las funciones que su cargo debe cumplir dentro de la Unidad Administrativa?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

4.- ¿Tiene usted conocimiento de las Políticas tributarias que posee la Dirección de Gestión Administrativa?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

5. ¿Considera que el sistema de control interno de la Dirección de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas presenta fallas?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

6. ¿Considera usted que el personal que labora con los procedimientos administrativos y tributarios está debidamente capacitada para llevar a cabo las actividades establecidas por el sistema de control interno de la Universidad de Carabobo?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

7. ¿Cree usted que mediante la implantación de un plan de acción para incrementar la eficiencia de los procedimientos administrativos y tributarios la Dirección de Gestión Administrativa mejorará el sistema de control interno de la Facultad?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

8. ¿Considera usted que el personal que labora con la Dependencia está debidamente capacitado para llevar a cabo las actividades establecidas por el sistema de control interno de la Universidad de Carabobo?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

9. ¿A su criterio, con la actual planificación y sistema de control la Dirección de Gestión Administrativa está en capacidad de alcanzar los objetivos que persigue la dependencia?

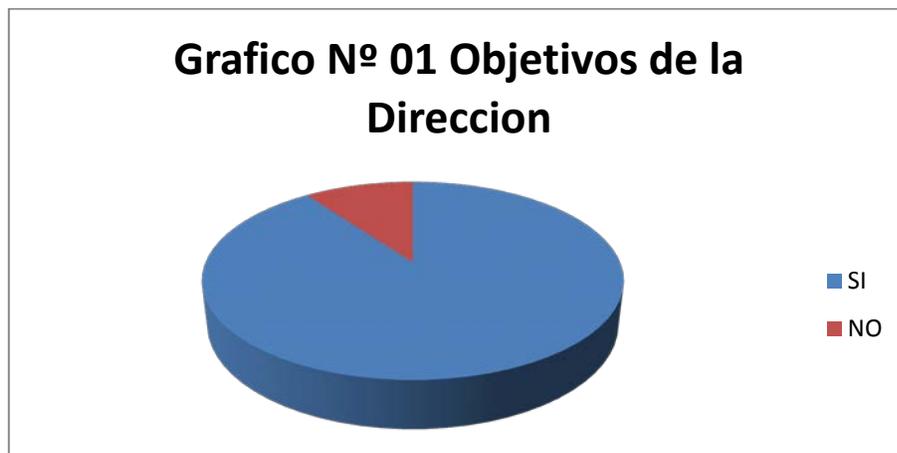
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

1. ¿Conoce usted cuáles son los objetivos que persigue la Dirección de Gestión Administrativa en la Facultad de Carabobo?

Tabla 01 objetivo que persigue la Dirección

Opciones	Encuestado frecuencia	Porcentaje %
SI	9	90
NO	1	10
TOTAL	10	100%

Fuente: Santaella, Tovar (2017)



Análisis: a través de este grafico se evidencia que el 90% de los encuestaron conocen cuales son los objetivos que tienen previsto el departamento para el cumplimiento de sus funciones y los métodos adecuados para la realización de los respectivos procesos administrativos; el otro 10% se encuentra sin tener claro cuál es el objetivo que quiere lograr este departamento dentro de la institución.

2.- ¿Conoce usted cuál es la misión y visión de la Dirección de Gestión Administrativa?

Tabla 2 Misión y Visión de la Dirección

Opciones	Encuestado frecuencia	Porcentaje %
SI	6	60
NO	4	40
TOTAL	10	100%

Fuente: Santaella, Tovar (2017)



Análisis: en este grafico se pudo observar que solo el 60% de los encuestados tienen claro y definidos las misiones y visiones de la Dirección de Gestión Administrativa y cuáles son sus propósitos a mediano y largo plazo. El hecho que el otro 40% no tenga definido el propósito del departamento incrementa la deficiencia del cumplimiento de sus metas por no tener claro y definido los logros a buscar.

3.- ¿Conoce usted cuáles son todas las funciones que su cargo debe cumplir dentro de la Unidad Administrativa?

Tabla 3 funciones del empleado de la Dirección

Opciones	Encuestado frecuencia	Porcentaje %
SI	10	100
NO	0	0
TOTAL	10	100%

Fuente: Santaella, Tovar (2017)



Análisis: por medio de este grafico se observa claramente que los encuestados que son empleados del departamento tienen definido en todos sus aspectos las funciones y obligaciones que poseen sus cargos para el cumplimiento de sus funciones administrativas y el desenvolvimiento en la elaboración de los procedimientos administrativos y fiscales de la Dirección.

