

Carlos José Rodríguez-García

[DOI 10.35381/noesisin.v5i9.225](https://doi.org/10.35381/noesisin.v5i9.225)

Modelo de gestión tributaria para la optimización del proceso administrativo

Tax management model for the optimization of the administrative process

Carlos José Rodríguez-García
cipotencia@gmail.com
Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Nacional
Bolivariana
Venezuela
<https://orcid.org/0009-0008-4988-7032>

Recibido: 14 de septiembre 2022
Revisado: 08 de noviembre 2022
Aprobado: 15 de diciembre 2022
Publicado: 01 de enero de 2023

Carlos José Rodríguez-García

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo general proponer un modelo de gestión tributaria para la optimización del proceso Administrativo en el departamento de fiscalización de la gobernación del municipio Miranda del Estado Falcón. La investigación fue no experimental, de campo de carácter descriptivo. Los resultados, demostraron que, siempre se realizan los procesos de recaudación en el departamento de fiscalización. Los mismo, son llevados a cabo a través de un sistema on-line llamado Sistema Tributario Estatal Falcón (SITEF), donde se registran los tramites que se ejecutan a diario; de esta manera los fiscales de renta llevan un control estadístico de los contribuyentes activos. En conclusión, es necesario, capacitar al personal debido a que el conocimiento que se tiene actualmente en el manejo de los procedimientos administrativos, verificación y fiscalización, control y recaudación del Impuesto y el uso del sistema automatizado SITEF es limitado en materia tributaria.

Descriptores: Fiscalidad; tributación; proceso; administración; recaudación de fondos. (Tesauro UNESCO)

ABSTRACT

The general objective of the research is to propose a tax management model for the optimization of the administrative process in the tax department of the governor's office of the Miranda municipality of Falcon State. The research was a non-experimental, descriptive field study. The results showed that the collection processes are always carried out in the tax department. These are carried out through an on-line system called Falcon State Tax System (SITEF), where the daily procedures are registered; in this way, the revenue prosecutors have a statistical control of the active taxpayers. In conclusion, it is necessary to train the personnel because the current knowledge in the handling of administrative procedures, verification and inspection, control and collection of the tax and the use of the automated SITEF system is limited in tax matters.

Descriptors: Taxation; taxation; process; administration; fund collection. (UNESCO Thesaurus)

Carlos José Rodríguez-García

INTRODUCCIÓN

El entorno mundial y globalizado ha aumentado el requerimiento de incorporar controles en las organizaciones, el mundo reconoce la necesidad de una buena gestión: financiera, comercial, social y también tributaria, ellas condicionan el desarrollo y hasta la supervivencia de las empresas. Uno de los retos más importantes para las organizaciones es permanecer en la vanguardia, esto debido a los constantes cambios que se han generado en la actualidad y han tenido que adaptarse, desarrollando nuevas estrategias de planificación que les permita mantenerse en marcha.

Con relación a la gestión tributaria según, es la función administrativa dirigida a la aplicación de los tributos, está compuesta por todas las actividades relacionadas a la cuantificación y determinación de la deuda tributaria, la comprobación del comportamiento del contribuyente por parte de la Administración y la recaudación o pago de las deudas tributarias, hacia sus respectivas municipalidades.

De lo anterior, se puede decir, que es el proceso que se realiza para obtener un buen resultado en el desempeño tributario; cabe destacar, que se debe manejar toda la información concerniente al tema tributario para obtener una efectividad en el resultado. Se deben siempre de tener claro las funciones que se realizan en los procedimientos.

Es entonces, cuando surge la necesidad de optimizar los procesos administrativos, el cual es el conjunto de acciones administrativas incorporadas en una organización como el resultado de conocer e interpretar al fenómeno tributario correspondiente de acuerdo con su territorio y atributos propios, derivado de un proceso interpretativo con la finalidad de asegurar un desempeño tributario.

En referencia a lo anterior se puede afirmar, que es la acción de asegurar un desempeño tributario, canalizando estrategias para mantener los procesos actualizados, es aquí donde se da origen a la busca de la optimización en el departamento de fiscalización de la gobernación del municipio Miranda del estado Falcón, el cual tiene como objetivos, la

Carlos José Rodríguez-García

recaudación, control, fiscalización, inspección, verificación, resguardo y administración de la renta de timbre fiscal en la jurisdicción del Estado.

