

**ESTRATEGIAS DE GESTIÓN PARA EL CABAL
CUMPLIMIENTO DEL PROCESO OPERATIVO COMO
AGENTE DE PERCEPCIÓN DEL IMPUESTO A LAS
GRANDES TRANSACCIONES FINANCIERAS (IGTF)
EN EL BANCO NACIONAL DE CRÉDITO (BNC).**

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA
CAMPUS LA MORITA

**ESTRATEGIAS DE GESTIÓN PARA EL CABAL CUMPLIMIENTO DEL
PROCESO OPERATIVO COMO AGENTE DE PERCEPCIÓN DEL
IMPUESTO A LAS GRANDES TRANSACCIONES FINANCIERAS (ITF) EN
EL BANCO NACIONAL DE CRÉDITO (BNC)**

Autora:
Lcda. Castillo Griselda

La Morita, Marzo de 2017


UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA


VEREDICTO

Nosotros, Miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado Titulado:

“ESTRATEGIAS DE GESTIÓN PARA EL CABAL CUMPLIMIENTO DEL PROCESO OPERATIVO COMO AGENTE DE PERCEPCIÓN DEL IMPUESTO A LAS GRANDES TRANSACCIONES FINANCIERAS (IGTF) EN EL BANCO NACIONAL DE CRÉDITO (BNC)”.

*Presentado por el (la) ciudadano (a) **Griselda Margarita Castillo Fernández C.I. 9.680.837** para optar al Título de **Especialista en Gerencia Tributaria**, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como **Aprobado**.*

Presidente: Lusmir Bolívar C.I: 46.129.409 Firma: 

Miembro: Luisa Sanoja C.I: 2999709 Firma: 

Miembro: Venus Guevara C.I: 4.566.488 Firma: 

Maracay, 25 de Septiembre de 2.017

DEDICATORIA

A **DIOS**, por ser mi guía y brindarme la fortaleza para alcanzar las metas que me he propuesto en mi vida.

A mi **FAMILIA** por estar conmigo siempre y darme su apoyo incondicional en los momentos más difíciles de mi vida y formación educativa.

A todas esas **PERSONAS ESPECIALES**, por su comprensión y solidaridad en las situaciones más importantes durante los que he transitado durante mi formación profesional.

A todos solo me queda darles las más sinceras gracias

AGRADECIMIENTO

Para la consecución de esta meta fue necesaria la colaboración, asistencia y apoyo durante el desarrollo del presente trabajo de muchas personas e instituciones, por lo que es grato reconocerlas:

Agradezco a mi Alma Mater, **UNIVERSIDAD DE CARABOBO**, Campus La Morita, por ser la casa de estudios que nos abrió las puertas de sus aulas para contribuir con el crecimiento continuo y formación profesional.

A los profesores **LUISA SANOJA y LUSMIR BOLIVAR**, quienes ofrecieron las herramientas y conocimientos para culminar exitosamente esta investigación, así como el apoyo incondicional que todo investigador desea tener a fin de romper paradigmas y/o tabúes profesionales. Gracias!

No puedo dejar de lado a familiares, amigos y demás personas que prestaron su ayuda desinteresada para la realización de cada una de las etapas de la investigación.

La Investigadora

ÍNDICE GENERAL

	Pag.
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE CUADROS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	4
Objetivos de la Investigación.....	9
Objetivo General.....	9
Objetivos Específicos.....	9
Justificación de la Investigación.....	10
Operacionalización de las Variables.....	12
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Investigación.....	14
Bases Teóricas.....	19
Obligación Tributaria.....	20

Impuestos	23
Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras.....	25
Proceso de Generación de Estrategias.....	26
Tipos de Estrategias.....	29
Control Interno Tributario.....	31
Factores Claves de Éxito.....	33
Bases Legales.....	35
Definición de Términos.....	38

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Diseño, Tipo y Modalidad de la Investigación.....	40
Método de Investigación.....	42
Población y Muestra.....	43
Población.....	43
Muestra.....	44
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	45
Validación y Confiabilidad del Instrumento.....	46
Técnicas de Análisis e Interpretación de los Resultados.....	47

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Análisis del Cuestionario.....	50
Objetivo 1: Describir la situación actual en el cumplimiento del	48

proceso Operativo como agente de percepción del IGTF en el BNC.....	50
Objetivo 2: Examinar los mecanismo administrativos empleados para el cumplimiento del proceso de percepción del (IGTF), en el BNC.....	59
Objetivo 3: Determinar los factores claves de éxito en la gestión del proceso de percepción del (IGTF), en el BNC.....	70

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

Presentación de la Propuesta.....	76
Justificación de la Propuesta.....	77
Fundamentación de la Propuesta.....	78
Objetivos de la Propuesta.....	79
Objetivo General.....	79
Objetivos Específicos.....	79
Estructura de la Propuesta.....	79
Factibilidad de la Propuesta.....	84

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.....	86
Recomendaciones.....	88

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	90
---------------------------------	----

ANEXOS.....	92
-------------	----

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro		Pág.
1	Operacionalización de las Variables.....	13
2	Población de la Investigación.....	44
3	Inscripción.....	50
4	Especificidad de Deberes Formales.....	51
5	Información sobre deberes formales.....	52
6	Manejo contable para el cumplimiento.....	53
7	Actualización.....	54
8	Efectividad.....	55
9	Vacio.....	56
10	Ilícitos.....	57
11	Sanciones.....	58
12	Base de Datos.....	59
13	Formación del Personal.....	60
14	Información.....	61
15	Canales de Comunicación.....	62
16	Actualización a través de canales de comunicación.....	63
17	Canales de comunicación para contactar contribuyentes...	64
18	Determinación.....	65
19	Declaración en línea.....	66
20	Manejo de la plataforma tecnológica.....	67
21	Pago.....	68
22	Lineamientos de Control.....	69
23	Planificador.....	70
24	Programación.....	71
25	Medidas de Exhortación.....	72
26	Actualización de data.....	73

27	Documentación.....	74
28	Seguimiento.....	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Cuadro		Pág.
1	Inscripción.....	50
2	Especificidad de Deberes Formales.....	51
3	Información sobre deberes formales.....	52
4	Manejo contable para el cumplimiento.....	53
5	Actualización.....	54
6	Efectividad.....	55
7	Vacio.....	56
8	Ilícitos.....	57
9	Sanciones.....	58
10	Base de Datos.....	59
11	Formación del Personal.....	60
12	Información.....	61
13	Canales de Comunicación.....	62
14	Actualización a través de canales de comunicación.....	63
15	Canales de comunicación para contactar contribuyentes...	64
16	Determinación.....	65
17	Declaración en línea.....	66
18	Manejo de la plataforma tecnológica.....	67
19	Pago.....	68
20	Lineamientos de Control.....	69
21	Planificador.....	70
22	Programación.....	71
23	Medidas de Exhortación.....	72
24	Actualización de data.....	73
25	Documentación.....	74
26	Seguimiento.....	75

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA
CAMPUS LA MORITA

**ESTRATEGIAS DE GESTIÓN PARA EL CABAL CUMPLIMIENTO DEL
PROCESO OPERATIVO COMO AGENTE DE PERCEPCIÓN DEL
IMPUESTO A LAS GRANDES TRANSACCIONES FINANCIERAS (ITF) EN
EL BANCO NACIONAL DE CRÉDITO (BNC)**

Autora: Castillo Griselda
Tutor: Lusmir Bolívar
Año: 2017

RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad proponer estrategias de gestión para el cabal cumplimiento del proceso Operativo como agente de percepción del Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras (ITF) en el Banco Nacional de Crédito (BNC), para mejorar el cumplimiento de esta institución ante el fisco nacional con respecto al tributo mencionado. Metodológicamente se trató de una investigación de campo de tipo descriptiva, enfocada como un proyecto factible, aplicándose como instrumento de recolección de datos un cuestionario expresado en una escala de frecuencia sobre una población de 8 personas. Luego del procesamiento y análisis de los datos, se concluye que en el BNC se está llevando actualmente el cumplimiento al régimen del Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras (IGTF), sin embargo la determinación de este impuesto a presentado errores de cálculo provocando un cumplimiento poco efectivo, carente de control ante la presión del estrecho calendario de pago. Se comprobó que el BNC requiere de una planificación para definir la actualización, percepción y declaración del IGTF, además de una correcta gestión del efectivo, un control estratégico que diariamente apoye el correcto cumplimiento, desarrollar programas de exhortación. De allí se procedió al desarrollo de dos estrategias centrales que están enfocada a la reducción de equivocaciones, declaraciones más proactivas y protección del flujo de efectivo. Recomendándose crear un manual al alcance de todo el personal con relación tributaria sobre los procedimientos y deberes formales para el IGTF, disponible electrónicamente para la consulta y orientación sobre este régimen.

Descriptores: Estrategias, Débitos bancarios, Gestión tributaria, cumplimiento

INTRODUCCION

La dinámica tan cambiante de los tributos en Venezuela exige a las empresas mantenerse en constante adaptación al cambio para así evitar ser sancionado por la evasión de impuesto y de los deberes formales ante las amplias facultades del fisco para averiguar las rentas y bienes de los contribuyentes cuando sospeche que hay evasión o imperfección en las declaraciones; Incluyendo sanciones como la pena de cárcel para la defraudación.

La modernización y solidificación del sistema tributario implica que los gerentes o propietarios de empresas deben mantenerse alertas, para así evitar cometer errores en el control de gestión; procurando hacer una evaluación constante sobre las exigencias del fisco para así minimizar cualquier impacto negativo que afecten a la entidad.

De allí resalta la importancia de mantener un control interno adecuado a las necesidades de la entidad y que sirva de monitoreo sobre los procesos y actividades que se llevan a cabo día a día, evaluando así la gestión, a la vez que se garantiza el correcto empleo de los recursos de la entidad, para el logro de las metas organizacionales, comparando lo que se ha planificado con lo efectivamente ejecutado, para así medir la magnitud de los avances hacia el logro de los objetivos, tomando a su vez las medidas correctivas que se ameriten; destacando además que dicho control debe abarcar todas las áreas de la entidad.

En el caso venezolano, debido a la multiplicidad de factores que convergen en la mundo tributario y la economía las empresas e Instituciones financieras

están obligadas a llevar una correcta administración del riesgo, con el fin de verificar los procesos y asegurarlos resultados; para que la gerencia disponga oportunamente de información útil para la toma de decisiones en todos los ámbitos organizacionales.

Dada la diversidad de eventos que se suceden en la cotidianidad, las decisiones deben ser tomadas considerando todos los eventos que surgen en el entorno de la entidad Banco Nacional de Crédito, haciendo importante la obtención de información veraz y oportuna, por lo que los gerentes deben preocuparse por la eficiencia de sus sistemas de control interno. De lo antes expuestos surge el interés por ofrecerle a la Institución financiera BNC; ubicada en Palo Negro Estado Aragua; una alternativa de solución viables al proponerle estrategias de gestión sobre el proceso de la información y comunicación con el ente regulador Seniat.

La investigación se estructura en cinco (05) capítulos descritos a continuación:

Capítulo I: Consiste en explicar la problemática que los investigadores han observado, también muestra el objetivo general y los específicos de la investigación, así como la importancia y relevancia del tema para los investigadores y la empresa objeto de estudio.

Capítulo II: Está comprendido por los antecedentes y las bases teóricas que sirven para indagar en el conocimiento sobre el tema.

Capítulo III: En este capítulo la autora explica cómo procedió a realizar la investigación; por lo que allí menciona el tipo y diseño de la investigación, la

población y muestra que forma parte de éste, los instrumentos de recolección de datos entre otros aspectos metodológicos.

Capítulo IV: presenta la estructura del análisis y la presentación de los resultados obtenidos de los objetivos específicos propuestos después de evaluar cada uno de los resultados obtenidos y respuestas presentadas por las muestra objeto de estudio.

Capítulo V: Se refiere a la propuesta de estrategias de gestión para el cabal cumplimiento del proceso Operativo como agente de percepción del IGTF en el Banco Nacional de Crédito, ubicado en Palo Negro - Estado Aragua.

Por último, se muestran las apreciaciones finales expresadas en las conclusiones y recomendaciones acordadas por la investigadora al sintetizar el análisis de los hallazgos y las diferentes fuentes bibliografías empleadas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Durante muchos años la economía venezolana dependió de manera exclusiva de la renta petrolera, puesto que los fondos que se obtenían por dicha vía eran suficientes para el sostenimiento del gasto público, sin embargo dados los acontecimientos del 18 de Febrero de 1983, la economía nacional entró en crisis, pues en dicha fecha ocurrió el evento conocido como el Viernes Negro, donde se devaluó la moneda a 4,30 B/\$, el cual fue consecuencia de los desaciertos de las políticas de los gobernantes de turno, pues la dependencia petrolera era tal que al presentarse un descenso en los niveles de exportación la disminución en los ingresos del país fue impactante.

Dicha situación además generó que se diera una serie de sucesos que tuvieron un efecto negativo mayor, ya que se dio un proceso de fuga de capitales hacia el exterior; provocando una caída general de la economía; razón por la cual Venezuela se comenzó a ver como un país de riesgos, de allí que la banca internacional decidiera ejercer presión para cobrar los créditos que años antes habían ofrecido al país.

Es así como en una época de crisis en el ámbito económico, social, político y cultural surge la necesidad por parte del Estado Venezolano de mejorar sustancialmente los ingresos tributarios o de origen no petrolero, para así enfrentar el déficit fiscal generado por la caída de la renta del petróleo, alta deuda externa e interna, súper inflación y la recesión económica.

En este sentido, durante la década de los noventa (90) el Estado decidió crear un marco legal que regulara lo concerniente al tema tributario, creando inclusive un organismo que se encargara de recuadrar y administrar los tributos, dando nacimiento al Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT). Partiendo de los señalamientos de Oliveros (2005), dicho servicio tiene como competencia la recaudación y administración de los tributos nacionales, así como ejercer el control sobre los mismos. La finalidad de crear un ente tributario consistió en principio en la búsqueda de aumentar los ingresos del Estado, para lo que debía incentivar a los contribuyentes a cumplir con sus obligaciones.

Posteriormente, se fueron creando nuevos esquemas para darle mayor impulso al tema tributario, es así que a raíz de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999 se le dio un marco legal más amplio al tema tributario y a partir de allí surgió una serie de cambios que originaron mayor cantidad de obligaciones para los contribuyentes; sin mencionar que ello implicaba también la implementación de nuevos tributos, por lo que el empresariado comenzó a sentir la presión sobre sus hombros y la imperante necesidad de tomar acciones a fin de poder cumplir de manera correcta con sus deberes tributarios.

Pasados los años y a pesar de la consolidación del sistema tributario en Venezuela, los desaciertos de algunas políticas financieras y económicas ha sucumbido a la nación en una crisis que es vista con preocupación por los coactares sociales, afectando al ciudadano común y a las empresas marcadamente, requiriendo de planes de emergencia de todo tipo de parte de la administración pública y entre ellas ha tenido lugar la aparición de nuevos

tributos como lo es el Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras, involucrándose esta vez de manera directa la participación de los bancos.

En Venezuela, comenta Carmona (2008) que últimamente se ha convertido en una tendencia legislativa el incluir en leyes creadoras de tributos (impuesto a las transacciones financieras, impuesto de juegos de envite y azar y la Ley de Contribución especial del mercado internacional de Hidrocarburos), lo cual a juicio del autor, no sólo supone una colisión contra la norma prevista en el numeral 3 del artículo 27 de la Ley de ISLR, sino también la posible violación a la garantía constitucional de que el sistema tributario debe atender a la capacidad contributiva.

El estado venezolano es un país netamente petrolero que toda su vida, ha vivido de la Bonanza petrolera; hoy día con la caída de los precios del petróleo; no tiene para sufragar los gastos público, lo que conlleva a la Administración tributaria a implementar el impuesto como paliativo para sostener el déficit Fiscal; y es por ello que el SENIAT designa al Sector Bancario como responsable de agente de percepción del Decreto de ley de Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras con Rango, valor y fuerza de ley del Banco Central de Venezuela.

El 1 de febrero entró en vigencia el Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras que pecha el 0,75% de cada operación bancaria realizada por contribuyentes calificados por el Seniat como "sujetos pasivos especiales", o por contribuyentes vinculados a estos. El Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras (ITF, ó IGTF) se promulgó mediante el decreto N° 2169 con rango, valor y fuerza de ley, publicado en la Gaceta Oficial 6.210 extraordinaria del 30 de diciembre de 2015, un día antes del vencimiento de la

última ley habilitante que la Asamblea Nacional le otorgó al presidente Maduro (15/02/2015).

El Impuesto a las Transacciones Financieras es similar al Impuesto al Débito Bancario (IDB) que ya ha sido aplicado en varias ocasiones en Venezuela durante tiempos de crisis, con la diferencia que solo se aplica a personas jurídicas calificadas como contribuyentes especiales. La ley no indica específicamente una lista o criterio de selección, ni establece expresamente cifras sobre el capital social o el mínimo de las transacciones bancarias mensuales para ser calificado como tal, pero otorga potestad al Seniat en la jurisdicción del contribuyente, para calificar y notificar a contribuyentes especiales del IGTF mediante providencia administrativa.

