

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
POSTGRADO EN CIENCIAS CONTABLES
MENCIÓN: TRIBUTOS

MÓDULO DE SOLICITUD DEL REGISTRO DE VIVIENDA
PRINCIPAL EN LA PÁGINA WEB DEL SENIAT.

www.bdigital.ula.ve

Autora: Deisy Guerrero

Tutor: Abog. Jose Vladimir Quintero



27.05.2019

Mérida, Mayo 2019

c.c Reconocimiento

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
POSTGRADO EN CIENCIAS CONTABLES
MENCIÓN: TRIBUTOS**

**MÓDULO DE SOLICITUD DEL REGISTRO DE VIVIENDA
PRINCIPAL EN LA PÁGINA WEB DEL SENIAT.**

Trabajo Especial de Grado presentado para optar al Grado de:
Especialista en Rentas Internas. Mención Tributos

Autora: Deisy Guerrero

Tutor: Abog. Jose Vladimir Quintero

Mérida, Mayo 2019

c.c Reconocimiento



UNIVERSIDAD
DE LOS ANDES
MÉRIDA - VENEZUELA

**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
POSTGRADO EN CIENCIAS CONTABLES
ESPECIALIDAD EN TRIBUTOS
MÉRIDA - VENEZUELA**

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor del Trabajo Especial de Grado, denominado **“MODULO DE SOLICITUD DEL REGISTRO DE VIVIENDA PRINCIPAL EN LA PÁGINA WEB DEL SENIAT”** presentado por la ciudadana **Deisy Guerrero, C.I.V-20.830.406**, para optar al Grado de **Especialista en Ciencias Contables Mención: Tributos Área: Rentas Internas** y que acepto asesorar al estudiante, en calidad de Tutor, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación y evaluación.

En la ciudad de Mérida, a los 01 días del mes de Febrero de 2018.

Abg. José V. Quintero

C.I. Nº V- 9.392.466

III

c.c Reconocimiento



UNIVERSIDAD
DE LOS ANDES
MÉRIDA - VENEZUELA

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
POSTGRADO EN CIENCIAS CONTABLES
ESPECIALIDAD EN TRIBUTOS
MÉRIDA - VENEZUELA

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado, denominado "MODULO DE SOLICITUD DEL REGISTRO DE VIVIENDA PRINCIPAL EN LA PÁGINA WEB DEL SENIAT", presentado por la ciudadana Deisy Guerrero, C.I.V-20.830.406, para optar al Grado de Especialista en Ciencias Contables Mención: Tributos Área: Rentas Internas considero que dicho trabajo cumple con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Consejo Técnico del Postgrado.

En la ciudad de Mérida, a los Veintisiete (27) días del mes de Mayo de 2019.

Abg. José V. Quintero

C.I. N° V- 9.392.466

DEDICATORIA

A Dios todo Poderoso, por haberme dado el don de la vida, por hacer de mi un Ser maravilloso, a ti Padre Santo por ser mi guía y darme el valor y la fortaleza para no desvanecer en los momentos complicados de mi formación académica. Te Amo Padre Celestial.

A mi Madre que ha sido mi compañera y amiga fiel en todo el transcurrir de mi vida, quien me ha dado amor, apoyo y buen ejemplo a seguir, te amo Madre Hermosa.

A mi Padre que fue un hombre de lucha y de gran carácter para hacerme mujer de bien, a ti Padre gracias por todo, que desde el cielo seas mi Angel de la Guarda. Te amaré por siempre Papá.

A mi hijo Denis Eduardo, mi gran inspiración, quien llego a mi vida a llenarla de alegría y bendiciones, Te Amo Hijo de mi corazón.

A mi Esposo, por apoyarme en todo momento en esta etapa de mi vida y brindarme amor y cariño, por su generosidad y su ayuda siempre. Te Amo Príncipe

A mis 15 hermanos, quienes son mi apoyo y mis amigos, por su amor incondicional, por apoyarme, ayudarme y estar siempre a mi lado, Los Amo Inmensamente, me siento muy orgullosa de ustedes.

Deisy Guerrero...

AGRADECIMIENTO

La presente Tesis tiene un significado grandioso y un esfuerzo en el cual, participaron una serie de personas opinando, leyendo, corrigiendo, y dando palabras de ánimo para que siguiera en la lucha por lo que se quiere, todo es un sacrificio pero al final se logra el objetivo.