Cabe destacar que, se llevan a cabo diariamente un procedimiento de seguimiento y control como función que deben realizar los Fiscales de Renta a todos los administradores de los entes centralizados, descentralizado, incluyendo las 25 alcaldías y sus institutos autónomos, así mismo a las entidades bancarias que prestan sus servicios en el Estado Falcón. Todos estos, entes son fiscalizados por un total de 11 funcionarios los cuales son responsables de hacer llamados, enviar informaciones, inspeccionar, hacer notificaciones, realizar verificaciones y fiscalizaciones; con el fin de mantener la mayor comunicación y realizar el proceso de recaudación del impuesto generados semanal y mensualmente por estos entes.

Tomando en cuenta a lo antes expuesto, trae como consecuencia una serie de problemáticas como son: Que los administradores no envían los soportes (relaciones y comprobantes de pagos) vía correo electrónico o en físicos, incumplimiento de las obligaciones sustanciales (pago de tributos), los funcionarios que van ingresando al departamento de fiscalización no se les brinda una capacitación, donde trae como consecuencia que el fiscal termina con un llamado de atención y una amonestación por parte del directivo de la administración tributaria.

Con respecto al proceso administrativo, es una serie de etapas interrelacionadas que se llevan a cabo para gestionar eficazmente una organización. En la administración de cualquier empresa existen dos fases: una estructural en la que a partir de una o más fines se determina la mejor forma de obtenerlos; y otra operacional, en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el período de estructuración (Munch, 2014).

Por su parte, Cano Plata (2017) expresa “Se refiere a todos los momentos de gestión de la administración orientados a garantizar el cumplimiento misional y al logro de los objetivos propuestos, a través del uso adecuado de los recursos.” (p. 22) La

Carlos José Rodríguez-García

implementación de los procesos administrativos en la compañía ayudará al mejoramiento de la gestión administrativa, ya que se ha venido llevando de manera empírica y es el objetivo de esta investigación mejorarla integralmente.

Según Hernández y Hernández (2019), “el proceso administrativo es un modelo desarrollado por Henry Fayol, y la base primordial de la práctica administrativa, alcanzando una capacidad de abstracción amplia y la posibilidad de generar conceptos teóricos de las necesidades del negocio y función del administrador” (p. 66). Este proceso se encarga de establecer las relaciones integradas que permitan planear, organizar, dirigir y controlar, de forma sistémica, holística, sinérgica e integradas, todos los procesos identificados en una institución (Louffat, 2017).

Además, un proceso administrativo es el conjunto de fases sucesivas a través de las cuáles se efectúa la administración, estas etapas se interrelacionan y forman un proceso integral; siendo estas: planeación, organización, dirección y control (Luna, 2015, p. 36). Se denomina así porque dentro de las organizaciones se sistematiza una serie de actividades importantes para el logro de metas: se fijan objetivos, se delimitan los recursos necesarios, se coordinan las actividades y por último se verifica el cumplimiento de los objetivos.

Por lo tanto, el proceso administrativo es una herramienta importante para emprender cualquier tipo de negocio porque permite el ordenamiento sistemático de las diferentes tareas, tornándose trascendental la ejecución de procesos, estableciendo de estrategias y aplicación de técnicas (González, 2019, p. 7). Es la consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa. Por eso, en la actualidad, la división cuatripartita, es la más aceptada universalmente: planeación, organización, dirección y control (Hernández y Hernández, 2019, p. 66). En correspondencia con la anteriormente expuesto, surge esta investigación que tiene como objetivo general proponer un modelo de gestión tributaria para la optimización del proceso Administrativo

Carlos José Rodríguez-García

en el departamento de fiscalización de la gobernación del municipio Miranda del Estado Falcón.

MÉTODO

La investigación fue no experimental, de campo de carácter descriptivo es definida según la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2012), como el “análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido, se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios “(p. 14).

RESULTADOS

De acuerdo con los datos arrojados, el 100% de los encuestados indican que, siempre se realizan los procesos de recaudación en el departamento de fiscalización. Los mismo, son llevados a cabo a través de un sistema on-line llamado Sistema Tributario Estatal Falcón (SITEF), donde se registran los tramites que se ejecutar a diario; de esta manera los fiscales de renta llevan un control estadístico de los contribuyentes activos. Así mismo, les proporcionan el apoyo en conjunto con los analistas tributarios para el éxito y agilidad del proceso.