En atención a practicar las percepciones a los contribuyentes especiales o sujeto pasivo especiales los bancos deben verificar toda la información suministrada por el SENIAT en cuanto cuales son las operaciones a que se le aplique la alícuota como son: Pago de Retiro y cheques, depósitos en custodia, transferencia entre diferentes titulares, la cantidad de endosos presentados en los cheques a fin de evitar futuras multas y el Descontrol en los saldos bancarios los cuales puede ocasionar sobre giros en las cuenta ya que dicho impuesto afecta directamente el patrimonio.

Sin embargo es de importancia tomar en cuenta lo que ha representado para la entidad Banco Nacional De Crédito (BNC), el correcto ejercicio del régimen de IGTF. Esta institución es relativamente nueva y no cuenta con un sistema tecnológico avanzado para el cobro del IGTF; Dentro de este orden, el BNC ha implementado recientemente un sistema que no ha sido alimentado con la totalidad de la información por parte de SENIAT; por lo que no existe un

control detallado de la percepción de cada contribuyente o sujeto pasivo especial; lo que se ha traducido en repetidos errores y omisiones en la gestión como agente de percepción.

Sumado a ello, la falta de exhortación a este impuesto de parte del SENIAT, ha generado una aversión o resistencia en los contribuyentes, pues en el país aún persisten empresas que desconocen que es el impuesto a las grandes transacciones financieras y la importancia del control que deben ejercer sobre dicha actividad, por lo que cuando el banco procede a la detección y cobro, se desencadena desacuerdos entre la institución y sus clientes fracturándose las relaciones. En la actualidad persiste la problemática interna sobre la gestión del IGTF en el BNC

En base a lo ante planteado podemos evidenciar que la principal consecuencia del IGTF; En la Institución Financiera (BNC) ubicada Palo Negro Edo Aragua es el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente providencia administrativa de fecha 22/01/2016 según gaceta oficial n. 40.834.

De allí que la investigadora se ha planteado proponer estrategias de gestión para el cabal cumplimiento del proceso Operativo como agente de percepción del IGTF en el BNC, ubicado en Palo Negro - Estado Aragua. En virtud de ello, se han planteado la siguiente interrogante:

¿Cuáles estrategias de gestión conlleva al cabal cumplimiento del proceso Operativo como agente de percepción del IGTF en el BNC, ubicado en Palo Negro - Estado Aragua?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer estrategias de gestión para el cabal cumplimiento del proceso Operativo como agente de percepción del Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras (ITF) en el Banco Nacional de Crédito (BNC).

Objetivos Específicos

1.- -Describir la situación actual en el cumplimiento del proceso Operativo como agente de percepción del IGTF en el BNC.

2.- Examinar los mecanismo administrativos empleados para el cumplimiento del proceso de percepción del (IGTF), en el BNC.

3.- Determinar los factores claves de éxito en la gestión del proceso de percepción del (IGTF), en el BNC.

4.- Diseñar estrategias de gestión para el cabal cumplimiento del proceso Operativo como agente de percepción del IGTF en el BNC, ubicado en Palo Negro - Estado Aragua

Justificación de la Investigación

El impuesto a las transacciones financieras suele justificarse generalmente por dos vías; la primera es estrictamente fiscal; Este es un impuesto que produce a bajo costo administrativos ingresos tributarios que pueden ser significativos en economía altamente monetizadas y con sistema de pagos modernos; El dinero fue creado con el fin de disminuir los costos de las transacciones comerciales, en la antigüedad en ausencia del dinero, el comercio se reducía al intercambio directo de un bien por otro (trueque) lo cual implicaba incurrir en gastos de transporte, riesgos de robo; Hoy en día la economía se basa en dinero (d-m-d: dinero, mercancía, dinero); el propietario de un bien o servicio puede venderlo o cambiarlo, disminuyendo tiempo, costo, y esfuerzo.

De este modo el dinero facilita el Intercambio de bienes y servicios y abarata los costos de intercambio, y por tanto los precios por esta razón la mayor cantidad de transacciones comerciales se hacen mediante operaciones bancarias.

Ante lo expuesto, hay un aspecto importante del poder adquisitivo del dinero, está relacionado con los efectos inflacionarios muy fuerte en la economía venezolana; que pueden hacer colapsar una empresa privada por tener que adicionar a sus erogaciones el 0.75% del (IGTF), por lo cual podrá distorsionar su capacidad económica al distraer una porción importante de su flujo de caja.

Gitman (2000) define el flujo de caja como el recurso financiero que permite satisfacer a la empresa sus obligaciones y adquirir activos requeridos

para el logro de sus metas manteniéndola solvente, en erogaciones que no le agrega valor a sus operaciones.

Es por ello que en el último semestre del 2016, y como consecuencia de la reducción de precio del petróleo en la economía nacional, este se ubico en 24 dólares por barril, lo que representa el nivel más bajo registrado en los últimos 12 años; En proporción a cada 100 dólares que entra a la nación, 96 proviene de la renta petrolera; En condiciones favorables, cuando suben los precios del petróleo ingresan más dólares y aumentan las reservas internacionales, mientras que al caer los precios de la cesta petrolera, la cantidad de divisas que entra al país es menor, lo que disminuye los recursos con los que cuenta el Estado para continuar impulsando el desarrollo socio económico nacional.

En todo caso la finanza publica se ve afectada por la disminución de sus ingresos, lo cual imposibilita el cumplimiento de sus obligaciones con el gasto público, máxime al acercase la época navideña característica por gasto extraordinarios; aunado a la mega inflación y escasez de alimento por la cual está pasando la nación venezolana.

En consecuencia, el estado decidió la creación de un nuevo impuesto (IGTF), que en forma muy dinámica grava las transacciones financieras de los contribuyentes especiales, con la particularidad de que el mayor porcentaje de recaudación es realizado por las instituciones financieras quienes deben enterar diariamente al Ministro de Finanza.

Desde la perspectiva más general los constantes cambios que se viven en la actualidad en cuanto a la gestión tributaria, obligan a los gerentes de los

departamentos de impuestos a entender la necesidad de tomar de decisiones alineadas al logro de los objetivos organizacionales, por lo que se debe mantener un constante controlen los mecanismo de gestión, para evaluar que las acciones estén encaminadas al logro de los objetivos planteados y evitar sanciones a futuros.

En este sentido, se justifica el desarrollo de la presente investigación porque para desarrollar los mecanismo de control interno de gestión operativa viable, sobre el proceso de percepción del (IGTF), es preciso contactar la realidad de la empresa en términos sistemáticos y objetivos, a fin de manejar la realidad con confiabilidad; por lo que se ofrecen beneficios al Banco Nacional De Crédito, pues se le otorgara una herramienta administrativa que le será de utilidad para formalizar los elementos que componen el proceso automatizado de información y constante adiestramiento al personal ; pudiendo solventar las deficiencias de manera anticipada, con la finalidad de que la empresa pueda crecer y desarrollarse como organización que sienta sus bases en la toma de decisiones gerenciales acordes a las necesidades de la entidad y en procura de la calidad total.

Operacionalización de las Variables

Este proceso consiste en convertir las definiciones conceptuales fundamentales en construcciones técnicas que permitan o faciliten la observación de los determinantes del problema en estudio. Siendo así, para esta investigación, se tiene los siguientes componentes operacionalizables para su desarrollo:

Cuadro 1
Operacionalización de Variables

Objetivo General: Proponer estrategias de gestión para el cabal cumplimiento del proceso Operativo como agente de percepción del IGTF en el BNC, ubicado en Palo Negro - Estado Aragua.

Objetivos Específicos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Ítems
-Describir la situación actual en el cumplimiento del proceso Operativo como agente de percepción del IGTF en el BNC.	Situación actual en el cumplimiento del proceso Operativo como agente de percepción del IGTF	Obligación tributaria	Inscripción Cumplimiento de Deberes Formales Actualización Efectividad Vacío Ilícitos Sanciones	CUESTIONARIO	1 2 al 4 5 6 7 8 9
-Examinar los mecanismos administrativos empleados para el cumplimiento del proceso de percepción del (IGTF), en el BNC.	Mecanismo administrativos empleados para el cumplimiento del proceso de percepción del (IGTF),	Gestión Tributaria	Base de datos Formación del Personal Canales de comunicación Determinación Declaración Pago Medios de control		10 11 y 12 13 al 15 16 17 y 18 19 20
-Determinar los factores claves de éxito en la gestión del proceso de percepción del (IGTF), en el BNC	Factores claves de éxito en la gestión del proceso de percepción	Estratégico	Planificador Programación Medidas de exhortación Actualización de data Documentación Seguimiento		21 22 23 24 25 26

Fuente: La Investigadora (2016)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Parte del proceso investigativo concurre en la lectura de diferentes fuentes bibliográficas; Como Tesis, Gacetas, El Código Orgánico tributario, La Ley a las Grandes Transacciones financieras, que ofrecen información sobre el tema de estudio y que generan conocimiento científico sobre las diferentes variables que son de interés para el desarrollo de la investigación; por lo que en esta sección se presenta una explicación de diferentes elementos que son indispensables manipular para poder lograr los objetivos propuestos, de allí que se presentan los antecedentes de la investigación, así como algunas definiciones que facilitarán el manejo del tema.

Antecedentes de la Investigación

En este apartado se presentan los diferentes estudios previos y que guardan relación con el presente; pues ofrece algunos elementos que son de importancia para la investigación y que les permite entender el tema de estudio, a la vez que reflejan la importancia del tema al ser tratado por otros investigadores, es por ello que a continuación se muestran los estudios que sirven de antecedentes:

Caribas (2016), publicó un artículo en la revista virtual Finanzas digital. Noticias de economía y finanzas, titulado: **Reflexiones sobre el Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras**, en el que explica que este tipo de tributo dirigido a gravar las transacciones que se realizan en el sistema bancario se implementa cuando las sociedades se encuentran ante coyunturas

fiscales caracterizadas por reducciones de importancia de los ingresos fiscales, en el caso venezolano: caída de los ingresos petroleros, dificultades para acceder al endeudamiento en los mercados internacionales, rigidez para disminuir el gasto público, elevados niveles de déficit fiscal, condiciones adversas para incrementar la carga tributaria de los contribuyentes por otra vía, aunque en decreto-ley de esta misma fecha se incrementó la tarifa del último tramo para las personas jurídicas del 34% al 40%.

Se acude al mismo por tratarse de un impuesto de resultados inmediatos por la celeridad de su recaudación y de enterar al fisco, por su mínimo impacto sobre los costos de su recaudación que, como se sabe, la operatividad y la responsabilidad recae en las instituciones bancarias y además, de mínima evasión.

Cierra el artículo concluyendo que este es un impuesto de muy fácil recaudación con mínimos costos, de rápida disposición para su utilización por el Ejecutivo y de escasa evasión. Rompe con la característica de temporalidad de todos los que le han antecedido, lo que no pareciera conveniente en tiempos de generar confianza para nuevas inversiones en la economía real o productiva.

Asimismo, alega el autor que el Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras no ofrece la claridad y certeza que este tipo de tributo debe ofrecer a los contribuyentes, al no definir en su texto los parámetros para ser considerado como “sujeto pasivo especial”, sino que remite su calificación en forma genérica al Seniat, lo que trae confusiones a los contribuyentes y a los agentes de retención.

Finalmente, al considerar a las personas naturales, como eventuales “sujetos pasivos especiales”, aunque condicionados a que paguen por personas jurídicas o entidades económicas sin personalidad jurídica, introduce elementos de duda respecto a la calificación que eventualmente pueda hacerse de la persona natural que pague en nombre de los obligados con fines de evasión, que en todo caso sería excepcional y carente de materialidad respecto al quantum de recaudación.

Se encuentra que esta investigación agrega valor a la que se encuentra en desarrollo porque aporta una descripción precisa y entendible de las implicaciones, ventajas y desventajas del Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras, lo cual brinda una ubicación contextual y legal al problema tratado.

González y López (2013), publicaron un artículo en la Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales de la Universidad Rafael Beloso Chacín denominado: **Análisis del impuesto a las transacciones financieras en América Latina**. El artículo tiene como objetivo analizar la aplicación del Impuesto a las Transacciones Financieras en América Latina, ya que en los últimos años se ha puesto de moda, debido a que permite generar un incremento en los ingresos de las finanzas públicas en épocas de crisis; uno de los propósitos de este impuesto es combatir la economía del sector informal e incrementar la recaudación fiscal a través de la información que se obtiene del sistema financiero; sustentándose en autores como González (2009), León (2006), Serra y Alfonso (2007), Shome (2000) entre otros. La metodología utilizada es cualitativa de tipo documental, lo que permitió estudiar leyes, reglamentos y documentos referenciados para analizar la implementación de este impuesto en diversos países de América Latina.

En este estudio se considera al sector informal en el que parte de la economía de un país se encuentra constituida por individuos que trabajan por cuenta propia y se establecen como micros y pequeñas empresas que no están integradas plenamente en el marco institucional que regula las actividades económicas de cada país. Aún cuando la intencionalidad de implementar ese impuesto, ha sido de manera transitoria en los diferentes países, los gobiernos lo han convertido en permanente, manejando distintas tasas y el resultado obtenido a favorecido la recaudación y como consecuencia se ha reflejado un saneamiento en las finanzas públicas. Por lo tanto; la informalidad es una tarea que debe incluirse en los programas de gobierno encaminados a reducir este sector.

Se encuentra que la investigación descrita brinda un antecedente histórico del impuesto, además de brindar una justificación financiera para su aplicación, permitiendo recocer su utilidad para el Estado; de este modo se puede decir que aporta en el desarrollo teórico explicativo de las variables de interés.

Amaya (2011), en la Universidad Metropolitana para el grado de Magister en Gerencia Tributaria de la Empresa, elaboró una investigación que lleva por título: **Análisis de la Constitucionalidad y Evolución del Impuesto a las Transacciones Financieras**. Esta se caracterizó por ser enfocada como una investigación documental descriptiva y analítica.

Dentro de sus hallazgos destaca que el impuesto a las transacciones financieras fue un tributo establecido mediante decreto 5.620 con rango, valor y fuerza de ley publicado en la Gaceta Oficial N° 5.852 extraordinario de fecha 05/10/2007. El tema en estudio es importante porque determina la

constitucionalidad de un gravamen tomando como premisa los principios constitucionales que rigen la tributación, el análisis de las circunstancias de entorno económico que determinaron su eliminación, el análisis doctrinario y jurisprudencial que definen el concepto de capacidad contributiva, la definición de este concepto a la vista de otros ordenamientos jurídicos utilizando el derecho comparado.

Asimismo, se analizan las razones que imperaron en otros países para su eliminación desde el punto de vista económico en algunos casos y desde el punto de vista jurídico a criterio de la doctrina argentina, la Jurisprudencia peruana y las circunstancias económicas presentes en Venezuela la aplicación de ese tributo, independientemente de las alícuotas aplicadas, las consecuencias resultan ser las mismas.

Hizo énfasis en el caso venezolano tomando la posición jurisprudencial y doctrinaria del concepto de capacidad contributiva. Esto lo efectuó con el objeto de determinar si las razones que privaron en otros ordenamientos jurídicos que concluyeron en su eliminación pueden extrapolarse al caso particular de Venezuela. La eficiencia en su recaudación y la importancia de los montos recaudados como consecuencia de este controversial tributo no pueden estar por encima de los postulados y principios constitucionales que deben regir dentro de cualquier sistema tributario basado en los principios de igualdad, progresividad y equidad.

Se contempla como un antecedente para la presente investigación por ofrecer una revisión legal en el cual se fundamenta la aplicación de este tributo, orientando la revisión en leyes para el desarrollo de esta investigación.

Castillo (2010) en su trabajo de grado titulado: **Propuesta de Estrategias que optimicen la Gestión Tributaria en Materia de Deberes Formales del IVA, dirigido al Personal Administrativo y Gerencia de la PYME, Valencia, estado Carabobo**, presentada en la Universidad de Carabobo para obtener la Especialización en Gerencia Tributaria, tuvo como finalidad proponer estrategias que optimicen la gestión tributaria en materia de deberes formales del IVA, dirigido al personal administrativo y gerencia de la PYME. Metodológicamente la investigación está basada en un tipo de estudio descriptivo, con un diseño de campo en la modalidad de proyecto factible, no experimental, transeccional descriptivo.

Finalmente se puede establecer a modo de “conclusión”, que la Pyme necesita de estrategias que optimicen su gestión tributaria en materia de deberes formales por cuanto de esta forma garantizarían su permanencia como entidades económicas productivas para la nación.

La investigación antes descrita ofrece información relevante sobre la importancia de la gestión interna de la materia tributaria, además de ofrecer lineamientos teóricos para su formulación, sobre todo en lo que respecta en la construcción de la propuesta.

