



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA**  
**CAMPUS NAGUANAGUA**

**PROPUESTA PARA OPTIMIZAR LA RECAUDACION DE ISLR EN EL  
SISTEMA ON LINE EN EL CONTEXTO DE LA CALIDAD DEL  
SERVICIO DE LAS PERSONAS NATURALES DE BANESCO BANCA  
UNIVERSAL.**

**Autora: Suhay S. Achique Hernández**  
**Tutor de Contenido: Leonardo Villalba**

**Naguanagua, Marzo de 2013**

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA**  
**CAMPUS NAGUANAGUA**

**PROPUESTA PARA OPTIMIZAR LA RECAUDACION DE ISLR EN EL  
SISTEMA ON LINE EN EL CONTEXTO DE LA CALIDAD DEL  
SERVICIO DE LAS PERSONAS NATURALES DE BANESCO BANCA  
UNIVERSAL.**

**Trabajo de Grado Presentado ante la Universidad de Carabobo  
para optar al Título de:  
Especialista en Gerencia Tributaria**

**Autora: Suhay S.Achique Hernández**

**Tutor de Contenido: Leonardo Villalba**

**Naguanagua, Marzo de 2013**

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA**  
**CAMPUS NAGUANAGUA**

**CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN**

**PROPUESTA PARA OPTIMIZAR LA RECAUDACION DE ISLR EN EL  
SISTEMA ON LINE EN EL CONTEXTO DE LA CALIDAD DEL  
SERVICIO DE LAS PERSONAS NATURALES DE BANESCO BANCA  
UNIVERSAL.**

**Tutor de Contenido: Leonardo Villalba**

**Aceptado en la Universidad de Carabobo**  
**Facultad de Ciencias Económicas y Sociales**  
**Escuela de Economía**  
**Por: Leonardo Villalba**  
**C.I. 7.042.292**

**Naguanagua, Marzo de 2013**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo se lo dedico primeramente a Dios, gracias mi Jehová por darme siempre esa fuerza y dedicación, por ayudarme a tanto emprendimiento y a trazar toda meta que me propongo, sin ti no sería quien soy hoy día. Mi fe hacia ti es infinita y no sabes cuán grande es el agradecimiento que te tengo mi señor. Te amo, bendíceme por siempre señor.

Este proyecto no fuese sido posible sin la ayuda de estos dos grandes seres, mi comadre y tutora personal, Marilyn Urgelles, gracias por tantas consultas y respuestas en los momentos precisos, con el corazón te dedico este esfuerzo y mi profesor y tutor académico Leonardo Villalba, excelente persona, muchas gracias por brindarme todos sus conocimientos y por tanta paciencia.

Finalmente, a todas y aquellas personas que así sea en porciones pequeñas formaron parte de la realización de este post grado, mi gran y mayor orgullo mi padre Eddy Achique Gil, mi hermosa madre Betty Hernández Ramos, a quien no solo dedico mis logros sino mi vida entera y no puedes faltar tu amor, mi chiquita María de los Ángeles Rincones, espero poder servirte de ejemplo de que los estudios son la mayor riqueza que podemos obtener en nuestras vidas, que no hay nada imposible sino cosas un poco difíciles, pero con esfuerzo, dedicación, entusiasmo y perseverancia no existe ningún obstáculo que podamos vencer.

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

**PROPUESTA PARA OPTIMIZAR LA RECAUDACION DE ISLR EN EL  
SISTEMA ON LINE EN EL CONTEXTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE  
LAS PERSONAS NATURALES DE BANESCO BANCA UNIVERSAL.**

**Autora: Suhay Achique Hernández**

**Tutor de Contenido: Leonardo Villalba**

**RESUMEN**

La presente investigación realiza una Evaluación sobre sistema *BanesOnline* como herramienta para el pago de I.S.L.R. Por consiguiente, se utilizaron como objetivos específicos: Diagnosticar el nivel de conocimientos y satisfacción de los clientes y usuarios (contribuyentes naturales) del Impuesto sobre la Renta en mediante el sistema *BanescOnline*, Describir el servicio online ofrecido a los clientes y usuarios por Banesco Banco Universal para la declaración de Impuesto sobre la Renta, Evaluar el efecto que ha tenido la plataforma *Online* como herramienta para declaración de Impuesto sobre la Renta, Diseñar criterios para el buen uso del sistema online de Banesco Banco Universal como herramienta para la declaración de Impuesto sobre la Renta en personas naturales. Para ello se utilizó un diseño de investigación de Campo, con un tipo de investigación analítica, como técnicas e instrumento se utilizó la observación, revisión documental y la encuesta, además se tomó como población y muestra 10 clientes - contribuyentes que conforman el cien por ciento de la población, los métodos descriptivos que se usaron son las variables con cada uno de sus ítems y los indicadores que permitieron proponer lineamientos estratégicos que optimicen la eficiencia y eficacia del sistema *Online*. Además de los datos que recogeremos en el cuestionario, el cual fueron respondidos por sus clientes-contribuyentes, el propósito de este trabajo es determinar la debilidad, que presenta actualmente esta herramienta como sistema de recaudación de I.S.L.R *Online* y en base a esta información elaborar un análisis, guiado por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y otros reglamentos legales.

**Palabras Clave:** Impuestos, Declaración, Sistemas Online, Contribuyentes.

## ÍNDICE GENERAL

|                                                | <b>Pp.</b> |
|------------------------------------------------|------------|
| DEDICATORIA.....                               | iv         |
| RESUMEN.....                                   | v          |
| INDICE GENERAL.....                            | vi         |
| INDICE DE CUADROS.....                         | viii       |
| INDICE DE GRAFICOS.....                        | x          |
| INTRODUCCIÓN.....                              | 1          |
| <br>                                           |            |
| CAPITULO I                                     |            |
| EL PROBLEMA                                    |            |
| Planteamiento del problema.....                | 3          |
| Objetivos de la investigación.....             | 7          |
| Objetivo General.....                          | 7          |
| Objetivos Específicos.....                     | 7          |
| Justificación de la Investigación.....         | 8          |
| <br>                                           |            |
| CAPITULO II                                    |            |
| MARCO TEÓRICO                                  |            |
| Antecedentes de la investigación.....          | 10         |
| Bases teóricas.....                            | 16         |
| Bases legales.....                             | 55         |
| Definición de términos.....                    | 61         |
| <br>                                           |            |
| CAPITULO III                                   |            |
| MARCO METODOLÓGICO                             |            |
| Tipo y Diseño de la Investigación.....         | 62         |
| Fases.....                                     | 63         |
| Método.....                                    | 64         |
| Técnicas de recolección de la información..... | 66         |
| Población y Muestra.....                       | 67         |
| <br>                                           |            |
| CAPITULO IV                                    |            |
| PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS      |            |
| Presentación y Análisis de los resultados..... | 69         |
| <br>                                           |            |
| SECCION IV                                     |            |
| LA PROPUESTA                                   |            |
| Formulación de la Propuesta.....               | 88         |
| Objetivo General.....                          | 88         |

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| Factibilidad.....              | 89 |
| Alcances.....                  | 90 |
| Lineamientos Estratégicos..... | 90 |
| Conclusiones.....              | 92 |
| Recomendaciones.....           | 93 |
| Fuentes consultadas.....       | 94 |
| Anexos.....                    | 98 |

## ÍNDICE DE CUADROS

|                                                                                                                                          | Pp. |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Cuadro 1<br>Operacionalización de objetivos                                                                                              | 71  |
| Cuadro 2 del ítem 1<br>¿Conoce usted el sistema <i>BanescOnline</i> ?                                                                    | 72  |
| Cuadro 3 del Ítem 2<br>¿Realiza usted pagos de impuestos por el sistema <i>BanescOnline</i> ?                                            | 73  |
| Cuadro 4 del Ítem 3<br>¿Considera usted que el personal le proporciona la información necesaria acerca del sistema <i>BanescOnline</i> ? | 74  |
| Cuadro 5 del Ítem 5<br>¿Considera usted que es una herramienta complicada?                                                               | 75  |
| Cuadro 6 del Ítem 6<br>¿Considera usted que es eficiente, efectiva y eficaz esta herramienta?                                            | 76  |
| Cuadro 7 del Ítem 6<br>¿Cree que es una herramienta útil para realizar pagos de I.S.L.R?                                                 | 77  |
| Cuadro 8 del Ítem 7<br>¿Le parece que el proceso es tedioso?                                                                             | 78  |
| Cuadro 9 del Ítem 8<br>¿Considera usted que en esta entidad se presta un servicio de calidad?                                            | 79  |
| Cuadro 10 del Ítem 9<br>¿Cree usted que el portal del SENIAT debería haber un link que te lleve directo a realizar el pago del ISLR?     | 80  |
| Cuadro 11 del Ítem 10<br>¿Considera seguro este sistema?                                                                                 | 81  |
| Cuadro 12 del Ítem 11<br>¿El sistema <i>BanescOnline</i> cumple las expectativas esperadas?                                              | 82  |
| Cuadro 13 del Ítem 12<br>¿Cataloga útil el servicio de información prestado en la entidad?                                               | 83  |

|                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Cuadro 14 del Ítem 13<br>¿Ha tenido inconvenientes con esta herramienta?                         | 84 |
| Cuadro 15 del Ítem 14<br>¿Considera usted que la forma tradicional para realizar pagos es mejor? | 85 |
| Cuadro 16 del Ítem 15<br>¿De acuerdo a su percepción cree que este servicio debe ser mejorado?   | 86 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|                                                                                                                                | <b>Pp.</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Gráfico 1<br>¿Conoce usted el sistema <i>BanescOnline</i> ?                                                                    | 71         |
| Gráfico 2<br>¿Realiza usted pagos de impuestos por el sistema <i>BanescOnline</i> ?                                            | 72         |
| Gráfico 3<br>¿Considera usted que el personal le proporciona la información necesaria acerca del sistema <i>BanescOnline</i> ? | 73         |
| Gráfico 4<br>¿Considera usted que es una herramienta complicada?                                                               | 74         |
| Gráfico 5<br>¿Considera usted que es eficiente, efectiva y eficaz esta herramienta?                                            | 75         |
| Gráfico 6<br>¿Cree que es una herramienta útil para realizar pagos de I.S.L.R?                                                 | 76         |
| Gráfico 7<br>¿Le parece que el proceso es tedioso?                                                                             | 77         |
| Gráfico 8<br>¿Considera usted que en esta entidad se presta un servicio de calidad?                                            | 78         |
| Gráfico 9<br>¿Cree usted que el portal del SENIAT debería haber un link que te lleve directo a realizar el pago del ISLR?      | 79         |
| Gráfico 10<br>¿Considera seguro este sistema?                                                                                  | 80         |
| Gráfico 11<br>¿El sistema <i>BanescOnline</i> cumple las expectativas esperadas?                                               | 81         |
| Gráfico 12<br>¿Cataloga útil el servicio de información prestado en la entidad?                                                | 82         |
| Gráfico 13<br>¿Ha tenido inconvenientes con esta herramienta?                                                                  | 83         |

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| Grafico 14                                                              | 84 |
| ¿Considera usted que la forma tradicional para realizar pagos es mejor? |    |
| Grafico 15                                                              | 85 |
| ¿De acuerdo a su percepción cree que este servicio debe ser mejorado?   |    |

## INTRODUCCIÓN

En Venezuela, la normativa de la administración tributaria es ejecutar lo diseñado por la política fiscal, mientras que la administración tributaria por el contrario, es responsabilidad de la sociedad en su conjunto, es objetiva y no negociable. Es por ello, que se relacionan entre sí. Ahora bien, la iniciativa de una normativa tributaria nace con la creación del Servicio Nacional Integrado de administración Tributaria (SENIAT), el cual ha fortalecido el sistema de recaudación fiscal garantizando la justa distribución de las cargas públicas según la capacidad económica del contribuyente, así como la protección de la economía nacional. Entre los planes que el SENIAT ha desarrollado se encuentra la ejecución de la declaración de Impuesto sobre la Renta, para el cumplimiento de la misma se han aplicado diversas estrategias una de ellas es el uso de la tecnología que ha sido un recurso de múltiples beneficios para evaluar el progreso de los organismos tributarios que con el uso de planes de servicios electrónicos han prestado servicios al contribuyente.

El funcionamiento de una entidad financiera requiere de varias funciones básicas entre ellas está cubrir la expectativas del cliente, lo cual tiene que ver con la satisfacción que la misma genere a la persona que requiere sus servicios, bien sea personal o virtualmente.

Es evidente la necesidad de aprender acerca la importancia del cancelar I.S.L.R. y de la obligación de cada contribuyente, si se toma en cuenta que hoy existen herramientas que agilizan el proceso haciendo del mismo, rápido, seguro, confiable, eficaz y eficiente, logrando brindar satisfacción y calidad de servicio a la persona que lo requiera. Si la entidad bancaria posee un servicio *Online*, su responsabilidad es verificar que el sistema sea de fácil acceso, ya que necesariamente se debe cubrir las demandas de los clientes en el momento en que ellos así lo requieran.

En ese sentido la presente investigación busca Proponer lineamientos estratégicos que optimicen la eficiencia y eficacia del sistema *Online* de Banesco Banco Universal en la declaración de Impuesto sobre la Renta en el ámbito de personas naturales. Por tal motivo este estudio está estructurado de la siguiente manera:

El capítulo I, consta del Problema objeto de estudio, el objetivo general y los objetivos específicos, la justificación, limitaciones y el sistema de Variables.

El capítulo II, es el marco teórico, donde se encuentran los antecedentes, las bases teóricas y las bases legales respectivas.

El capítulo III, es el Marco Metodológico, que está conformado por el diseño y tipo de la investigación, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las técnicas de procesamiento y análisis de datos, la validación y la confiabilidad.

El capítulo IV es donde se pueden observar el análisis de los resultados obtenidos después de la encuesta realizada.

El capítulo V es la que muestra la propuesta, su formulación, justificación, alcances, objetivos, determinación de los recursos, Estudio de la factibilidad de la propuesta y el cuadro de presupuesto.

Para finalizar se une a lo anteriormente mencionado las referencias de las fuentes bibliográficas consultadas, los anexos que muestran la representación del modelo del instrumento utilizado, como lo es el cuestionario, y el formato del cuadro de la validación.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento Del Problema**

La política fiscal y la administración tributaria están biunívocamente relacionadas. La administración tributaria ejecuta lo diseñado por la política fiscal y ésta última es responsabilidad del gobierno, la cual es debatible y negociable, mientras que la administración tributaria por el contrario, es responsabilidad de la sociedad en su conjunto, es objetiva y no negociable. En la mayoría de los países las administraciones tributarias disponen de escasas competencias para el cobro de impuestos a los contribuyentes, haciendo que la economía mundial se vaya agudizando debido a la globalización. Una de estas competencias tiene relación directa con la estructura tributaria de los países donde se trata de implementar medios para la recaudación de impuestos para intimar de contar con los recursos económicos suficientes para los gastos públicos de una nación.

En este ámbito Venezuela no escapa de esta realidad por ser un país de ganancia petrolera y la generalidad de los ingresos provienen de esta fuente; es por ello que el estado venezolano para no depender de las alzas y bajas del petróleo se ha visto en la obligación de buscar otros medios de ingresos como lo es el pago del Impuesto sobre la Renta con el objetivo de mejorar los mecanismos de recaudación percibido por los contribuyentes.

En tal sentido el Estado vela por el cumplimiento de los pagos respectivos, de acuerdo a la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000) en su artículo 133 establece que “toda persona tiene el deber de coadyuvar los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasa y contribuciones que establezcan la

ley”. El deber del pago involucra establecer la cuantía del tributo y realizar el pago en la fecha y lugar que imponga la normativa tributaria.

Ahora bien, en Venezuela la iniciativa de una normativa tributaria nace con la creación del Servicio Nacional Integrado de administración Tributaria (SENIAT), el cual ha fortalecido el sistema de recaudación fiscal garantizando la justa distribución de las cargas públicas según la capacidad económica del contribuyente, así como la protección de la economía nacional. El SENIAT utiliza diferentes estrategias para el cumplimiento de las obligaciones tributarias a través de planes de difusión, asistencia al contribuyente y modernización institucional. Según Vielma (2007), estos planes se elaboran y se ejecutan para lograr un acercamiento al contribuyente y a su vez consolidar una cultura tributaria de calidad en el país.

Entre los planes que el SENIAT ha desarrollado se encuentra la ejecución de la declaración de Impuesto sobre la Renta, para la cumplimiento de la misma se han aplicado diversas estrategias una de ellas es el uso de la tecnología que ha sido un recurso de múltiples beneficios para evaluar el progreso de los organismos tributarios que con el uso de planes de servicios electrónicos han prestado servicios al contribuyente. El sistema ISLR, es una aplicación diseñada para realizar de forma automatizada el proceso de autoliquidación del Impuesto, a través del portal SENIAT.

El usuario dispondrá de ayudas en cada uno de los Ítem en el cual se describirá el campo a ingresar la información. El módulo de “*Declaración Impuesto sobre la Renta*” permite al Contribuyente registrar electrónicamente los datos en la planilla y emitir el pago de ser necesario.

Por otra parte, de acuerdo al Centro de administración y Política Tributaria (2009), todas esas estrategias y planes hacen hincapié fundamentalmente sobre la reducción

de la dificultad para el cumplimiento de las declaraciones por parte de los contribuyentes, en especial de las del Impuesto sobre la Renta, pero llega el punto en estas competencias no se dan abasto y en ocasiones muchos ciudadanos no cumplen con sus obligaciones al día, por otra parte se toma en cuenta la responsabilidad social que tienen las instituciones financieras, tomando en cuenta su misión, visión y valores, y su vez basándose en que el cliente es la razón de ser de la organización, sus expectativas y necesidades constituyen el punto de partida para mejorar los procesos operativos como estrategia para una mejor calidad de sus servicios; y lograr la satisfacción del usuario y de la institución como objetivo final.

Ahora bien, en estudios previos, remontándose a los años 1970 – 1990, las instituciones financieras no poseían un nivel deseado de eficiencia que prestara la correcta atención al cliente de acuerdo a sus exigencias; esto debido a la disponibilidad de tiempo para la declaración de impuestos, ya que el mismo era y sigue siendo un proceso tedioso y abrumante para todo usuario.

Como consecuencia a estas situaciones entidades bancarias han buscado la manera de suscitar esta problemática. En el caso de Banesco Banca Universal ha tenido la necesidad de crear tecnológicamente una plataforma *Online* para que los contribuyentes puedan cumplir sus compromisos con el Fisco a través de la entidad financiera antes nombrada, la cual tiene a disposición de todos los clientes y usuarios tres canales de atención para hacer el pago del ISLR; su amplia red con más de 460 agencias a nivel nacional, las nuevas agencias *BanescoExpress* y la Banca por Internet *BanescOnline*. A través de todos estos medios se pretende descongestionar las vías comunes y hacer que los ciudadanos cumplan cabalmente con sus obligaciones y eviten ser sancionados.

Partiendo de la situación antes planteada, se ha producido una gran competitividad entre todas las entidades financieras del país en el desarrollo del mejor sistema *Online* que permita realizar la recaudación tributaria del ISLR tanto de personas naturales como personas jurídicas. Como medida de mantener la satisfacción del cliente y los distintos usuarios además de contribuir a la gestión tributaria con el sistema integrado SENIAT, Banesco aparte de contar con un extenso catálogo de productos y servicio, clave que le ha permitido ubicarse entre los principales bancos del país, presta este servicio automatizado de pago vía *online*, el mismo no está siendo utilizado de forma generalizada por los distintos clientes, ante un posible desconocimiento o desconfianza, puesto que hoy día existen diversas opiniones respecto a la seguridad que confiere la banca electrónica.