Tal como se ha visto, las obligaciones formales son definidas por Actualícese (2017) “como el tipo de obligación que permite verificar el pago de los tributos, identificar los contribuyentes que se encuentran obligados a realizar el pago, así como también la cantidad de este” (p. 3). De esta manera, el departamento de fiscalización de la gobernación del estado Falcón se encarga de verificar y fiscalizar por el cumplimiento de la cancelación de los tributos.

Carlos José Rodríguez-García

De acuerdo a los datos arrojados, el 100% de los encuestados indican que, nunca se han aplicado ninguna sanción a los contribuyentes que se niegan a realizar la cancelación del impuesto 1% la liquidación del timbre fiscal; a pesar que muchas veces es necesario para la situación que se presenta; alegan que se retractan de llevar a cabo que este proceso debido al monto a cancelar por la sanción o/y la multa si lo amerita, razón por la cual solo queda en advertencia, perdiendo credibilidad en los llamados de atención.

En este sentido, Actualícese (2017, p. 3), afirma que, nace la obligación formal la cual es el tipo de obligación que permite verificar el pago de los tributos, identificar los contribuyentes que se encuentran obligados a realizar el pago, así como también la cantidad de este. En efecto, este autor nos permite comprender que el proceso de sanciones y/o multas es un deber que nace de la consecuencia de rebeldía a la cual se aferran los administradores y los Contribuyentes. Tomando en cuenta, que todo está respaldado en la Ley de Timbre Fiscal del Estado Falcón en sus Artículos 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106 y 107; Por otra parte, es de suma importancia ser aplicados para crear una cultura tributaria en el Estado.

De acuerdo con los datos arrojados, el 45% de los encuestados indican que, siempre ofrecen una inducción sobre la Ley de Timbre Fiscal a los administradores institucionales. En efecto, este proceso se realiza cuando los administradores asumen el cargo, el cual se les brinda una inducción sobre todo el proceso que se debe realizar para la cancelación del impuesto 1% IPEPB. Por otra parte, el 55% respondió que algunas veces, se les ofrece una inducción a los administradores, por parte de los fiscales de renta a todos los entes del Estado Falcón, comprendidos en: Públicos, Municipales, Bancarios y Nacionales; lo cual muchas veces no es fácil establecer comunicación con todos ya que, se encuentran en los municipios foráneos debido a las carencias de equipo tecnológico, falta de señal telefónica y de internet.

Por consiguiente, Actualícese (2017, p. 3), afirma que, nace la obligación formal la cual es el tipo de obligación que permite verificar el pago de los tributos, identificar los

Carlos José Rodríguez-García

contribuyentes que se encuentran obligados a realizar el pago, así como también la cantidad de este. Con respecto a lo antes expuesto, los fiscales de renta buscan mantener la comunicación e inducción sobre la Ley de Timbre Fiscal a los administradores institucionales, con el fin que se cumplan las obligaciones formales como es la cancelación del impuesto 1% IPEPB. De allí pues, que se establece una estrategia de atención con más consideraciones, pero con el mismo nivel de responsabilidad. De igual manera, se les pide apoyo a los administradores con más experiencia en los cargos para ayudar a los recientes. Se debe tomar en cuenta que muchos se niegan a preguntar dudas, llegando a los llamados de atención y advertencia de multas por los atrasos en los enteramientos.

De acuerdo a los datos arrojados, el 27% de los encuestados indican que, siempre son alcanzados los objetivos y metas planteadas cuando se realiza el proceso de verificación y fiscalización, este resultado varía según la razón social y jurídica a la cual está dirigido el ente; en este sentido, el 64% respondió que algunas veces se realiza con efectividad el logro de los objetivos y metas; mientras que un 9% afirma que, nunca son alcanzados, generando estrategias de gestión para cumplir con lo programado. Sin embargo, muchas veces las condiciones laborales juegan un papel muy importante.