Bases Teóricas

Para reforzar el conocimiento de la investigadora, se debió recurrir a diferentes autores especialistas y tratadistas en el tema, para así construirse un criterio para la interpretación de los resultados del trabajo de campo, por lo que se debe estructurar un conocimiento conceptual de las variables que forman parte del proceso, las cuales se describen como sigue:

Obligación Tributaria

Los sistemas tributarios y, con ello, la materialización de los ingresos por esta vía por parte del Estado a través de la recaudación de los tributos, sólo es posible a través de la relación que las leyes establezcan entre el mismo y los ciudadanos; dicha relación se caracteriza por ser jurídica tributaria, que se concreta en la obligación de dar (pagar el tributo) y de hacer (declarar una renta o impuesto) y se encuentra basada unilateralmente en el poder de imposición del Estado sin que intervenga el consentimiento o voluntad entre el fisco y los sujetos pasivos. Literalmente, Villegas (2002, p. 318) expone que: “Es el vínculo jurídico obligacional que se entabla entre el fisco, como sujeto activo que pretende el cobro de un tributo, y un sujeto pasivo que está obligado a su pago”. Similarmente opinó en su momento Luqui (1989, p. 23), quien comenta que la obligación tributaria es “el vínculo legal que constriñe la voluntad particular mandando entregar al Estado una suma de dinero, se hace exigible al contribuyente a partir del momento que se produce el acto previsto en ella y que le sea imputable”.

Visto de esta forma, el sistema tributario encuentra su materialización en el ejercicio de la relación existente entre el Estado como sujeto activo y los contribuyentes como sujetos pasivos, por medio del cumplimiento de los deberes.

La obligación tributaria se origina por la realización del hecho generador del impuesto, y es de derecho público, no de los acuerdos de voluntades entre los particulares. Además, es el vínculo entre el acreedor y el deudor tributario establecido por la Ley, con la finalidad de cumplir con la prestación tributaria, consistente en cancelar o pagar el tributo.

Por otra parte, tal y como lo advierte Moya (2003, p. 155): “La obligación jurídica tributaria es una obligación de dar (pagar el tributo) y de hacer (declarar una renta o impuesto), basada en el poder de imposición del Estado”; dicho en otras palabras, las obligaciones a las que están sujetos los contribuyentes nacen como consecuencia de la obligación tributaria.

De esta manera puede apreciarse que existen dos sujetos dentro de la tributación: El Estado o la autoridad acreedora del tributo y el contribuyente, deudor del tributo. Esta relación tributaria que se establece como una obligación del contribuyente o sujeto pasivo y por otra parte el Estado o sujeto activo que es el Fisco, se llama Obligación Tributaria.

Igualmente, Moya, (2003) establece las siguientes características que componen la obligación tributaria.

1. Es de carácter personal en virtud de que no recae sobre los bienes sino, sobre las personas.
2. La obligación tributaria es el vínculo entre el Estado y el sujeto pasivo, en virtud de que nace al producirse el presupuesto de hecho establecido en la ley.
3. Es de derecho público en virtud de que existe una relación jurídica con el Estado. Como quiera que el fin perseguido es en beneficio de los intereses del Estado el derecho público es irrenunciable.
4. Es una obligación de dar, de pagar una suma de dinero por el tributo.

5. Su fuente es la ley, como acto establecido por el Poder Legislativo, imprescindible para que exista la actividad financiera. Es de carácter de obligación *ex lege*, en acatamiento al principio de legalidad, donde acreedor y deudor, con sus deberes y obligaciones, poderes y deberes, deben estar determinados por una ley.

6. Es independiente frente a otras fuentes de derecho público, ya que es autónoma.

Es de importancia resaltar que el carácter personal de la obligación tributaria antes mencionada, consta por un lado porque existe una persona que debe dar o pagar el impuesto, en otros casos de obligaciones de dar accesorias, obligaciones de hacer y de soportar, y por otro lado el sujeto activo con la pretensión fiscal correspondiente.

Jarach (1983) comenta que existen autores alemanes que opinan que la relación tributaria del Estado y el particular, es una relación entre un poder superior y otros sometidos a ese poder, por otro lado existen quienes opinan que la relación de poder es un error por considerar que es contrario a la naturaleza del estado de derecho, por lo que considera que es una Relación de Derecho y no de Poder.

Es un error considerar la supremacía del Estado frente al individuo, opina Jarach (1983), en el que prive el interés del Estado en una posición preeminente sobre los particulares, quedando sometidos a su voluntad, como si el Estado fuese una entidad superior cuyos derechos prevalezcan sobre los individuales. Esta actitud a su juicio es contraria a la naturaleza del Estado de

Derecho, es decir, los intereses estatales no pueden hacerse valer sino, a través del instrumento de la Ley.

Se tiene entonces que la obligación tributaria es el vínculo entre el Estado y los contribuyentes, en pro al desarrollo y crecimiento integral de la nación, fundamentada en una acción conjunta, siendo sobre el cumplimiento de la misma que debe recaer toda la gestión de estrategias de las empresas.

Impuestos

El impuesto es una prestación obligatoria, comúnmente en dinero, exigida por el Estado en virtud de su poder de imperio a todos aquellos que se encuentren en las situaciones tipificadas por la ley como hechos imponible, y que no tiene contrapartida alguna.

Moya (2003, p. 11) conceptualiza al impuesto como: "el tributo exigido por el Estado a quienes se hallan en situaciones consideradas por la ley como hechos imponible ajenos a toda actividad estatal relativa al obligado". Igualmente, el autor refiere que los impuestos se clasifican de la siguiente manera:

Impuestos generales e impuestos especiales: Tienen como finalidad cubrir todos los gastos del Estado sin afectarlo en algún fin en especial, se destina a un fin determinado, afectando al hecho sobre el cual recae.

Impuestos personales: Son los que se establece tomando en cuenta fundamentalmente las circunstancias personales del contribuyente, como son su capacidad tributaria total y sus cargas familiares.

Impuestos reales: Aquellos que hacen caso omiso de estas circunstancias y más bien gradúan con base a las características reales. Por ejemplo el Impuesto Sobre la Renta es un impuesto personal.

Impuestos directos: Cuando extraen el tributo en forma inmediata del patrimonio o crédito, tomados como expresión de capacidad contributiva favorecida en su formación por la contraprestación de los servicios públicos.

Impuestos indirectos: Cuando gravan el gasto o consumo o bien la transferencia de riqueza, tomados como índice o presunción de la existencia de la capacidad contributiva, indirectamente relacionada con la prestación de los servicios públicos.

Impuestos proporcionales: Son aquellos que no toman en cuenta la capacidad económica del contribuyente o elementos personales del contribuyente tales como: nacionalidad, sexo, domicilio, estado civil.

Impuestos progresivos: Es aquel en que la relación cuantía del impuesto con respecto al valor de la riqueza gravada aumenta el valor de ésta. Posee alícuota única.

Impuestos ordinarios: Es el que se repite en todos los presupuestos.

Impuestos extraordinarios: Son aquellos que tienen carácter temporal o eventuales.

En otras palabras, se puede decir en definitiva que los impuestos son todas aquellas contribuciones que el Estado, en virtud de su poder soberano establece mediante leyes especiales, adaptadas a la realidad socio

económica del país, con la finalidad de lograr un equilibrio en la distribución de la riqueza y lograr el desarrollo integral de la nación. Los impuestos representan generalmente la principal fuente de ingreso de casi todos los países.

Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras

De acuerdo con el resumen presentado en el portal del Banco Caribe (2016), este Impuesto grava principalmente los débitos en cuentas bancarias, y la compra de cheques de gerencia, recae sobre las transacciones financieras efectuadas por los Contribuyentes Especiales y otros sujetos vinculados a ellos, siendo los bancos los agentes de percepción. El Seniat le ha remitido a la banca un listado de los Contribuyentes Especiales, con base a ese listado, se gravaran las transacciones que tales contribuyentes especiales realicen.

Están exentos a este régimen la Republica y demás entes político territoriales, las entidades de carácter público con o sin fines empresariales calificados como sujetos pasivos especiales y el Banco Central de Venezuela.

Reconociéndose como operaciones exentas:

En general, las operaciones de transferencias de fondos que realice el o la titular entre sus cuentas. Esta exención no se aplica a las cuentas con más de un o una titular.

Los débitos para el pago de tributos cuyo beneficiario sea el Tesoro Nacional.

El primer endoso que se realice en cheque.

La obligación del Impuesto a las Grandes Transacciones Bancarias se genera en el momento en que se efectúe el débito en la cuenta, o en los casos de compra de cheque de gerencia en efectivo, al momento de su emisión, correspondiendo el 0.75% del monto de cada débito en cuenta o monto del cheque

Proceso de Generación de Estrategias

Las estrategias gerenciales no nacen por sí solas. Es necesaria la intervención del hombre para el estudio de las necesidades de una organización. En virtud de esto, se direcciona la atención en los puntos críticos, para entonces generar las estrategias pertinentes. También es cierto que no todas las organizaciones requieren las mismas estrategias para el desarrollo de sus funciones, es por esto que el gerente juega un rol importante en la generación de las mismas, para seleccionar o crear las que le sean necesarias a su organización para realizar sus actividades de una manera óptima.

Generar estrategias debe ser un proceso planificado en el cual se cuiden, de manera minuciosa, todos los detalles de la organización, en el sentido hacia el cual se desea redireccionar y redimensionar los objetivos, misión y visión de la empresa.

En este orden de ideas, la Gerencia Estratégica es de vital importancia en el entorno actual de negocios, bien sean empresas grandes, medianas o pequeñas, independientemente del sector al que pertenezcan. Serna (2000 p.18) citando a Davis, manifiesta que la Gerencia Estratégica es “un enfoque objetivo y sistemático que permite a la empresa asumir una posición proactiva y no reactiva en el mercado en que compite, para no solo conformarse con responder a los hechos, sino influir y anticiparse a ellos”.

Este concepto plantea tácitamente la participación activa de todos los miembros de la organización, un riguroso sistema de observación que permita recopilar información sobre los factores claves del éxito, así como ajustar en el tiempo las posibles fallas, de tal manera que la organización se convierta en un participante activo del proceso.

La Planeación Estratégica se desarrolla e integra en tres niveles:

1. Nivel I: Planeación Estratégica Corporativa: Se refleja en la Junta Directiva de la empresa, así como en la Alta Gerencia. En este nivel se desarrollan los siguientes aspectos:

- Principios Organizacionales.
- Misión.
- Visión.
- Objetivos Globales.
- Proyectos Estratégicos.

2. Nivel II: Planeación Estratégica Funcional: Se refleja en cada Departamento de la Organización. Se establece aquí el marco de acción de los gerentes de cada nivel funcional para la aplicación de las nuevas estrategias planificadas. En este nivel se desarrollan los siguientes aspectos:

- Visión Funcional.
- Misión Funcional.
- Proyectos Estratégicos Funcionales.

3. Nivel III: Planeación Estratégica Operativa: Se da en los empleados, quienes son el nivel más bajo de la organización. En este nivel se desarrollan

los siguientes aspectos:

- Estrategias.
- Planes de acción (Plan Operativo).
- Ejecución del Plan Operativo.
- Crecimiento de la Organización.

El proceso de de generación de estrategias se compone de los siguientes pasos:

1. Definición del Horizonte de Tiempo
2. Principios Corporativos
3. Diagnóstico Estratégico
 - Análisis DOFA
 - Posición Actual de la Organización
4. Direccionamiento Estratégico
 - Misión
 - Visión
 - Objetivos Estratégicos
 - Posición esperada de la Organización
5. Proyección Estratégica
 - Áreas Estratégicas
 - Proyectos Estratégicos
 - Procedimiento para alcanzar la nueva posición
6. Plan Operativo
 - Estrategias
 - Planes de Acción
 - Tareas a realizar para alcanzar la Visión

7. Monitoria Estratégica

- Índices de Gestión
- Nivel de Desempeño de la Organización
- Logros del Proceso

Si la organización desarrolla sus estrategias basándose en estos tres niveles, asegura parte del éxito, ya que se estarían cuidando todos los detalles de la planeación.

Tipos de Estrategias

La estrategia es parte de un proceso de carácter cíclico, que puede ser informal e intuitivo a través de un procedimiento simple en el cual se plantean objetivos, se ejecutan y evalúan para medir los resultados; el cual puede ser aplicable a personas o para asuntos formales. También puede ser definida a través de un ciclo formal, donde la definición de los objetivos y de la estrategia propiamente dicha es explícita y, por lo tanto, debe quedar por escrito; en este proceso la definición de la estrategia responde a un proceso de planificación operativa, y posteriormente a un seguimiento y control formal de la ejecución.

Igualmente, debe tenerse en cuenta que en lo que respecta a la implementación de estrategias en las empresas, éstas no pueden estar desprendidas de la visión y estructura organizacional; de lo contrario, no sería factible su aplicabilidad; por ello deben diseñarse estrategias que cubran las expectativas de las empresas (estrategias para los accionistas, para los clientes, para los procesos internos y para el aprendizaje y crecimiento).

En este sentido, David (1997) refiere que para implementar una estrategia

la empresa debe establecer los objetivos anuales, idear políticas, motivar a los trabajadores y asignar recursos, ya que todos estos aspectos son los que dan cabida a la puesta en práctica de la estrategia. Por lo tanto, la puesta en práctica de una estrategia va a depender de la cultura organizacional, de una estructura eficaz, de la modificación de las actividades de comercialización, de la preparación de los presupuestos, del diseño y uso de los sistemas de información y de la vinculación de la remuneración de los trabajadores con los resultados de la organización.

Por lo tanto, se encuentran diferentes estrategias, entre las que se pueden mencionar, siguiendo a David (1997) y Serna (2000), las siguientes:

a. Estrategias de Integración: Permiten que la empresa controle a los distribuidores, los proveedores y a la competencia, y son mejor conocidas como estrategias de integración vertical. Estas estrategias también enfocan a las unidades estratégicas del negocio; con miras a mejorar internamente a través de la innovación, productividad laboral, orientación al mercado, cumplimiento de estándares, entre otros.

b. Estrategias Intensivas: Están referidas a la penetración en el mercado, desarrollo del mismo y del producto y requieren de un esfuerzo intensivo para mejorar la posición competitiva de la empresa con los productos existentes.

c. Estrategias de diversificación: Están dirigidas a diversificar el negocio de la empresa en el mercado y pueden estar referidas a la adición de servicios o productos nuevos (diversificación concéntrica), adición de servicios y productos nuevos pero no relacionadas para los clientes actuales

(diversificación horizontal) y la adición de servicios o productos nuevos no relacionados para clientes nuevos (diversificación en conglomerado).

d. Estrategias defensivas: Son aquellas dirigidas a recurrir al riesgo bien sea compartido, el encogimiento, la desinversión o la liquidación. Se aplican en las empresas para anticipar los problemas y evitar que éstos afecten a la empresa.

Control Interno Tributario

Las obligaciones de las empresas ante la Administración Tributaria han traído como consecuencia la necesidad de éstas de establecer controles que garanticen su cumplimiento. Es así como nace el Control Interno Tributario, el cual tiene su basamento en el enfoque tradicional y la nueva concepción de control interno (COSO), de allí se define el control interno tributario como un proceso ejecutado por la junta directiva, la gerencia y otro personal de la entidad diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos relacionados con la efectividad de objetivos, confiabilidad en la información tributaria y dar cumplimiento de las leyes y regulaciones tributarias.

Sobre este particular Figueroa (2008), explica que el Control Interno Tributario es:

Todas aquellas normas, políticas, procedimientos y requisitos encaminadas a garantizar el cumplimiento del ordenamiento legal que rige la materia tributaria, acatando los lineamientos emanados y establecidos por el sujeto activo, en este caso el estado, a través de la Administración Tributaria por medio del SENIAT, con el

fin último de cumplir con ciertas obligaciones de dar y de hacer. (p.13).

El control interno tributario comprende el plan de organización y todos los métodos y políticas coordinadas que se adoptan dentro de la organización, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, verificar la exactitud y confiabilidad del hecho imponible y el cumplimiento de los deberes formales. De igual manera Figueroa (2008, p. 13), hace mención a los objetivos del control interno tributario como lo son:

- Prever multas, actos de reparos, intereses moratorios y demás accesorios.
- Enfrentar con éxito las fiscalizaciones por parte de la Administración
- Tributaria.
- Obtener información confiable y oportuna para la toma de decisiones.
- Fiel cumplimiento del ordenamiento jurídico, normas y procedimientos establecidos por el Estado.
- Evitar la evasión y omisión fiscal.
- Determinar, controlar y dirigir los mecanismos empleados para la determinación y pago de las obligaciones tributarias.
- Minimizar el margen de error en la en la contabilización de los tributos.
- Establecer mecanismos idóneos para el cumplimiento de los deberes formales.
- Garantizar la correcta y oportuna evaluación y requerimiento de la gestión de los tributos para prevenir posibles desviaciones de las normativas establecidas en la organización.
- Diseñar mecanismos de planificación fiscal.

Por tanto, los objetivos del control interno tributario, están orientados a planificar, controlar y dirigir políticas, normas y mecanismos para la

determinación de pago correcto de los tributos y minimizar el margen de error en la contabilización de las operaciones relacionadas con los impuestos, garantizar el cumplimiento del ordenamiento legal establecido por la administración tributaria, velar por la obtención de información veraz y oportuna que sirva de base para la toma de decisiones, diseñar mecanismos de planificación fiscal, garantizar la eficiencia y eficacia en las operaciones de área de tributos, establecer mecanismos idóneos para el cumplimiento de deberes formales.

Factores Claves de Éxito

Comúnmente en los formatos de plan de negocios aparece la expresión “factores claves de éxito” como un determinante de qué tan bueno o malo puede resultar un negocio en el largo plazo y es una de las secciones de este documento en las que los inversionistas ponen mayor énfasis, ya que a través de ella pueden evaluar las competencias reales del negocio.