Por otra parte, también son notorias las quejas de los clientes internos como externos, por la gran congestión de personas que se dirigen a las agencias y perduran horas y horas en colas infinitas dentro de las taquillas para realizar estos pagos ante los cajeros, otras, hacen críticas sobre la página web principal, puesto que no se encuentra el link que lleve directo al sitio, para realizar el pago de la declaración del impuesto sobre la renta a través del portal del SENIAT y se pueda realizar el pago directo con débito a las cuentas que posea el contribuyente en Banesco, lo que trae como consecuencia el descontento del cliente y la disminución de la calidad de servicio en cuanto a la utilización de este sistema. Además, es solicitada una clave para realizar estas operaciones especiales, la cual muchas veces es olvidada, no ha sido creada, activada, o sencillamente se desconoce. Otro cintillo de seguridad que da molestias o descontentos a los clientes, es la identificación de una imagen de seguridad que igualmente es desconocida o nunca ha sido seleccionada por el usuario, así como también previamente se deben guardar los datos de todas las cuentas en un directorio, donde se va a realizar algún pago o alguna transferencia, de no contar con esta información a la brevedad requerida ocasiona retardos o caída de la página web

por exceso de tiempo en la misma. De esta manera Banesco, se ha visto en la necesidad de adecuar planes y servicios que brinden a la sociedad en general, estabilidad y confianza a los usuarios, en tal sentido, las actividades destinadas a la calidad del servicio de los productos financieros son primordiales como lo es el respectivo pago solvente y al día a la administración tributaria.

En vista de lo antes expuesto, la organización en estudio tendría que abarcar la problemática existente, que le permita percibir las necesidades y expectativas del cliente y usuario, en específico los contribuyentes naturales, en la utilización del sistema *BanescOnline* para realizar el pago del ISLR. De allí surge la inquietud de plantearse la siguiente interrogante:

¿Qué incidencia tendrá una propuesta de lineamientos que optimicen la recaudación de ISLR en el sistema on line en el contexto de la calidad del servicio de las personas naturales de Banesco Banca Universal?

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Proponer lineamientos estratégicos que optimicen la eficiencia y eficacia del sistema *Online* de Banesco Banca Universal en la declaración de Impuesto Sobre La Renta en el ámbito de personas naturales.

### **Objetivos Específicos**

1. Diagnosticar el nivel de conocimientos y satisfacción de los clientes y usuarios (contribuyentes naturales) del Impuesto sobre la Renta en mediante el sistema *BanescOnline*.

2. Describir el servicio *Online* ofrecido a los clientes y usuarios por Banesco Banca Universal para la declaración de Impuesto sobre la Renta.
3. Diseñar criterios para el buen uso del sistema *Online* de Banesco Banca Universal como herramienta para la declaración de Impuesto sobre la Renta en personas naturales.
4. Evaluar el efecto que ha tenido la plataforma *Online* como herramienta para declaración de Impuesto sobre la Renta.

### **Justificación e Importancia de la Investigación**

La presente investigación halla su justificación en la carga excesiva para los contribuyentes, en particular, para las personas naturales, al tener éstas que considerar como ingresos acumulables aquellos ingresos fictos regulados en la Ley del Impuesto Sobre la Renta, como son el ajuste anual por inflación acumulable y el ingreso por deudas no cubiertas, los cuales no gravan una verdadera renta, es decir, en estos dos supuestos no hay una modificación positiva al patrimonio del contribuyente. Lo que se busca es un nuevo esquema fiscal con el cual se aligere la carga tributaria para los contribuyente, para ello es necesario considerar diversas alternativas, tanto doctrinarias como jurídicas, destacando entre ellas aquellas que busquen un beneficio para el contribuyente y no solo un interés económico para el Estado.

Por la importancia que ha venido tomando en los últimos años la administración tributaria, y en el caso particular del Impuesto Sobre la Renta, se hace necesario para ese grupo de contribuyentes de personas naturales que realizan actividad comercial, el conocimiento y el dominio de este tributo, dadas las circunstancias por las que

atraviesa la realidad económica actual, en las que se requiere de la contribución y del esfuerzo de todos (y no de unos cuantos), como lo consagra nuestra carta magna, para la consecución de los fines del estado.

Es por ello que las entidades financieras y en específico la que es objeto de estudio Banesco Banca Universal han destacado en los últimos años gracias a la actualización tecnológica de todos los servicios que presta. Bajo esta perspectiva Banesco cada día se esfuerza por mejorar su rendimiento en la calidad de servicio de sus clientes, implementando la plataforma online como herramienta para declaración de Impuesto sobre la Renta. Es por ello que con la elaboración de esta investigación se considera válida porque el banco objeto de estudio tendrá la oportunidad de identificar sus debilidades y fortalezas además de las oportunidades y amenazas que el medio que brinda.

Además, las razones que justifican la investigación están estrechamente vinculadas a los beneficios que debe reportar el estudio. Resulta de interés para los contribuyentes, quienes están deseosos de conocer medios que ofrece esta entidad financiera frente a la Administración Tributaria, ya que la presente investigación busca establecer criterios que ayuden a los contribuyentes naturales a ser responsables y puntuales con el cumplimiento del Impuesto Sobre La Renta. De igual manera, puede incidir beneficiosamente, en los profesionales de las ciencias económicas, Contaduría y Administración que deseen dedicarse a la asesoría tributaria en materia de recursos, ya que éste es un campo que muy pocos profesionales aprovechan en vista del desconocimiento de la materia, y que hasta ahora solo ha estado reservado a los profesionales de los bancos.

De la misma manera, el resultado de la presente investigación debe ser de interés para futuros estudios que aborden asuntos relacionados o profundicen en el tema, pues resulta novedoso y de actualidad en materia de Mega Tendencias Tributarias.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

El marco teórico es resultado de selección de aquellos aspectos más relacionados con los conceptos que requiere el presente estudio, además el marco teórico referencial se define como la etapa del proceso de investigación en que se establece y deja en claro la teoría que requiere la investigación, es decir, la teoría que se está siguiendo como modelo de la realidad que se estudia y esta se obtiene a través de la revisión bibliográfica de donde se extraerán los conceptos necesarios para el desarrollo de la investigación.

#### **Antecedentes de la Investigación**

En el desarrollo de la investigación es recopilada información de fuentes primarias y documentos bibliográficos referentes a estudios de Gestión Tributaria en Materia de Impuestos Sobre la Renta, los cuales guardan relación con el tema y constituyen un aspecto fundamental para el mismo, De esta manera, se pueden apreciar trabajos vinculados directa e indirectamente con la investigación en desarrollo. Estos trabajos previos reciben el nombre de antecedentes y sirven de apoyo en función a los resultados que estos adoptan. A tal efecto, se muestran los siguientes antecedentes:

Castillo (2009), en su investigación titulada Análisis de la Eficiencia y Eficacia del Sistema de Control Interno Tributario de Impuesto Sobre la Renta, Caso: Distribuidora Santa Inés C.A, tuvo como objeto principal el análisis de la eficiencia y eficacia del sistema de control interno tributario de Distribuidora Santa Inés C.A. El presente estudio estuvo enmarcado bajo la modalidad documental bibliográfica, apoyada en una investigación de campo de carácter descriptivo. La población estuvo

compuesta por tres (3) trabajadores del área administrativa de la empresa. La técnica utilizada para la recolección de datos fue a través de un cuestionario conformado por treinta (30) pregunta de tipo cerrada. Para el análisis de los resultados obtenido se utilizaron valores de frecuencia absoluta. Los resultados indicaron que unas de las principales debilidades que posee la organización es la falta de planificación tributaria que ayude asumir de forma eficiente las obligaciones tributaria de la empresa, debido a tal motivo se genera un desconocimiento con respecto a las normativas que regulan la distribución, además de generarse otras fallas, de igual forma se terminó a través de la aplicación de indicadores de gestión, que en grado de eficiencia y eficacia del sistema de gestión tributaria es de un 20%. Entre las recomendaciones aportadas por la investigación se encuentra el diseño de una planificación fiscal que ayuden en termino de eficiencia y eficacia al sistema de control interno tributario de la empresa, así como también la reestructuración administrativa que permitan la organización de los departamentos o ares por cargos y funciones, con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos planteados en la planificación tributaria previamente diseñada.

Por consiguiente para cualquier entidad financiera es necesario un estudio de la eficiencia y eficacia del sistema de control interno tributario, ahora bien a nivel tecnológico si dicha entidad posee una herramienta que agilice pagos de impuesto es recomendable un análisis continuo que permita corregir fallas y generar confiabilidad al momento que el cliente requiera su uso, *BanescOnline* es una herramienta que cumple las expectativas, mas sin embargo un estudio realizado diagnostica que los resultados esperados no son los observados.

Asimismo, la propuesta de Moreno (2010), sobre un Sistema de Control de Gestión Tributario en Materia de Impuestos Sobre la Renta y del Impuesto al Valor Agregado. Caso: Electro Mecánica y Repuestos Eduar Car 2003, C.A ; tuvo como objetivo general Diseñar un Sistema de Control de Gestión Tributario para la empresa

*Electro Mecánica y Repuestos Eduar Car 2003*, C.A., ubicada en la ciudad de Barquisimeto Estado Lara. Como instrumento de análisis se emplea la matriz FODA. La investigación es de campo, con carácter descriptivo como datos primarios y como datos secundarios la revisión documental que permite establecer la confiabilidad de los resultados, apoyados en la revisión y análisis de las Normas y Leyes tributarias como la Ley de Impuesto sobre la renta y su reglamento, la Ley del Impuesto al Valor Agregado y su reglamento y providencias administrativas, así como también consultas a otras investigaciones especializadas en el Control de Gestión y obligaciones tributarias. La población estuvo conformada por cuatro miembros del área administrativa. Para la recolección de datos fue seleccionado el cuestionario, conformado por 42 preguntas cerradas relacionadas con cada variable objeto de estudio, el resultado obtenido se procedió a tabular utilizando valores de frecuencia absoluta y relativa y graficar a través de tortas. El diagnóstico arrojado del análisis permitió evaluar los procedimientos empleados para el registro, declaración y pago de los impuestos a los que está sujeta la organización, pues una de las principales fallas encontradas en el análisis es la carencia de una planificación estratégica. Lo que permitió de esta manera elaborar las conclusiones y recomendaciones dentro de esta se encuentra la propuesta de Implementar un Sistema de Control de Gestión Tributario para lograr el cumplimiento de las Obligaciones Tributarias. La propuesta parte del análisis de Serna del modelo de la Planificación Estratégica abarca el desarrollo de la visión y la misión, objetivos, estructura organizativa y el plan de acción basado en los objetivos estratégicos de la organización.

En tal sentido la evaluación del sistema de control tributario es indispensable para asegurar buenos procedimientos empleados para el registro, declaración y pago de los impuestos a los que está sujeta la organización, así se dará paso a la implantación de nuevas estrategias de calidad que satisfaga las necesidades del contribuyente al ejercer sus pagos, para Banesco como entidad financiera la satisfacción del cliente

garantiza un pago a tiempo, por ende es necesario determinar los pro y contras del sistema o herramienta utilizado para este proceso.

Al mismo tiempo, Suarez (2009), en su investigación Diseño de la Planificación Tributaria del Impuesto Sobre la Renta Bajo una Formulación Estratégica en la Institución Financiera C.A. Central Banco Universal, la misma presentó como intención fundamental realizar un Diseño de planificación tributaria del Impuesto sobre la Renta (ISLR) bajo los lineamientos de una formulación estratégica en la institución financiera C.A. Central, Banco Universal (Central B.U.). El estudio se desarrolló bajo la modalidad denominada proyecto factible apoyado en una investigación de campo. Se utilizaron técnicas diversas como: la revisión documental, cuestionario estructurado y guía de observaciones; estas permitieron analizar y diagnosticar la actual situación que presenta la institución en cuanto al cumplimiento de la obligación tributaria. Entre las conclusiones más significativas que arrojó el análisis de los resultados obtenidos a través de los instrumentos se puede mencionar: 1) La institución Central BU, no cuenta con un diseño interno de planificación y control tributaria del ISLR. 2) El cumplimiento de la obligación tributaria del ISLR es realizado a través de una firma outsourcing, no involucrando al personal en el proceso de la determinación y declaración del ISLR, además de evidenciar la falta de controles internos sobre el trabajo realizado por esa firma. 3) No son anticipadas las cifras a cancelar en razón de este tributo, por lo que no se analiza el riesgo tributario producto de las operaciones de la institución. Las recomendaciones están orientadas a que se disminuyan las debilidades y amenazas encontradas en el análisis, por lo que se desarrolló el estudio de factibilidad donde se demostró que es posible la ejecución exitosa del diseño de la formulación estratégica que incluyo objetivos, estrategias, acciones, metas, tiempo, unidades involucradas, recurso humano responsable y base legal de los aspectos más relevantes del ISLR.

Según lo anteriormente mencionado, El cumplimiento de la obligación tributaria del ISLR es fundamental a nivel organizacional, ya que las mismas son prestaciones monetarias que satisfacen unilateralmente y sin contraprestación especial las necesidades colectivas del estado y entidades de derecho público. Banesco para el cumplimiento de este proceso, ofrece rapidez, eficacia y eficiencia a nivel tecnológico, considerando que la facilidad al realizar estos pagos generaría beneficios para todos, por consiguiente a través de este estudio se busca disminuir las debilidades y amenazas encontradas en el análisis.

Por otra parte, Barreto (2008) estudió la Satisfacción de los Empleados Ante la Responsabilidad Social Empresarial Asumida por Banesco Banca Universal (Empleados Ubicados en la Ciudad de Barquisimeto, Edo. Lara). El presente trabajo de investigación se realizó con el propósito de determinar la satisfacción de los empleados de Banesco, Banco Universal ubicados en Barquisimeto, Estado Lara, en relación a los programas e iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) adoptados por dicha organización. Para lograr el objetivo trazado se aplicó una metodología basada en el diseño de campo no experimental de tipo descriptivo, toda vez que el planteamiento del autor fue describir con claridad y precisión la situación sujeto de estudio. Los datos fueron recolectados a través de un cuestionario que se aplicó a la muestra seleccionada (64 empleados). Una vez aplicado el instrumento se procedió a procesar, interpretar y analizar los datos obtenidos, cuyos resultados sirvieron de base para elaborar las conclusiones y recomendaciones. De este trabajo se concluyó que los empleados de Banesco ubicados en la ciudad de Barquisimeto se encuentran satisfechos con los programas de RSE, adoptados por la empresa, sin embargo al analizar detalladamente las dimensiones externas e internas se observan variaciones que llevan en algunos casos a las tendencias de medianamente y no satisfechos, por lo cual se recomendó la consideración por las unidades de la

organización con competencia al respecto para modificar, suprimir, mantener o reforzar, según sea el caso, dichos programas e iniciativas.

Respecto a lo anterior, la satisfacción del cliente es un punto a favor de una organización para asegurar excelentes resultados, para el logro de esta meta u objetivo la entidad debe describir con claridad la calidad del servicio ofrecido y los resultados observados, para procesar los datos obtenidos y dar pie a conclusiones y propuestas que generen mejores resultados. La entidad en cuestión toma en cuenta las variables internas de satisfacción del contribuyente de impuestos I.S.L.R, para determinar si es necesario modificar, reforzar o mejorar esta herramienta *Online*.

Barco (2010), *Percepción de los Usuarios con Respecto a la Calidad de los Servicios Prestados por la Banca Virtual en el Municipio Iribarren Durante el Año 2010*, El objeto de la presente investigación es determinar la percepción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios prestados por la banca virtual, en el municipio Iribarren, Estado Lara, durante el año 2010. Para el estudio se planteó un diseño de metodología de campo de carácter descriptivo, bajo un enfoque cuantitativo, estructurándose una muestra intencional de clientes de las principales entidades financieras del país, como lo son: Mercantil, Venezuela, Banesco y Provincial, cuyos sujetos seleccionados tuvieron como principal característica tener un nivel de educación universitaria y contar con conocimientos para utilizar Internet. El fin es conocer la habilidad que tienen los usuarios de utilizar los servicios ofrecidos por la banca virtual, el nivel de satisfacción con respecto a la misma, las ventajas y desventajas que ellos señalan muestran estos servicios. A partir de los resultados obtenidos, se presentan algunas sugerencias para promover el uso de los servicios de la banca en línea, lo que se traducirá en beneficios tanto para los usuarios como para la banca, logrando el uso eficiente y aprovechamiento de los recursos tecnológicos que están a la vanguardia en estas entidades financieras. El instrumento

empleado para la recolección de datos fue el cuestionario, el cual fue debidamente validado. Con la investigación se logró identificar que la habilidad de utilizar los servicios por parte de los usuarios es alta, particularmente en servicios como las consultas de cuentas y movimientos, pero a medida que otros servicios son percibidos como de menor seguridad y confianza, su utilización es poca o nula. Asimismo, se determinó que el nivel de satisfacción de los usuarios es medianamente aceptable. Las mayores ventajas percibidas por los usuarios son la comodidad y la rapidez al realizar las transacciones, mientras que las mayores desventajas son la falta de seguridad y confianza para hacer transacciones y la posibilidad de que se viole la privacidad. Se sugiere finalmente realizar campañas informativas y videos explicativos.

Ahora bien, la percepción de los usuarios con Respecto a la Calidad de los Servicios Prestados por la Banca Virtual de una entidad financiera se considera generalmente importante para lograr identificar la utilidad de este sistema y calidad de los servicios prestados por la misma. Banesco deja claro la habilidad de sus clientes, pero es importante mantener la seguridad y confianza al realizar pagos substanciales, tomando en cuenta que su utilización es poca o nula. Asimismo, se busca determinar el nivel de satisfacción de los usuarios, mediante este estudio se busca dar respuestas a algunas interrogantes.

### **Bases Teóricas**

Dentro del marco teórico de una investigación, se encuentran las bases teóricas, que constituyen los aspectos conceptuales, datos e información que sirven de fundamento para la adecuada orientación del estudio, en consideración a lo anterior Arias, (2006) establece: “las bases teóricas implican un desarrollo de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”; en tal sentido, se desarrollan los siguientes:

Con la finalidad de construir un esquema conceptual que sirva de base para el desarrollo de la presente investigación, se presentan seguidamente los elementos teóricos que sirven de apoyo para el claro entendimiento e interpretación de los parámetros estudiados. A tal efecto, se propone un análisis teórico con una serie de conceptualizaciones que permiten una aproximación a la relación existente entre los conocimientos técnicos y el nivel de satisfacción que poseen los usuarios de la banca virtual, haciendo énfasis en el caso venezolano.

### **Sistema Tributario**

La finalidad de estudiar el sistema tributario es examinar un conjunto de tributos que constituyen la estructura tributaria de un país, los mismos deben investigarse como un todo y no aisladamente ya que se interrelacionan entre sí. De acuerdo con Villegas (1999), “el sistema tributario está constituido por el conjunto de tributos vigentes de un país en determinada época”, el autor al analizar esta definición señala unas limitaciones, entre las cuales destacan:

Limitación espacial: el sistema tributario debe estudiarse en relación con un país en concreto; pueden existir sistemas tributarios semejantes en varios países, pero siempre existen peculiaridades nacionales. Cada conjunto de tributos es el resultado de las instituciones jurídicas y políticas de un país, de su estructura social, de la magnitud de sus recursos, de la forma y distribución de ingresos, de sus sistemas económicos, entre otros.