4.- ¿Tiene usted conocimiento de las Políticas tributarias que posee la Dirección de Gestión Administrativa?

Tabla 4 Políticas tributarias de la Dirección

Opciones	Encuestado frecuencia	Porcentaje %
SI	7	70
NO	3	30
TOTAL	10	100%

Fuente: Santaella, Tovar (2017)



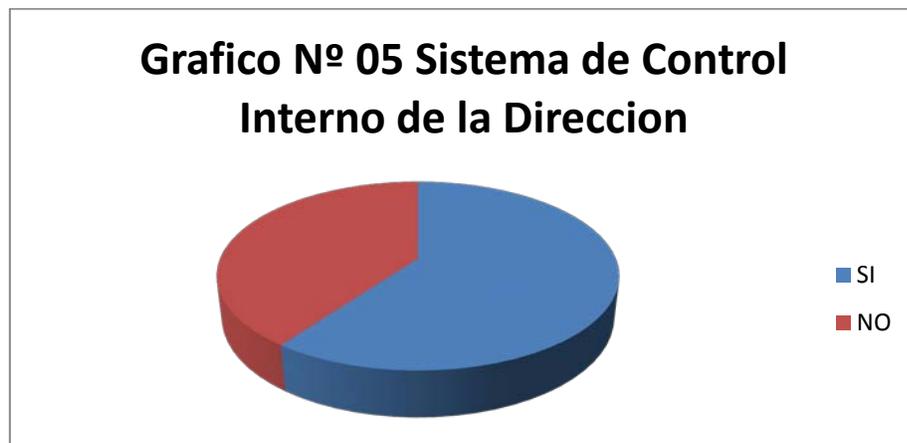
Análisis: en el presente grafico se precisa que el 70% de los empleados tiene claramente definidos cuales son las políticas y los procedimientos tributarios que se emplean en el departamento y el otro 30% se pudo evidenciar que carecen de la información precisa para el cumplimiento y elaboración de todas las políticas en materia tributaria que se encuentren relacionadas con el departamento.

5. ¿Considera que el sistema de control interno de la Dirección de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas presenta fallas?

Tabla 5 Sistema de Control Interno de la Dirección

Opciones	Encuestado frecuencia	Porcentaje %
SI	6	60
NO	4	40
<b>TOTAL</b>	10	100%

Fuente: Santaella, Tovar (2017)



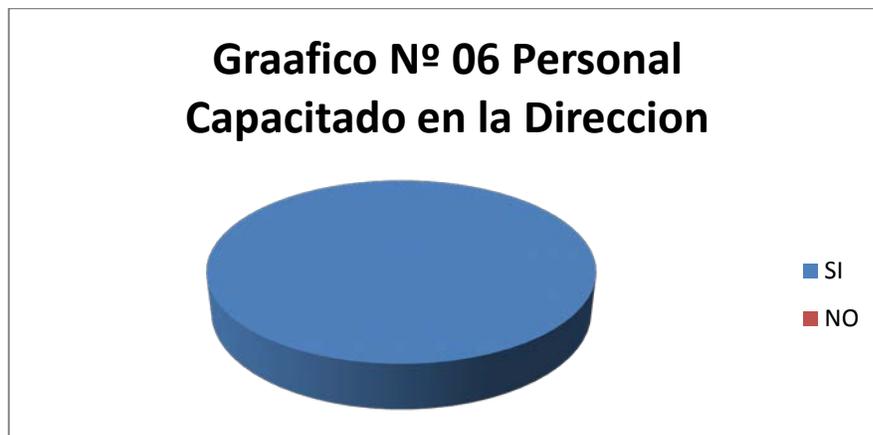
Análisis: en este grafico se pudo observar que el 60% de los encuestados tienen claro y presente que se visualizan fallas en los sistemas internos de la Dirección de Gestión Administrativa. El otro 40% de los empleados consideran que los sistemas de control interno que se emplean en el departamento cumplen su función para la eficacia de los procedimientos administrativos y tributarios de la Dirección.

6. ¿Considera usted que el personal que labora con los procedimientos administrativos y tributarios está debidamente capacitada para llevar a cabo las actividades establecidas por el sistema de control interno de la Universidad de Carabobo?