Más allá de inversionistas y planes de negocios, es importante que el emprendedor conozca con certeza cuáles son estos factores que hacen único su proyecto porque sino los identifica no puede saber cómo va a competir en el mercado, ni porque los clientes preferirán sus productos o servicios. López (2002), indica que: “Los factores claves de éxito son los elementos que le permiten al empresario alcanzar los objetivos que se ha trazado y distinguen a la empresa de la competencia haciéndola única”

Para identificar los factores claves de éxito se debe mirar hacia adentro del negocio, saber cuáles son los procesos o características que distinguen su producto o servicio y cuáles son los que debe dominar a plenitud para crear la ventaja competitiva. Esta identificación suele ser fácil en la mayoría de los

casos en que el producto o servicio es innovador pero no lo es tanto cuando se entra a un mercado muy competido en el cual la similitud de los procesos, productos y servicios es alta.

Una vez que se identifican los factores clave del éxito de una empresa, se pueden tomar decisiones más informadas acerca de cómo hacer un negocio más rentable y eficiente. Una vez que una empresa conoce sus factores claves de éxito, puede hacer planes estratégicos para lograr los objetivos de negocio. Cada empresa tiene metas que ayudan a determinar qué tan exitosa es.

Bases Legales

Las obligaciones de los sujetos pasivos especiales se derivan de las siguientes leyes que regulan el tema en Venezuela:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

La Carta Magna venezolana establece un conjunto de parámetros de convivencia en el país, asimismo regula todo lo inherente al sistema tributario, teniendo que en sus artículo 133, 316 y 317 señalan la obligatoriedad que tienen las personas de ayudar al Estado con sus cargas, a través del pago de impuestos, tasas y contribuciones que serán establecidas por medio de leyes que regulan las obligaciones que tienen los sujetos que realicen ciertas actividades, teniendo además que dictaminan sobre cuáles son los principios bajo los cuales se debe regir dicho sistema.

Código Orgánico Tributario (2001)

El Código establece los lineamientos generales bajo los que se deben basar todas las leyes y actividades tributarias, regulando la relación y el vínculo existente entre el sujeto activo y el pasivo; en este sentido se tiene que el mismo regula las obligaciones de los contribuyentes especiales, teniendo que estos son nombrados por la Administración tributaria para actuar como responsables del enteramiento anticipado del Impuesto a la Administración Tributaria, además señala que quienes incumplan con tales obligaciones serán sancionados fuertemente con multas que van desde el diez por ciento (10%) hasta el trescientos por ciento (300%) de los montos dejados de retener o no entregados al Fisco.

Ley de Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras (2015)

El Seniat en Gaceta Oficial N.6.210 del 30 de Diciembre de 2015, fue publicado el decreto de Rango, valor y fuerza de Ley de Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras, el cual entrar en vigor en primero de febrero del 2016.

Así, de conformidad con el artículo 3 son hechos imponibles del impuesto los siguientes:

1- Los débitos en cuentas bancarias, de corresponsalía, depósitos en custodia o en cualquier otra clase de depósitos a la vista, fondos de activos líquidos, fiduciarios y en otros fondos del mercado financiero o en cualquier otro instrumento financiero, realizados en bancos y otras instituciones financieras

2- La cesión de cheques, valores, depósitos en custodia pagados en efectivo y cualquier otro instrumento negociable, a partir del segundo endoso.

3- La adquisición de cheques de gerencia en efectivo.

4- Las operaciones activas efectuadas por bancos y otras instituciones financieras entre ellas mismas, y que tengan plazos no inferiores a dos (02) días hábiles bancarios.

5- La transferencia de valores en custodia entre distintos titulares, aún cuando no exista un desembolso a través de una cuenta.

6- La “cancelación” de deudas efectuadas sin mediación del sistema financiero, por el pago u otro medio de extinción.

7- Los débitos en cuentas que conformen sistemas de pagos organizados privados, no operados por el Banco Central de Venezuela y distintos del Sistema Nacional de Pagos.

8- Los débitos en cuentas para pagos transfronterizos.

9- Se entienden ocurridos los hechos imponibles y nacida, en consecuencia, la obligación tributaria el momento en que se efectúe el débito en la cuenta o se “cancele” la deuda, según sea el caso, según el artículo

10- Por su parte, el artículo 11 define los parámetros para determinar cuándo esas operaciones se entienden realizadas en territorio venezolana a fin de la aplicación del nuevo impuesto.

Base imponible y alícuota. La base imponible - dispone el artículo 12- estará constituida por el “importe total de cada débito en cuenta u operación gravada. En los casos de cheques de gerencia, la base imponible estará constituida por el importe del cheque”.

Pago. La obligación tributaria se genera por períodos de imposición de un día (artículo 15). El artículo 16 dispone que el pago.

En tal sentido, el Banco Central de Venezuela y los regentes de los sistemas organizados de pago, incluido el Sistema Nacional de Pagos, se abstendrán de procesar transferencias o cargos en cuentas en los que no se ordene simultánea y preferentemente la liquidación y pago del impuesto que recaiga sobre tales operaciones (artículo 6).

Agentes de retención y percepción. Dispone el artículo 7 que la Administración Tributaria podrá designar agentes de retención o percepción del impuesto “a quienes intervengan en actos u operaciones en las cuales estén en condiciones de efectuar por sí o por interpuesta persona, la retención o percepción del impuesto aquí previsto”.

Los impuestos así pagados o enterados “serán transferidos el mismo día de su recepción, por las entidades receptoras de Fondos Nacionales, a la cuenta que a tal efecto señale el Ministerio con competencia en materia de finanzas, a través de la Oficina Nacional del Tesoro”.

Impuesto a las Transacciones Financieras y los Principios de no confiscatoriedad y Capacidad Contributiva

Se busca examinar el ITF, a la luz de los principios constitucionales de no confiscatoriedad y capacidad contributiva y esta relación se establece con la exposición de premisas tales como: progresividad, equidad y afectación del patrimonio. A continuación, se abordarán cada una de ellas.

Definición de Términos

Agentes de Retención: Son responsables directos en calidad de agentes de retención o de percepción, las personas designadas por la ley o por la Administración previa autorización legal.

Bancos: Es una empresa financiera que se encarga de captar recursos en la forma de depósitos, y prestar dinero, así como la prestación de servicios financieros.

Control interno: El plan organizacional y todas las medidas relacionadas con él, adoptadas por la entidad para proteger los activos, asegurar los registros contables exactos y confiables, fomentar la eficiencia operacional y estimular el cumplimiento de las políticas de la compañía.

Gestión: Se denomina gestión al correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización, como por ejemplo, empresas, organismos.

Obligación Tributaria: La obligación tributaria surge entre el Estado, en las distintas expresiones del Poder Público, y los sujetos pasivos, en cuanto ocurra el presupuesto de hecho previsto en la ley. La obligación tributaria constituye un vínculo de carácter personal, aunque su cumplimiento se asegure mediante garantía real o con privilegios especiales.

Transacciones financieras: Es un acuerdo, comunicación o movimiento llevado a cabo entre un comprador y un vendedor en la que se intercambian un activo contra un pago. Implica un cambio en el estatus en las finanzas de dos o más negocios o individuos.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Las investigaciones deben seguir una serie de pasos y procedimientos que permitan que ésta sea adecuada y que genere resultados coherentes y cónsonos con la realidad, ya que la intención es ofrecer ciertos aportes a los interesados; de allí que la misma debe estar enmarcada bajo una estructura metodológica lógica que garantice el logro de los objetivos. Por lo tanto, en el presente capítulo se explican las diferentes técnicas investigativas que se emplearon para los objetivos que la investigadora se planteó, mostrando así el método de investigación, la población, muestra y técnicas para recoger los datos de interés.

Diseño, Tipo y Modalidad de Investigación

Siendo el objetivo general de la investigación proponer estrategias de gestión para el cabal cumplimiento del proceso Operativo como agente de percepción del IGTF en el BNC, ubicado en Palo Negro - Estado Aragua, la misma se desarrolló bajo la modalidad de proyecto factible como una investigación de campo, con apoyo documental y de nivel descriptivo.

En este sentido, según el Manual de Trabajos de Grado, Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, un proyecto factible (2006, p. 21): “Consiste en 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”, es decir la investigadora presentó un modelo de estrategias para que la institución de cumplimiento efectivo de su obligación tributaria.

En lo que respecta a la investigación de campo, se tiene que es aquella en la que la investigadora acude al lugar de los hechos para cerciorarse por sí mismo de lo que sucede, en este sentido Arias (2006, p. 31), menciona que:

Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente del sujeto de la investigación, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes.

Partiendo de que la investigación de campo implica que el investigador se movilice al lugar donde suscitan los hechos y los aspectos de interés al estudio, este se dirigió hasta la Institución Financiera BNC, para conocer cómo se está llevando la gestión y los elementos de control que aplican sobre esta.

Dentro de este orden se tiene que la misma tuvo un apoyo documental, que implicó hacer una revisión en diversas fuentes secundarias que contienen información sobre el tema objeto de estudio; dentro de este contexto, asumiendo las ideas de Bavaresco (2006) la investigación documental consiste en revisar diferentes fuentes bibliográficas a través de la lectura de libros, información por internet, conferencias; lo cual sirvió para conocer y entender con mayor claridad las diferentes variables que utilizadas para construir las bases teóricas del estudio.

Por otro lado, toda investigación es abordada con un nivel de profundidad acorde a lo que se desee estudiar, siendo que para el caso es necesario interpretar la realidad de la Institución Financiera objeto de estudio, por lo que se hará uso del nivel descriptivo de acuerdo con los señalado por Arias (2006, p.24), este “Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento.” Es decir, con el nivel descriptivo se descompuso cada uno de los elementos que forman parte de un hecho o fenómeno para conocer que lo componen; es así como se estudió todo lo concerniente a la gestión y al control que se ejerce sobre el IGTF, para entenderlo con mayor claridad y poder proponer elementos que sean de utilidad para mejorar la situación.

Método de Investigación

Debido a que la investigación tiene como objeto proponer estrategias de gestión para el cabal cumplimiento del proceso Operativo como agente de percepción del IGTF en el BNC, ubicado en Palo Negro - Estado Aragua, el investigador debe poner en práctica ciertas estrategias que le permitan alcanzar los objetivos planteados, en este orden, asumiendo las ideas de Méndez (2005), esto se consigue a través del método científico, el cual implica dar una serie de pasos rigurosos que permiten que el investigador pueda solventar la problemática objeto de estudio, por medio del conocimiento adquirido durante el desarrollo de su investigación. Es de acotar, que partiendo de la particularidad del estudio se debe escoger ciertos métodos que sean la vía de alcance de los objetivos, por lo que en la presente se hizo uso de la observación, la síntesis y el análisis.

En cuanto a la observación se refiere, según lo expresado por Méndez (2005), esta consiste en que el investigador observe directamente la realidad tal y como ocurre, sin que tenga que intervenir en esta, para que así pueda entender lo que sucede, debiendo tomar las notas que considere necesarias para introducirlas en el cuerpo del trabajo y que le sea de utilidad para entender el proceso, por lo que la investigadora se dirigió hasta la Institución Financiera BNC, para estudiar lo referente a la gestión de control de la misma.

Asimismo, partiendo de las explicaciones de Méndez con el análisis se identifican cada una de las partes que conforman la realidad, de esta forma se establecen relaciones de causa-efecto, de allí que la investigadora acudió a la Institución para estudiar la incidencia que tiene la inexistencia de controles de gestión sobre la información y proceso operativo; de igual manera, prosiguiendo con las ideas del autor, para finalizar con el método científico la investigadora colocó en práctica la síntesis a fin de interrelacionar los elementos que componen al problema en estudio, de esta manera se entendió la situación problema y se pudo establecer alternativas de solución que permitan mejorarles, de este modo una relación entre el control de gestión de información y los procesos operativos.

Población y Muestra

Población

Para llevar a cabo una investigación de campo, se requiere la existencia de elementos, personas o cosas sobre las cuales se hará el estudio correspondiente, destacando que los mismos deben tener características

comunes que permitan extender las conclusiones a las que el investigador llegue al finalizar el estudio, esto es lo que se conoce como población.

En este orden de ideas, asumiendo los señalamientos de Tamayo y Tamayo (2009) la población es la totalidad de los fenómenos estudiados, la cual debe cuantificarse para un determinado estudio, denominándoseles población, puesto que forman parte de una investigación. Por lo que se puede decir que la población es el conjunto de elementos que presentan similares características y que son de interés al estudio, pues pueden ofrecer información relevante para el logro de los objetivos planteados.

Vale la pena señalar que la población del Banco Nacional de Crédito, ubicada de Palo Negro estuvo conformada por las personas que están involucradas en la gestión de control y proceso operativo dentro de la Institución Financiera; los cuales ofrecieron información para llevar a cabo la investigación; por lo que la misma quedó conformada de la siguiente manera:

Cuadro 2. Población

Cargo	Cantidad
Gerente de Oficina	01
Coordinador de Oficina	01
Sub-Gerente de Oficina	01
Promotor de Servicio	02
Cajeros de Servicios	03
Total	08

Fuente: Banco Nacional de Crédito, Banco Universal C. A., (2016)

Muestra

Para poder ejecutar la investigación será necesario seleccionar una parte representativa de la población, sobre la cual se aplicaran ciertas estrategias

con el fin de recolectar la información y luego extender las conclusiones al resto; en este orden y apoyados en las palabras de Tamayo y Tamayo (2009), la muestra es un grupo representativo de la población, es decir, se debe escoger a aquéllos cuyas características sean las más comunes a la totalidad de la población, para así poder generalizar las conclusiones, para la escogencia de la muestra se debe aplicar un muestreo el cual permite seleccionar las unidades representativas para poder hacer inferencias acerca de la población; en este sentido y tomando en cuenta la magnitud de la población se hizo uso del muestreo censal.

En lo que respecta al censo Cuesta y Herrero expresan que “En ocasiones resulta posible estudiar cada uno de los elementos que componen la población, realizándose lo que se denomina un censo, es decir, el estudio de todos los elementos que componen la población”. Este tipo de estudio se puede realizar cuando las poblaciones son pequeñas como es el caso de la presente investigación, lo que simplifica la obtención de la información necesaria para el logro de los objetivos. Por lo que la muestra estuvo representada por la totalidad de la población, es decir, por las ocho (08) personas antes mencionadas.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Debido a que los que conforman la muestra son quienes ofrecerán los datos de interés a la investigación, partiendo de las características de ésta, particularmente del tamaño de la misma, se procedió a seleccionar la técnica más adecuada para interactuar con las personas que las conforman, siendo así la técnica empleada la encuesta; la cual se aplicó a través de un cuestionario.

Para Arias (2006, p.72) la encuesta es una “técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema particular”. La utilización de esta técnica permitiíó recabar la información referente a la gestión actual de control de la información y el proceso operativo que se ejerce sobre ésta.

En lo que respecta al instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario, el cual fue diseñado conforme a la escala de Likert, para poder obtener la información requerida de acuerdo con los objetivos de la investigación. La misma se aplicó a la muestra seleccionada.

Validación y Confiabilidad del Instrumento

Los datos obtenidos de la realidad son básicos cuando se está desarrollando un trabajo de campo y más cuando se trata de un proyecto factible, puesto que, de acuerdo con la realidad se estructura la propuesta, considerando lo anterior, la investigadora, antes de acudir a la realidad, sometió al cuestionario al juicio de expertos que se relacionan con el tema y con la determinación constructiva y redactiva de los instrumentos.

En lo que respecta a la confiabilidad de los datos, una vez que se recolectaron y se tabularon, se procedió a la determinación del Coeficiente de Crombach, señalando Hernández y otros que a medida que se acerque su resultado a la realidad es considerado confiable, lo cual se ha demostrado tal y como lo indica el anexo.

Técnicas de Análisis e Interpretación de los Resultados

Con el firme propósito de llegar a conclusiones relacionadas con el tema abordado, una vez que se haya finalizado el proceso de recolección de datos se aplicarán ciertas técnicas que permitirán procesar la información obtenida, entre éstas se tiene:

La codificación, que en apoyo de la palabras de Tamayo y Tamayo (2009), no es más que agrupar los datos homogéneos y transformarlos en número de manera tal que sean cuantificables y tabulados.

Por su parte, partiendo de lo expuesto por Méndez (2005) se tiene el proceso de tabulación, el cual permite ordenar la información en ítems para procesarla y cuantificarla, construyendo tablas y graficas para su posterior análisis.

De lo anteriormente expuesto se puede decir que una vez ordenada la información obtenida de los cuestionarios, se construyeron tablas donde quedaron registrados de manera clara los datos, a su vez se procedió a graficar por medio de gráficos circulares la información obtenida por cada ítem, con el fin de realizar un análisis de cada elemento; es decir fueron procesados a través del análisis cuantitativo, el cual es definido por Sabino (2007, p. 188) como sigue:

En este tipo de operación se efectúa naturalmente, con toda la información numérica resultante de la investigación. Ésta luego del procesamiento que ya se le habrá hecho se nos presentará como un conjunto de cuadros, tablas y medidas a las cuales se le han

calculado sus porcentajes y presentado convenientemente.