A Dios, por darme la oportunidad de vivir esta gran experiencia, y por darme el valor, la sabiduría y el entendimiento necesario, para seguir adelante a pesar de las dificultades.

A la Universidad de Los Andes y al personal del Postgrado en Ciencias Contables y equipo profesoral por abrirme las puertas y brindarme sus conocimientos para alcanzar este gran sueño.

A mi tutor, por su paciencia, sus críticas constructivas y recomendaciones que permitieron mejorar sustancialmente el trabajo.

A la Lic. Gladys Molina, a la Lic. Heyilda Flores, a la Ing. Dubraska Contreras, Johanes Ramírez, Cirilo Maldonado, Dra. Doris, Dra. Martha Mora y a todas aquellas que de una u otra manera formaron parte de esta gran lucha.

**A todos mil gracias
Deisy Guerrero...**

ÍNDICE

	pp.
LISTA DE CUADROS	X
LISTA DE FIGURAS	XI
RESUMEN	XII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA	3
Planteamiento del Problema.....	3
Objetivos de la Investigación.....	9
Objetivo General.....	9
Objetivo Específicos.....	9
Justificación de la Investigación.....	10
Alcances y Delimitaciones de la Investigación.....	11
CAPÍTULO II	13
MARCO REFERENCIAL	13
Antecedentes de la Investigación.....	13
Bases Teóricas.....	18
La Administración Pública.....	19
Sistema Tributario.....	21
Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).....	24
El Gobierno Electrónico.....	26
Administración Tributaria Electrónica en Venezuela.....	32
Sistemas automatizados adoptados para la Administración Tributaria.....	34
Asistencia e información a los Obligados Tributarios.....	35
La Vivienda Principal.....	35

	pp.
Bases Legales.....	39
Sistema de Variables.....	49
Operacionalización de la Variable.....	50
Definición de Términos Básicos.....	52
CAPÍTULO III.....	54
MARCO METODOLÓGICO.....	54
Modalidad de la Investigación.....	54
Tipo de Investigación.....	55
Diseño de la Investigación.....	56
Población y Muestra.....	58
Población.....	58
Muestra.....	58
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	59
Validez y Confiabilidad.....	60
Técnicas de análisis y procesamiento de datos.....	61
CAPÍTULO IV.....	62
PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....	62
Características del proceso actual para la solicitud del Registro de Vivienda Principal ante el Área de Tramitaciones del SENIAT.....	62
Elementos sujetos a la automatización del Registro de Vivienda Principal.....	68
Presentación del módulo de Solicitud del Registro de Vivienda Principal en la página web del SENIAT.....	70

	pp.
CAPÍTULO V	78
CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN	78
Conclusión.....	78
Recomendación.....	80
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	82
ANEXOS	91
ANEXO A: Lista de Cotejo.....	92
ANEXO B: Guía de Entrevista.....	95
ANEXO C: Validación de la Lista de Cotejo.....	100
ANEXO D: Validación de la Entrevista.....	102

www.bdigital.ula.ve

LISTA DE CUADROS

CUADRO		pp.
1	Operacionalización de las Variables.....	51
2	Proceso Actual para la Solicitud del Registro de la Vivienda Principal.....	64
3	Proceso Actual de la Solicitud de Anulación del Registro de la Vivienda Principal.....	65
4	Proceso propuesto para la Solicitud del Registro de la Vivienda Principal.....	66
5	Proceso propuesto para la Solicitud de la Solicitud de Anulación del Registro de la Vivienda Principal.....	67
6	Elementos sujetos a la automatización del Registro de Vivienda Principal por el Contribuyente.....	68
7	Elementos sujetos a la automatización del Registro de Vivienda Principal por el SENIAT.....	69

LISTA DE FIGURAS

Figuras		pp.
1	Tricotomía	27
2	Pasos para realizar el Registro de un Inmueble como Vivienda Principal.....	38
3	Usuarios Registrados.....	70
4	Servicios al Contribuyente.....	71
5	Datos del propietario.....	72
6	Formularios adicionales.....	73
7	Registro de Inmueble.....	74
8	Imprimir Certificado la Vivienda Principal.....	75
9	Solicitar Cita.....	76
10	Estado de trámite.....	77

www.bdigital.ula.ve

**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
POSTGRADO EN CIENCIAS CONTABLES
ESPECIALIDAD EN TRIBUTOS
MÉRIDA -VENEZUELA**

**MÓDULO DE SOLICITUD DEL REGISTRO DE VIVIENDA
PRINCIPAL EN LA PÁGINA WEB DEL SENIAT.**

Autor: Lcda. Deisy Guerrero.
Tutor: Abog. José V. Quintero
Mes y Año: Mayo, 2019.