Tabla 6 Personal Capacitado en la Dirección

Opciones	Encuestado frecuencia	Porcentaje %
SI	10	100
NO	0	0
TOTAL	10	100%

Fuente: Santaella, Tovar (2017)



Análisis: por medio de este grafico se evidencia claramente que los encuestados que son empleados del departamento son profesionales que están capacitados para el desenvolvimiento de sus funciones y la elaboración de los procedimientos administrativos y fiscales de la Dirección

7. ¿Cree usted que mediante la implantación de un plan de acción para incrementar la eficiencia de los procedimientos administrativos y tributarios la Dirección de Gestión Administrativa mejorará el sistema de control interno de la Facultad?

Tabla 7 Implementación de un Plan de Acción en la Dirección

Opciones	Encuestado frecuencia	Porcentaje %
SI	10	100
NO	0	0
TOTAL	10	100%

Fuente: Santaella, Tovar (2017)



Análisis: se pudo contemplar que el total de los empleados consideran que con la aplicación de un plan de acción incrementaría la eficiencia en la elaboración de los procedimientos administrativos que se realizan en la dirección y esto mejoraría notablemente el desenvolvimiento y la eficacia del trabajo realizado.

8. ¿Considera usted que el personal que labora con la Dependencia está debidamente capacitado para llevar a cabo las actividades establecidas por el sistema de control interno de la Universidad de Carabobo?

Tabla 8 Personal de la Dirección

Opciones	Encuestado frecuencia	Porcentaje %
SI	10	100
NO	0	0
TOTAL	10	100%

Fuente: Santaella, Tovar (2017)



Análisis: en la presente grafica se observa que el personal que labora en la dependencia se encuentra capacitado y comprometido para llevar a cabo las actividades que se le asignen en el sistema de control interno dentro de la Direccion.

9. ¿A su criterio, con la actual planificación y sistema de control la Dirección de Gestión Administrativa está en capacidad de alcanzar los objetivos que persigue la dependencia?

Tabla 9 Planificación de la Dirección

Opciones	Encuestado frecuencia	Porcentaje %
SI	7	70
NO	3	30
TOTAL	10	100%

Fuente: Santaella, Tovar (2017)



Análisis: en el presente gráfico se precisa que el 70% de los empleados consideran que si se puede lograr alcanzar los objetivos que busca la dirección con el actual sistema de control interno y el otro 30% no está de acuerdo con el sistema actual y creen que ya no se cumplen los objetivos por la planificación y estrategia que se aplican actualmente.

## CAPITULO V

### LA PROPUESTA

Título: Procedimientos Tributarios de la Dirección de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias Jurídicas Y Políticas de la Universidad de Carabobo

#### Presentación

En todas las organizaciones deben existir procedimientos administrativos que agilicen cada uno de los pasos a seguir en una actividad o función, de una manera coordinada para el logro de un excelente desempeño dentro de un departamento en particular. En este sentido se presenta esta propuesta a la Universidad de Carabobo particularmente a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Política. La cual viene a representar una vía de acción que le permitirá a la Facultad buscar correctivos para evitar posibles debilidades que se puedan generar durante la gestión administrativa, con el fin de salvaguardar los recursos y promover la eficiencia de las operaciones y asegurar el cumplimiento de las metas.

En este contexto, estará cumpliendo con los principios de toda organización como son la utilización de procedimientos administrativos a través del modelo propuesto.

## Justificación

Los procedimientos administrativos son instructivos generales de funciones que asumen la forma de manuales de procedimientos el cual tiene como objeto normalizar las tareas administrativas

La propuesta, surge de la necesidad de buscar una solución a la problemática existente dentro de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, específicamente en la Dirección de Gestión Administrativa, en relación a las deficiencias observadas y recogidas por los empleados mediante el uso de la encuesta.

La Propuesta, ofrece una serie de lineamientos orientados a satisfacer las necesidades de la Facultad; en el ámbito de los Procedimientos Administrativos que al ser adoptados por el departamento agilizaran las actividades, minimizaran los errores, habrá mayor flujo de operatividad en los procedimientos tributarios. Es decir habrá mayor fluidez entre los gasto y los ingresos de recursos.

Por lo antes expuesto, se justifica la propuesta debido a la importancia que tiene para la facultad, corregir las fallas detectadas mediante el análisis de los datos arrojados por el instrumento de recolección de datos, en todo lo referente a los procesos administrativos. Además la propuesta se diseña bajo los parámetros de las normas generales de la administración de los fondos de Funcionamiento, además se fundamenta en la teoría clásica de las organizaciones.

## Fundamentos de la propuesta

La presente propuesta se fundamenta en los procedimientos administrativos, proceso mediante el cual se aseguran la obtención de los recursos a tiempo para adquirir y cancelar previa verificación presupuestaria, el suministro y servicio como apoyo al normal funcionamiento de las actividades que se desarrollan dentro del contexto para alcanzar las metas y objetivos.