Todo este procesamiento permitió obtener los datos necesarios para proponer estrategias de gestión para el cabal cumplimiento del proceso Operativo como agente de percepción del IGTF en el BNC, ubicado en Palo Negro - Estado Aragua, así como servirá para ofrecer las conclusiones y recomendaciones del caso.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los trabajos de campo tienen su desarrollo en el proceso de observación estructurado que lleve el investigador, ejecutándose en esta oportunidad a través de un cuestionario respondiendo a la aplicación de la técnica de la encuesta. Significa entonces, que se estableció contacto con las unidades poblacionales que dan forma al problema en estudio, recabándose los datos buscados en conformidad a la operacionalización de las variables, los cuales se sometieron a un análisis cuantitativo, obteniéndose cuadros de frecuencias y porcentajes, resumida la comparación en gráficos circulares, perteneciendo este procedimiento a la estadística descriptiva.

En este sentido, la investigadora construyó la información que respondía a sus interrogantes y pudo describir la situación actual en el cumplimiento del proceso Operativo como agente de percepción del IGTF en el BNC, además examinó los mecanismo administrativos empleados para el cumplimiento del proceso de percepción del (IGTF), y determinó los factores claves de éxito en la gestión del proceso de percepción del (IGTF), en el BNC, todo ello suficiente para cumplir su propósito final de diseñar estrategias de gestión para el cabal cumplimiento del proceso Operativo como agente de percepción del IGTF en el BNC, ubicado en Palo Negro - Estado Aragua.

A continuación, los resultados alcanzados

Análisis del Cuestionario

Objetivo 1: Describir la situación actual en el cumplimiento del proceso Operativo como agente de percepción del IGTF en el BNC.

Ítems 1: La institución BNC cuenta con un especialista tributario para realizar la respectiva inscripción ante el seniat como agente de percepción al IGTF.

Cuadro 3. Inscripción

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
A veces	0	0
Casi siempre	0	0
Siempre	8	100
Total	8	100

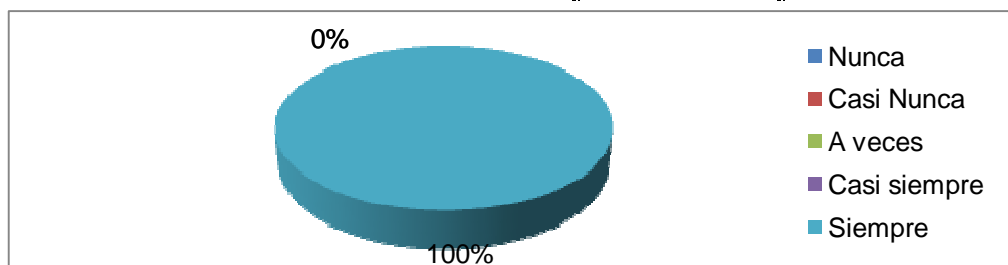


Gráfico 1. Inscripción

Fuente: Cuadro 3

Se observa en el gráfico que el 100 por ciento de los encuestados coincidió en reconocer que BNC cuenta con un especialista tributario para realizar la respectiva inscripción ante el SENIAT como agente de percepción, lo que demuestra que hay conocimiento técnico para orientar la ejecución de este proceso.

Ítems 2: Los deberes formales del IGTF están claramente especificados en el marco legal que respalda a dicho tributo.

Cuadro 4. Especificidad de Deberes Formales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
A veces	0	0
Casi siempre	1	12
Siempre	7	88
Total	8	100

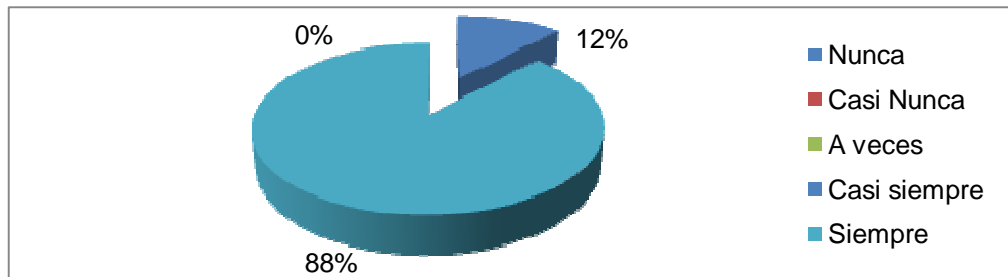


Gráfico 2. Especificidad de Deberes Formales

Fuente: Cuadro 4

De acuerdo con los resultados observados en el gráfico, la mayoría reunió su opinión en la alternativa siempre, quedando una pequeña cuantía en la opción casi siempre. De allí, no cabe duda de que los encuestados reconocen que los deberes formales del IGTF están claramente especificados en el marco legal que respalda a dicho tributo, demostrándose que es parte del sistema tributario formal del país y que por mandato legal debe ser cumplido, además se facilita el establecimiento de políticas y procedimientos tributarios que mantenga a la institución apegada a su cumplimiento.

Ítems 3: El personal del departamento contable de la institución BNC, está informado sobre la exigencia del cumplimiento de deberes formales IGTF.

Cuadro 5. Información sobre deberes formales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
A veces	0	0
Casi siempre	1	12
Siempre	7	88
Total	8	100

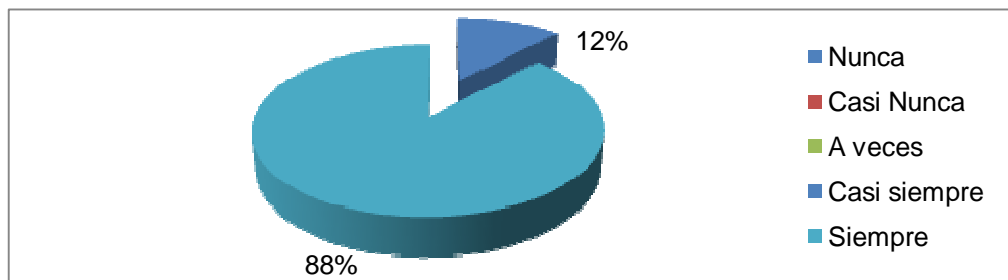


Gráfico 2. Información sobre deberes formales

Fuente: Cuadro 5

Según la ilustración gráfica, el 88% de los encuestados seleccionó la frecuencia “Siempre”, respaldado por el 12% que se inclinó por el casi siempre. Estas tendencias demuestran que el personal del departamento contable de la institución BNC está informado sobre la exigencia del cumplimiento de deberes formales IGTF, deduciendo que estos están al tanto de cuales aspectos son su competencia para llevar esta obligación efectivamente, lo cual facilita la definición de parámetros formales y el seguimiento sobre el cumplimiento de los mismos.

Ítems 4: El BNC realiza el manejo contable necesario para cumplir con los deberes formales exigidos por la ley IGTF.

Cuadro 6. Manejo contable para el cumplimiento

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
A veces	1	12
Casi siempre	0	0
Siempre	7	88
Total	8	100

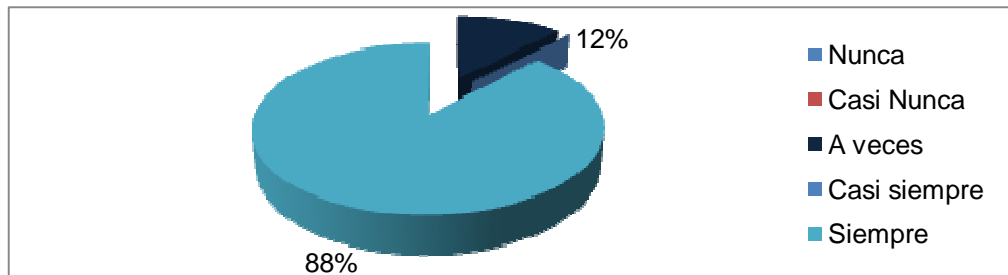


Gráfico 4. Manejo contable para el cumplimiento

Fuente: Cuadro 6

Se lee en la graficación que la mayoría conformada por un 88% eligió la alternativa siempre, mientras que el 12% prefirió ubicarse en el casi siempre. Por lo tanto se deduce que el BNC realiza el manejo contable necesario para cumplir con los deberes formales exigidos por la ley IGTF, lo que demuestra que se procesa la información base para la determinación del impuesto y dar cumplimiento a la obligación impuesta por la administración tributaria, debiéndose crear las bases previas al procesamiento de la información contable.

Ítems 5: En el BNC el registro contable de las transacciones generadoras del IGTF se mantiene actualizado.

Cuadro 7. Actualización

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	2	25
A veces	2	25
Casi siempre	0	0
Siempre	4	50
Total	8	100

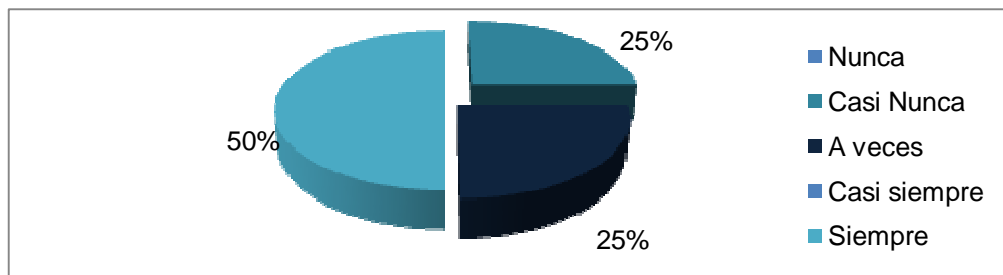


Gráfico 5. Actualización

Fuente: Cuadro 7

Se observa en el gráfico que para el 50% de los encuestados siempre está actualizada la información contable, opinando similarmente un 25% que se ubica en el casi siempre; mientras que el 25% restante señala que casi nunca está la información lista. Estos resultados demuestran que generalmente en la institución se procesa de manera oportuna y técnica la información contable para la determinación impositiva, tal y como se dejó ver en la respuesta anterior; lo que demuestra que en la institución en el momento de calcularse la proporción de cumplimiento de la obligación de este impuesto, se dispone de la base imponible, no siendo este el problema.

Ítems 6: El régimen del IGTF es cumplido con efectividad ante el SENIAT por el BNC.

Cuadro 8. Efectividad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
A veces	5	62
Casi siempre	3	38
Siempre	0	0
Total	8	100

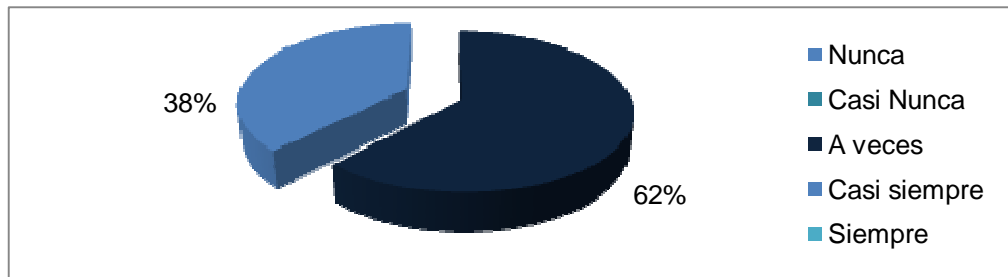


Gráfico 6. Efectividad

Fuente: Cuadro 8

Tal y como se lee en el gráfico anterior, el 62% simpatizó con la opción “A veces”, mientras que el 38% se identificó con el “casi siempre”, esto deja ver que a pesar que se da cumplimiento con la liquidación del impuesto en cuestión a partir de una determinación sobre la información contable procesada, existen debilidades en los procedimientos previos que conllevan a la institución al incumplimiento de algunos deberes formales, colocándose en riesgo de ser sujeto a sanciones.

Ítems 7: Los procedimientos del régimen del IGTF son llevadas a la discrecionalidad del personal.

Cuadro 9. Vacío

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	25
Casi Nunca	0	0
A veces	0	0
Casi siempre	2	25
Siempre	4	50
Total	8	100

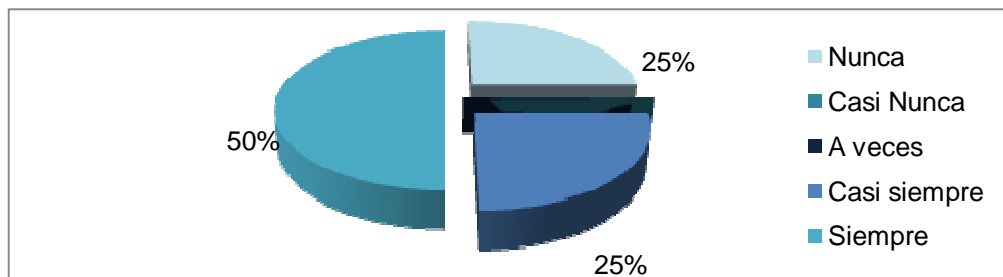


Gráfico 7. Vacío
Fuente: Cuadro 9

Se observa en la representación gráfica que existe una proporción constituida por la mitad de los encuestados, es decir un 50% que se ubicó en el siempre; mientras que un 25% mostrándose menos convencido seleccionó en casi siempre; cerrando la distribución gráfica con un 25% en el “Nunca”. En este sentido, se puede decir que los procedimientos del régimen del IGTF son llevadas en el banco con ciertos vacíos quedando a la discrecionalidad del personal, lo cual denota que debe mejorarse el proceso de gestión, evitándose de esta manera que sea sujeta la institución a sanciones por incumplimiento o errores detectables en fiscalizaciones.

Ítems 8: La gestión actual del IGTF en el BNC ha conllevado a la institución a ilícitos tributarios.

Cuadro 10. Ilícitos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	62
Casi Nunca	0	0
A veces	0	0
Casi siempre	0	0
Siempre	3	38
Total	8	100

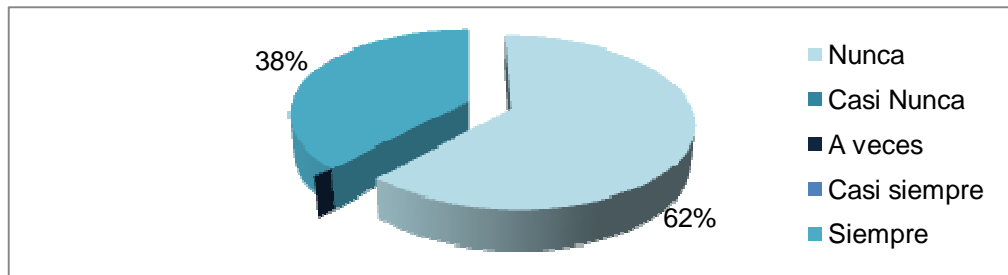


Gráfico 8. Ilícitos
Fuente: Cuadro 10

Destaca en el gráfico que el 62% de los encuestados indica que la frecuencia real es nunca, mientras que el 38% se inclina por la alternativa contraria es decir siempre; así partiendo de la mayoría podría decirse que la gestión actual del IGTF en el BNC no ha conllevado a la institución a ilícitos tributarios, pero debe prestarse atención a la proporción de la opción afirmativa, debido a que indica que ha estado en riesgo e incluso en alguna oportunidad fue sancionada, lo que permite inferir que se está ante la existencia de procedimientos discrecionales que impiden llevar un control sobre el cumplimiento del régimen.

Ítems 9: El BNC ha tenido que asumir sanciones por errores y omisiones a los deberes formales del IGTF.

Cuadro 11. Sanciones

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	76
Casi Nunca	1	12
A veces	0	0
Casi siempre	0	0
Siempre	1	12
Total	8	100

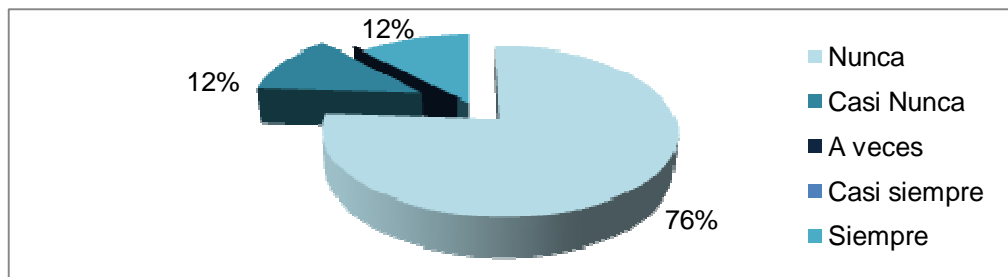


Gráfico 9. Sanciones

Fuente: Cuadro 11

Según la descripción gráfica el 76% se identificó con la alternativa nunca, mientras que un 12% simpatizó con el casi nunca y el otro 12% se ubicó en el Siempre. De allí que se puede decir que a pesar del descontrol y los ilícitos reconocidos El BNC pocas veces ha tenido que asumir sanciones por errores y omisiones a los deberes formales del IGTF, lo que significa que las correcciones han sido oportunas, pero debe disminuirse el margen de error para evitar retrasos o que alguno pase desapercibido en procesos de fiscalizaciones.

Objetivo 2: Examinar los mecanismo administrativos empleados para el cumplimiento del proceso de percepción del (IGTF), en el BNC.