Limitación temporal: debe limitarse el estudio de un sistema tributario a una época circunscrita, por cuanto las normas tributarias siempre se encuentran en constantes modificaciones, ya sea de acuerdo a la multiplicidad, variabilidad e inestabilidad de múltiples factores, por eso es necesario dar al sistema tributario un contenido temporal concreto.

Importancia del estudio: según el principio de legalidad presente en los estados de derecho, el tributo sólo surge de la ley, desprendiéndose de ello que en estos países el sistema tributario es siempre un ordenamiento legal vigente. De ahí la gran importancia que tiene el estudio del sistema tributario.

El objetivo central y primario del sistema tributario es recaudar de manera no inflacionaria para financiar las actividades del sector público, pero se suelen buscar otros objetivos sociales y económicos tales como elevar la recaudación de manera equitativa, minimizar los costos de recaudación, promover el crecimiento económico, fomentar y facilitar un gobierno honesto y con capacidad de reacción, como también incentivar o desincentivar determinadas actividades, sectores, grupos y/o regiones. En efecto, expresa Mostajo (2003):

Las decisiones de política tributaria no se hacen teniendo en cuenta solamente consideraciones económicas, sino que reflejan un conjunto complejo de interacciones sociales y políticas entre distintos grupos de la sociedad en un contexto delimitado por la historia y la capacidad administrativa del Estado. En este sentido, la tributación no es un solamente un mecanismo para financiar las actividades del Estado sino que es la parte más visible del pacto social implícito que sustenta al Estado. (p.34).

Específicamente, en Venezuela el sistema tributario está basado en una serie de principios señalados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000), y en otras normativas relacionadas con la organización de la Hacienda Pública Nacional y también Municipal, por cuanto el sistema tributario venezolano es uno sólo.

En tal sentido la evaluación del sistema de control tributario es indispensable para asegurar buenos procedimientos empleados para el registro, declaración y pago de los impuestos a los que está sujeta la organización, así se dará paso a la implantación

de nuevas estrategias de calidad que satisfaga las necesidades del contribuyente al ejercer sus pagos, para Banesco como entidad financiera la satisfacción del cliente garantiza un pago a tiempo, por ende es necesario determinar los pro y contras del sistema o herramienta utilizado para este proceso.

Es por ello, que el sistema tributario constituye la estructura tributaria de un país, en una entidad financiera se considera que una buena gestión en el Sistema de Control Tributario en Materia de Impuestos Sobre la Renta, esto permitiría evaluar los procedimientos empleados para el registro, declaración y pago de los impuestos a los que está sujeta la organización, pues se determinan posibles fallas y condescendería la implantación o modificación en el sistema de Control Tributario.

## **Tributos**

El tributo ha sido definido de diversas maneras de acuerdo a diferentes criterios. Según Villegas (1999), los tributos son “las prestaciones en dinero que el Estado exige en ejercicio de su poder de imperio en virtud de una ley y para cubrir los gastos que le demanda el cumplimiento de sus fines”. Para Valdés (1996):

...son prestaciones, que debe realizar el individuo en cuanto se verifique el hecho previsto en la norma material como presupuesto de hecho...El tributo tiene como fundamento el de obtener recursos para cubrir los gastos de los servicios públicos que el Estado considera que debe cumplir. (p.15).

De manera general, los tributos pueden ser considerados como aquellos ingresos obtenidos mediante leyes que generan obligaciones en los ciudadanos para financiar las actividades del Estado; en tal sentido, se puede aseverar que los tributos están

justificados, por cuanto, no se concibe una sociedad sin una actividad estatal destinada a cumplir determinados servicios públicos.

Con base en las definiciones anteriores, es posible señalar que los tributos poseen las siguientes características:

1. Prestaciones en dinero: es una característica de la economía monetaria que las prestaciones sean en dinero, en efecto, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000), en su Artículo N° 317 señala: “No podrán establecerse obligaciones tributarias pagaderas en servicios personales”.

2. Exigidas en ejercicio del poder: el elemento esencial del tributo es la coacción, el cual se manifiesta esencialmente en la prescindencia de la voluntad del obligado en cuanto a la creación del tributo que le sea exigible.

3. En virtud de una ley: como todas las leyes que establecen obligaciones, la norma tributaria es una regla hipotética cuyo mandato se concreta cuando ocurre la circunstancia fáctica condicionante prevista en ella como presupuesto de la obligación. Tal condición fáctica e hipotética se denomina "hecho imponible", el cual se encuentra definido en el Artículo N° 36 del Código Orgánico Tributario (2008) en la siguiente forma: “El hecho imponible es el presupuesto establecido por la ley para tipificar el tributo y cuya realización origina el nacimiento de la obligación”, es decir, toda persona debe pagar al Estado la prestación tributaria graduada según los elementos cuantitativos que la Ley tributaria disponga y exija.

4. Para cubrir los gastos que demanda el cumplimiento de sus bienes: el objetivo del tributo es fiscal, es decir, su cobro tiene su razón de ser en la necesidad de obtener ingresos para cubrir los gastos que le demanda la satisfacción de las necesidades públicas.

## **Sistema Tributario Venezolano**

Al estudiar y analizar el sistema tributario de un país, resulta fundamental examinar el conjunto de tributos que forman el sistema como objeto unitario de discernimiento, es de gran importancia que no se vean de forma aislada, sino que, de alguna manera, puedan englobarse como un todo. Para Villegas (2002), “el sistema tributario está constituido por el conjunto de tributos vigentes en un país en determinada época”. De este concepto se derivan ciertas cuestiones fundamentales, por ejemplo, el hecho de referirse a un país determinado, implica que se debe respetar el principio de territorialidad; es decir, ese grupo de leyes y normas son aplicables en el país donde fueron dictadas, y si bien es cierto, que pueden existir ciertas similitudes entre algunas normas en distintos países, también es cierto, que cada una corresponde a características propias del sistema económico interno.

En Venezuela, históricamente los ingresos provenían en su mayoría de la explotación del petróleo y de los recursos naturales, por lo que fue hasta hace poco años, donde el tema tributario tomó gran importancia, debido a que éstos se hicieron insuficientes para cubrir las necesidades que demandaba la sociedad venezolana.

El SENIAT, es el órgano que a nivel del Poder Nacional se considera como ejecutor de las funciones de la Administración Tributaria, y fue creado como una respuesta ante el proceso que se inició en Venezuela tendiente a la modernización de su economía, pues según comenta Moreno (1998):

Se hizo necesario revisar las anacrónicas estructuras de los órganos encargados de la gestión de los ingresos tributarios, por cuanto en la nueva concesión del sistema económico del país, este tipo de ingresos reviste la mayor importancia para discontinuar la dependencia de la renta petrolera, que según el diagnóstico de muchos es lo que ha contribuido a frenar un

desarrollo sustentable sobre bases económicas más estables (p.73-74).

Este organismo recolector del Gobierno no conserva el dinero, ya que todas las operaciones se realizan electrónicamente a través de la banca privada y pública, todo el dinero recolectado pasa directamente a la arcas del gobierno central y es el Ministerio del Poder Popular para las Finanzas, el encargado de distribuir estos recursos, para financiar los programas sociales de educación, salud, vivienda, obras públicas, modernización de las empresas del Estado, etc.

El SENIAT constituye un órgano de ejecución de la administración tributaria nacional, al cual le corresponde la aplicación de la legislación aduanera y tributaria nacional, así como, el ejercicio, gestión y desarrollo de las competencias relativas a la ejecución integrada de las políticas aduanera y tributaria fijadas por el Ejecutivo Nacional. Conjuntamente a la creación del SENIAT, se adoptó un sistema de contribuyentes especiales para atender y controlar a los contribuyentes cuyo volumen de operaciones e ingreso económico les da mayor importancia fiscal, logrando de esta forma el control de, una parte importante de la recaudación mediante el uso de una menor cantidad de fondos, reorientando los recursos siempre escasos de nuestra administración hacia los contribuyentes con mayor potencial fiscal. A raíz de la puesta en marcha de políticas fiscales ideadas por el SENIAT, el sistema tributario ha llegado a ocupar un lugar importante dentro del presupuesto de la nación.

De lo anteriormente planteado, el SENIAT autorizó a seis bancos para "hacer efectivo el pago del Impuesto Sobre la Renta (ISLR) correspondiente al ejercicio fiscal 2010" por vía electrónica, su finalidad es lograr el pago oportuno y obligatorio del mismo. Teniendo en cuenta que el objetivo del sistema tributario es recaudar de manera no inflacionaria para financiar las actividades del sector público.

## **Impuesto Sobre la Renta**

Es un impuesto nacional que grava los enriquecimientos anuales, netos y disponibles obtenidos en dinero o en especie, causarán impuestos según las normas establecidas en la ley del I.S.L.R., según el artículo 1°.

### **Sujeto Activo**

Según Artículo 18 del Código Orgánico Tributario establece “Es sujeto activo de la obligación tributaria el ente público acreedor del tributo”.

Así mismo, el artículo 156 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela es de la competencia del Poder Público Nacional:

Según Ordinal 12: La creación, organización, recaudación, administración y control de los impuestos sobre la renta, sobre sucesiones, donaciones y demás ramos conexos, el capital, la producción, el valor agregado, los hidrocarburos y minas; de los gravámenes a la importación y exportación de bienes y servicios; de los impuestos que recaigan sobre el consumo de licores, alcoholes y demás especies alcohólicas, cigarrillos y demás manufacturas del tabaco; y de los demás impuestos, tasas y rentas no atribuidas a los Estados y Municipios por esta Constitución o por la ley.

### **Sujeto Pasivo**

El Código Orgánico Tributario en su Artículo 19° lo define como: “Es sujeto pasivo el obligado al cumplimiento de las prestaciones tributarias, sea en calidad de contribuyente o de responsable”.

Salvo disposición en contrario de la ley del I.S.L.R., el sujeto pasivo es toda persona natural o jurídica, residente o domiciliada en Venezuela, la cual pagará impuestos sobre sus rentas de cualquier origen, sea que la causa o la fuente de ingresos esté situada dentro del país o fuera de él. También las personas naturales o jurídicas no residentes o no domiciliadas en Venezuela estarán sujetas al impuesto establecido en la ley del I.S.L.R., dicho de otra forma están sometidos al Impuesto Sobre la Renta los siguientes:

- Las personas naturales
- Las compañías anónimas y las sociedades de responsabilidad limitada;
- Las sociedades en nombre colectivo, en comandita simple, las comunidades, así como cualesquiera otras sociedades de personas, incluidas las irregularidades o de hecho.
- Los titulares de enriquecimientos provenientes de actividades de hidrocarburos y conexas, tales como la refinación y el transporte, sus regalistas y quienes obtengan enriquecimientos derivados de la exportación de minerales, de hidrocarburos o de sus derivados.
  - Las asociaciones, fundaciones, corporaciones y demás entidades jurídicas o económicas no citadas en los literales anteriores.
  - Los establecimientos permanentes, centros o bases fijas situados en el territorio nacional.
  - Las herencias yacentes se considerarán contribuyentes asimilados a las personas naturales; y las sociedades de responsabilidad limitada, en comandita por acciones y las civiles e irregulares o de hecho que revistan la forma de compañía anónima, de sociedad de responsabilidad limitada o de sociedad en comandita por acciones, se considerarán contribuyentes asimilados a las compañías anónimas. Estos sujetos se dividen en dos grupos:

## **Personas Naturales y Asimilados**

Los cuales están obligados a declarar y pagar, todas las personas naturales y herencias yacentes asimiladas a estas, que hayan obtenido durante el ejercicio económico un enriquecimiento neto anual superior a mil unidades tributarias (1.000 U.T.) o ingresos superiores a mil quinientas unidades tributarias (1.500 U.T.).

De igual manera están obligados las personas naturales que han obtenido ingresos brutos superiores a dos mil seiscientos veinticinco unidades tributarias (2.625 U.T.), los cuales se deriven únicamente de las actividades agrícolas, pecuarias, pesqueras o piscícolas a nivel primario, salvo lo dispuesto en el Decreto de Exoneración N° 838 del 31/05/2000.

Las personas naturales que tengan base fija en el territorio nacional, están obligadas a presentar declaración definitiva conforme a los enriquecimientos obtenidos dentro y fuera del país atribuible a dicha base fija, en caso de las personas naturales no residentes, están obligados al cumplimiento de este deber formal cualquiera que sea el monto de sus enriquecimientos.

## **Personas Jurídicas y Asimilados**

Las personas jurídicas incluyendo a las que se dedican a actividades mineras y de hidrocarburos, están obligadas a presentar declaración definitiva por los enriquecimientos netos o pérdidas que obtengan durante el ejercicio, estos son:

- Compañías Anónimas.
- Sociedades de Responsabilidad Limitada.
- Sociedades en Nombre Colectivo o en Comandita Simple.
- Sociedades de Personas, Irregulares o de Hecho.
- Comunidades.

- Titulares de Enriquecimientos por actividades de Hidrocarburos y Conexas.
- Asociaciones, Fundaciones y Corporaciones.
- Establecimientos permanentes, centros o bases fijas.
- Empresas Propiedad de la Nación, los Estados y los Municipios.

## **Gravamen**

Un gravamen es una carga (una obligación, impuesto o tributo que se aplica a un inmueble, a un caudal o a un bien y al uso que se hace de estos). Se conoce como tipo de gravamen a la tasa que se aplica a la base imponible y que supone la cuota tributaria. Esta tasa puede ser fija o variable y se expresa a través de un porcentaje.

La aplicación específica del término dependerá de la rama del derecho en cuestión. Gravamen puede tener distintos significados según se trate de una materia civil, fiscal, mercantil o de otro campo. Puede decirse, en general, que el gravamen es un impuesto que grava los ingresos o las utilidades. Se trata de una carga que se impone a la persona o a un bien. El impuesto a la renta, en este sentido, es un gravamen.

Un gobierno puede establecer, por ejemplo, un gravamen a los coches de lujo con una tasa del 20%. Lo primero que hay que determinar es qué se entiende por coche de lujo (podrían ser los coches cuyo valor de mercado supera los 100.000 dólares). Si a un coche que cuesta 150.000 dólares se le aplica un gravamen del 20%, el consumidor deberá pagar 180.000 dólares. De ese total, 30.000 dólares se destinarán a las arcas del Estado.

Como cualquier tipo de impuesto, estos gravámenes no requieren de una contraprestación directa por parte de quien lo exige (en nuestro ejemplo, el Estado). Su función es financiar los gastos del acreedor.

## **Desgravámenes**

Los desgravámenes son deducciones que la ley permite aplicar a la renta de un contribuyente, persona natural residente o domiciliada en el país, con el fin de determinar la base imponible para calcular el impuesto de un ejercicio fiscal determinado. Existen dos tipos: el desgravamen único y los desgravámenes detallados.

El desgravamen único equivale a 774 unidades tributarias, que el contribuyente puede deducir de pleno derecho, sin soportes o justificativos. Artículo 60 de la ley ISLR.

Los desgravámenes detallados incluyen las deducciones de pagos efectuados por el contribuyente para satisfacer ciertas necesidades básicas como lo son (educación, seguros, servicios médicos, vivienda). Estos gastos deben estar debidamente soportados.

## **Beneficios o Incentivos Fiscales**

A fin de lograr el desarrollo económico integral del país, la Ley de Impuesto Sobre la Renta y otros Decretos del Ejecutivo Nacional, establecen una serie de incentivos fiscales, dentro de las cuales se pueden citar como fundamentales, los desgravámenes y rebajas de impuesto para determinados contribuyentes.

Existe además otro grupo de actividades que no persiguen especulativos, ni siquiera mercantiles, como es el caso de las Instituciones benéficas, de Asistencia Social y de algunos beneficios derivados del trabajo, por lo cual dichas actividades deben de ser excluidas de la actividad tributaria. Tomando en cuenta esta situación el legislador estableció en la Ley de Impuesto Sobre la Renta, las Exenciones y las Exoneraciones.

## **Diferencias entre Exención y Exoneración**

La exención consiste en la dispensa total o parcial del cumplimiento de la obligación tributaria, otorgada por la ley, en cuyo caso sus beneficiarios están obligados a informar a la Administración Tributaria para su debida fiscalización y control; en cambio la exoneración consiste en la dispensa total o parcial del cumplimiento de la obligación tributaria, otorgada por el Ejecutivo Nacional, en los casos autorizados por la Ley; al igual que las exenciones sus beneficiarios están obligados a informar a la Administración Tributaria para su debida fiscalización y control.

### **Exenciones**

Están exonerados al pago de este tributo, las entidades venezolanas de carácter público, el Banco Central de Venezuela y el Fondo de Inversiones de Venezuela, así como los demás institutos oficiales autónomos que determine la ley, como por ejemplo:

- Los agentes y demás funcionarios diplomáticos extranjeros acreditados en la república, por las remuneraciones que reciban de su gobierno. También los agentes consulares y otros agentes o funcionarios de gobiernos extranjeros, que con autorización del gobierno nacional residan en Venezuela, por las remuneraciones que reciban de sus gobiernos; y las rentas que obtengan los organismos internacionales y sus funcionarios, de acuerdo con lo previsto en los convenios internacionales suscritos por Venezuela.
- Las instituciones benéficas y de asistencia social, siempre que sus enriquecimientos se hayan obtenido como medio para lograr los fines antes señalados: siempre que en ningún caso distribuyan ganancias, beneficios de

cualquier naturaleza o parte alguna de su patrimonio a sus fundadores, asociados o miembros y que no realicen pagos a título de reparto de utilidades o en su patrimonio.

- Los trabajadores o sus beneficiarios, por las indemnizaciones que reciban con ocasión de trabajo, cuando le sean pagadas conforme a la ley o a contratos de trabajo, por los intereses y el producto de los fideicomisos constituidos conforme a la Ley Orgánica del Trabajo y por los productos de fondo de retiro y de pensiones.

- Los asegurados y sus beneficiarios, por las indemnizaciones que reciban en razón de contratos de seguros, pero deberá incluirse en los ingresos brutos aquellas que compensen pérdidas que hubieren sido incluidas en el costo o en las deducciones.

- Los pensionados y jubilados, por las pensiones que perciban por concepto de invalidez, retiro o jubilación, aun en el caso de que tales pensiones se traspasen a sus herederos, conforme a la legislación que los regula.

- Los donatarios, herederos y legatarios, por las donaciones, herencias y legados que perciban.

- Los afiliados a las cajas, cooperativas de ahorro y a los fondos o planes de retiro, jubilación e invalidez por los aportes que hagan las empresas u otras entidades a favor de sus trabajadores, siempre que correspondan a planes de carácter general y único establecido para todos los trabajadores de la empresa que pertenezcan a una misma categoría profesional de la empresa que se trate, mientras se mantengan en la caja o cooperativas de ahorros así como también los frutos o proventos derivados de tales fondos.

- Las personas naturales, por los enriquecimientos provenientes de intereses generados por depósito a plazo fijo, cédulas hipotecarias, certificados de ahorro y cualquier otro instrumento de ahorro previsto en la Ley General de Bancos o en leyes especiales, así como los rendimientos que obtengan por inversiones efectuadas en fondos mutuales o de inversión de oferta pública.

- Las instituciones de ahorro y previsión social, los fondos de ahorro, y previsión social, los fondos de ahorro, de pensiones y de retiro por los enriquecimientos que obtengan en el desempeño de las actividades que le son propias.