En cuanto a los controles y flujo de información se refiere a cada uno de los elementos que intervienen en cada actividad (proceso), debe trabajar de manera coordinada, para establecer un mejor control y función en la administración de los recursos de la organización.

## Objetivo general

Elaborar un plan de acción para incrementar la eficiencia de los procedimientos tributarios de la Dirección de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo, mediante la aplicación de una matriz FODA

## Estructura de la propuesta

La propuesta consiste en un modelo de procedimientos administrativos que se implementaran de acuerdo a la elaboración de una matriz foda donde se puedan apreciar el análisis, que consiste en poder determinar de forma objetiva, en que aspectos la dirección tiene ventajas y

en qué aspectos necesita mejorar para el logro de sus objetivos. Se buscara satisfacer, mejorar, brindar soluciones y alternativas para una mejor elaboración de los procedimientos tributarios.

Las áreas funcionales del departamento tienen fuerzas y debilidades. Ningún departamento tiene las mismas fuerzas o debilidades en todas sus áreas. Las fuerzas y debilidades internas, sumadas a las oportunidades y amenazas externas, así como un enunciado claro de la misión, son la base para establecer objetivos y estrategias que se emplearan para el mejoramiento de las eficacias en los procedimientos administrativos.

#### Modelo de procedimientos Administrativo

1.- inicio del procedimiento: decidir sobre las necesidades a mejorar así como una correcta distribución de funciones de acuerdo al cargo y la capacidad de los empleados que laboren en el departamento, para poder distribuir las obligaciones y responsabilidades de acuerdo a su perfil y así poder lograr que esta se realice con eficiencia, se debe proponer seguir las normas generales que indiquen para que deban ser utilizados los recursos financieros y las partidas afectadas. Y las implicaciones tributarias que afecten las mismas. En el cual el director del departamento debe elaborar un listado donde especifiquen la descripción de cada una de las partidas que se manejan en la institución tanto 402 materiales y suministros como 403 servicios no personales, a través de un codificador presupuestario o plan único de cuenta.

2.- ejecución del procedimiento: para cualquier procedimiento que incurra un gasto deberá existir una disponibilidad presupuestaria y para el cumplimiento de este gasto se debe seguir una serie de pasos administrativos:

- La Dirección de Gestión Administrativa deberá llevar un listado de proveedores inscritos en el departamento central de compra de la Universidad de Carabobo (Rectorado) así como el listado de profesores, que cumplan todas las normativas de la ley.
- Una vez se inicie el proceso de requerimiento tanto como para la compra de materiales y suministro o para los servicios no personales en el momento de ejecutar la orden de compra se debe verificar la disponibilidad presupuestaria
- Se deberá verificar la facturación, cálculos requerimientos legales a nivel de fondo de donde provenga los recursos como a nivel tributario y sus obligaciones con la ley.
- Revisar los comprobantes de retenciones y comprobantes de pago como los soportes de gastos y respectivas autorizaciones
- Elaborar pagos y vaciar la información en los libros diarios para la ejecución de las conciliaciones bancarias y en los libros de compra venta para el pago del IVA y del ISLR que se liquida mensualmente de acuerdo a los gastos ocasionados.
- Revisar y conformar la solicitud del respectivo fondo en los que se hayan incurrido los gastos operacionales.
- Verificar las conciliaciones bancarias y las liquidaciones de los impuestos con un arqueo del fondo.

Y así como cualquier otro procedimiento que se realice en el departamento detalladamente para el logro de la meta. Esto se puede lograr cuando el jefe del departamento realice un ciclo de control interno con los empleados.

3.- fin de procedimiento: para poder comprobar que el ciclo de control interno que se aplica está funcionando correctamente se deberá llevar un registro del cumplimiento de las metas propuestas cada 3 meses para comprobar el logro de los objetivos planteados. Y si se aprecian ciertas inconsistencia poder tomar las previsiones correctas; este analice se puede realizar tomando en cuenta la matriz foda que es la que ayuda a determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se observen en el departamento y si no se cumplieron los objetivos planteados.

#### Factibilidad de la propuesta

La propuesta de Elaborar un plan de acción para incrementar la eficiencia de los procedimientos tributarios de la Dirección de Gestión Administrativa, mediante la aplicación de una matriz FODA. Ha sido dispuesta de una manera óptima, adaptada a las necesidades de la institución, como la finalidad de mejorar los procedimientos administrativos.