Ítems 10: El BNC actualiza una base de datos con los contribuyentes que se incluyen en el régimen del IGTF

Cuadro 12. Base de Datos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	0
Casi Nunca	3	38
A veces	1	12
Casi siempre	4	50
Siempre	0	0
Total	8	100

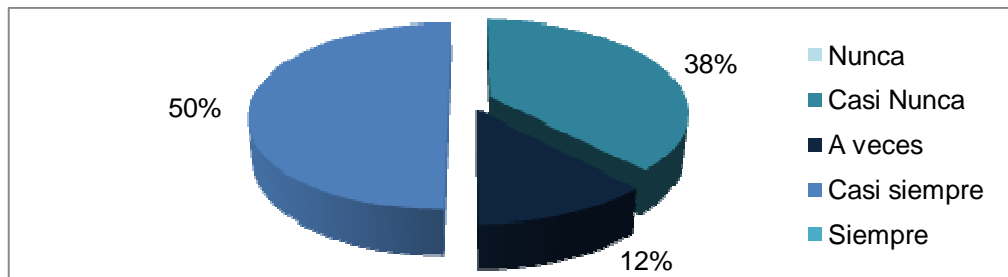


Gráfico 10. Base de Datos

Fuente: Cuadro 12

Se aprecia en el grafico que el 50% de los encuestados está reunido en la alternativa “casi siempre”, sumando el casi nunca a un 38% de las opiniones y para finalizar un 12% coincidió en” A veces”. Se infiere entonces que el BNC actualiza una base de datos con los contribuyentes que se incluyen en el régimen del IGTF, pero su frecuencia no es la necesaria para mantener al día la información real sobre el universo base para la determinación del IGTF.

Ítems 11: El BNC fortalece la formación tributaria del personal para el cumplimiento cabal del IGTF

Cuadro 13. Formación del Personal

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
A veces	5	62
Casi siempre	0	0
Siempre	3	38
Total	8	100

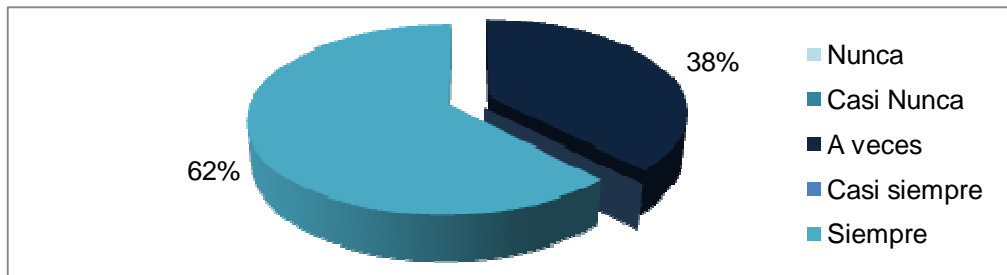


Gráfico 11. Formación del Personal

Fuente: Cuadro 13

Según el 62% A veces se presta formación al personal, con lo que no coincidió el 38% que seleccionó el “Siempre”. Sobre la base de estas tendencias se puede decir que el personal no es sometido a un proceso de formación frecuente, lo que resta eficiencia necesaria para el cumplimiento cabal del régimen del IGTF, trayendo ello como consecuencia errores y correcciones recurrentes y que no existan procedimientos formales para el cumplimiento cabal de este régimen.

Ítems 12: El personal del BNC está informado en cuanto a las sanciones, si se incumple con el proceso de gestión de percepción sobre el IGTF.

Cuadro 14. Información

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	1	12
A veces	3	38
Casi siempre	4	50
Siempre	0	0
Total	8	100

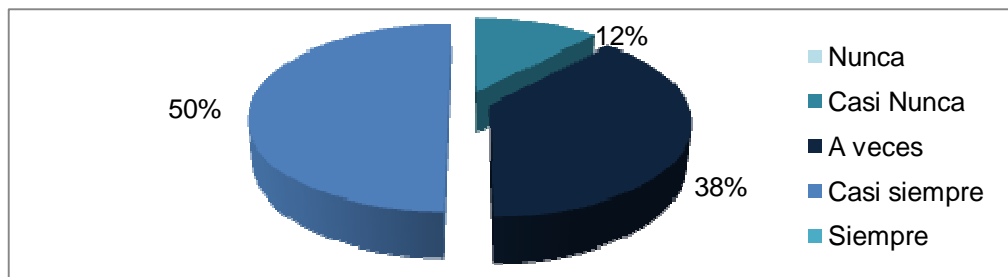


Gráfico 12. Información

Fuente: Cuadro 14

Deja ver la descripción gráfica que el 50% seleccionó el casi siempre, siguiéndole el 38% que se identificó con “a veces”, restando el 12% del lado del casi nunca; deduciéndose que el personal del BNC está informado limitadamente en cuanto son las sanciones a las que se somete la institución si se incumple con el proceso de gestión de percepción sobre el IGTF, por lo que no está al tanto de las consecuencias tributarias, operativas y financieras que implica una débil gestión del impuesto en estudio.

Ítems 13: A través de los diferentes canales de comunicación en el BNC se transmite información de refuerzo para el cumplimiento efectivo del IGTF.

Cuadro 15. Canales de Comunicación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
A veces	4	50
Casi siempre	4	50
Siempre	0	0
Total	8	100

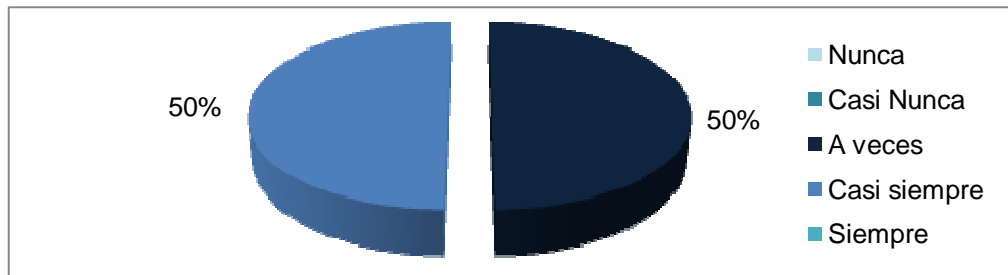


Gráfico 13. Canales de Comunicación

Fuente: Cuadro 15

Se observa en el gráfico que existe un 50% de los encuestados que se ubica en la opción A veces, mientras que el otro el 50% relacionó su respuesta con la frecuencia “Casi siempre”. Se deduce entonces que A través de los diferentes canales de comunicación en el BNC se transmite información de refuerzo para el cumplimiento efectivo del IGTF, pero que no está al alcance de todo el personal relacionado con el cumplimiento de este tributo, afectando los niveles de eficiencia del régimen por la institución.

Ítems 14: Por medio de los canales de comunicación se actualiza la base de datos sobre los contribuyentes del IGTF.

Cuadro 16. Actualización a través de canales de comunicación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	3	38
A veces	4	50
Casi siempre	1	12
Siempre	0	0
Total	8	100

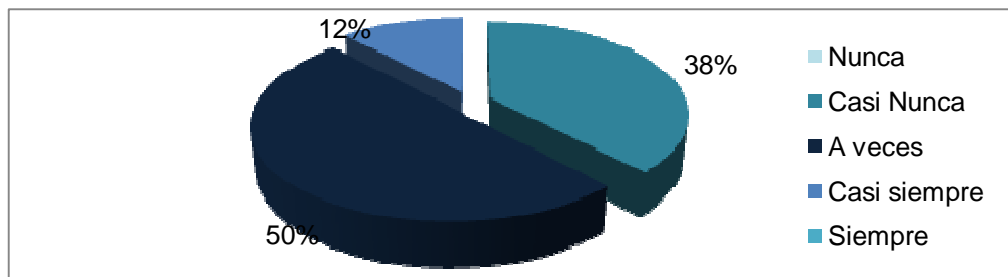


Gráfico 14. Actualización a través de canales de comunicación

Fuente: Cuadro 16

Tal y como se observa en el gráfico, el 50% seleccionó como respuesta a veces, quedando como segunda proporción el 38% en el casi nunca, cerrando la distribución con el 12% que simpatizó con casi siempre. De esta manera, se demuestra que por medio de los canales de comunicación pocas veces se actualiza la base de datos sobre los contribuyentes del IGTF, corroborándose una vez más que la institución cuenta con una plataforma tecnológica de apoyo para la gestión del impuesto, pero no es gestionada con oportunidad y eficiencia, lo que le resta alcance en el control para el cumplimiento efectivo del IGTF.

Ítems 15: El BNC está empleando los diferentes canales de comunicación para informar y contactar a los contribuyentes del IGTF.

Cuadro 17. Canales de comunicación para contactar contribuyentes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	3	38
A veces	4	50
Casi siempre	1	12
Siempre	0	0
Total	8	100

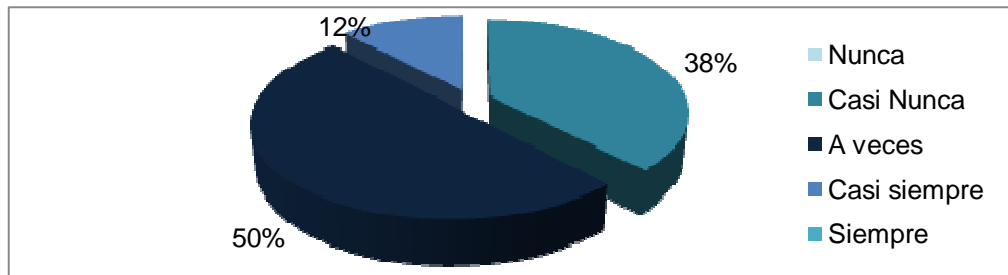


Gráfico 15. Canales de comunicación para contactar contribuyentes

Fuente: Cuadro 17

En el gráfico destaca que la mitad de los encuestados, es decir el 50% se identificó con la opción “A veces”, siguiéndole el 38% en el casi nunca y el 12% señaló que casi siempre se emplea la tecnología para contactar a los contribuyentes, lo que demuestra que al no mantener la actualización de los contribuyentes en los sistemas de información se restringe el uso de mecanismos de comunicación formal, desaprovechándose las plataformas comunicacionales contemporáneas.

Ítems 16: Se calcula en todos los casos el % de percepción IGTF establecido en la norma.

Cuadro 18. Determinación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
A veces	0	0
Casi siempre	3	38
Siempre	5	62
Total	8	100

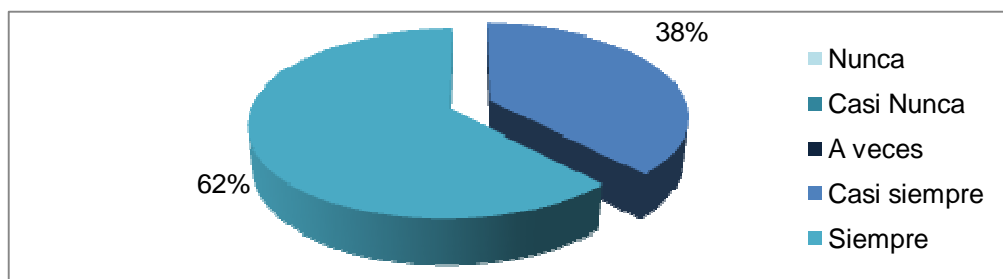


Gráfico 16. Determinación

Fuente: Cuadro 18

Según los datos contenidos en el gráfico, un 62% se ubicó en la alternativa siempre, además que el 38% opinó que casi siempre. Quedando demostrado de esta manera, que se calcula en todos los casos el % de percepción IGTF establecido en la norma, manteniéndose la legalidad del proceso; corroborándose además, que la problemática no está en la determinación del tributo, sino en las fases previas al cumplimiento.

Ítems 17: Realiza el BNC la declaración en líneas del IGTF

Cuadro 19. Declaración en línea

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
A veces	0	0
Casi siempre	1	12
Siempre	7	88
Total	8	100

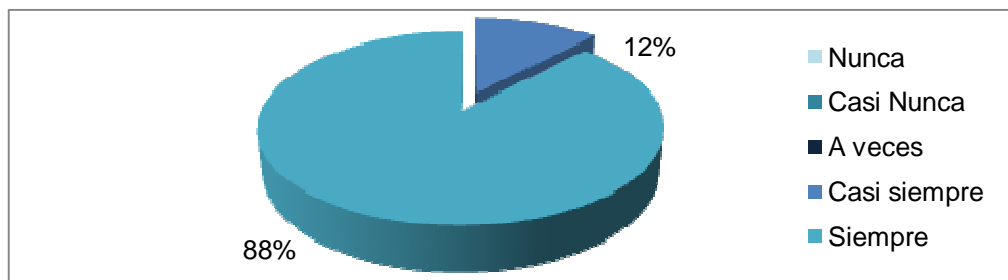


Gráfico 17. Declaración en línea

Fuente: Cuadro 19

El gráfico describe que el 88% de las opiniones se reunieron en la opción “Siempre”, restando sólo el 12% que se identificó con el “casi siempre”, dejando en claro que los encuestados reconocen que la declaración del impuesto se efectúa vía electrónica, debiendo cumplir un procedimiento para su ejecución.

Ítems 18: El personal a cargo maneja sin problema la plataforma tecnológica para la declaración en líneas del IGTF

Cuadro 20. Manejo de la plataforma tecnológica

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
A veces	0	0
Casi siempre	2	25
Siempre	6	75
Total	8	100

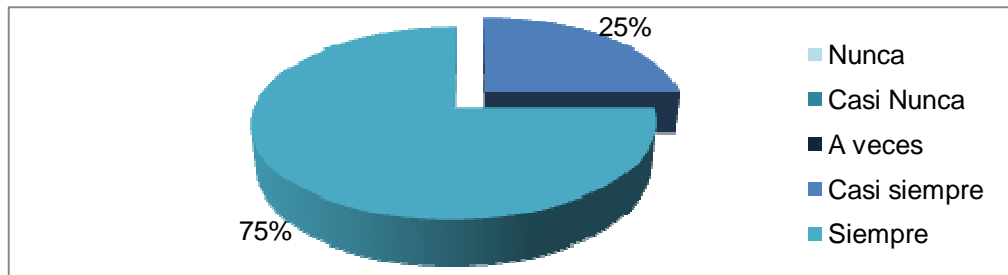


Gráfico 18. Manejo de la plataforma tecnológica

Fuente: Cuadro 20

Tal y como se lee en la graficación, el 75% de los encuestados alega que siempre se maneja conocimiento tecnológico, apoyado ello por el 25% que se ubicó en la alternativa casi siempre. Así, no cabe duda de que el personal a cargo maneja sin problema la plataforma tecnológica para la declaración en líneas del IGTF.

Ítems 19: El BNC entera el IGTF percibido dentro del plazo correspondiente

Cuadro 21. Pago

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
A veces	4	50
Casi siempre	0	0
Siempre	4	50
Total	8	100

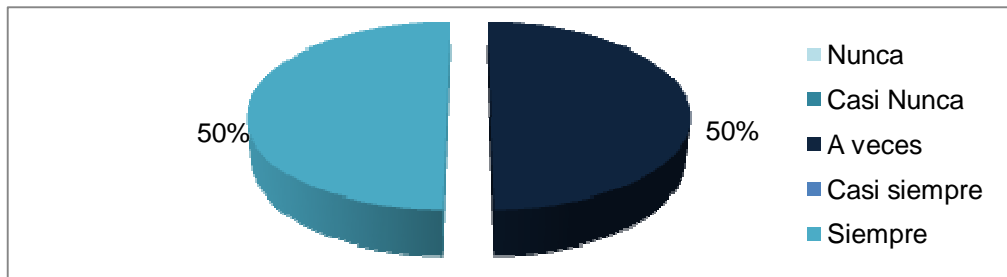


Gráfico 19. Base de Datos

Fuente: Cuadro 21

Tal y como ilustra el gráfico, frente a esta afirmación, se ha obtenido que un 50% seleccionó la alternativa “a veces”, mientras que el otro 50% se inclinó hacia la opción “siempre”. Se infiere que el BNC ha presentado dificultad para enterar al IGTF percibido dentro del plazo correspondiente, no dando cumplimiento a su deber formal de manera frecuente, develando deficiencias en el control del cumplimiento y en todo el ciclo de gestión para este tributo.

Ítems 20: El BNC está implementando lineamientos de control de gestión, en cuanto a la parte legal del IGTF.

Cuadro 22. Lineamientos de Control

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	6	75
A veces	0	0
Casi siempre	2	25
Siempre	0	0
Total	8	100

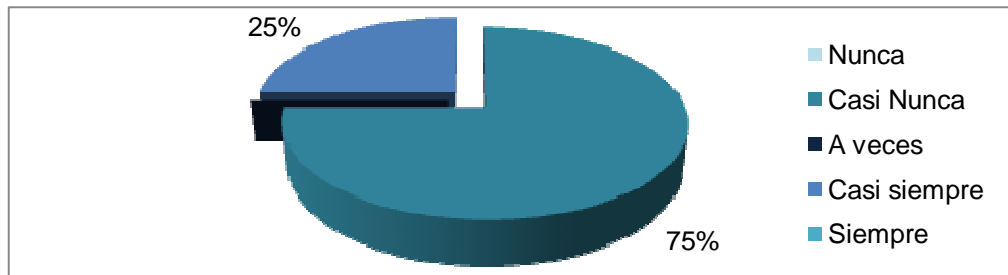


Gráfico 20. Lineamientos de Control

Fuente: Cuadro 22

Según se lee en el gráfico un 75% refiere que no se están aplicando lineamientos de control, ubicando su respuesta en el casi nunca; pero para el 25% restante casi siempre se monitorea este tributo. No cabe duda de que unos de los procesos necesarios para afinar la eficiencia del impuesto es la aplicación de medidas de control tributario para que la institución pueda afianzar su correcto cumplimiento, no sólo en el momento de la liquidación sino en cada fase previa a ello.