Con referencia a lo anterior, León (2018) plantea que los objetivos de la fiscalización se concentran, entre otros, en los siguientes puntos: Mantener e incrementar la recaudación fiscal, determinar la diferencia existente entre lo declarado con lo que debieron declarar los contribuyentes e incrementar el pago voluntario y disminuir las solicitudes de devolución; con el objeto de controlar de una manera más eficiente sus obligaciones tributarias. Por su parte, los fiscales de renta que laboran en el departamento de fiscalización de la gobernación del Estado Falcón, en sus funciones asignadas esta velar por el cumplimiento de los objetivos, los cuales tiene similitud con lo planteado por León (2018).

Carlos José Rodríguez-García

De acuerdo con los datos arrojados, el 36% de los encuestados indican que, algunas veces se establecen estrategias para crear una buena comunicación con los administradores, muchos de ellos se mantienen en aislamiento comunicativo, algunos buscan solventar la situación por sus medios. Así mismo, el 64% expresó que, nunca se establece ningún tipo de estrategia, debido a que muchos de los administradores son pocos receptivos, apáticos e indiferentes para establecer comunicación directa con los fiscales de renta.

De acuerdo con lo antes expuesto, Porter (1968), plantea que; es fundamental que la información que se genere y fluye al interior de la organización se sistematice y envíe a todos los comprometidos a través de los canales apropiados y de mayor avance tecnológico. La distorsión de la información puede crear, en la organización desbalances entre su misión y objetivos y la actividad realizada, además puede generar un clima organizacional viciado e incontrolable. Debido a esto, es aceptable que se trabaje con la implementación de las estrategias de comunicación con todos los administradores, para mejorar todo el proceso administrativo, el balance de las metas y la efectividad de los resultados.

CONCLUSIONES

Se diagnosticó la situación actual que atraviesa el departamento de fiscalización de la gobernación del estado Falcón donde se observó que, no tiene optimizados sus procesos de gestión tributaria, ni los procesos administrativos, lo que ha provocado que existan actividades que no agregan valor, causando el desperdicio de recursos, tiempo y que la administración sea deficiente. En este sentido, es necesario, capacitar a todo el personal debido a que el conocimiento que se tiene actualmente en el manejo de los procedimientos administrativos, verificación y fiscalización, control y recaudación del Impuesto y el uso del sistema automatizado SITEF es limitado en materia tributaria

Carlos José Rodríguez-García

dificultándole responder de manera adecuada a las inquietudes que tienen los administradores y contribuyentes tributarios.

Otro aspecto por destacar es la falta de personal capacitado en el área tributaria, con el perfil que se requiere para llevar a cabo el cargo, es una de las consecuencias de los atrasos de las obligaciones basadas en las funciones de los fiscales de renta. Así mismo, la sobre carga de responsabilidades y pocas herramientas de trabajo con las que cuenta el departamento de fiscalización. Debido a lo antes expuesto, se exhorta a cumplir oportunamente con el procedimiento de inducción al personal.

FINANCIAMIENTO

No monetario

AGRADECIMIENTOS

A los trabajadores del departamento de fiscalización de la gobernación del municipio Miranda del Estado Falcón.

REFERENCIAS CONSULTADAS

Actualícese, I. (2017). Obligación formal y sustancial. Actualícese.
<https://actualicese.com/obligacion-formalysustancial-conceptos/>

Cano Plata, C. A. (2017). La administración y el proceso administrativo. Bogotá: Universidad de Bogota Jorge tadeo Lozano.

León, M. (2018). Auditoria tributaria preventiva y procedimiento de fiscalización. Lima: Instituto Pacifico.

Porter, L. W., y Lawler, E. E. (1968). Managerial Attitudes and Performance. Homewood, IL: Richard D. Irwin, Inc.

González, D. (2019). Estudio fenomenológico del proceso administrativo en los negocios turísticos distrito de Villa El Salvador 2018. New Science, 7-20.

Carlos José Rodríguez-García

- Hernández, J., y Hernández, S. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. Boletín Científico de la Escuela Superior de Atotonilco de Tula, 1, 66-67.
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/atotonilco/article/view/3704/5878>
- Louffat, E. (2017). Diseño organizacional basado en procesos. México: Cengage Learning.
- Luna, A. (2015). Proceso administrativo. México: Grupo Editorial Patria.
- Munch, L. (2014). Administración gestión organizacional enfoques y proceso administrativo. México: Pearson Educación.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2012). Manual de Trabajos de Grado, de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales. (4ta ed.). Caracas: FEDUPEL.