#### Factibilidad Operativa

Para los efectos de la implementación de la propuesta, esta determinada por la participación del personal involucrado, el cual debe velar por el cumplimiento de los procedimientos, ya que se permite el desarrollo individual dentro del departamento y la formación de equipos de trabajos de alto rendimiento. La facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas cuenta con el personal requerido para realizar todo tipo de proceso que amerite el departamento.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

El análisis actual de todo lo relacionado con los procedimientos administrativos en la Facultad de Ciencias Jurídicas Y Políticas, se permitió conocer que aunque existen unas normas generales y procedimientos, estos no se llevan a cabo, no existen evaluaciones que se encarguen de la supervisión adecuada y constante de los procedimientos tributarios, no hay secuencia del manejo de los procedimientos para realizar cada proceso que requiera para la ejecución y elaboración de los procedimientos administrativos, trayendo como consecuencia que el personal no tenga claramente definido los lineamientos a seguir durante el desempeño de las actividades.

Lo anteriormente evidencia que el departamento de Gestión Administrativa no se llevan los procedimientos administrativos de la manera más idónea, hecho que le ha originado el incumplimiento de sus metas y objetivos en el tiempo deseado.

En este contexto se requiere la necesidad de la propuesta, la cual según los análisis es viable para su implantación, en otras palabras, se podrá lograr una adecuada congruencia de metas y objetivos dentro de las acciones tomadas; ya que responde al interés de toda el departamento como la facultad como un conjunto, es decir tiene implicación en todos sus niveles.

## Recomendaciones

De acuerdo a los objetivos planteados y logrados para la propuesta de un modelo de procedimientos administrativos para la ejecución de los procesos tributarios y a las conclusiones antes mencionadas se recomienda a la institución considerar esta propuesta para su implantación, así mismo evaluaciones continuas para observar si se producen cambios, que conlleven a realizar ajustes necesarios. De igual manera se recomienda la delegación de funciones y tareas al personal que labora en el área a través de manuales y normas, para lograr al mismo tiempo que los deberes, responsabilidades y autoridad delegada a los trabajadores estén claramente definidas.

Cabe destacar que la eficiencia operativa depende, en parte de la capacidad y adiestramiento que tenga el personal, por lo que se recomienda que al seleccionar un trabajador para ingresar al departamento le sea exigido como requisito legal que tenga conocimientos presupuestarios y administrativos y a su vez proponer cursos y actualizaciones para el personal que labora dentro del departamento, de manera que contribuyan a su enriquecimiento profesional y a la eficiencia en sus obligaciones.

Se sugiera al administrador al diseño de un mecanismo de supervisión para garantizar que los procedimientos establecidos sean cumplidos a cabalidad, para así garantizar los objetivos y metas.

Todo procesos administrativo definido en la propuesta debe ser debidamente registrado documentalmente mediante formularios útiles que permitan registrar las operaciones de manera clara y sencilla para contribuir a la fluidez de la misma y al mismo tiempo proporcionar una confiabilidad razonable de información que servirá de base a la toma de decisiones.

En general se recomienda la aplicación de esta propuesta, con la previa fijación de objetivos y metas, logrando así Tener un horizonte claro de los que se requiere y hacia donde se quiere llegar.

## **REFERENCIAS**

### **Bibliográficas**

American Psychological Association (2003). "Guía para la elaboración de un trabajo de investigación según manual de estilo a través de publicaciones APA"

Arias, G. (1999). El Proyecto de Investigación. "Guía para su elaboración". Editorial Episteme. Caracas.

Barrios, E. (2002). "Normas general de Control Interno" de <http://www.monografias.com/>

Benítez (2014), en su investigación denominada: "La Evasión y la Elusión Fiscal en Venezuela"

Capriles y Mendoza (2013) realizaron un estudio el cual lleva por título "Factores que influyen en el Incumplimiento de la Obligación Tributaria en la Declaración de Impuesto Sobre la Renta, por parte de organismos públicos para el Ejercicio 2000 en el Distrito Metropolitano",

Castellano y Solórzano (2015) elabora trabajo de investigación denominado: "diseño de un plan de acción estratégico a una empresa de mantenimiento aplicando matriz FODA"

Chacon, W. (2001). "El control Interno como herramienta fundamental contable y controladora de las organizaciones"

Cheavenato I (1999), Introducción a la Teoría General de la Administración, Quinta edición Mexico Mc Graw Hill Interamericana S.A.