- Las empresas estatales nacionales que se dediquen a la explotación de hidrocarburos y actividades conexas, por los enriquecimientos extraordinarios provenientes del comercio que le sea reconocido por sus asociados a los activos representados por estudios previos, informaciones, conocimientos e instructivos técnicos, formulas, datos, grabaciones, películas y otros bienes de similar naturaleza relacionados con los proyectos objeto de asociación y a ser destinados al desarrollo de los mismos en virtud de los convenios de asociación que dichas empresas celebran.

- Los enriquecimientos provenientes de los bonos de la deuda pública nacional y cualquier modalidad de título valor emitido por la república.

- Los estudiantes becados por los montos que reciban para cubrir sus gastos de manutención, estudios o formación.

### **Exoneraciones**

El Código Orgánico Tributario, establece que la Ley que autorice al Ejecutivo Nacional para conceder exoneraciones, especificará los tributos que comprenda, los presupuestos necesarios para que proceda y las condiciones a los cuales está sometido el beneficio. La ley podrá facultar al Ejecutivo Nacional para someter la Exoneración a determinadas condiciones y requisitos, entre los cuales tenemos:

- El plazo máxima será de cinco años, vencido este lapso, el Ejecutivo Nacional podrá prorrogarlo. Las exoneraciones concedidas a instituciones sin fines de lucro podrán ser por tiempo indefinido, aunque tanto las exenciones como las exoneraciones pueden ser modificadas por ley posterior.

• Las exoneraciones serán aplicables al ejercicio fiscal que se encuentre en curso para la fecha de inscripción en el registro de exoneración, la cual podrá realizarse hasta el último día del cierre del ejercicio fiscal correspondiente. Solo están obligadas a inscribirse las personas naturales que hayan obtenido ingresos brutos superiores a dos mil seiscientos veinticinco unidades tributarias (2.625 U.T.) en el ejercicio anterior. La exoneración aplicable es la siguiente:

- Los ejercicios que se inicien en los años 2000, 2001 y 2002, la dispensa será del 100% del impuesto;
- Los ejercicios que se inicien en el año 2003, la exoneración será del 90%;
- Los que se inicien en el 2004, la exoneración será del 70%;
- Los ejercicios que se inicien en el año 2005, la dispensa será del 60%;
- Los que se inicien en el año 2006, la exoneración será del 50%;
- Los ejercicios que se inicien en el año 2007, la exoneración será del 30% del impuesto.

## **SANCIONES**

Son las penas que se le imputan a la persona natural o jurídica que incumpla lo estipulado en ley, en este caso para el cálculo, declaración y pago del Impuesto Sobre la Renta, las cuales están contempladas en el Código Orgánico Tributario, y entre las que podemos citar están las siguientes:

- Por no presentar declaraciones que determinen tributos

Se sancionará con el pago de 10 U.T. incrementada en 10 U.T. más hasta llegar a 50 U.T., por cada nueva infracción cometida.

- Por no presentar otras declaraciones o comunicaciones(\*)

Se sancionará con el pago de 10 U.T. incrementada en 10 U.T. más hasta llegar a 50 U.T., por cada nueva infracción cometida.

- Por presentar las declaraciones que determinen el pago del tributo de forma incompleta o fuerza de plazo.

Se sancionará con el pago de 5 U.T. incrementada en 5 U.T. hasta más por cada infracción cometida hasta llegar a 25 U.T.

- Por presentar de forma incompleta o extemporánea otras declaraciones o comunicaciones.

Se sancionará con el pago de 5 U.T. incrementada en 5 U.T. hasta más por cada infracción cometida hasta llegar a 25 U.T.

- Por presentar más de una declaración sustitutiva, o la primera declaración sustitutiva fuera del plazo previsto en la ley.

Se sancionará con pago de 5 U.T. incrementada en 5 U.T. hasta más por cada infracción cometida hasta llegar a 25 U.T.

- Por presentar declaraciones en los formularios medios, formatos o lugares, no autorizados por la Administración Tributaria

Se sancionará con el pago de 5 U.T. incrementada en 5 U.T. hasta más por cada infracción cometida hasta llegar a 25 U.T.

- Por no presentar o presentar extemporáneamente las declaraciones sobre inversiones en jurisdicciones de baja imposición fiscal

Se sancionará con el pago de 1000 U.T. a 2000 U.T., si no presenta la declaración respectiva (\*\*), y de 250 U.T. a 750 U.T. por presentarla con retardo.

- En cuanto a los plazos para contribuyentes especiales:

Quien pague con retraso los tributos debidos, será sancionado con multa del uno por ciento (1%) de aquellos.

- Quien mediante acción u omisión, y sin perjuicio de la sanción establecida en el artículo 116 del Código Orgánico Tributario, cause una disminución ilegítima de los ingresos tributarios, inclusive mediante el disfrute indebido de exenciones, exoneraciones u otros beneficios fiscales, será sancionado con multa de un veinticinco por ciento (25 %) hasta el doscientos por ciento (200 %) del tributo omitido.

- Quien no entere las cantidades retenidas o percibidas en las oficinas receptoras de fondos nacionales dentro del plazo establecido en las normas respectivas, será sancionado con multa equivalente al cincuenta por ciento (50%) de los tributos retenidos o percibidos, por cada mes de retraso en su enteramiento, hasta un máximo 500% del monto de dichas cantidades, sin perjuicio de la aplicación de los intereses moratorios correspondientes y de la sanción establecida en el artículo 118 del Código Orgánico Tributario.

### **Aplicable a los Agentes de Retención**

Cuando se apliquen las sanciones que oscilan entre dos (2) límites se aplicará el término medio, conforme a lo previsto el artículo 37 del Código Penal.

## **Lapsos de Declaración y Pago**

Tanto para las personas naturales como para las jurídicas, las declaraciones se presentan dentro de los primeros (3) meses siguientes al cierre del ejercicio fiscal, ósea, que el plazo es hasta el 31 o último de marzo de todos los años, el pago para las personas jurídicas se debe hacer junto con la presentación de la declaración, y el pago para las personas naturales puede ser fraccionado según como lo estipula la Providencia N° SNAT/2003/1697 publicada en Gaceta Oficial N° 37.660 de fecha 28-03-2003, la cual dicta que el pago puede ser único o fraccionado sólo en tres partes así:

- La 1ra parte con la presentación
- La 2da parte 20 días continuos después del vencimiento del plazo para presentar la declaración.
- La 3ra parte 40 días continuos después del vencimiento del plazo para presentar la declaración.

Según lo anteriormente expuesto, el impuesto sobre la renta (ISLR) es un Impuesto que se le paga al estado venezolano (a través del Seniat) sobre las ganancias obtenidas en el año fiscal. Cada contribuyente está en la obligación de realizar este pago, pues con el satisfacen las necesidades requeridas por el colectivo, en cada entidad habilitada para realizar virtualmente el pago se toma en cuenta la confiabilidad e implementan mejoras en el sistema según sean requeridas.

## **Impuesto sobre la Renta en Venezuela**

Castillo, A. y Otros (2005) define el impuesto sobre la renta como el tributo que “grava la renta, es decir la ganancia que produce una inversión o rentabilidad de

capital, también puede ser el producto del trabajo de relación de dependencia o lo producido por el ejercicio de una profesión determinada”.

Este tributo se rige por la Ley de Impuesto sobre la Renta, publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 38.628 del 16 de febrero de 2007 que es que es una reforma sobre la Ley del ISLR de 2001.

### **Características del ISLR**

1. En un impuesto Nacional y no Regional, ya que es el Poder Público Nacional el que posee la competencia de crear administrar este impuesto; además, la aplicación del ISLR se extiende a todo el territorio nacional.

2. Es un impuesto general, ya que reúne los enriquecimientos que obtiene el contribuyente por diferentes actividades, la Ley establece que los mismos deben totalizarse para determinar la capacidad contributiva total del sujeto pasivo y así aplicarle una tarifa de tributación progresiva.

3. Es personal, puesto que es directamente el beneficiario del enriquecimiento quien cancela el impuesto, asimismo, la ley toma en cuenta establece desgravámenes y rebajas cuyos montos varían de acuerdo al cumplimiento de las condiciones establecidas en la ley.

4. Es progresivo, lo cual significa que a mayor renta (mayor nivel de enriquecimiento) del contribuyente, mayor será la tasa de tributación que se le aplicará, basándose en el principio de justicia que rige a la teoría de los impuestos.

5. Es un impuesto directo. Desde dos puntos de vista: económico: el ISLR, graba una manifestación de la riqueza en forma directa, como es la renta. De su incidencia y traslación: el sujeto legal definido por la Ley es el sujeto obligado y quien soporta la carga del impuesto, es decir, el fenómeno de traslación es más lento. Del tráfico internacional: grava las transferencias de capital.

6. Es un impuesto ordinario, de acuerdo a la estructura del Presupuesto Público Nacional se considera como un ingreso ordinario puesto que es permanente y recurrente.

7. Es sucesivo, requiere de la realización de una serie de actividades, o hechos para que se concrete o perfeccione el hecho imponible.

8. Permite estimular la iniciativa privada, mediante el establecimiento de incentivos fiscales, tales como desgravámenes, exenciones de impuestos, rebajas, deducciones, etc. a los contribuyentes.

El estado y el poder colectivo requiere del mismo, ya que se considera importante, por ende, habilitaron electrónicamente para su liquidación en entidades financiera, lo que a su vez, refleja para cada cliente-contribuyente una herramienta factible en el proceso.

## **Los Contribuyentes**

Abreu (2003); define a los contribuyentes como: “aquellos respecto del cual se verifica el hecho generador de la obligación tributaria, es toda persona física o natural y jurídica o moral obligada a cumplir y hacer cumplir los deberes formales según lo establece las leyes tributarias del país”.

La identificación de los contribuyentes ante la administración tributaria tiene que aparecer registrada en todos los materiales impresos que utilice el contribuyente, como son, papeles con membrete, facturas, cheques, órdenes de compra o pedido o cualquier otro tipo de formulario o documentación. Tal identificación está definida por el Registro de Información Fiscal RIF.

***Registro de Información Fiscal RIF:*** Es un registro destinado al control tributario, en el cual deben inscribirse las personas naturales o jurídicas, las comunidades y las entidades o agrupaciones sin personalidad jurídica, susceptibles en razón de los bienes o actividades, de ser sujetos o responsables del Impuesto sobre la Renta, los agentes de retención del impuesto, y los residentes en el extranjero sin establecimiento permanente o base fija, siempre que la causa del enriquecimiento esté u ocurra en Venezuela.

Asimismo, Abreu (2003) clasifica a los contribuyentes como persona natural y persona jurídica.

**Persona Natural:** Es la persona que explota una Unidad Económica por cuenta propia, susceptible de producir rentas; o puede referirse a dos o más personas que comparten la responsabilidad técnica y/o económica de la explotación de una Unidad sin contrato de carácter jurídico. Se refiere a todo ser humano.

**Persona Jurídica:** Se refiere a las entidades que, para la realización de determinados fines colectivos, las normas jurídicas les reconocen capacidad para obligarse y disfrutar de derechos. A diferencia del anterior concepto, este no se refiere a una persona como tal, sino a una asociación de interés particular o público, a la que la ley concede personalidad propia, independiente de la de sus asociados. Es el complemento de persona física.

### **Retenciones de Impuesto Sobre La Renta**

El código orgánico tributario define a los agentes de retenciones como las personas designadas por la ley o por la administración tributaria, que por sus

funciones públicas o por razón de sus actividades privadas, participen en actos u operaciones donde deban efectuar retención o percepción del tributo correspondiente.

Hung (2001), define la retención “como el acto de descontar una cantidad determinada de los pagos o abonos en cuenta efectuados, de acuerdo a los porcentajes previstos en la ley o su reglamento”.

El ISLR es un impuesto obligatorio regido por derecho público, que las personas y empresas deben pagar al Estado para contribuir con sus ingresos.

Actualmente este tributo se rige por la Ley de Impuesto Sobre La Renta (LISLR), publicada en la Gaceta Oficial N° 38.628 de fecha 16/02/2007, en donde su ámbito de aplicación va a todos los bienes adquiridos gravables y al enriquecimiento anual neto disponible, en razón de actividades económicas realizadas tanto en Venezuela, como fuera de su territorio independientemente de quien las realice, sea nacional o no.

La Ley del Impuesto Sobre la Renta y su reglamento establecen las disposiciones relacionadas con el cobro de un impuesto sobre las rentas obtenidas en el país, ya sea de fuente territorial o extraterritorial, y con la obligación que tienen los contribuyentes al terminar cada ejercicio económico anual de presentar la declaración jurada de rentas o ingresos y de pagar en caso de que proceda. La misma deberá comprender todos los enriquecimientos obtenidos durante dicho período.

### **Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)**

Es un término dilatado empleado para designar lo relativo a la informática conectada a Internet, y especialmente el aspecto social de éstos. Ya que Las nuevas tecnologías de la información y comunicación designan a la vez un conjunto de

innovaciones tecnológicas pero también las herramientas que permiten una redefinición radical del funcionamiento de la sociedad; Un buen ejemplo de la influencia de los TIC sobre la sociedad es el gobierno electrónico.

En resumen las nuevas tecnologías de la Información y Comunicación son aquellas herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información representada de la más variada forma. Es un conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información. Constituyen nuevos soportes y canales para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos informacionales. Algunos ejemplos de estas tecnologías son la pizarra digital (ordenador personal + proyector multimedia), los blogs, el podcast y, por supuesto, la web.

Para todo tipo de aplicaciones educativas, las TIC son medios y no fines. Es decir, son herramientas y materiales de construcción que facilitan el aprendizaje, el desarrollo de habilidades y distintas formas de aprender, estilos y ritmos de los aprendices.

Las tecnologías de información y comunicación tienen como características principales las siguientes:

- Son de carácter innovador y creativo, pues dan acceso a nuevas formas de comunicación.
- Tienen mayor influencia y beneficia en mayor proporción al área educativa ya que la hace más accesible y dinámica.
- Son considerados temas de debate público y político, pues su utilización implica un futuro prometedor.
- Se relacionan con mayor frecuencia con el uso de la Internet y la informática.

- Afectan a numerosos ámbitos de la ciencia humana como la sociología, la teoría de las organizaciones o la gestión.

- En América Latina se destacan con su utilización en las universidades e instituciones países como: Argentina y México, en Europa: España y Francia.

- Las principales nuevas tecnologías son:

- Internet

- Robótica

- Computadoras de propósito específico

- Dinero electrónico

- Resultan un gran alivio económico a largo plazo. aunque en el tiempo de adquisición resulte una fuerte inversión.

- Constituyen medios de comunicación y adquisición de información de toda variedad, inclusive científica, a los cuales las personas pueden acceder por sus propios medios, es decir potencian la educación a distancia en la cual es casi una necesidad del alumno tener poder llegar a toda la información posible generalmente solo, con una ayuda mínima del profesor.

### **La Banca Virtual en Venezuela**

Venezuela tiene un sistema financiero que en el año 2009 tenía 59 instituciones, de las cuales 38 representaban banca universal y comercial 21 banca especializada. El índice de bancarización se situaba en alrededor de 45% cuando en 1959 era apenas de 19%. Estas instituciones agrupan a unos 73.763 empleados directos, según datos aportados por la Asociación Bancaria de Venezuela (ABV, 2009). La mini crisis bancaria que se presentó hacia finales del año 2009, no afectó de manera significativa al sistema bancario nacional, al ser intervenidas instituciones pequeñas con una participación marginal en el sistema. Lo que sí es un hecho importante

dentro del sistema bancario venezolano es el proceso de consolidación de la presencia de la banca estatal, que ya representa alrededor de un 30% del total del mercado financiero venezolano.

De forma relevante, según datos de la ABV (2009), en la última década el sistema bancario nacional ha alcanzado altas tasas de crecimiento interanual en indicadores como la apertura de cuentas, el número de tarjetas de crédito entregadas, el número de sucursales, taquillas abiertas y cajeros automáticos a disposición del público. El número de cuentas bancarias abiertas ha pasado de 13,3 millones de cuentas en el año 2000 a 27,4 millones de cuentas en el año 2009, para un crecimiento de 7,5% interanual. De estas cuentas, las de ahorro representaban alrededor del 88% de las cuentas totales en el año 2000 (11,7 millones) y el 63% en el 2009 (17,3 millones) y una tasa de crecimiento interanual de 4%. El número de tarjetas de crédito se ha elevado desde 2,5 millones en el 2000 hasta 7,5 millones en el 2009, reflejando una tasa de crecimiento interanual de 11,6%.

Esta evolución de la última década ha supuesto para las instituciones financieras un proceso de competitividad que las ha llevado a buscar mejorar sus servicios, diversificar los productos bancarios que ofrecen al público y acelerar las innovaciones necesarias para tener una plataforma tecnológica adecuada para el desarrollo de la banca electrónica, pues el crecimiento de los clientes bancarios venezolanos que utilizan Internet para visualizar sus cuentas y hacer transacciones está en pleno crecimiento, aunque no se han divulgado los datos al respecto.

Algunos bancos venezolanos han sido pioneros en la adaptación de las tecnologías relacionadas con la banca electrónica. Así, en la década de los ochenta, soluciones de banca electrónica que no estaban presentes en muchas ciudades de Estados Unidos, como cajeros automáticos que realizaban múltiples operaciones,

puntos de venta en comercios (para la conformación de tarjetas de débito y crédito en línea), pago electrónico de gasolina, entre otras.

Hoy en día crece el universo de bancos, casas de bolsa y demás entidades financieras y del mercado de capitales que han creado sus sitios en la Web, para que sus clientes puedan ejecutar por esta expedita vía las operaciones, compras de bienes y servicios, consultas, y demás transacciones, sin tener que moverse de sus casas u oficinas. Incluso han comenzado a surgir tiendas virtuales venezolanas. En todo este novedoso escenario, la banca juega un doble papel: primero, como organización que suministra servicios a través del ciberespacio; y segundo, como institución necesaria para que pueda existir el comercio y el consumo electrónico, dado que las formas de pago ciberespaciales pasan por mecanismos provistos por la banca para hacer de este modelo de negocios una útil realidad.

Según información del diario El Nacional (2010), actualmente la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (Sudeban), elabora un conjunto de normas que regularán el uso del servicio de la banca electrónica, a fin de ofrecer mejor servicio y mayor seguridad a los usuarios. Estas normas contemplan la afiliación, identificación y autenticación del cliente; así como, la disponibilidad, confidencialidad, integridad y monitoreo de la información transmitida, almacenada o procesada a través de la banca por internet, cajeros automáticos, puntos de ventas, dispositivos celulares, equipos de autoservicios, robot de voz y otros canales electrónicos.

También destacan entre estas regulaciones, la definición de cinco factores de autenticación, que permiten robustecer el acceso a las aplicaciones de banca electrónica, los cuales van desde factores simples o poco complejos, que sólo podrán ser utilizados para operaciones de consulta, transferencias o pagos del mismo titular

en la misma institución bancaria y operaciones de autoservicio; hasta factores fuertes que deberán ser utilizados en operaciones que impliquen movimientos de fondos a terceros, afiliaciones y mantenimientos de cuentas, entre otros.