RESUMEN

- ✓ Actualmente, la solicitud de registro de Vivienda Principal no ha sido automatizado por la Administración Tributaria, para descargar la planilla , programar la cita y obtener el Certificado de forma digitalizada que permita mayor eficiencia en la prestación del servicio, lo que significa que el Contribuyente realice el trámite de manera manual, por tal motivo el proceso se torna engorroso por parte del Contribuyente, ya que este debe bajar la planilla del portal SENIAT y llenar la información, en muchos casos presenta errores de forma y fondo haciendo el trabajo más dificultoso para el funcionario receptor del Área de Tramitaciones del SENIAT; por tanto el Contribuyente no obtiene dicho certificado de manera digitalizada.El objetivo general de esta investigación consistió en proponer un módulo de solicitud para el Registro de la Vivienda Principal, en la página web del SENIAT. La investigación está enmarcada dentro de la modalidad de proyecto factible. Igualmente este estudio se apoya en construir una base teórica, coherente, para así poder demostrar de esta manera la factibilidad de la

propuesta presentada. Se utilizaran las técnicas de la guía de observación y la entrevista, para ser aplicadas en un área particular del conocimiento, en este caso al Área de Tramitaciones del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT). Con la propuesta de un Módulo para la Solicitud del Registro de Vivienda Principal en la Página Web del Seniat, permitiría Cumplir con la obligación a tiempo, mayor control a nivel administrativo, evitar cometer tantos errores, reduciría costos, materiales y horas hombres, facilitaría la obtención del Certificado de Vivienda principal, impresión del certificado de Vivienda principal todas las veces que le sean necesaria y una mejor atención al contribuyente.

Descriptor: Módulo, Solicitud de Registro de Vivienda Principal, Contribuyente, Administración Tributaria.

INTRODUCCIÓN

Dado que el Registro de Vivienda Principal es un beneficio que se otorga a toda persona natural que cumpla con lo establecido en el artículo 17 de la Ley de Impuesto sobre la Renta (ISLR), se considera de gran importancia proponer la implementación de un módulo en la página Web del Seniat, para llevar a cabo la Solicitud del Registro de Vivienda Principal de forma electrónica y así prestar al Contribuyente una atención en línea, mejorando la calidad del servicio prestado por la Administración Tributaria. Actualmente, dentro de las Instituciones Públicas han orientado sus servicios al uso de las tecnologías de la información para implementar programas que agilicen los procedimientos que prestan a las personas, contribuyendo así en la efectividad, eficiencia y eficacia en los servicios públicos, para garantizar el cumplimiento de los deberes de las personas.

De allí la propuesta de esta investigación, en la que se orienta a la solicitud del Registro de Vivienda Principal, deber y derecho que corresponde a los Contribuyentes propietarios de los inmuebles ante la Administración Tributaria y la respuesta que da la Administración a las solicitudes recibidas por el Área de Tramitaciones del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), realizada actualmente de forma manual.

Es por ello, que objetivo de este trabajo es proponer un módulo de solicitud para el Registro de la Vivienda Principal, en la página web del SENIAT. El mismo está organizado en cinco capítulos. En el Capítulo I relacionado con el planteamiento del problema, su objetivo general y objetivos específicos, justificación de la investigación y el alcance y delimitación de la Investigación, en el capítulo II denominado marco referencial se presentan y exponen algunos antecedentes de la investigación, se describe la teoría relacionada al igual que las bases legales, y se esquematiza la operacionalización de variables que sustentan la investigación, dicha revisión bibliográfica que sirve de base al procedimiento diseñado y ejecutado para obtener los resultados. En el Capítulo III se expone como se desarrolló la

investigación, describiéndola de acuerdo a su naturaleza, población y muestra total, las técnicas e instrumentos de recolección de datos aplicados, las técnicas utilizadas para el procesamiento y análisis de datos, e interpretación de los resultados obtenidos. Posteriormente, en el capítulo IV se exponen los resultados siguiendo el orden de los objetivos específicos de la investigación y el capítulo V en el cual se detallan las conclusiones y recomendaciones, finalmente se presentan las referencias bibliográficas y los respectivos anexos.

www.bdigital.ula.ve

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En el globalizado contexto organizacional actual es determinante la adaptación a los continuos procesos de cambio, así como también forjar nuevas realidades que le permitan a cualquier organización reorientarse hacia el logro de los objetivos planteados, maximizar su desempeño y asegurar el mejoramiento continuo en un entorno caracterizado por el constante dinamismo e innovación.