Código Orgánico Tributario (2015). Gaceta Oficial de República Bolivariana de Venezuela N° (6210).

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (5453). Gaceta Oficial de República Bolivariana de Venezuela N° (6154).

Definición.org, (2006). Glosario de economía. Disponible en <http://www.definicion.org>

Diccionario Enciclopédico Ilustrado (1995). Editorial Lafer. AGLO Ediciones

Fariñas, G. (1980). Temas de Finanzas Públicas, Derecho Tributario e ISLR

Garay, J. (2005). Reglamento de Impuesto Sobre la Renta 2003.

Hernández, (2013) desarrolla investigación titulada “Plan de Acción para incrementar la eficiencia de las operaciones de Unidad Generadora de Ingresos de Postgrado de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas en la Universidad de Carabobo”

Hernández, R. Fernández C. Y Baptista, P (2001) Metodología de la Investigación, (2da Edición) Mc Graw Hill

[Http://www.seniat.gov.ve.](http://www.seniat.gov.ve)

Hurtado J. (1998). Metodología de la Investigación Holística. Caracas: Fundación Sypal

Ley de Impuesto al Valor Agregado (2014). Gaceta Oficial de República Bolivariana de Venezuela N° (6152).

Ley del Impuesto Sobre la Renta (2014). Gaceta Oficial de República Bolivariana de Venezuela N° (6152).

Ley Orgánica de la Administración Pública del Sector Financiero (). Gaceta Oficial de República Bolivariana de Venezuela N° (6154).

Mantilla, S. (2000). "Control Interno, Estructura Conceptual Integrada". Edición Ecoediciones Colombia.

Manual de trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. (2006), Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

Méndez, C. (2001). "Metodología. Diseño y Desarrollo del proceso de Investigación". Mc Graw Hill. Bogotá, Colombia

Mijares S. (2012). "Informe de Pasantías". Universidad Simón Bolívar, Sartenejas.

Moya, E (2001). Elementos de Finanzas Públicas y Derecho Tributario. PH Editorial. Caracas-Venezuela.

Rondón. (2001). "El Proceso de Investigación". El Cid Editor. 7ª. Edición.

Rosemberg T. (2007). "Cómo Investigar en Ciencias Sociales". Edit. Trillas, Caracas.

Rosso (2011) elabora trabajo de grado titulado; "manual de procedimiento y control interno en el departamento de administración de INTERQUIM, C.A.",

Ruiz, J. (2000). *Impuesto Sobre La Renta Manual Didáctico y de Consulta*. Legis Editores C.A. Caracas.

Stoner James. (1996) *La Administración*. Mexico 1996

Tamayo y Tamayo, M. (2007). "Diccionario de la Investigación Científica".  
Limusa, México. 9ª edición.

Trujillo (2011), en su trabajo titulado "Programa general de Auditoría Interna para la empresa Paris Cars, C.A., ubicada en Valencia Estado Carabobo".

Villegas, H. (1998). *Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario*.  
Ediciones Desalma. Buenos Aires. Argentina.

ANEXOS

## Anexo N° 1

### **Cuestionario**

El presente instrumento se realiza con el fin de establecer un análisis verdadero de las inquietudes y realidades que presenta la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo con relación a la Dirección de Gestión Administrativa, en tal sentido se diseña este cuestionario el cual es de aplicación individual y anónima; a fin de respetar la opinión del participante conservando la seguridad que su respuesta no influye bajo ningún caso sobre su situación en la Institución.

A continuación encontrará una serie de preguntas sencillas que, en la mayorías de los casos, solo requieren de respuestas simples (Sí, No), por tal motivo se agradece su valiosa colaboración para contestar con la mayor honestidad y verdad posible.

Lea cuidadosamente las preguntas que encontrará a continuación y conteste una solo respuesta para cada una. Recuerde que el cuestionario es individual, así que si requiere de alguna consulta diríjase a la facilitadora del material entregado. Por favor conteste todas las preguntas formuladas.