Estas normas también considerarán el uso de servicios de banca a través de dispositivos móviles celulares, conocidos como banca móvil y pago móvil, lo cual probablemente repercuta en la profundización de la bancarización de la población venezolana, debido al nivel de penetración que posee el uso de estos dispositivos electrónicos. De igual forma, el proyecto de normativa que se elabora ratifica el uso de sistemas de alertas tempranas que permitan a las instituciones financieras informar a sus clientes sobre las operaciones inusuales registradas en sus cuentas.

En este orden de ideas, las normativas existentes y las que están en proyecto de elaboración, parecen tener una orientación clara hacia la profundización del uso de los servicios ofrecidos por la banca electrónica venezolana, en un entorno de mayor protección legal y de mayor seguridad y confiabilidad para los usuarios. Al respecto, se destacan a continuación las características de los servicios de banca electrónica que ofrecen algunos de los más importantes bancos existentes en Venezuela.

Ahora bien, de acorde con la vanguardia tecnológica, las diferentes instituciones financieras venezolanas han puesto a disposición de los clientes que requieran tramitar una solicitud electrónica, una serie de recursos para operar desde casa, sin tener que trasladarse a las oficinas bancarias para realizar cualquier operación financiera, la banca electrónica también ofrece una amplia gama de servicios acorde con las necesidades del sector empresarial, disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. Algunos bancos inclusive gestionan vía electrónica los pagos de los impuestos de aduana y los procesos de cobranza de los clientes de cada empresa.

## **BANESCO BANCO UNIVERSAL**

Banesco, inspirado en los principios de Imaginación Creativa y Eficiencia que siempre lo han caracterizado y con el afán de encontrar nuevos caminos que lo impulsen a vivir su Visión y Misión, ha asumido el compromiso de vivir los Valores que lo constituyen, preservando la esencia de lo que nos ha hecho exitosos.

**Misión:** Somos una Organización de servicios financieros integrales, dedicada a conocer las necesidades de nuestros clientes, y satisfacerles a través de relaciones basadas en confianza mutua, facilidad de acceso y excelencia en calidad de servicio. Somos líderes en los sectores de Persona y Comercio, combinando tradición e innovación, con el mejor talento humano y avanzada tecnología. Estamos comprometidos a generar la mayor rentabilidad al accionista y bienestar a nuestra comunidad.

**Visión:** Duplicar el valor económico del Banco respecto al cierre del año 2008, mediante una relación costo/ingresos superior a la de nuestro grupo de comparación. Ganar y mantener la preferencia de nuestros clientes gracias a la calidad, sencillez y conveniencia de nuestra oferta de servicios.

**Valores:**

- **Integridad y Confiabilidad.** Defendemos la confidencialidad de nuestros clientes, manejando honestamente nuestros negocios, actuando de manera congruente entre lo que somos, decimos y hacemos.
- **Responsabilidad Individual y Social.** El éxito de la organización se basa en que cada persona Banesco responde por el impacto de sus acciones en su hogar, la empresa y la sociedad.
- **Innovación y Calidad de Servicio.** Estamos dispuestos a romper con paradigmas para superar permanentemente las expectativas de nuestros clientes.

- **Emprendimiento.** Fomentamos el pensamiento y acción del trabajador como dueño del negocio para asegurar el éxito propio y de la empresa.
- **Interdependencia y Liderazgo.** Promovemos el liderazgo justo e inspirador, capaz de desarrollar alianzas, potenciar talentos y construir equipos exitosos en beneficio de la organización.
- **Renovación y Excelencia Personal.** Impulsamos el crecimiento integral de todos y cada uno de los miembros de la organización para permanecer en la vanguardia del conocimiento y su aplicación en el negocio.
- **Diversidad y Adaptabilidad.** Fomentamos la capacidad de adaptación a nuevas realidades, mercados y culturas en la ejecución de nuestros negocios.

El *Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco* contribuye a definir y normar la concepción sobre los valores éticos, estableciendo patrones de conducta destinados al logro de la honestidad como fin esencial de nuestro actuar.

A través del servicio Banesco Online ofrece una serie de ventajas para sus clientes según se indica en la página Web: <http://www.banesco.com/banesconline.asp>

1. Disponibilidad las 24 horas del día, los 365 días del año.
2. Rápido, cómodo, y seguro sin necesidad de hacer colas.
3. Servicio de soporte las 24 horas, a través del 0212 501.14.14.
4. También se obtiene un recibo por cada una de las transacciones que realice.

Banesco ofrece a sus clientes a través de la banca virtual una diversidad de servicios, tales como:

1. Consultas de: a) Saldos y movimientos de sus Cuentas, Tarjetas de Crédito,

Participaciones y Fideicomisos. b) Detalles de Cheques Devueltos, Cheques Compensados, Depósitos y Cheques de Gerencia. c) Estatus de Solicitudes de Divisas, Divisas Disponibles, Comprobante de Pago a Proveedores. d) Consulta histórica de sus conexiones y operaciones realizadas.

2. Transferencias: a) Entre cuentas propias Banesco, a terceros, e incluso a otros bancos. b) Transferencias Múltiples para pagos simultáneos. c) Donaciones a la Fundación Amigos del Niño (Fundana), Fe y Alegría y Venezuela sin Límites.

3. Pagos: a) Pago de sus tarjetas de crédito Banesco, tarjetas de terceros, e incluso de otros bancos. b) Pago de CANTV (hasta 10 números telefónicos), celulares prepago y postpago Movilnet (hasta 5 números telefónicos), celulares prepago y postpago Movistar (hasta 5 números telefónicos), Servicio de Televisión por cable Movistar, Electricidad e Impuestos Nacionales (mismo titular y terceros). c) Multipagos: le permite realizar pagos a nuestros asociados comerciales. d) Gestión de requerimientos: seguimiento y reporte de requerimientos o casos.

4. Fideicomiso: a) Consultas y Operaciones de Fideicomiso. b) Solicitud de apertura de Participaciones Tradicionales. c) Clave de Operaciones Especiales: Creación y cambio de clave. d) Creación de directorios Individuales y de Transferencias Múltiples para facilitar las transferencias y pagos que realiza constantemente a través de BanescOnline.

5. Servicios Especiales: a) Asignación de Clave de Tarjeta de Débito y/ Tarjeta de Crédito. b) Referencias Bancarias de Cuentas y Tarjetas de Crédito. c) Solicitud de envío de Chequeras. d) Creación de Usuarios. e) Actualización de E-mail. f) Cambio de Clave de Acceso. g) Creación de firmas autorizadas con facultad de aprobar o rechazar en línea las operaciones que serán procesadas por el Banco.

## **Satisfacción y Percepción del Cliente**

Después de haber estudiado los aspectos relacionados con las características principales de la banca electrónica, y de la banca electrónica en Venezuela en particular, se analiza a continuación la teoría que fundamenta los análisis referidos al nivel o grado de satisfacción de los clientes y su nivel de percepción respecto a un producto o servicio. En este sentido, Gerson (1998) afirma que la definición de satisfacción al cliente es la más sencilla, normalmente un cliente está satisfecho cuando un servicio o producto excede sus expectativas, Un cliente está satisfecho cuando sus necesidades reales o percibidas, son cubiertas o excedidas. A lo que el autor se pregunta: ¿Cómo se puede saber lo que el cliente necesita, quiere y espera?

La respuesta es simple, pues la estrategia es preguntarle al cliente y así la empresa podrá proporcionarle lo que quiere. Para este autor los factores más importantes para lograr la satisfacción y retención son la calidad y el servicio, la meta final de su negocio no debe ser producir un producto o servicio de calidad, ni dar un servicio excelente a sus clientes, la meta principal debe ser producir clientes leales y satisfechos, que permanezcan a través del tiempo. El mismo autor señala que la satisfacción del cliente es la percepción que él tiene de que fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas, solo la percepción que el cliente tenga de la satisfacción de sus necesidades y expectativas define el nivel de calidad alcanzado.

Según Lira (2009) se entiende la percepción como la función psíquica que permite al organismo, a través de los sentidos, recibir, elaborar e interpretar la información proveniente de su entorno. Por ello, desde el aspecto comercial la imagen de la marca que se encuentra en el cerebro de los consumidores es un todo organizado que se conforma con percepciones subjetivas, algunas de las cuales tiene su fundamento en la características físicas o reales de los productos. Mientras que muchas de las ideas

que el consumidor tiene sobre los productos no tienen una base en propiedades reales. Lo importante son las percepciones de los clientes. Los consumidores a partir de unos pocos datos se forman una imagen del resultado de un servicio. Es preciso gestionar los distintos elementos que van a influir en las percepciones de los clientes para reacondicionarlos a sus gustos y agrados.

Se deben identificar los atributos más significativos que configuran la percepción del consumidor. Un aspecto esencial en la percepción es el tiempo.

Especialmente en ciertos servicios la percepción se determina en buena medida dependiendo del tiempo de espera para obtener el servicio. Según el autor mencionado los elementos más importantes de la percepción son: a) Satisfacer la necesidad, b) Costo, c) Tiempo y d) Las ventajas siguiendo con el análisis que hace el referido autor, existe una relación indudable entre calidad, servicio al cliente y satisfacción al cliente, Esto se hace aún más aparente cuando se recuerda que calidad y servicio es cualquier cosa que el cliente dice que es, y satisfacción es la percepción del cliente de que sus expectativas han sido cubiertas, teniendo en cuenta que todos los clientes son individuos y cada persona percibirá las cosas de diferentes maneras en una misma situación determinada Vázquez y otros (2008), corroboran lo anterior al señalar que existe una relación directa entre satisfacción del cliente y su nivel de fidelidad con un producto o servicio. Obviamente, si los clientes están más satisfechos, serán más fieles a una oferta determinada de un producto o servicio. Así mismo, la hipersatisfacción del cliente está basada en un amplio estudio de la problemática que surge en las empresas a la hora de analizar los diferentes niveles de satisfacción de sus clientes y las respectivas acciones a seguir. Aporta el conocimiento suficiente para encontrar las respuestas a muchas de las cuestiones que se plantean día a día a aquellos que están involucrados en la gestión de la satisfacción de los clientes.

Las organizaciones deben crear valor para sus clientes de tal manera que los accionistas obtengan beneficios por sus inversiones. Si la organización mantiene la satisfacción de los clientes durante el tiempo, aumentará su eficiencia. Los clientes satisfechos son los que generan la entrada de capital a través de sus pedidos y de referencias para nuevos clientes. Por el contrario, los clientes insatisfechos transmiten su insatisfacción al mercado y el costo de reemplazar su pérdida y de conseguir otros nuevos es muy alto. No es exagerado plantear que el futuro de una organización depende de manera determinante de su capacidad de brindar con sus productos y servicios una experiencia de alta satisfacción y alta fidelidad a sus clientes. Una adecuada estrategia de fidelización ha de ofrecer tres claros resultados para la organización:

1. Que los clientes reiteren su experiencia de compra a pesar de las atractivas ofertas que pueda realizar la competencia. No obstante, hay que tener en cuenta la influencia que el precio puede tener en esta relación, es decir, lo que se denomina sensibilidad ante el precio.

2. Incrementar el volumen de servicios solicitados por parte del cliente. La fidelidad no se puede medir exclusivamente por la no ruptura de la relación con la organización, sino que hay que tener en cuenta el volumen de servicios solicitados.

2. Atraer hacia la organización nuevos clientes a través de las referencias. Los clientes fieles, que se sienten muy satisfechos con el trato que ofrece la organización, trasladan sus sentimientos a todos aquellos que les rodean y crean los cimientos para el desarrollo de nuevas relaciones de servicios.

Por su parte, Kotler (1998) define la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” Esta definición involucra tres elementos:

- a) El Rendimiento Percibido: se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o

servicio. Este rendimiento tiene las siguientes características: Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa; se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio; está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad, sufre el impacto de las opiniones de otras personas, que influyen en el cliente y depende del estado de ánimo y de sus razonamientos.

b) Expectativas: son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo, las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones: Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda del producto o servicio; experiencias de compras anteriores, opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión, y promesas que ofrecen los competidores.

c) Niveles de satisfacción: son aquellos que se presentan luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio. Los clientes pueden experimentar uno de estos tres niveles de satisfacción:

1. Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

2. Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

3. Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

En este mismo orden, el autor indica que dependiendo de la satisfacción del cliente se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa), por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicionada). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a

una simple preferencia racional (lealtad incondicional). Por este motivo las empresas financieras buscan complacer a sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron.

### **Bases Legales**

Las bases legales se establecen para sustentar la investigación. Al respecto, algunos artículos de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000), el Código Orgánico Tributario (2008). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000) y la Ley de Impuesto sobre la Renta (2006).

#### Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

*Artículo 133.* Toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones que establezca la ley.

Este artículo refleja la obligatoriedad que tiene toda persona de contribuir con los gastos públicos, sin discriminación, estableciendo los diversos medios para cubrir tal fin, segregando los tributos en impuestos, tasas y contribuciones (Principio de la generalidad del tributo). Este principio lo que prohíbe es la existencia de privilegios fiscales, porque en sentido técnico estricto el tema se refiere más específicamente a las directrices que el legislador ordinario ha de seguir para la selección de los hechos imponibles, en acatamiento al principio de la capacidad contributiva.

*Artículo 316.* El sistema tributario procurará la justa distribución de las cargas públicas según la capacidad económica del o la contribuyente, atendiendo al principio de progresividad, así como la protección de la economía nacional y la elevación del nivel de vida de la población; para ello se sustentará en un sistema eficiente para la recaudación de los tributos.

Este artículo señala el principio de progresividad y el compromiso del sistema tributario en la justa distribución de las cargas en procura de la satisfacción de las necesidades de la población.

*Artículo 317:* No podrán cobrarse impuestos, tasas, ni contribuciones que no estén establecidos en la ley, ni concederse exenciones o rebajas, ni otras formas de incentivos fiscales, sino en los casos previstos por las leyes.

No podrán establecerse obligaciones tributarias pagaderas en servicios personales. Toda ley tributaria fijará su lapso de entrada en vigencia. En ausencia del mismo se entenderá fijado en sesenta días continuos. Esta disposición no limita las facultades extraordinarias que acuerde el Ejecutivo Nacional en los casos previstos por esta Constitución.

La administración tributaria nacional gozará de autonomía técnica, funcional y financiera de acuerdo con lo aprobado por la Asamblea Nacional y su máxima autoridad será designada por el Presidente o Presidenta de la República, de conformidad con las normas previstas en la ley.

*Artículo 156:* Es de la competencia del Poder Público Nacional: La regulación de la banca central, del sistema monetario, del régimen cambiario, del sistema financiero y del mercado de capitales; la emisión y acuñación de moneda. La creación, organización, recaudación, administración y control de los impuestos sobre la renta, sobre sucesiones, donaciones y demás ramos conexos, el capital, la producción, el valor agregado, los hidrocarburos y minas; de los gravámenes a la importación y exportación de bienes y servicios; de los impuestos que recaigan sobre el consumo.

## **Código Orgánico Tributario**

*Artículo 13:* 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. Constituye un vínculo de carácter personal aunque su cumplimiento se asegure mediante garantía real o con privilegios especiales.

*Artículo 14:* Los convenios referentes a la aplicación de las normas tributarias celebrados entre particulares no son oponibles al Fisco, salvo en los casos autorizados por la ley.

*Artículo 15:* La obligación tributaria no será afectada por circunstancias relativas a la validez de los actos o a la naturaleza del objeto perseguido, ni por los efectos que los hechos o actos gravados tengan en otras ramas jurídicas, siempre que se hubiesen producido los resultados que constituyen el presupuesto de hecho de la obligación.

*Artículo 23:* Los contribuyentes están obligados al pago de los tributos y al cumplimiento de los deberes formales impuestos por este Código o por normas tributarias.

*Artículo 121:* La Administración Tributaria tendrá las facultades, atribuciones y funciones que establezcan la Ley de la Administración Tributaria y demás leyes y reglamentos, y en especial:

1. Recaudar los tributos, intereses, sanciones y otros accesorios.
2. Ejecutar los procedimientos de verificación y de fiscalización y determinación para constatar el cumplimiento de las leyes y demás disposiciones de carácter tributario por parte de los sujetos pasivos del tributo.
3. Liquidar los tributos, intereses, sanciones y otros accesorios, cuando fuere procedente.
4. Asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias solicitando de los órganos judiciales, las medidas cautelares, coactivas o de acción ejecutiva, de acuerdo a lo previsto en este Código.

5. Adoptar las medidas administrativas de conformidad con las disposiciones establecidas en este Código.

6. Inscribir en los registros, de oficio o a solicitud de parte, a los sujetos que determinen las normas tributarias y actualizar dichos registros de oficio o a requerimiento del interesado.

7. Diseñar e implantar un registro único de identificación o de información que abarque todos los supuestos exigidos por las leyes especiales tributarias.

8. Establecer y desarrollar sistemas de información y de análisis estadístico, económico y tributario.

9. Proponer, aplicar y divulgar las normas en materia tributaria.

10. Suscribir convenios con organismos públicos y privados para la realización de las funciones de recaudación, cobro, notificación, levantamiento de estadísticas, procesamiento de documentos y captura o transferencias de los datos en ellos contenidos. En los convenios que se suscriban la Administración Tributaria podrá acordar pagos o compensaciones a favor de los organismos prestadores del servicio. Asimismo, en dichos convenios deberá resguardarse el carácter reservado de la información utilizada, conforme a lo establecido en el artículo 126 de este Código.

11. Suscribir convenios interinstitucionales con organismos nacionales e internacionales para el intercambio de información, siempre que esté resguardado el carácter reservado de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 126 de este Código y garantizando que las 32 Gaceta Oficial N° 37.305 de fecha 17/10/2001 informaciones suministradas sólo serán utilizadas por aquellas autoridades con competencia en materia tributaria.

12. Aprobar o desestimar las propuestas para la valoración de operaciones efectuadas entre partes vinculadas en materia de precios de transferencia, conforme al procedimiento previsto en este Código.

13. Dictar, por órgano de la más alta autoridad jerárquica, instrucciones de carácter general a sus subalternos, para la interpretación y aplicación de las leyes,

reglamentos y demás disposiciones relativas a la materia tributaria, las cuales deberán publicarse en la Gaceta Oficial.

14. Notificar, de conformidad con lo previsto en el artículo 166 de este Código, las liquidaciones efectuadas para un conjunto de contribuyentes o responsables, de ajustes por errores aritméticos, porciones, intereses, multas y anticipos, a través de listados en los que se indique la identificación de los contribuyentes o responsables, los ajustes realizados y la firma u otro mecanismo de identificación del funcionario, que al efecto determine la Administración Tributaria.

15. Reajustar la unidad tributaria (U.T.) dentro de los quince (15) primeros días del mes de febrero de cada año, previa opinión favorable de la Comisión Permanente de Finanzas de la Asamblea Nacional, sobre la base de la variación producida en el Índice de Precios al Consumidor (IPC) en el Área Metropolitana de Caracas, del año inmediatamente anterior, publicado por el Banco Central de Venezuela. La opinión de la Comisión Permanente de Finanzas de la Asamblea Nacional, deberá ser emitida dentro de los quince (15) días continuos siguientes de solicitada.

16. Ejercer la personería del Fisco en todas las instancias administrativas y judiciales; en las últimas las ejercerán de acuerdo con lo establecido en la Ley de la materia.

17. Ejercer la inspección sobre las actuaciones de sus funcionarios, de los organismos a los que se refiere el numeral 10 de este artículo, así como de las dependencias administrativas correspondientes.