Objetivo 3: Determinar los factores claves de éxito en la gestión del proceso de percepción del (IGTF), en el BNC

Ítems 21: Es necesario en El BNC un planificador para definir la actualización, percepción y declaración del IGTF

Cuadro 23. Planificador

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
A veces	0	0
Casi siempre	1	12
Siempre	7	88
Total	8	100

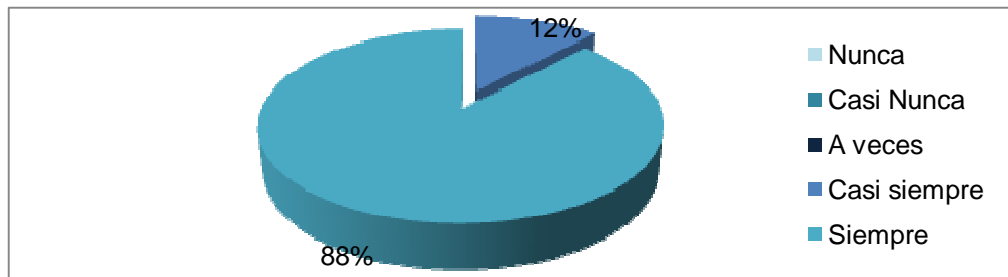


Gráfico 21. Planificador

Fuente: Cuadro 23

Tal y como se observa en el gráfico, los encuestados están de acuerdo con que el proceso de gestión de este tributo se apoye en el uso de un planificador; así lo deja ver primeramente el 88% ubicado en la opción “Siempre” y posteriormente la minoría con un 12% en el casi siempre. Por lo tanto, este instrumento debe incorporarse en la gestión tributaria de la institución para definir la actualización, percepción y declaración del IGTF.

Ítems 22: Para el cumplimiento del IGTF es necesario que el BNC programe la gestión del efectivo.

Cuadro 24. Programación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
A veces	0	0
Casi siempre	0	0
Siempre	8	100
Total	8	100

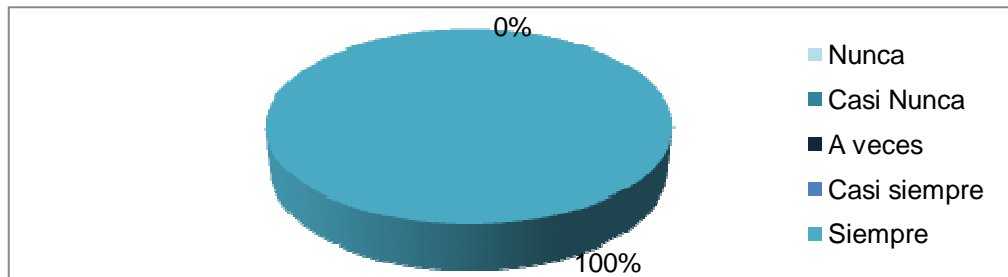


Gráfico 22. Programación

Fuente: Cuadro 24

Se observa en la graficación que todos los encuestados, es decir un 100 por ciento considera que la planificación del efectivo es una tarea fundamental para el cumplimiento impositivo de lo cual no escapa el IGTF, lo cual deberá ser considerado por la institución en el momento de la liquidación de este tributo.

Ítems 23: El BNC en apoyo a la cultura tributaria del contribuyente está considerando la instrumentación de medidas de exhortación.

Cuadro 25. Medidas de Exhortación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
A veces	6	75
Casi siempre	2	25
Siempre	0	0
Total	8	100

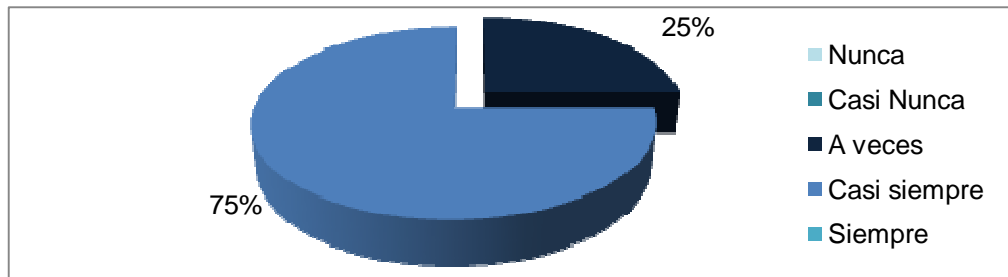


Gráfico 23. Medidas de Exhortación

Fuente: Cuadro 25

En el gráfico, se observa que la tendencia mayoritaria la representa el 75% en la opción “a veces”, mientras que el 25% indica casi siempre, se demuestra de esta manera que la institución no lleva a cabo sostenidamente, algunas medidas que mantenga informado y enterado al cliente del cumplimiento de su deber tributario en lo que respecta a este régimen.

Ítems 24: Los indicadores de gestión alertan sobre la actualización de la data del IGTF

Cuadro 26. Actualización de data

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	8	100
A veces	0	0
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	8	100

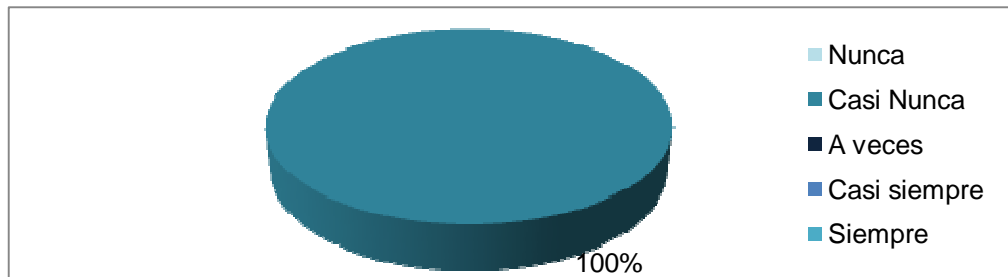


Gráfico 24. Actualización de data

Fuente: Cuadro 26

En la gráfica se observa que todos los encuestados coincidieron en señalar que en la institución no se aplican indicadores de gestión para medir la eficiencia tributaria, por lo que no se obtiene información oportuna para proceder a la actualización de la data y evaluar la gestión propiamente dicha del tributo.

Ítems 25: El control tributario del BNC respalda el cumplimiento con documentación actualizada

Cuadro 27. Documentación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	0
Casi Nunca	2	25
A veces	1	12
Casi siempre	5	63
Siempre	0	0
Total	8	100

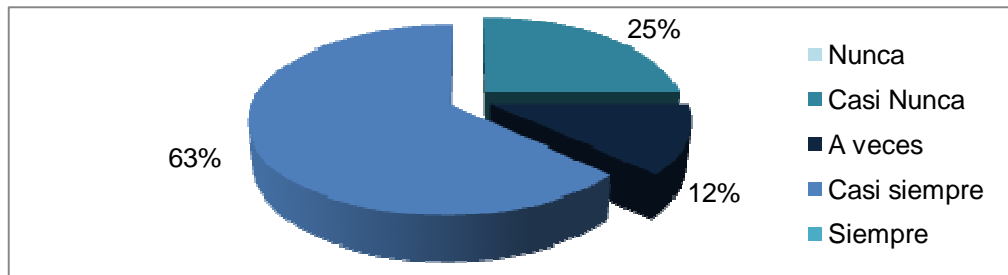


Gráfico 25. Documentación

Fuente: Cuadro 27

Destaca en el gráfico que el 63% de los encuestados se identificó con el “casi siempre”, siguiendo el 25% que se ubica en el casi nunca y el 12% seleccionó el “A veces”. Estos resultados demuestran que el control tributario del BNC respalda el cumplimiento con documentación actualizada, pero no lo efectúa en todos los casos, debiendo fortalecerse este proceso.

Ítems 26: Se hace seguimiento por parte del BNC al cumplimiento al régimen del IGTF

Cuadro 28. Seguimiento

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	0
Casi Nunca	3	0
A veces	4	50
Casi siempre	4	50
Siempre	0	0
Total	8	100

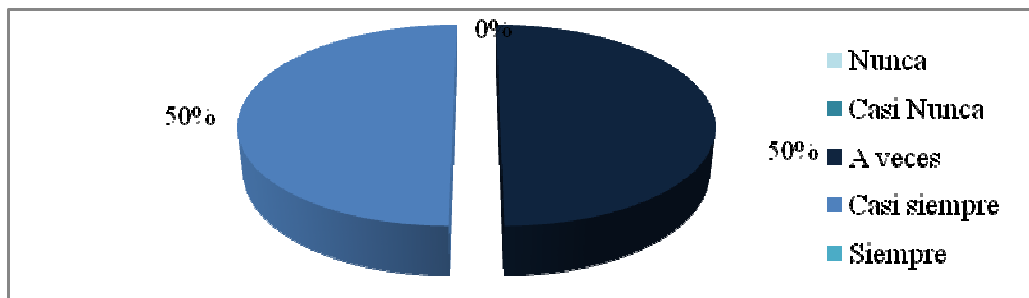


Gráfico 26. Seguimiento

Fuente: Cuadro 28

Revela el gráfico que el seguimiento y control es un proceso deficiente en lo que respecta al cumplimiento al régimen del IGTF, teniéndose que para el 50% se hace seguimiento pocas veces a este tributo, y otro 50% que se muestra conforme con las revisiones; deduciéndose que debe incrementarse el alcance del monitoreo, ya que como se demostró anteriormente está presente la variable discrecionalidad, conllevando ello a errores que deben ser corregido antes de la declaración y pago.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

Presentación de la Propuesta

Uno de los brazos en el sostenimiento de los gastos públicos en Venezuela son los ingresos por concepto tributario, por ello todos los involucrados en este quehacer deben concientizar y activar la eficiencia en cuanto a su deber de participar desde el grado de responsabilidad que imponga la ley.

En el caso particular del Impuesto sobre las Grandes Transacciones Financieras (IGTF), el mismo representa una estrategia clave ante situaciones de déficit fiscal, como la que ha estado atravesando el país, por lo que su correcta percepción es crucial para la motorización actual de la gestión pública, debiendo asumirse el compromiso desde el cumplimiento tributario de los deberes establecidos desde la ley.

En este sentido, la presente propuesta está dirigida a sentar las bases para una mejor gestión del IGTF en el Banco nacional de Crédito (BNC), proporcionándole a la entidad líneas de acción para su planificación, ejecución y control, por lo que consta de 2 grandes estrategias descriptivas para la puesta en marcha, señalándose estructuradamente los principales acciones para que de forma sistemática esta institución canalice con eficiencia la obligación que se le ha impuesto.

Fundamentación de la Propuesta

El desarrollo de la presente propuesta se fundamenta primeramente desde el nicho constitucional cuando se establece el deber de todo ciudadano de coadyudar en el sostenimiento del país, tal y como lo establece el Artículo 133, cuando reza: “Toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones que establezca la ley”, lo que demuestra que todo esfuerzo es necesario para el cumplimiento desde cualquier naturaleza de dicho deber.

Asimismo, es de valor contextual lo referido por Caribas (2016), cuando refiere:

Este tipo de tributo dirigido a gravar las transacciones que se realizan en el sistema bancario se implementa cuando las sociedades se encuentran ante coyunturas fiscales caracterizadas por reducciones de importancia de los ingresos fiscales, en nuestro caso: caída de los ingresos petroleros, dificultades para acceder al endeudamiento en los mercados internacionales, rigidez para disminuir el gasto público, elevados niveles de déficit fiscal, condiciones adversas para incrementar la carga tributaria de los contribuyentes por otra vía.

Se acude al mismo por tratarse de un impuesto de resultados inmediatos por la celeridad de su recaudación y de enterar al fisco, por su mínimo impacto sobre los costos de su recaudación que, como se sabe, la operatividad y la responsabilidad recae en las instituciones bancarias y además, de mínima evasión.

El citado impuesto se justifica dentro del grave deterioro fiscal y económico

que afecta al país y ello permitirá recaudar en forma inmediata y sin mayores costos adicionales ingresos que morigeren la caída de los precios petroleros. Bajo estos argumentos, se desarrollo la propuesta que aquí se presenta.

Justificación de la Propuesta

El desarrollo de esta propuesta es un compendio de valor agregado operativo, contable y tributario para la institución objeto de estudio, frente a la inexistencia de un procedimiento formal para la gestión integral y efectiva del IGTF en el BNC, permitiéndole primeramente disponer de bases para la planificación periódica para el cumplimiento de este tributo, además de que dispondrá de procedimientos para la actualización de la data de clientes, las normas de cálculo y control del flujo de información, para que esta institución no solo se centra en la determinación sino en la calidad de todo el subsistema que debe funcionar para el cumplimiento de la obligación tributaria.

Presentar y ejecutar procedimientos de gestión tributaria prepara a la institución ante posibles procesos de fiscalización reduciendo el riesgo de incumplimiento y, por ende de ser sancionada por la administración tributaria. Además llevar una contralada gestión de los tributos apoya en el necesario equilibrio del flujo de efectivo y el impacto en la reputación bancaria ante el mercado competitivo de clientes.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Diseñar estrategias de gestión para el cabal cumplimiento del proceso Operativo como agente de percepción del IGTF en el BNC, ubicado en Palo Negro - Estado Aragua.

Objetivos Específicos

Plantear un procedimiento para estimar la declaración y el flujo de efectivo en la institución a razón del IGTF

Referir actividades para el control de la gestión del IGTF

Estructura de la Propuesta

La responsabilidad y cumplimiento del Impuesto por parte del BNC como en todas las instituciones financieras es a diario, por lo que se plantea para su efectivo cumplimiento 2 estrategias de gestión:

ESTRATEGIA 1. PLANIFICACIÓN DEL EFECTIVO Y EJECUCIÓN

Lo primero que tiene que prever la institución es la rotación del efectivo para no afectar su liquidez y normal operatividad de intermediación financiera y, simultáneamente, el cumplimiento **DIARIO** con el deber de enterar y pagar el impuesto ante la administración tributaria, cuidando que la retención no sea de más o de menos y proteger su liquidez, por lo que es prudente que la

entidad efectúe cierres inter – diarios. Es decir, debido al volumen de operaciones diarias, el jefe o supervisor de cajeros deberá hacer un levantamiento de la información sujeta al impuesto en al menos dos intervalos, con la finalidad de transferir esta información al analista u oficinista responsable de la determinación del IGTF; es decir hacer un corte de cajas cerrar y emigrar a la unidad pertinente el producto operativo hasta la hora

Estos cierres podrían ser a las 11:00 am , 1:30 pm y a las 4:00 pm; con la finalidad de que el analista previamente vaya verificando los débitos en cuentas bancarias, de corresponsalía, depósitos en custodia o a la vista, fondos de activos líquidos, fiduciarios y en otros fondos del mercado financiero o en cualquier otro instrumento financiero y la adquisición de cheques de gerencia en efectivo y determine la correcta percepción automática que efectúa el sistema, además de que proyecte una provisión del efectivo promedio que por concepto de IGTF deberá enterar esta institución.

Esta verificación permite al BNC ir preparando la declaración a fin de que se reduzca el margen de error para su elaboración definitiva, aparte de que vaya visualizando la salida del efectivo, para establecer el máximo y mínimo de rotación para proteger la necesaria liquidez que garantice el ritmo de su intermediación.

Así como también evitar o reducir que se realice una percepción indebida o se entere cantidades superiores a las efectivamente percibidas, el agente de percepción o realizar el reverso de la operación a tiempo.

ESTRATEGIA 2. CONTROL PARA LA GESTIÓN

Paralelamente en la institución financiera debe ejecutarse acciones para el seguimiento permanente del cumplimiento del IGTF, planteándose:

- **Actualización de la Base de Datos:** Se refiere a mejorar las plataformas tecnológicas: con el fin de garantizar el registro total de los contribuyentes así como las desincorporaciones y cambios en los datos por vía electrónica. El propósito de esta actualización debe estar dirigido a diseñar reportes que le permitan al analista u oficinista manejar el número de contribuyentes registrados, conocer las operaciones de mayor frecuencia, los límites o promedios de débitos para apoyar la planificación del efectivo, así como los errores de cálculo.

- **Asignar responsabilidades:** Establecer las responsabilidades al supervisor o jefe de cajeros, al analista tributario considerando las funciones de su cargo, resaltando su papel e importancia de su desempeño para el cumplimiento del ITF. Es indispensable, conocer con anticipación que, como y cuando hacer las actividades requeridas a fin de poder planificar la disponibilidad de los recursos necesarios para poder establecer responsables. En este sentido, se especifica:

Jefe o Supervisor de Cajeros:

Responsable de monitoreo permanente del sistema integrado para verificación preliminar de la percepción del IGTF.

Responsable del cierre interdiario y emigración a oficina de la información

fuente para la declaración y pago del IGTF al cierre de la jornada.

Oficinista o analista:

Revisión de la correcta percepción automática por el sistema sobre los débitos.

Proyectar el flujo de efectivo necesario para enterar al final de la jornada.

Determinar los errores en cálculo de existir y proceder a la corrección.