1. ¿Conoce usted cuáles son los objetivos que persigue la Dirección de Gestión Administrativa en la Facultad de Carabobo?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

2.- ¿Conoce usted cuál es la misión y visión de la Dirección de Gestión Administrativa?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

3. ¿Conoce usted cuáles son todas las funciones que su cargo debe cumplir dentro de la Unidad Administrativa?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

4.- ¿Tiene usted conocimiento de las Políticas que posee la Dirección de Gestión Administrativa?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

5. ¿Considera que el sistema de control interno de la Dirección de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas presenta fallas?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

6. ¿Considera usted que el personal que labora con la Unidad Generadora de Ingresos está debidamente capacitada para llevar a cabo las actividades establecidas por el sistema de control interno de la Universidad de Carabobo?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

7. ¿Cree usted que mediante la implantación de un plan de acción para incrementar la eficiencia de las operaciones de la Dirección de Gestión Administrativa mejorará el sistema de control interno de la Facultad?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

8. ¿Considera usted que el personal que labora con la Dependencia está debidamente capacitado para llevar a cabo las actividades establecidas por el sistema de control interno de la Universidad de Carabobo?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

9. ¿A su criterio, con la actual planificación y sistema de control la Dirección de Gestión Administrativa está en capacidad de alcanzar los objetivos que persigue la dependencia?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

## CUADRO Nº 2: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

**Objetivo general:** Elaborar un plan de acción para incrementar la eficiencia de los procedimientos tributarios de la Dirección de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo, mediante la aplicación de una matriz FODA.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES
Diagnosticar la situación actual de las operaciones tributarias de la Dirección de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas	Diagnostico De la org.	Análisis situacional de una organización procurando identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas presentes en ella, que incidan en el proceso de tributario.	Situación De la org.	Conocimiento Control Planificación
Determinar los elementos que involucren a las actividades que realiza la Dirección de Gestión Administrativa Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas en materia fiscal, a fin establecer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que poseen	Gestión adm.	Variables que influyen en la gestión administrativa de los procedimientos tributarios.	Admin	Control de gestión Diseño de matriz FODA
Diseñar un plan de acción para incrementar la eficiencia de los procedimientos tributarios de la sección administrativa de Facultad de Ciencia Jurídicas y Políticas.	Diseño del proyecto	Estrategia administrativa que sintetiza los objetivos organizacionales mediante el diseño de indicadores.	Admin	Conocimiento Control

**Fuente:** Santaella, Tovar. (2017).

<b>Cuadro No. 3</b>			
<b>Lista de Cotejo</b>			
<b>Dirección de Gestión Administrativa</b>			
<b>ITEM</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	La DGA en materia fiscal, cuenta con el personal adecuado para realizar tareas, análisis y operaciones de la entidad, a fin de cumplir con las normas de control interno y demás normativas legales	X	
2	Administrativa conoce los objetivos que en materia fiscal persigue dentro de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo.	X	
3	Existe Manual de Normas y Procedimientos de la DGA para las operaciones fiscales, aprobado por la máxima autoridad (Decano)		X
4	La DGA cuenta con Misión y Visión de la dependencia y es conocida por todos los que allí laboran		X
5	El personal que integra la DGA conoce en su totalidad las operaciones que en materia tributaria se generan dentro de la Unidad.		X
6	El proceso de liquidación de impuestos no se genera en forma oportuna por debilidades de control interno	X	
7	La DGA posee Políticas Organizacional y de control interno que buscan determinar las líneas de acción en al ámbito fiscal		X
8	Las operaciones tributarias que realiza la unidad poseen alto nivel de demora interna y gozan de un elevado índice de improvisación.	X	
9	El personal supervisorio ejerce mecanismos correctivos para que el personal cumpla a cabalidad lo que establecen las Normas de Control Interno General.		X
10	Se cumple el horario de trabajo que posee la DGA por todo el personal que allí labora		X
11	Están adecuados los objetivos que posee la DGA con la realidad que actualmente desarrollo la dependencia		X
<b>FUENTE: Santaella, Tovar (2017)</b>			

Cuadro N° 4



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLITICAS**  
**CARRERA CIENCIAS FISCALES**

Matriz FODA

<p><b>Factores Internos</b></p> <p><b>Factores Externos</b></p>	<p><b>FORTALEZAS</b></p> <p><b>F1.-</b> Buen ambiente laboral</p> <p><b>F2 .-</b> Conocimiento de las funciones de la organización</p> <p><b>F3.-</b> Interés en mejorar los procesos</p> <p><b>F4.-</b> Sentido de Pertenencia</p>	<p><b>DEBILIDADES</b></p> <p><b>D1.-</b> Falta de capacitación</p> <p><b>D2.-</b> Inexistencia de Misión, visión y políticas organizacionales</p> <p><b>D3.-</b> la motivación es baja</p> <p><b>D4.-</b> Los materiales e insumos son escasos</p>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p><b>O1.-</b>Actualización tecnológica</p> <p><b>O2.-</b>Talleres motivacionales y de resistencia al cambio</p> <p><b>O3.-</b>Captación de proveedores a largo</p>	<p><b>FO</b></p> <p>Estrategia para maximizar las F y las O</p> <p><b>Crear una Nueva Unidad Generadora de Ingresos para Alquiler de Espacios Académicos para captar nuevos ingresos con líneas</b></p>	<p><b>DO</b></p> <p>Estrategia para minimizar las D y maximizar las O</p> <p><b>Desarrollar Programa de Actualización Curricular de la DGA y personal adscrito a la misma</b></p>