18. Diseñar, desarrollar y ejecutar todo lo relativo al Resguardo Nacional Tributario en la investigación y persecución de las acciones u omisiones violatorias de las normas tributarias en la actividad para establecer las identidades de sus autores y partícipes, y en la comprobación o existencia de los ilícitos sancionados por este Código dentro del ámbito de su competencia.

19. Condonar total o parcialmente los accesorios derivados de un ajuste a los precios o montos de contraprestaciones en operaciones entre partes vinculadas,

siempre que dicha condonación derive de un acuerdo de autoridad competente sobre las bases de reciprocidad, con las autoridades de un país con el que se haya celebrado un tratado para evitar la doble tributación, y dichas autoridades hayan devuelto el impuesto correspondiente sin el pago de cantidades a título de intereses.

### **Ley de Impuesto sobre la renta en Venezuela**

*Artículo 1:* Los enriquecimientos anuales, netos y disponibles obtenidos en dinero o en especie, causarán impuestos según las normas establecidas en esta ley.

Salvo disposición en contrario de la presente ley, toda persona natural o jurídica, residente o domiciliada en Venezuela, pagará impuestos sobre sus rentas de cualquier origen, sea que la causa o la fuente de ingresos esté situada dentro del país o fuera de él. Las personas naturales o jurídicas no residentes o no domiciliadas en Venezuela estarán sujetas al impuesto establecido en esta Ley siempre que la fuente o la causa de sus enriquecimientos esté u ocurra dentro del país, aun cuando no tengan establecimiento permanente o base fija en Venezuela.

Las personas naturales o jurídicas domiciliadas o residenciadas en el extranjero que tengan un establecimiento permanente o una base fija en el país, tributarán exclusivamente por los ingresos de fuente nacional o extranjera atribuibles a dicho establecimiento permanente o base fija.

*Artículo 9:* Las compañías anónimas y los contribuyentes asimilados a éstas, que realicen actividades distintas a las señaladas en el artículo 11, pagarán impuesto por todos sus enriquecimientos netos, con base en la tarifa prevista en el artículo 52 y a los tipos de impuesto fijados en sus parágrafos.

A las sociedades o corporaciones extranjeras, cualquiera sea la forma que revistan, les será aplicado el régimen previsto en este artículo.

Las entidades jurídicas o económicas a que se refiere el literal e) del artículo 7, pagarán el impuesto por todos sus enriquecimientos netos con base en lo dispuesto en el artículo 52 de esta ley. Las fundaciones y asociaciones sin fines de lucro pagarán con base en el artículo 50 de esta ley.

## **Definición de Términos**

*Banesco Banca Universal:* es un grupo e institución financiera venezolana establecida en la ciudad de Caracas. Cuenta con 473 sucursales alrededor de todo el país.

*Contribuyente Tributario:* como aquella persona física con derechos y obligaciones, frente a un ente público, derivados de los tributos. Es quien está obligado a soportar patrimonialmente el pago de los tributos (impuestos, tasas o contribuciones especiales), con el fin de financiar al Estado.

*Contribuyente:* personal natural o jurídica que tiene obligaciones tributarias con el Fisco Municipal.

*Eficacia:* es una medida normativa de la consecución de resultados. Es una cualidad que hace referencia al logro de los objetivos.

*Eficiencia:* es una medida normativa de la utilización de los recursos en la consecución de resultados; es una relación entre costos y beneficios. Es el logro de metas y objetivos en términos de cantidad y calidad, virtud y facultad para lograr un efecto determinado.

*Impuesto:* pago obligatorio, en dinero que deben hacer los contribuyentes al Fisco Municipal, no como contraprestación de un servicio, sino para cubrir las necesidades de la comunidad en su conjunto.

*Impuesto Sobre la Renta:* es la ganancia que produce una inversión o la rentabilidad del capital. También puede ser el producto del trabajo bajo relación de dependencia o lo producido por el ejercicio de una profesión liberal.

*On-line:* “En línea”. Término con el que se designa la conexión inmediata entre un ordenador central, o base de datos y los periféricos como impresoras o pantallas de consulta. El acceso directo a una base de datos permite la actualización de registros y el acceso a la información de forma inmediata.

### **CAPITULO III**

#### **MARCO METODOLOGICO**

El marco metodológico tiene como propósito reflejar la manera como se realizó la investigación e informar detalladamente cómo se llevó a cabo el estudio; opina Pérez (2006), “Este capítulo consiste en un plan que se traza el investigador, conformado por las estrategias, métodos y procedimientos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos”. En general, contiene el tipo, método, técnica y diseño de la investigación; también incluye la población y muestra, así como las técnicas e instrumentos aplicables a la recolección de información y su tratamiento.

#### **Tipo y Diseño de Investigación**

El presente Estudio está enmarcado dentro de la modalidad de un proyecto factible. De acuerdo con la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2005), el proyecto factible consiste en “la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organización o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos.

La investigación estuvo dirigida a plantear lineamientos importantes que orientaron a los contribuyentes del Impuesto Sobre la Renta, en cuanto a los pagos de sus deberes formales sobre las retenciones que se pueden realizar en Banesco, es por ello que el proyecto factible fue fundamentado en un diseño de campo de nivel descriptivo. Dado el tipo de investigación desarrollado, se manejó información cuantitativa, se empleó el método científico cuantitativo. De acuerdo a su naturaleza es una Investigación de Campo, cuyo objetivo general es proponer

lineamientos que optimicen la eficiencia y eficacia del sistema *Online* de Banesco Banca Universal en la declaración de Impuesto sobre la Renta en el ámbito de personas naturales. Además tuvo como propósito detectar las ventajas y desventajas de los servicios prestados a través de la web de la entidad bancaria Banesco y de recomendar algunas estrategias que permitieron el uso adecuado para mejorar la calidad global de las operaciones bancarias, en específico a la declaración del ISRL, estableciendo una interacción entre los objetivos del estudio y la realidad.

### **Fases de la Investigación**

La presente investigación se desarrolló bajo tres fases de estudio que corresponden con los pasos establecidos para llevar a cabo la propuesta de investigación planteada, estas fases de estudio son: el diagnóstico, el estudio de factibilidad y diseño de la propuesta.

#### **Fase 1 Diagnóstico**

Esta fase se realizó bajo la metodología de un estudio de campo de carácter descriptivo, de manera que la información recabada se obtuvo en el lugar donde se produjeron los hechos, con información suministrada por el personal interno y externo de la entidad bancaria en estudio y los clientes naturales que usan la plataforma virtual del banco, esto con la finalidad de verificar la situación actual y real del problema, lo que permitió determinar la necesidad de elaborar un Plan Estratégico de Acción que de garantice el control y el cumplimiento del correcto pago on line de la declaración del impuesto sobre la renta.

## **Fase 2 Factibilidad**

En esta fase se hizo referencia al análisis de requerimientos que consiste en estudiar las observaciones del análisis del sistema actual, para determinar los requisitos técnicos e informática de la problemática en estudio, partiendo de un estudio en específico del entorno donde se desenvuelven las actividades. Además se debió a la verificación y pertinencia de la situación existente, donde se incluyeron elementos entorno al proyecto.

## **Fase 3 Propuesta**

Sobre la base de los datos que se procesaron, de los resultados arrojados en las encuestas, observación directa y la información recabada, se procedió a descomponerlos de manera lógica y exhaustiva.

Por último, se realizó un análisis de la información recabada, con el fin de demostrar que las mismas sirvieron de base para desarrollar la propuesta, las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

En este punto se elaboró el diagnóstico del proceso fusión y su incidencia en la calidad de servicio del sistema Bancario de Banesco para la declaración del impuesto sobre la renta de los clientes naturales. Finalmente, tomando como base los resultados obtenidos en las anteriores fases se formulara conclusiones y recomendaciones.

## **El Método de Investigación**

El método de investigación fue el inductivo, ya que se deriva de una situación concreta, formulada por los objetivos de la investigación, los cuales permitieran

formular conclusiones y premisas de carácter específico, para considerarlas en la aplicación correcta de la declaración Ley de Impuesto Sobre la Renta por medio del sistema online de Banesco.

Igualmente, el Método Científico es el método por perfección de las ciencias sociales, administrativas y contables; es significativo puntar que la observación, la inducción, deducción, análisis y síntesis son métodos o procedimientos válidos para el método científico. La investigación sostenida, se respaldará hacia un procedimiento de análisis, el cual expone dividir el todo en sus partes para después identificarlas.

El método de observación le permitirá darse cuenta de aquellos detalles que a través de encuestas o fuentes secundarias no pudo detectar. No obstante, Méndez (2005) lo define como: “El proceso mediante el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad por medio de un esquema conceptual previo y con base en ciertos propósitos definidos generalmente por una conjetura que se quiere investigar”. Esto se aplica, cuando en la investigación se busca, establecer las reacciones entre el personal del banco y sus usuarios cuando se presta el servicio; y cómo es la relación del contribuyente con el sistema virtual.

En cuanto al método inductivo, éste permitirá ir de lo particular a lo general, es decir, se parte de casos particulares, para obtener conclusiones aplicables en forma general. Según Zorrilla y Torres (1992), “es el camino que se sigue, partiendo de los enlaces observados entre los hechos particulares, para llegar a encontrar las relaciones universales”; asimismo, Méndez (2005) adiciona que con base en los resultados obtenidos se generan conocimientos teóricos que pueden ser utilizados por otros investigadores.

Al basarse la investigación en una entidad específica (Banesco Banca Universal), para determinar su incidencia en el desarrollo de la declaración del Impuesto sobre la

Renta, se utilizará el método inductivo, porque de acuerdo con sus resultados se podrá obtener una aplicación general; esto significa, aplicar la responsabilidad social a todos los contribuyentes.

Los métodos de análisis y síntesis están muy correspondidos, son interdependientes; a todo esto Zorrilla y Torres (1992) afirman que “sin el análisis, el conocimiento se hace confuso y superficial. Sin la síntesis, el conocimiento es incompleto”; lo cual lleva a definir al análisis como aquel proceso que le permitió a la investigadora evaluar, bajo su criterio, todos los elementos que de una u otra forma afectaron a la investigación, estableciendo la relación causa-efecto. Luego se aplicara la síntesis, definida como el proceso sistemático y progresivo, a través del cual se estructura, en un todo, la investigación.

Se obtuvo información proporcionada de clientes naturales de la entidad, se evaluó de acuerdo con los previos conocimientos adquiridos, obteniendo la relación causa-efecto de la investigación; lo cual permitió organizar todas las ideas, para generar las conclusiones necesarias.

### **Técnicas de Recolección de la Información**

De acuerdo a lo señalado por Pérez (2006), las técnicas permiten obtener información de fuentes primarias y secundarias, a través de recursos de los que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información; dichos recursos reciben el nombre de instrumentos por lo que para desarrollar la propuesta se utilizaran las siguientes:

## **Encuesta**

En este sentido Arias, (2006) refiere que: “Se define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”. En consecuencia, y en concordancia con lo descrito por el autor antes mencionado, se puede afirmar que la técnica de la encuesta será la empleada para la recolección de datos en la presente investigación.

## **La Observación**

Méndez (2005), define este concepto como: “el proceso mediante el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad por medio de un esquema conceptual previo y con base en ciertos propósitos definidos generalmente por una conjetura que se quiere investigar”. En consecuencia, en el presente estudio se utilizará una guía de observación para precisar rasgos existentes del problema en estudio.

## **La Revisión Documental**

Para desarrollar la investigación será necesario realizar unas actividades previas que permitieran la localización, selección, organización y análisis de los documentos identificados con el sistema tributario, tributos, impuesto sobre la renta, misión y visión de Banesco y tecnología de información y comunicación y temas afines; entre los cuales destacaron textos especializados, revistas, Internet y otros materiales bibliográficos. Hurtado y Toro. (1999), refiriéndose a esta técnica destaca: “es el proceso mediante el cual un investigador recopila, revisa, analiza, selecciona y extrae información de diversas fuentes acerca de un tema en particular.

## **Población y Muestra**

Las investigaciones desarrolladas bajo la modalidad de proyecto factible, se ven en la obligación de utilizar fuentes primarias de información para recabar los datos; dichas fuentes están constituidas por la población y la muestra.

La población es considerada el conjunto de elementos sometidos a estudio, de acuerdo a Palella y Martins (2003): La población de una investigación es el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones. La población puede ser definida como el conjunto finito o infinito de elementos, personas o cosas pertinentes a una investigación.

Para el presente estudio, la población asociada estuvo representada por los contribuyentes naturales adscritos al banco Banesco Banca Universal, por ser ellos quienes directamente realizan los pagos de este tributo, se encargan de la liquidación, de este deber formal ante el fisco, por tanto, la información que ellos puedan suministrar es vital para alcanzar los objetivos de esta investigación.

Al respecto, dado que los elementos de la población son pocos y resultan manejables, para el estudio del universo que se trabajará en Banesco Banco Universal, la muestra será 100% de la población equivalente a 10 clientes-contribuyentes. Debido a que el tamaño de las poblaciones en el presente estudio es de 10 personas, estos fueron encuestados en su totalidad no realizándose muestreo alguno.

## CAPITULO IV

### PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

La presentación y análisis de los resultados, se convierte en la fase de la aplicación lógica deductiva e inductiva en el desarrollo de la investigación. Para esta estrategia, los datos, según sus partes constitutivas, se clasifican, agrupándolos, dividiéndolos y subdividiéndolos atendiendo a sus características y posibilidades, para posteriormente reunirlos y establecer la relación que existen entre ellos; a fin de dar respuestas a las preguntas de investigación, confrontarlos con las hipótesis, bien sea para rechazarlas o aceptarlas.

Asímismo, Balestrini (2006) define a la presentación de los resultados como:

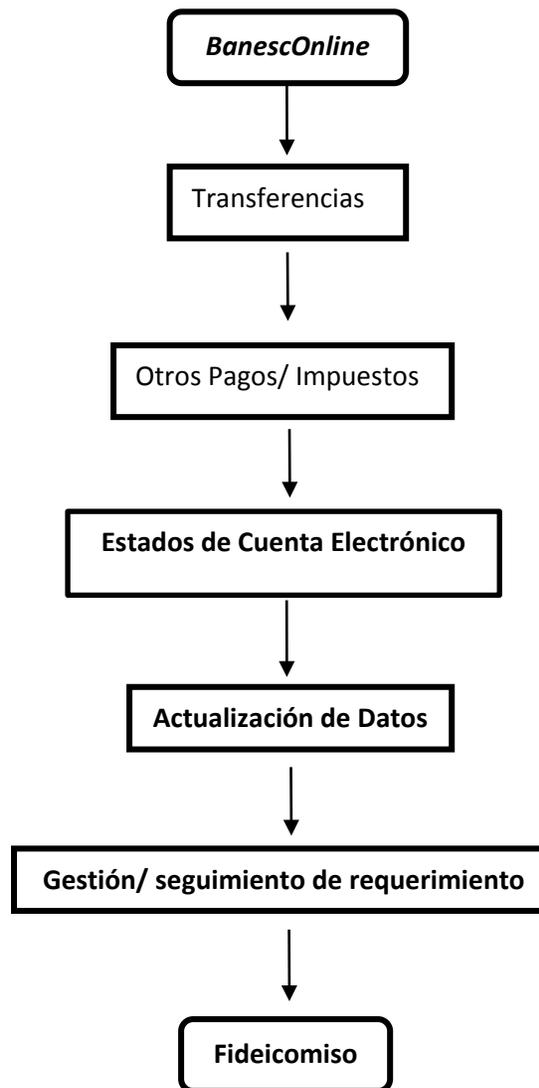
A la información recopilada a partir de los instrumentos y técnicas de recolección de datos, puede ser presentada de manera organizada a través de varias formas: La presentación escrita; consiste en incorporar los datos estadísticos recolectados en forma de texto, a partir de una descripción de los mismos. En aquellos casos donde se manejan pocos ítems, a través de la palabra escrita, es posible dar cuenta de la direccionalidad de tales hechos. La presentación gráfica; permiten representar los fenómenos estudiados a través de figuras, que pueden ser interpretadas y comparadas fácilmente entre sí. (p. 167)

Por otra parte, el análisis de los resultados, tal como lo refiere Selltiz (2004) “Es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen respuestas a las interrogantes de investigación”. (p. 430).

En ese sentido, y de acuerdo a los objetivos de la presente investigación y de la metodología utilizada para recabar la información necesaria, se obtuvo los siguientes resultados:

## Descripción El Sistema Actual *BanescOnline*

### Diagrama



Fuente: [www.banesc.com](http://www.banesc.com)

### Ítems N° 1

¿Conoce usted el sistema *BanescOnline*?

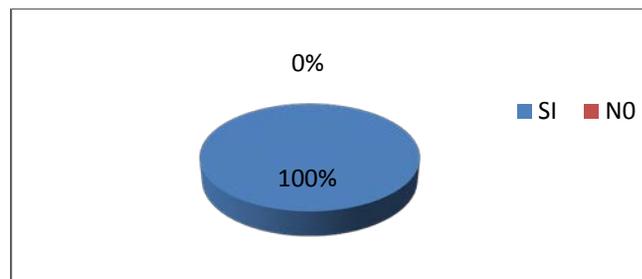
Tabla 1: Conocimiento del Sistema

| Variables | Valor Absoluto | Valor Relativo (%) |
|-----------|----------------|--------------------|
| SI        | 10             | 100%               |
| NO        | 0              | 0%                 |
| TOTAL     | 10             | 100%               |

Fuente: Achique 2012

### Gráfico 1

Conocimiento del Sistema



Fuente: Achique 2012

**Criterio de Análisis:** el resultado concierne al 100% de las personas encuestadas, las mismas indican conocer esta herramienta *Online* de Banesco Banca Universal.

**Interpretación:** Según este resultado se pudo observar que el conocimiento del cliente-contribuyente es acertado acerca de la existencia del sistema.

## Ítems N° 2

¿Realiza usted pagos de impuestos por el sistema *BanescOnline*?

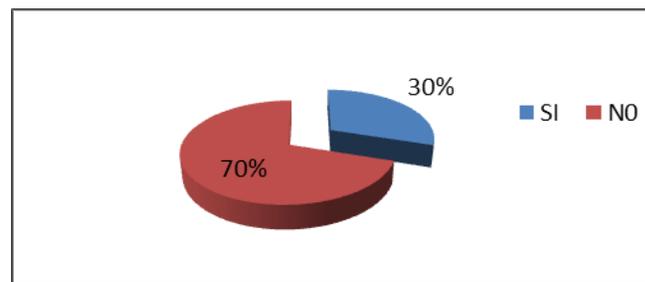
Tabla 2: Pagos de Impuestos

| Variables | Valor Absoluto | Valor Relativo (%) |
|-----------|----------------|--------------------|
| SI        | 3              | 40%                |
| NO        | 7              | 60%                |
| TOTAL     | 10             | 100%               |

Fuente: Achique 2012

## Gráfico 2

Pago de Impuestos



Fuente: Achique 2012

**Criterio de Análisis:** El resultado refiere el criterio del 30% de las personas encuestadas señalaron realizar pagos mediante el sistema porque consideran una herramienta eficaz y segura, sin embargo el otro 70% afirmó que no efectúa pagos bajo el sistema anteriormente mencionado, ya que sus lineamientos o pasos son complicados.

**Interpretación:** A través de este resultado puede considerarse que el uso del sistema no es constante, debido a una insatisfacción del cliente-contribuyente.