Efectuar la declaración y determinación definitiva al cierre del día del IGTF.

Formación del personal: Es fundamental que periódicamente, el asesor tributario institucional desarrolle talleres o jornadas de reforzamiento sobre los deberes formales, procesos de cumplimientos, bases imponibles, ilícitos y sanciones del IGTF, dirigido al personal de caja quien hace la verificación primaria y al personal contable o de oficina quien elabora la declaración definitiva y la liquidación del IGTF; ello con la finalidad de reforzar para eficiente gestión del mencionado impuesto.

Exhortación al pago: La institución debe exhortar a la disposición de los contribuyentes mediante la información, favoreciendo el entendimiento y de parte del sujeto pasivo y la transparencia del sistema; así debe de manera permanente:

Actualización del Portal Institucional: Esta estrategia tiene como propósito fundamental mejorar y adaptar el portal con la información referente al IGTF tanto por la vía bancario como directamente al portal del SENIAT, con

el fin de facilitar el cumplimiento de los sujetos.

- **Información al contribuyente:** Esta estrategia va de la mano con la formación al contribuyente, al momento que se coloca a su disposición toda la información referente al IGTF, se le está brindando conocimientos sobre la evolución mensual del cálculo, percepción, declaración y pago de parte del BNC, además de disponerse de carteleras informativas sobre los procedimientos para el correcto cumplimiento. Básicamente, esta medida viene a reforzar la finalidad de la información disponible de manera actualizada en el portal.

En este sentido se plantea lo siguiente:

A.-Utilizar los espacios del portal institucional para difundir información referentes a la normativa tributaria relacionada con respecto a; declaración tiempo de pago, notificaciones, sanciones y recaudación estimada para el ejercicio.

B.-Establecer interrelación con otras instituciones sobre los procedimientos de cumplimiento y control del IGTF.

C.-Realizar publicaciones periódicas de circulación interna (volantería, folletos o trípticos) sobre los resultados de la percepción del IGTF.

Aunque parezca que la gestión del IGTF es un proceso sencillo, es necesaria la sostenida verificación debido al ritmo de operaciones y su afectación al flujo de efectivo.

Factibilidad de la Propuesta

Para que la propuesta pueda llegar a su ejecución dependerá de una serie de recursos que deberá administrar BNC y después de estudiar el proyecto se ha determinado que sean los siguientes:

Recursos Humanos: Partiendo de que se proponen estrategias para mejorar el cumplimiento de la obligación tributaria, evidentemente, el principal recurso es el humano, ya que este llevará a cargo las actividades necesarias para el cumplimiento de todas las fases previas a la percepción del IGTF, considerándose que no existen limitaciones al respecto, pues dentro de BNC hay suficiente talento que puede ser especializado en el área.

Recursos Materiales: También deberá disponerse de espacio físico y materiales para la ejecución de las estrategias, relacionados estos con inmobiliario y recursos de oficina y, después de una indagación informal preliminar, se tiene que BNC dispone de un espacio factible para la ejecución de las propuestas que así lo requieran. Por otra parte, la administración dispone de suficiente dotación de materiales de oficina.

Recursos Tecnológicos: Como se plantea la comunicación electrónica pues es necesario que la atención al contribuyente se apoye en el uso de los medios virtuales, contando la administración con el recursos y conocimiento necesario para ello

Recursos Económicos: la ejecución de las estrategias requiere de inversión de parte de la administración, no obstante no es de mayor magnitud. De allí se presenta a continuación dos escenarios hipotéticos:

Recursos	Inversión	Descripción	Bs.
Materiales	Material POP		660.000
	Material de Oficina		1.445.500
Tecnológicos	Sistematización	Adecuación del Sistema	255.500
	Organización de talleres	Cursos para personal Formación	135.000
Total			2.496.000

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El equilibrio en la administración tributaria nacional depende en gran medida de la gestión sobre los tributos que lleven los contribuyentes, agentes y responsables. Es decir, para que este sistema cumpla su propósito, el ejercicio de los deberes formales deben ser alineados a sus postulados, por lo cual no es en vano cualquier acción que esté dirigida a fortalecer la eficiencia en los procedimientos que conlleve a una justa liquidación de los diferentes tributos. En este sentido, al culminar el desarrollo de la presente investigación se expresan las conclusiones finales partiéndose de las interrogantes que motivaron su desarrollo:

En el BNC se está llevando actualmente el cumplimiento al régimen del Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras (IGTF), disponiendo inicialmente de un especialista responsable de la inscripción de la institución como agente de percepción, reconociendo este que los deberes formales son de su conocimiento y están claramente especificados en el marco legal, lo cual fue informado al departamento contable de esta institución y por lo general dicho personal prepara la información contable para cumplir los deberes formales para el IGTF, sin embargo la determinación de este impuesto a presentado errores de cálculo provocando un cumplimiento poco efectivo, carente de control ante la presión del estrecho calendario de pago.

Asimismo, se pudo determinar que a pesar que el personal reconoce los deberes formales para el IGTF no se ha establecido un procedimiento estándar para la gestión del tributo, por lo que generalmente, es llevado de

manera discrecional, es decir según el criterio de cada responsable para poder completar las fases previas a la liquidación, lo que dificulta el control y arrastra errores que culminan en una liquidación atemporal, presentando en ocasiones la comisión de ilícitos, a pesar que aun la institución no ha estado sujeta a sanciones, pero evidentemente está en riesgo de serlo ante cualquier fiscalización o auditoría tributaria.

Básicamente, la gestión para la percepción del IGTF en el BNC parte de una base de datos que carece de actualización, por lo que no recae el sistema en el universo de contribuyentes propios de la cartera de clientes de la institución, traduciéndose ello en una retención incierta y por ende un enteramiento incompleto ante el SENIAT.

Por otra parte se constató que en la institución no se ha reforzado la formación tributaria en el personal para por esta vía crear bases procedimentales y el necesario control para el cumplimiento cabal al sistema, tampoco se maneja de manera formal un flujo de información que refuerce el efectivo cumplimiento de este régimen; de hecho no se crea una consciencia de cumplimiento en el personal, pues si bien en su momento conocieron los deberes formales, no todos tienen conocimiento de las consecuencias sancionatorias de sus errores u omisiones, lo que reviste de discrecionalidad y poco compromiso por parte de los responsables internos del cumplimiento del IGTF.

Tampoco se recurre a herramientas tecnológicas para sincerar la base de datos de los contribuyentes, lo que demuestra que en esta institución tampoco se exhorta ni se informa a los contribuyentes finales sobre las implicaciones del IGTF lo que significa que el BNC poco contribuye en el fortalecimiento de

la cultura tributaria.

De este modo, se evidencia que en lo que respecta a la organización y gestión del flujo de información para el cumplimiento del IGTF en el BNC se lleva de manera deficiente, también se encontró ausencia de procedimientos de planificación y control. En definitiva, esta institución se ha limitado a una retención, determinación y enteramiento casi mecánico que se ha traducido en errores u omisiones que le coloca en riesgo ante el sistema de sanciones que conforma a este régimen.

De allí, se comprobó que el BNC requiere de una planificación para definir la actualización, percepción y declaración del IGTF, además de una correcta gestión del efectivo, un control estratégico que diariamente apoye el correcto cumplimiento, desarrollar programas de exhortación e incluso aplicar indicadores de gestión para el control del subsistema tributario, elementos que se consideraron en la propuesta presentada.

Recomendaciones

Sobre la base de las conclusiones concretadas anteriormente, la investigadora considera viable plantear las siguientes sugerencias

1. El BNC debe crear un manual al alcance de todo el personal con relación tributaria sobre los procedimientos y deberes formales para el IGTF, disponible electrónicamente para la consulta y orientación sobre este régimen.
2. El BNC debe emplear carteleras informativas para revelar a los contribuyentes sobre el cumplimiento y gestión del IGTF.

3. La plataforma electrónica del BNC debe crear una aplicación que sincronice la data de contribuyentes sujetos al IGTF con la base de datos de los clientes de la institución de manera que se actualice el universo de contribuyentes y se facilite los procesos de control tributario.

4. El BNC debe ejecutar talleres o charlas que informen y formen al personal sobre las sanciones y responsabilidades del personal para el cumplimiento del IGTF.

5. El BNC debe crear un sistema de indicadores de gestión para el subsistema tributario para apoyar su administración del riesgo.

6. El BNC debe solicitar asesorías ante el Seniat para aclarar dudas determinantes para el cumplimiento del régimen.

7. El SENIAT debe desarrollar un sistema de formación e incentivo para las instituciones bancarias que precise las bases gestionarias del IGTF y desarrollar fiscalizaciones formativas para elevar la eficiencia en el cumplimiento del mencionado régimen.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaya, A. (2011). **Análisis de la Constitucionalidad y Evolución del Impuesto a las Transacciones Financieras**. Trabajo de grado no publicado. Universidad Metropolitana. Caracas, Venezuela.
- Arias, F. (2006). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica** (5a. ed.). Venezuela: EPISTEME, C. A.
- Banco Caribe (2016). **Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras**. [Artículo en línea]. Disponible: <http://www.bancaribe.com.ve/sin-categoria/impuesto-a-las-grandes-transacciones-financieras> [Consulta: 2016, Mayo 15].
- Bavaresco, A. (2006). **Las Técnicas de la Investigación**. (8va. ed.). Maracaibo-Venezuela. Editorial de la Universidad del Zulia.
- Caribas, A. (2016). **Reflexiones sobre el Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras**. Revista virtual Finanzas digital. Noticias de economía y finanzas. [Artículo en línea]. Disponible: <http://www.finanzasdigital.com/2016/01/reflexiones-impuesto-las-grandes-transacciones-financieras/>. [Consulta: 2016, Marzo 5].
- Castillo, M. (2010) **Propuesta de Estrategias que optimicen la Gestión Tributaria en Materia de Deberes Formales del IVA, dirigido al Personal Administrativo y Gerencia de la PYME, Valencia, estado Carabobo**. Trabajo de grado no publicado. Universidad de Carabobo, Campus Bárbula. Valencia, Venezuela.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999)**. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. Extraordinaria 5453. 2000, marzo 24.
- David, F. (1997). **Concepto de Administración Estratégica** (5ª. ed.). México: Prentice – Hall Hispanoamericana, S. A.
- Figueroa, L. (2008). **Las técnicas de control interno como base del control tributario**. Colombia: Universidad de Bogotá
- Garay, J. (2002). **Código Orgánico Tributario**. (G.O. 37.305 Del 17 Octubre 2001 Comentado), Caracas, Ediciones Juan Garay.

- González, M y López, M. (2013). **Análisis del impuesto a las transacciones financieras en América Latina**. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales de la Universidad Rafael Bellosó Chacín. [Artículo en línea]. Disponible: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/telos/article/viewArticle/2504/3653> [Consulta: 2016, Marzo 5].
- Jarach, D. (1983). **Finanzas Públicas y Derecho Tributario** (1a.). Argentina: Editorial Cangallo SACI.
- Ley de Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras (2015)** Gaceta Oficial de la República de Venezuela N.6.210. 2015, diciembre 30.
- López, C. (2002). **Los factores claves de éxito**. [Artículo en línea]. Disponible: <http://www.gestiopolis.com/factores-claves-exito/>. [Consulta: 2016junio 26].
- Luqui, J. (1989). **La obligación tributaria**. Argentina: Ediciones Depalma.
- Méndez, C. (2005). **Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación** (3a. ed.). México: Mc Graw Hill.
- Moya, E. (2003). **Elementos De Finanzas Públicas Y Derecho Tributario** (3a.). Venezuela: Mobilibros.
- Sabino, C. (2007). **El Proceso de Investigación Científica** (9a. ed.). Venezuela: Panapo.
- Serna, H. (2000). **Gerencia Estratégica** (7a. ed.). Venezuela: Global Ediciones, S. A.
- Tamayo y Tamayo, M. (2009). **El Proceso de la Investigación Científica** (7a. ed.). Colombia: Limusa.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (UPEL). (2006). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Venezuela: Fondo Editorial Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Villegas (2002). **Curso de finanzas, derecho financiero y tributario** (9 a. ed.). Argentina: Lerner.

ANEXOS

CUESTIONARIO

INTERROGANTES

Para cada elemento identificado a continuación, marque con una x la casilla de la respuesta que usted considere más acorde con su criterio de control de gestión en la percepción del IGTF en el BNC Ubicado en Palo negro Edo Aragua

ITEM	Descripción o identificación de cada elemento del cuestionario	NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1.	La institución BNC cuenta con un especialista tributario para realizar la respectiva inscripción ante el seniat como agente de percepción al IGTF.					
2.	Los deberes formales del IGTF están claramente especificados en el marco legal que respalda a dicho tributo.					
3.	El personal del departamento contable de la institución BNC, está informado sobre la exigencia del cumplimiento de deberes formales IGTF					
4.	El BNC realiza el manejo Contable necesario para cumplir con los deberes formales					

	exigidos por la ley IGTF					
5.	En el BNC el registro contable de las transacciones generadoras del IGTF se mantiene actualizado					
6.	El régimen del IGTF es cumplido con efectividad ante el SENIAT por el BNC					
7.	Los procedimientos del régimen del IGTF son llevadas en el banco con ciertos vacíos quedando a la discrecionalidad del personal					
8.	La gestión actual del IGTF en el BNC ha conllevado a la institución a ilícitos tributarios					
9.	El BNC ha tenido que asumir sanciones por errores y omisiones a los deberes formales del IGTF					
10.	El BNC actualiza una base de datos con los contribuyentes que se incluyen en el régimen del IGTF					
11.	El BNC fortalece la formación tributaria del					

	personal para el cumplimiento cabal del IGTF					
12.	El personal del BNC está formado en cuanto a las sanciones, si se incumple con el proceso de gestión de percepción sobre el IGTF.					
13.	A través de los diferentes canales de comunicación en el BNC se transmite información de refuerzo para el cumplimiento efectivo del IGTF.					
14.	Por medio de los canales de comunicación se actualiza la base de datos sobre los contribuyentes del IGTF					
15.	El BNC está empleando los diferentes canales de comunicación para informar y contactar a los contribuyentes del IGTF					
16.	Se calcula en todos los casos el % de percepción IGTF establecido en la norma					
17.	Realiza el BNC la declaración en líneas del IGTF					
18.	El personal a cargo maneja sin problema la					

	plataforma tecnológica para la declaración en líneas del IGTF					
19.	El BNC entera el IGTF percibido dentro del plazo correspondiente					
20.	El BNC está implementando lineamientos de control de gestión, en cuanto a la parte legal del IGTF.					
21.	Es necesario en El BNC e un planificador para definir la actualización, percepción y declaración del IGTF					
22.	Para el cumplimiento del IGTF es necesario que el BNC programe la gestión del efectivo.					
23.	El BNC en apoyo a la cultura del contribuyente está considerando la instrumentación de medidas de exhortación.					
24.	Los indicadores de gestión en el alertan sobre la actualización de la data del IGTF					
25.	El control tributario del BNC respalda el cumplimiento con					

	documentación actualizada					
26.	Se hace seguimiento por parte del BNC al cumplimiento al régimen del IGTF					

CONFIABILIDAD DE LOS DATOS

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26		Xi	X	SP
1	5	4	3	5	4	2	4	5	4	1	2	4	3	5	4	5	4	3	5	2	4	1	4	4	3	5		95	3,6538	320,93
2	5	4	3	5	4	2	4	5	2	1	2	4	3	5	4	5	4	3	5	2	4	1	4	4	3	5		93	3,5769	307,56
3	5	4	3	5	4	2	4	5	2	1	2	4	3	5	4	5	4	3	5	2	4	1	4	4	3	5		93	3,5769	307,56
4	5	4	3	5	4	2	4	5	2	1	2	4	3	5	4	5	4	3	5	2	4	3	4	4	3	5		95	3,6538	320,93
5	5	4	3	5	4	2	4	5	2	1	2	4	3	5	4	5	4	3	5	2	4	3	4	4	3	5		95	3,6538	320,93
6	5	4	3	5	4	2	4	5	2	1	2	4	3	5	4	5	4	3	5	2	4	3	4	4	3	5		95	3,6538	320,93
7	5	4	3	5	4	2	4	5	4	1	2	4	3	5	4	5	4	3	5	1	4	2	4	4	5	3		95	3,6538	320,93
8	5	4	3	5	4	2	4	5	4	1	2	4	3	5	4	5	4	3	5	1	4	2	4	4	5	3				
Xi	35	28	21	35	28	14	28	35	18	7	14	28	21	35	28	35	28	21	35	13	28	14	28	28	25	31				2.219,75
X	5	4	3	5	4	2	4	5	2,57	1	2	4	3	5	4	5	4	3	5	1,857143	4	2	4	4	3,571	4,429	184			
SP	102,5	72	40,5	102,5	72	18	72	102,5	29,8	4,5	18	72	40,5	102,5	72	102,5	72	40,5	113	15,2041	72	18	72	72	57,4	88,26	1694			

	$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum SP}{\sum Xi} \right)$	Número de Items Sumatoria de las Varianzas de las Respuestas por Item Sumatoria de las Varianzas de las Respuestas por Individuo Alpha de Cronbach
Entonces:	$\alpha = \frac{26}{26-1} \left(1 - \frac{184,00}{2219,75} \right) = 0,85$	