<p>plazo</p> <p><b>O4.-</b> Apertura para arrendamiento de espacios académicos</p> <p><b>O5.-</b> Maximización de recursos propios</p>	<p><b>definidas para intercambio.</b></p>	
<p><b>AMENAZAS</b></p> <p><b>A1.-</b> Retardos en resoluciones del Consejo de Facultad</p> <p><b>A2.-</b> Escasos Proveedores</p> <p><b>A3.-</b> Cambio de prioridades de la autoridades</p> <p><b>A4.-</b> Cambios planificación OPSU</p> <p><b>A5.-</b> Presupuesto Insuficiente</p>	<p><b>FA</b></p> <p>Estrategia para fortalecer a la DGA y minimizar las Amenazas:</p> <p><b>Activar mesa de trabajo con dependencias relacionadas para dar a conocer las políticas, misión, visión y reformulación de objetivos de la DGA</b></p>	<p><b>DA</b></p> <p>Estrategia para minimizar tanto las D como las A</p> <p><b>Desarrollar un plan de Capacitación del personal DGA y participación de talleres con auspicio universitario y bajo sistema de intercambio.</b></p>

### Cuadro 5: FORMATO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

**Objetivo:** plan de acción para incrementar la eficiencia de los procedimientos tributarios de la Dirección de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo, mediante la aplicación de una matriz FODA

Aspectos relacionados con los ítems	1. La redacción del ítem es clara		2. El ítem tiene coherencia interna.		3. El ítem induce a la respuesta.		4. El ítem mide lo que se pretende.	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								

ASPECTOS GENERALES	SI	NO	OBSERVACIONES
1. El instrumento contiene instrucciones para su solución.			
2. El número de ítems es adecuado.			
3. el ítem permite el logro del objetivo relacionado con el diagnóstico.			
4. los ítems están presentados de forma secuencial.			
5. El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa, sugiera el ítem que falta.			
OBSERVACIONES:			
Validado por:	C.I.:		Grado Académico:
Fecha:	Correo:		Teléfono:
	VALIDACIÓN		
	NO APLICABLE		
Firma.	APLICABLE		

### Cuadro 5: FORMATO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

**Objetivo:** plan de acción para incrementar la eficiencia de los procedimientos tributarios de la Dirección de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo, mediante la aplicación de una matriz FODA

Aspectos relacionados con los ítems	1. La redacción del ítem es clara		2. El ítem tiene coherencia interna.		3. El ítem induce a la respuesta.		4. El ítem mide lo que se pretende.	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								

ASPECTOS GENERALES	SI	NO	OBSERVACIONES
1. El instrumento contiene instrucciones para su solución.			
2. El número de ítems es adecuado.			
3. el ítem permite el logro del objetivo relacionado con el diagnóstico.			
4. los ítems están presentados de forma secuencial.			
5. El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa, sugiera el ítem que falta.			
OBSERVACIONES:			
Validado por:	C.I.:		Grado Académico:
Fecha:	Correo:		Teléfono:
	VALIDACIÓN		
	NO APLICABLE		
Firma.	APLICABLE		

### Cuadro 5: FORMATO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

**Objetivo:** plan de acción para incrementar la eficiencia de los procedimientos tributarios de la Dirección de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo, mediante la aplicación de una matriz FODA

Aspectos relacionados con los Ítems	1. La redacción del ítem es clara		2. El ítem tiene coherencia interna.		3. El ítem induce a la respuesta.		4. El ítem mide lo que se pretende.	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								

ASPECTOS GENERALES	SI	NO	OBSERVACIONES
1. El instrumento contiene instrucciones para su solución.			
2. El número de ítems es adecuado.			
3. el ítem permite el logro del objetivo relacionado con el diagnóstico.			
4. los ítems están presentados de forma secuencial.			
5. El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa, sugiera el ítem que falta.			
OBSERVACIONES:			
Validado por:	C.I.:		Grado Académico:
Fecha:	Correo:		Teléfono:
	VALIDACIÓN		
	NO APLICABLE		
Firma.	APLICABLE		