### Ítems N° 3

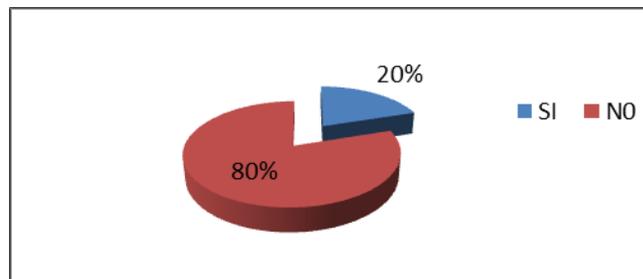
¿Considera usted que el personal le proporciona la información necesaria acerca del sistema *BanescOnline*?

**Tabla 3: Suministro de Información**

| VARIABLES | Valor Absoluto | Valor Relativo (%) |
|-----------|----------------|--------------------|
| SI        | 2              | 20%                |
| NO        | 8              | 80%                |
| TOTAL     | 10             | 100%               |

Fuente: Achique 2012

**Gráfico 3. Suministro de Información**



Fuente: Achique 2012

**Criterio de Análisis:** El 80% de las personas encuestadas señaló que el personal, no ofrecen y/o suministran la información correcta para ingresar a esta herramienta virtual para la cancelación de pagos de impuesto I.S.L.R, mientras que el otro 20% indicó que algunas o pocas veces el personal suministra esta información, porque no disponen del tiempo que se requiere para su descripción.

**Interpretación:** Según este análisis se denota la ausencia del personal capacitado para el suministro de la misma.

#### Ítems N° 4

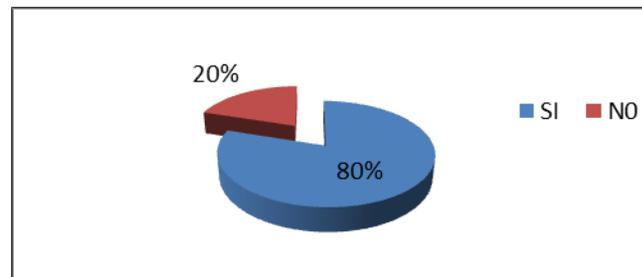
¿Considera usted que es una herramienta complicada?

Tabla 4: Opinión

| Variables | Valor Absoluto | Valor Relativo (%) |
|-----------|----------------|--------------------|
| SI        | 8              | 80%                |
| NO        | 2              | 20%                |
| TOTAL     | 10             | 100%               |

Fuente: Achique 2012

Gráfico 4: Opinión



Fuente: Achique 2012

**Criterio de Análisis:** El resultado concierne a que el 80% de las personas encuestadas enfatizaron en lo complicado de la herramienta para realizar pagos mediante el sistema, sin embargo el otro 20% afirmó que no ven la complicación de la misma, ya que sus conocimientos son acertados. **Interpretación:** A través de este resultado se puede suponer que el cliente-contribuyente en cuestión, no posee el conocimiento para el uso, debido a una falta de información o instrucción.

### Ítems N° 5

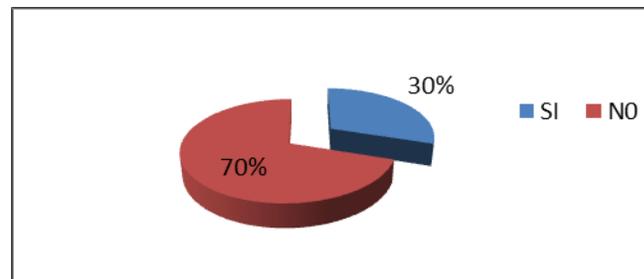
¿Considera usted que es eficiente, efectiva y eficaz esta herramienta?

Tabla 5: Opinión

| VARIABLES | Valor Absoluto | Valor Relativo (%) |
|-----------|----------------|--------------------|
| SI        | 3              | 30%                |
| NO        | 7              | 70%                |
| TOTAL     | 10             | 100%               |

Fuente: Achique 2012

Gráfico 5: Opinión



Fuente: Achique 2012

**Criterio de Análisis:** Partiendo de este criterio el 30% de las personas encuestadas afirmaron la efectividad, eficacia y efectividad del sistema, sin embargo el otro 70% señalan desconocer las fortalezas de la misma porque no lo usan.

**Interpretación:** Siguiendo este análisis se puede concluir, que la mayoría de los clientes-contribuyentes no pueden afirmar las fortalezas, puesto que no saben cómo manejarla.

### Ítems N° 6

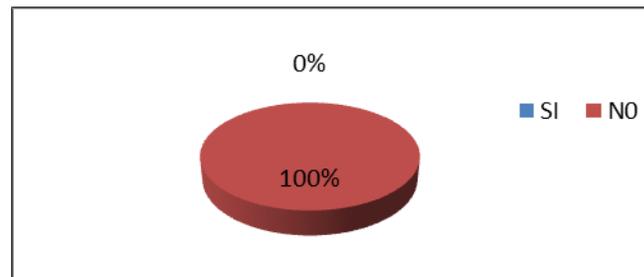
¿Cree que es una herramienta útil para realizar pagos de I.S.L.R?

Tabla 6: Opinión

| Variables | Valor Absoluto | Valor Relativo (%) |
|-----------|----------------|--------------------|
| SI        | 0              | 100%               |
| NO        | 10             | 0%                 |
| TOTAL     | 10             | 100%               |

Fuente: Achique 2012

Gráfico 6: Opinión



Fuente: Achique 2012

**Criterio de Análisis:** enfocados en el análisis el 100% de las personas encuestadas de Banesco Banco Universal (clientes), consideran que no es una herramienta útil para realizar pagos de impuesto I.S.L.R.

**Interpretación:** A través de este análisis se afirma que esta herramienta no es utilizada por los clientes – contribuyentes.

### Ítems N° 7

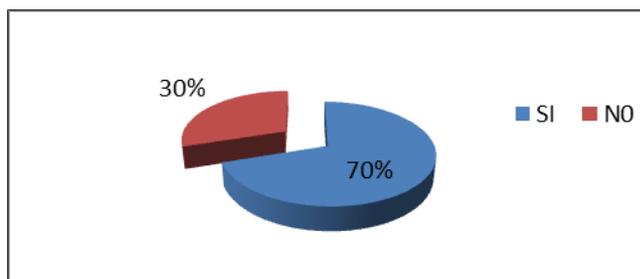
¿Le parece que el proceso es tedioso?

Tabla 7: Opinión

| Variabales | Valor Absoluto | Valor Relativo (%) |
|------------|----------------|--------------------|
| SI         | 7              | 70%                |
| NO         | 3              | 30%                |
| TOTAL      | 10             | 100%               |

Fuente: Achique 2012

Gráfico 7: Opinión



Fuente: Achique 2012

**Criterio de Análisis:** En este gráfico se observa que el 70% de las personas encuestadas consideró que si les parece tedioso porque al intentar acceder, se equivocan bloqueando el acceso y deben acudir a otros medios, el otro 30% señaló todo lo contrario, ya que manejan con facilidad la herramienta.

**Interpretación:** A través de este análisis se considera la insatisfacción del cliente por no conocer los pasos correctos para su acceso.

### Ítems N° 8

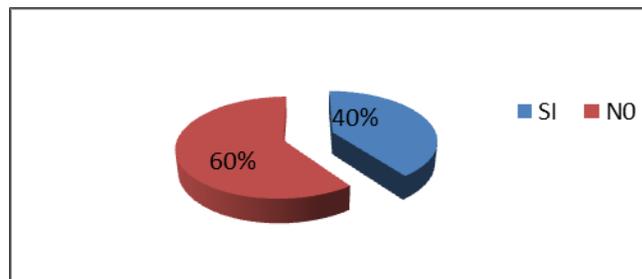
¿Considera usted que en esta entidad se presta un servicio de calidad?

Tabla 8: Opinión

| Variables | Valor Absoluto | Valor Relativo (%) |
|-----------|----------------|--------------------|
| SI        | 4              | 40%                |
| NO        | 6              | 60%                |
| TOTAL     | 10             | 100%               |

Fuente: Achique 2012

Gráfico 8: Opinión



Fuente: Achique 2012

**Criterio de Análisis:** Del 100% de las personas encuestadas en la entidad financiera Banesco Banca Universal, el 40% consideran que la calidad de servicio que se presta es excelente, mientras que el 60% difiere de esta opinión.

**Interpretación:** Este análisis permite concluir las debilidades y fortalezas de la entidad financiera en cuestión.

### Ítems N° 9

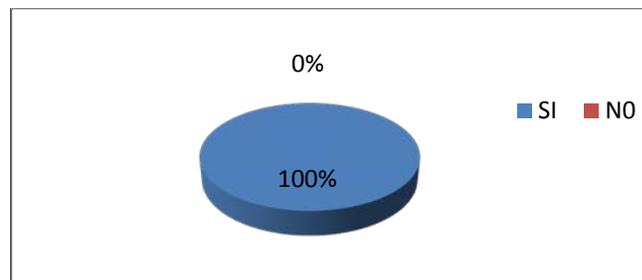
¿Cree usted que en el portal de Banesco debería haber un link que lo lleve directo a realizar el pago del ISLR?

**Tabla 9: Opinión**

| Variables | Valor Absoluto | Valor Relativo (%) |
|-----------|----------------|--------------------|
| SI        | 10             | 100%               |
| NO        | 0              | 0%                 |
| TOTAL     | 10             | 100%               |

Fuente: Achique 2012

**Gráfico 9: Opinión**



Fuente: Achique 2012

**Criterio de Análisis:** El 100% de las personas encuestadas indicó que debería existir un link en el portal web Banesco On line que los lleve directo a cancelar el pago de impuesto I.S.L.R sin inconvenientes ni trabas.

**Interpretación:** Considerando este análisis queda demostrada la necesidad del cliente-contribuyente de cumplir con su deber sin tantos inconvenientes.

### Ítems N° 10

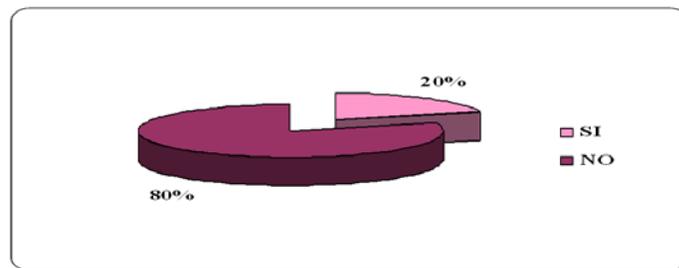
¿Considera seguro este sistema?

Tabla 10: Opinión

| VARIABLES | Valor Absoluto | Valor Relativo (%) |
|-----------|----------------|--------------------|
| SI        | 2              | 20%                |
| NO        | 8              | 80%                |
| TOTAL     | 10             | 100%               |

Fuente: Achique 2012

Gráfico 10: Opinión



Fuente: Achique 2012

**Criterio de Análisis:** a través de este análisis el 80% de las personas encuestadas consideran inseguro el sistema online.

**Interpretación:** Considerando este análisis queda demostrada la desconfianza del cliente-contribuyente en la página del banco en mención.

**Ítems N° 11**

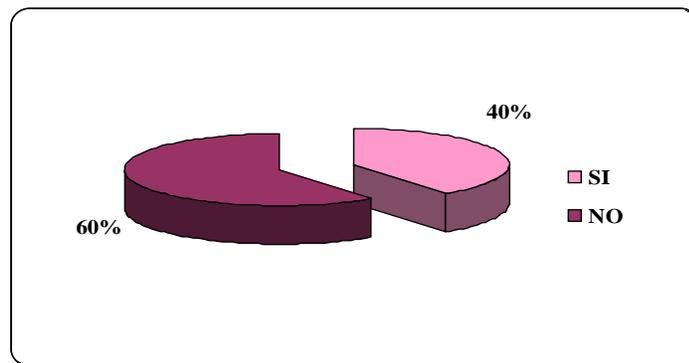
**¿El sistema *BanescOnline* cumple las expectativas esperadas?**

**Tabla 11: Opinión**

| <b>Variables</b> | <b>Valor Absoluto</b> | <b>Valor Relativo (%)</b> |
|------------------|-----------------------|---------------------------|
| <b>SI</b>        | <b>4</b>              | <b>40%</b>                |
| <b>NO</b>        | <b>6</b>              | <b>60%</b>                |
| <b>TOTAL</b>     | <b>10</b>             | <b>100%</b>               |

**Fuente: Achique 2012**

**Gráfico 11: Opinión**



**Fuente: Achique 2012**

**Criterio de Análisis:** según el 40% de las personas encuestadas considera que este sistema cumple con todas sus expectativas, mas sin embargo el 60% señalo que sus expectativas no están cubiertas.

**Interpretación;** En consideración del análisis anterior queda acotada nuevamente la insatisfacción del cliente-contribuyente.

## Ítems N° 12

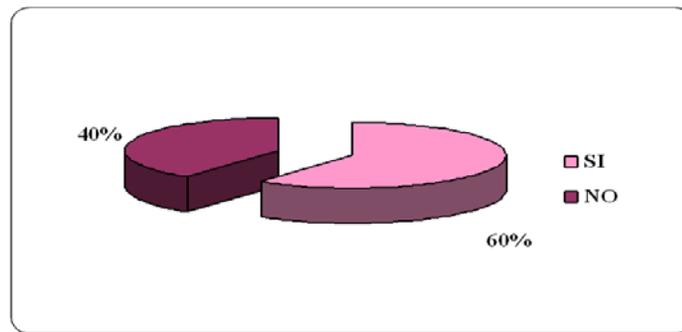
¿Ha tenido inconvenientes con esta herramienta?

Tabla 12. Inconvenientes

| VARIABLES | Valor Absoluto | Valor Relativo (%) |
|-----------|----------------|--------------------|
| SI        | 6              | 60%                |
| NO        | 4              | 40%                |
| TOTAL     | 10             | 100%               |

Fuente: Achique 2012

Gráfico 12: Inconvenientes



Fuente: Achique 2012

**Criterio de Análisis:** El 60% de las personas encuestadas opinan haber tenido inconvenientes con la herramienta online que posee Banesco Banca Universal, sin embargo el otro 40% señaló todo lo contrario, porque manejan perfectamente la misma.

**Interpretación:** Según el análisis del resultado anterior muestra el mal uso de la mayoría de los usuarios de esta herramienta *Online*.

### Ítems N° 13

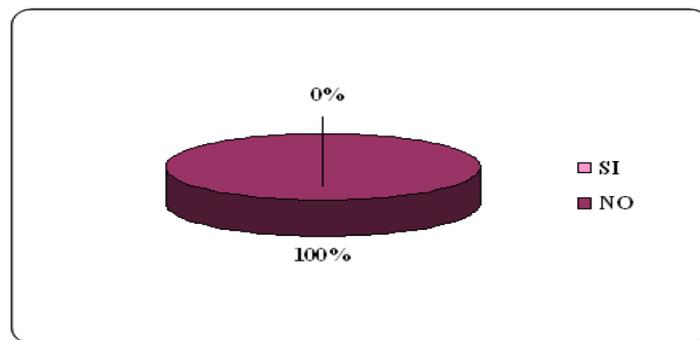
¿Considera usted que la forma tradicional para realizar pagos es mejor?

Tabla 13: Opinión

| Variables | Valor Absoluto | Valor Relativo (%) |
|-----------|----------------|--------------------|
| SI        | 10             | 100%               |
| NO        | 0              | 0%                 |
| TOTAL     | 10             | 100%               |

Fuente: Achique 2012

Gráfico 13: Opinión



Fuente: Achique 2012

**Criterio de Análisis:** El 100% de las personas encuestadas señaló que el proceso tradicional para el pago de impuestos I.S.L.R., es la mejor opción, ya que la forma electrónica generaba muchos inconvenientes significativos.

**Interpretación:** El resultado que se observa en el gráfico anterior denota el rechazo de la forma electrónica, muchos contribuyentes aún se reusan al pago electrónico.

**Ítems N° 14**

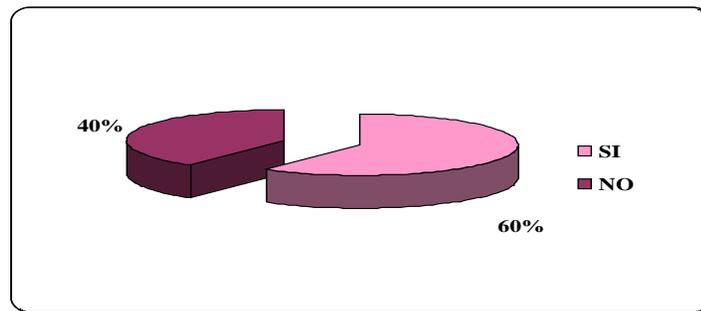
**¿De acuerdo a su percepción cree que este servicio debe ser mejorado?**

**Tabla 15: Opinión**

| <b>Variables</b> | <b>Valor Absoluto</b> | <b>Valor Relativo (%)</b> |
|------------------|-----------------------|---------------------------|
| <b>SI</b>        | <b>6</b>              | <b>60%</b>                |
| <b>NO</b>        | <b>4</b>              | <b>40%</b>                |
| <b>TOTAL</b>     | <b>10</b>             | <b>100%</b>               |

**Fuente: Achique 2012**

**Gráfico 15: Opinión**



**Fuente: Achique 2012**

**Criterio de Análisis:** El 60% de las personas encuestadas respondieron que si creen necesario mejorar este servicio, a diferencia del otro 40% que respondió de manera negativa, ya que indicaron que si solo manejan correctamente los pasos para acceder al sistema, su utilidad seria constante, rápido, y seguro.

**Interpretación:** El resultado que se presenta en este grafico indica la diferencia de opiniones en los clientes-contribuyentes encuestados. Y en la necesidad de tener conocimiento y buen manejo correcto de la herramienta.

## ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento es sistema online para la recaudación de impuesto I.S.L.R., es necesario implantar estrategias para optimizar el cumplimiento de los objetivos que la organización se trace, y desarrollar lineamientos que faciliten y aseguren el cumplimiento de objetivos determinados a nivel contributivo.

### **Conclusión:**

En el desarrollo del análisis, en muchos de los datos se pudo observar que los clientes de Banesco Banca Universal no están capacitados para el uso del sistema, ya que la información que manejan no es correcta o excasa.

*BanescOnline* presenta muchas debilidades entre unas de ellas es que no tiene un personal que suministre de forma clara, y sencilla el proceso de pagos de impuesto I.S.L.R *Online*.

El cliente-contribuyente requiere de asesoramiento continuo para el uso del sistema *Online*, ya que son conscientes de la responsabilidad del cumplimiento e incumplimiento de su deber.

De tal manera, según el 60% de las personas encuestadas, el personal que labora no posee la entera disposición para el suministro de información concerniente los pasos a seguir para el pago online del impuesto I.S.L.R., es necesario abocarse en la necesidad del cliente-contribuyente, ya que si no poseen los conocimientos necesarios de este sistema se originaran muchos inconvenientes al momento de requerir hacer uso del mismo, el restante 40% señalo todo lo contrario.

## SECCION V

### LA PROPUESTA

#### **Introducción**

Los presentes lineamientos estratégicos tienen como objetivo primordial el de optimizar el sistema *Online* de Banesco Banca Universal, de manera tal, que para dar cumplimiento a su obligación cada cliente-contribuyente haga del mismo una herramienta, constante, sin ningún tipo de inconveniente, ya que las mismas ofrecen al contribuyen un proceso rápido y seguro a comparación del uso de las taquillas de recaudación, y de esta forma incrementar su utilidad, y cumplir con el objetivo que se planteó la entidad financiera como colaboradora, el cual es brindar al contribuyente un servicio cómodo, eficaz y seguro que cubra sus expectativas.

Si no se maneja la información correcta del funcionamiento del sistema, no se podrá determinar si realmente sistema ofrece seguridad, confiabilidad, eficacia, efectividad y comodidad oportuna para el cliente-contribuyente. Claramente se pudo observar que no existe incentivo hacia el uso del sistema *Online*.

El sistema de Autoliquidación en Línea vía portal Web no ha cumplido sus objetivos en materia de recaudación de impuestos.

#### **Objetivo General**

Incrementar el uso del sistema *Online* para la recaudación de I.S.L.R., a través de Líneas estratégicas orientadas a mejores resultados en materia de recaudación de impuestos.

Por todo ello es de suma importancia, establecer estrategias y planes de acción que fomenten el uso de esta herramienta en el proceso de recaudación tributaria y de esta forma Banesco Banca Universal cumplirá con su función como colaborador a contribuir al pago de I.S.L.R, a fin de incrementar la calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos, instituciones y organizaciones, y la reducción de la evasión fiscal.

### **Factibilidad de la Propuesta**

El diseño de Lineamientos estratégicos para fomentar el uso del sistema online como recaudador Tributario de impuestos, traerá como beneficio a Banesco Banca Universal el mejoramiento de calidad de servicio a través de la web, ya que cumpliendo con su deber cada usuario realizará sus pagos correctamente sin contratiempos, logrando su objetivo y mejorando su calidad de vida como contribuyente, por tal motivo, se presenta un análisis de la factibilidad.

### **Factibilidad Operativa**

La propuesta se considera viable puesto que no repercute ni estructural, ni físicamente en ninguna política de Banesco Banca Universal. En este aspecto, se dispone de los recursos necesarios para llevarla a cabo operativamente, ya que existe disponibilidad del Talento Humano, así como también de la infraestructura necesaria para la implementación de la misma.

### **Factibilidad Técnica**

Banesco Banca Universal, cuenta con los equipos necesarios para la aplicación de lineamientos estratégicos para promover e incentivar el uso del sistema *Online* como herramienta tributaria en recaudación de I.S.L.R, ya que posee equipos de computación, papelería, tecnología, soporte técnico, entre otros, por tanto es factible la aplicación de este diseño a nivel técnico, ya que, no presenta ningún inconveniente en relación a estos recursos.

### **Factibilidad Económica**

La propuesta se considera económicamente factible, pues los recursos que utilizará Banesco Banca Universal, implementar la utilidad del sistema online estarán disponibles sin inconvenientes de ningún tipo, la misma estaría orientada a la creación de estrategias que permitan incrementar la recaudación de I.S.L.R vía online.

### **Alcance**

Toda propuesta está expuesta a extenderse en el tiempo y en el espacio dentro del entorno en que se realiza, tanto a nivel de las disciplinas que intervienen como en la realidad actual y la aplicabilidad de la misma. Los lineamientos estratégicos abarcan puntualmente líneas estratégicas orientadas a mejores resultados en materia de recaudación de impuestos. Su marco de acción está orientado cliente-contribuyente natural.

### **Propuesta. Lineamientos Estratégicos.**

1. Promover y difundir el uso del sistema a todo cliente-contribuyente, por medio de anuncios publicitarios, vayas y otros.
2. Realización de charlas de capacitación al personal sobre el uso adecuado del sistema *Online*.
3. Instalación de una exhibición audiovisual interactiva para los clientes de Banesco Banca Universal en las distintas redes de agencias a nivel nacional.
4. Contratación de personal capacitado para atender posibles dudas de dichos clientes – contribuyentes.
5. Concientizar al cliente-contribuyente acerca de la importancia del cumplimiento de esta obligación del pago del ISLR.

6. Realizar mejoras o cambios a la plataforma electrónica de Banesco en la sección de pagos de impuesto.

7. Creación de elementos de seguridad más confiables de fácil acceso y manejo para los contribuyentes - clientes.

8. La participación social en la gestión y ejecución una estrategia integral con tres áreas: Educación, Promoción y Divulgación, sustentada a su vez en Información, Formación y Concienciación.

9. Inclusión de cultura tributaria en los programas de estudios, desde el nivel primario hasta el universitario.

10. Concebir a la educación cívico-tributaria como parte de sus funciones sustantivas, toda vez que la formación de una cultura de cumplimiento de las obligaciones fiscales representa, en el largo plazo, una de las bases más sólidas y confiables en las que puede sustentarse la recaudación, por corresponder a una responsabilidad aceptada y compartida por los ciudadanos.

11. Promover la cultura tributaria a través del gasto público, porque de acuerdo al principio de la reciprocidad, el uso eficiente, racional y transparente de los recursos públicos, mediante su conversión en bienes y servicios de beneficio social legitima la función recaudatoria del municipio y motiva el cumplimiento voluntario de los deberes fiscales.

12. Realizar un esfuerzo sistemático y permanente en el largo plazo, sustentado en principios, orientado al cultivo de valores ciudadanos y, por ende, dirigido tanto a los contribuyentes jurídicos actuales como futuros (niños y jóvenes), pues constituye una de las bases para la conformación y la sostenibilidad de una ciudadanía participativa.

13. Cimentar conductas favorables al cumplimiento fiscal y contrarias a las actitudes defraudadoras, por medio de la transmisión de ideas y valores que sean asimilados en lo individual y valorados en lo social, lo cual conlleva un cambio

cultural que explica la condición de largo plazo que suele ser una de las características más importantes de toda estrategia para la formación de cultura tributaria.

## CONCLUSIONES

Luego del análisis de los resultados arrojados por la aplicación del instrumento de recolección de datos a los Clientes-Contribuyentes Naturales de I.S.L.R., de Banesco Banca Universal, se presenta a continuación las conclusiones de esta investigación a fin de diseñar lineamientos estratégicos optimizar el para incrementar el uso del sistema *Banesconline* como herramienta de recaudación de impuestos. Entre las conclusiones se encuentran:

El contribuyente tiene conocimiento de la existencia del sistema *Banesconline*, mas sin embargo por no conocer el proceso para la liquidación de tributos el cliente-contribuyente hace uso de las taquillas de recaudación para el pago de impuestos.

El Sistema de *Banesconline* se encuentra al acceso de todos los contribuyentes. Los contribuyentes no muestran interés por el uso de esta herramienta. Este no posee un programa tutorial para realizar la autoliquidación de los tributos establecidos por la ley. Pero ofrece comodidad y seguridad al contribuyente

Se estableció que no se ha presentado aumento en la recaudación de impuestos, ya que no incentivo al uso del sistema *Online* como herramienta de recaudación.

Ahora bien, apoyado en lo anterior se logró Diagnosticar el nivel de conocimientos y satisfacción de los clientes y usuarios (contribuyentes naturales) del Impuesto sobre la Renta en mediante el sistema *BanescOnline*.

A continuación se describió el servicio *Online* ofrecido a los clientes y usuarios por Banesco Banca Universal para la declaración de Impuesto sobre la Renta.

Seguido a esto, se evaluó el efecto que ha tenido la plataforma *Online* como herramienta para declaración de Impuesto sobre la Renta.

Y por último se diseñaron lineamientos estratégicos para el buen uso del sistema online de Banesco Banca Universal como herramienta para la declaración de Impuesto sobre la Renta en personas naturales.

### RECOMENDACIONES

Una vez realizadas las conclusiones de la Propuesta para optimizar la recaudación de ISLR en el sistema *Online* en el contexto de la calidad del servicio de las personas naturales Banesco Banca Universal.

Utilizar el sistema automatizado *Online*, ya que permite realizar los pagos sencillo, práctico, fiable y fácil de utilizar. Realizar los pagos constantes de las obligaciones exigidas por la ley, hará de su uso la práctica que en corto tiempo generara satisfacción para todos. Mencionado el punto anterior, mencionare una serie de recomendaciones que mejoraran aún más el uso del sistema *Banesconline*.

- a) Se deben aplicar nuevas estrategias para lograr una buena recepción de cliente-contribuyente.
- b) Escuchar al cliente para conocer sus requerimientos y poder cubrir sus expectativas.
- c) Se debería impartir charlas informativas, educativas para lograr un buen manejo del sistema online, referente a la recaudación de impuestos.
- d) Instalación de una exhibición audiovisual interactiva para los clientes de Banesco Banca Universal.
- f) El éxito de la organización depende del trabajo en equipo, todos unidos por un mismo ideal.

## FUENTES CONSULTADAS

### Libros y Textos

Arias, Fidias. (2006). El Proyecto de Investigación. Guía para la Elaboración. Quinta Edición. Caracas-Venezuela. Editorial Episteme, C.A.

Centro de Administración y Política Tributaria (2009). La administración tributaria subgrupo de servicio a los contribuyentes.

El Nacional (2010). Sudeban elabora normas que regularán la banca electrónica. Reporte de prensa en el diario El Nacional, 27 de agosto de 2010.

Gerson, R. (1998) Como Medir la satisfacción del cliente. Ed. Iberoamericana Colombia.

Hung de Said. (2001) Manual de normas y procedimientos en materia de retenciones de impuestos sobre la renta. Valencia Estado Carabobo

Hurtado y Toro. (1999). Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio. (3ª ed). Valencia: Episteme Consultores Asociados.

Kotler, P. (1998). La satisfacción de cliente. Editorial Thompson. Madrid.

Lira, M. (2009) ¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente?, Edición electrónica gratuita. Disponible en: [www.eumed.net/libros/2009c/600/](http://www.eumed.net/libros/2009c/600/)

Méndez, C. (2005). Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación". Colombia: Mc Graw Hill.

Mostajo, R. (2003). Perspectivas de una Reforma Tributaria Integral con

Equidad: ¿Hacia un Nuevo Pacto Fiscal en El Perú? Disponible en: [www.eclac.cl/ilpes/noticias/paginas/6/13526/RossanaMostajo.doc](http://www.eclac.cl/ilpes/noticias/paginas/6/13526/RossanaMostajo.doc). Consultado el: 12/03/2012.

Naranjo R. Wendy (2000), Sistemas Tributarios, Táchira: Universidad Centro occidental "Lisandro Alvarado"

Palella, S. y Martins, F. (2003). Metodología de la Investigación Cuantitativa.

Caracas: FEDUPEL.

Pérez, A. (2006). Guía Metodológica para Anteproyectos de Investigación. (2ª ed). Caracas: FEDUPEL.

Valdés, R. (1996). Curso de Derecho Tributario. (2ª ed). Santa Fe de Bogotá: Editorial Temis S.A.

Vásquez, Kennedy & Partners (2008). Estudio de Satisfacción de Clientes. global partner de Lee Hecht Harrison

Vielma, M (2007). El Seniat impulsa reforma al sistema tributario venezolano. Revista Tributos. Oficina de divulgación tributaria. Año 6. N° 239

Villegas, H. (2002). Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario. (8ª.ed.) Buenos Aires, Argentina: Editorial Astrea.

Zorrilla, S. y Torres, M. (1992). Guía para elaborar la tesis (2a. ed.). México: McGraw-Hill Interamericana de México.

### **Trabajo Especial de Grado**

Castillo, R. Darwin. (2009). Análisis de la Eficiencia y Eficacia del Sistema de Control Interno Tributario de Impuesto Sobre la Renta, Caso: Distribuidora Santa Inés C.A. Trabajo de grado para optar al título de Licenciatura en Contaduría Pública: Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado". Barquisimeto Edo Lara.

Barco, Nayvict. (2010). Percepción de los Usuarios con Respecto a la Calidad de los Servicios Prestados por la Banca Virtual en el Municipio Iribarren Durante el Año 2010. Trabajo de grado presentado para optar al título de magister en Gerencia, mención Gerencia Financiera. Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado"

Barreto, Adriana (2008). La Satisfacción de los Empleados Ante la Responsabilidad Social Empresarial Asumida por Banesco Banco Universal (Empleados Ubicados en la Ciudad de Barquisimeto, Edo. Lara). Trabajo presentado para optar al grado de Especialista en Gerencia Mención Empresarial. ". Barquisimeto Edo Lara.

Castillo, A., Goyo, M. y Ramírez, J. (2005) Incidencia del Control de Cambio en la situación financiera de los contribuyentes del Impuesto sobre la Renta que realizan operaciones en moneda extranjera en el Estado Carabobo. FACES. Universidad de Carabobo Trabajo de grado. Valencia-Venezuela.

Moreno, T. Odalis (2010). Propuesta de un Sistema de Control de Gestión Tributario en Materia de Impuestos Sobre la Renta y del Impuesto al Valor Agregado. Caso: Electro Mecánica y Repuestos Eduar Car 2003, C.A. Trabajo especial de grado presentado para optar al título de especialista en Tributación. Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” Decanato De administración Y Contaduría Coordinación De Estudios De Postgrado. Barquisimeto Edo Lara.

Suarez, A (2009), Diseño de planificación tributaria del impuesto sobre la renta, bajo una formulación estratégica en la institución financiera, CA Central Banco Universal. Trabajo de grado. Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” (UCLA). Barquisimeto Edo Lara.

### **Fuentes de tipo legal**

#### **Leyes y Reglamentos**

Código Orgánico Tributario (2008). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 38.855 del 22 de enero de 2008. Caracas, Venezuela.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (2000). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5.453 (Extraordinario), Caracas, Venezuela.

Ley de Impuesto Sobre La Renta. Gaceta Oficial N° 5.556 Extraordinario del 28 de diciembre de 2006.

Normas venezolanas ISO (9000), COVENIN (2000). Sistema de gestión de calidad 2<sup>da</sup> Revisión. FONDONORMA.

Manual de la UPEL (2000).

Normativa para los trabajos de investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.

### **Centro de consulta**

<http://googleacademico.com>

<http://www.fondonorma.org.ve>

<http://www.buenastareas.com>

<http://www.uc.edu.ve/>

<http://www.ucla.edu.ve/>

<http://www.unesr.edu.ve/>

<http://www.usm.edu.ve/>

# **ANEXOS**

## **MODELO DE ENCUESTA PARA EL CLIENTE - CONTRIBUYENTE DE BANESCONLINE**

El presente cuestionario tiene por finalidad, recolectar información acerca del sistema de recaudación de impuesto sobre la renta online de Banesco banca universal, del trabajo de Investigación denominado: **“PROPUESTA PARA OPTIMIZAR LA RECAUDACION DE ISLR EN EL SISTEMA ON LINE EN EL CONTEXTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS PERSONAS NATURALES DE BANESCO BANCA UNIVERSAL.”**, realizado por **Suhay S. Achique H.**; el mismo está orientado a identificar las debilidades del sistema anteriormente mencionado con la intención de mejorarlo.

La información será tratada de manera estrictamente confidencial.

Se le agradece toda la colaboración que pueda prestar el presente trabajo, siguiendo las instrucciones que se presentan a continuación:

- Lea cuidadosamente cada pregunta antes de responder.
- No deje de responder ninguna pregunta.
- Responda con una equis “X” cada alternativa, que según su criterio se ajuste más a la pregunta formulada.
- Responda de la manera más objetiva posible.
- No escriba sus datos personales, ya que el cuestionario es anónimo.
- Cualquier duda consulte a la persona encargada de ejecutar la encuesta.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN...

**Cuestionario.**

|                                                                                                                      | SI | NO |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 1- ¿Conoce usted el sistema <i>BanescOnline</i> ?                                                                    |    |    |
| 2- ¿Realiza usted pagos de impuestos por el sistema <i>BanescOnline</i> ?                                            |    |    |
| 3- ¿Considera usted que el personal le proporciona la información necesaria acerca del sistema <i>BanescOnline</i> ? |    |    |
| 4- ¿Considera usted que es una herramienta complicada?                                                               |    |    |
| 5- ¿Considera usted que es eficiente, efectiva y eficaz esta herramienta?                                            |    |    |
| 6- ¿Cree que es una herramienta útil para realizar pagos de ISLR?                                                    |    |    |
| 7- ¿Le parece que el proceso es tedioso?                                                                             |    |    |
| 8- ¿Considera usted que en esta entidad se presta un servicio de calidad?                                            |    |    |
| 9- ¿Cree usted que en el portal de Banesco debería haber un link que lo lleve directo a realizar el pago del ISLR?   |    |    |
| 10- ¿Considera seguro este sistema?                                                                                  |    |    |
| 11- ¿El sistema <i>BanescOnline</i> ? Cumple las expectativas esperadas?                                             |    |    |
| 12- ¿Ha tenido inconvenientes con esta herramienta?                                                                  |    |    |
| 13- ¿Considera usted que la forma tradicional para realizar pagos es mejor?                                          |    |    |
| 14- ¿De acuerdo a su percepción cree que este servicio debe ser mejorado?                                            |    |    |

## SECCION IV

### ESTUDIO DE LA FACTIBILIDAD

#### Recursos Administrativos

Según, Balestrini (2.007) los recursos administrativos son señalados como “el planteamiento de las metas, tiempos de ejecución, etapas y actividades propias del proceso de investigación”.

Ahora bien, en el presente estudio e investigación los recursos administrativos constituyen parte primordial para la realización del proyecto, los mismos se clasifican a continuación:

#### Recursos Humanos

Referente a los recursos humanos, se considera que son todas las personas que se necesitan para elaboración, organización, desarrollo, coordinación y puesta en marcha del proyecto, en la presente propuesta son necesarias personas formadas en la materia que conozcan los procedimientos para la ejecución de la misma.

| Identificación                      | Función en la Investigación |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| Especialista en Metodología         | Tutor Metodológico          |
| Especialista en Gerencia Tributaria | Tutor de Procedimientos     |
| Contador Publico                    | Investigador                |

#### Recurso Financiero

Se estima que para optimizar el sistema *Banesconline*, la Institución no incurrirá en gastos adicionales, pues la misma será desarrollada con recursos tecnológicos existentes en la misma y aportes de los mismos empleados incluidos en nómina, así

como la capacitación, desarrollo e inducción de la formación de personal para el suministro de información correcta al cliente-contribuyente para el uso de la herramienta, dicha inducción será facilitada por Banesco Banca Universal.

### Cronograma de actividades

| ACTIVIDADES                        | INICIO     | DURACION<br>DIAS | CULMINACION | MARZO 2013 |      |      |      | ABRIL 2013 |     |      |      |      |  |  |
|------------------------------------|------------|------------------|-------------|------------|------|------|------|------------|-----|------|------|------|--|--|
|                                    |            |                  |             | 8/3        | 15/3 | 16/3 | 30/3 | 5/4        | 6/4 | 19/4 | 26/4 | 29/4 |  |  |
| Asesoría Metodológica              | 08/3/2013  | 03               | 26/04/2013  |            |      |      |      |            |     |      |      |      |  |  |
| Diagnóstico de la Situación Actual | 08/03/2013 | 01               | 15/03/2013  |            |      |      |      |            |     |      |      |      |  |  |
| Formulación del Problema           | 16/03/2013 | 02               | 29/04/2013  |            |      |      |      |            |     |      |      |      |  |  |
| Objetivos y Justificación          | 30/03/2013 | 01               | 05/04/2013  |            |      |      |      |            |     |      |      |      |  |  |
| Marco Teórico                      | 06/04/2013 | 02               | 19/04/2013  |            |      |      |      |            |     |      |      |      |  |  |
| Marco Metodológico                 | 19/04/2013 | 01               | 26/04/2013  |            |      |      |      |            |     |      |      |      |  |  |

Elaborado por: Suhay S. Achique H.

Tutor de Contenido: Leonardo Villalba