Los organismos que conforman la Administración Pública en Venezuela, poseen una estructura tradicional, dirigida por niveles jerárquicos de estricto cumplimiento y un sinnúmero de instrumentos de control, manuales de normas y procedimientos, leyes y reglamentos, que influyen drásticamente en los procesos internos y externos que forman parte de las competencias administrativas del organismo tributario, y por ende en la calidad de servicio que ofrecen en cada una de sus dependencias a nivel nacional.

Partiendo de la importancia en los avances tecnológicos dentro de las organizaciones tanto públicas como privadas, se confirma que cada entidad requiere de cambios internos que le conduzcan a una renovación individual con el objeto de preservarse en un ambiente cuyas exigencias expresan las transformaciones inherentes a un sistema evolutivo, principalmente en lo referente al manejo de la información, acatamiento a las leyes, nuevas filosofías gerenciales, aunado al manejo de un conjunto sólido de fundamentos en los que se basen todos sus controles, estrategias y acciones; de tal forma que el éxito organizacional se sustente en la observancia de esos aspectos por parte del equipo humano.

En primer lugar dentro del contexto de la Administración Pública en Venezuela, desde un punto de vista interno de su funcionamiento, el uso de las tecnologías de la

información y de la comunicación es exigida y regulada por una normativa que le permite adaptar las TIC, en los procesos de su actividad para el mejoramiento del servicio de las instituciones públicas, este medio el cual regula y orienta la aplicación de las TIC, a través de la Ley de Infogobierno fue promulgada de fecha 10 de octubre de 2013; cuyo propósito es establecer los principios, bases y lineamientos que rigen el uso de las tecnologías de información en el Poder Público y el Poder Popular.

En segundo lugar, la innovación organizacional, vale destacar la incidencia que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) están repercutiendo en las entidades; por lo que la Administración Tributaria no ha escapado a ello, lo cual puede apreciarse en dos ámbitos: el auge del comercio electrónico y la administración electrónica tributaria. La introducción de estas tecnologías en la relación entre la administración pública y el obligado tributario representa una de las notas que caracterizan a los modernos sistemas de gestión tributaria de los países más desarrollados. Las administraciones tributarias, han puesto a disposición de los obligados tributarios sus sedes electrónicas, a través de las que ofrecen un gran número de servicios y llevan a cabo actuaciones de información y asistencia a través de Internet. (Delgado, A., 2014).

En torno a ello, países como Chile, Argentina y Perú han modernizado su aparato fiscal con el propósito esencial de incrementar la eficiencia para combatir la evasión y el contrabando, así como proporcionar buenas prácticas de comercio exterior; todo ello dirigido a ofrecer un mejor servicio a la comunidad con altos niveles de eficacia y eficiencia.

En Venezuela, a través del uso de las TIC busca establecer las condiciones necesarias y oportunas que propicien el mejoramiento continuo de los servicios que el Poder Público presta a las personas, contribuyendo así en la efectividad, eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios públicos, para garantizar el cumplimiento de los deberes de las personas, a través de las tecnologías de información.

En este orden de ideas, entra en discusión el término de gobierno electrónico, donde Rodríguez (2005) señala que el gobierno seguirá siendo un actor principal en la nueva economía, pues tiene un rol de liderazgo; y para establecer un clima de

crecimiento y de bienestar, debe evitar el estancamiento producido por las deudas internas, la inflación y el déficit fiscal, debe asumir retos para lograr las transformaciones que aseguren su crecimiento y sustentabilidad.

Ese protagonismo que tiene el gobierno como el actor principal en la nueva economía y ese rol de liderazgo se expresa a través del Ministerio de Ciencia y Tecnología, la cual coordinará las actividades del Estado, en el área de tecnología de información y asumirá las competencias en materia de información y serán ejercidas por la Oficina Central de Estadística e Informática.

Por su parte, Rodríguez (2005) nos explica, que se ha considerado que el gobierno electrónico se constituye en una herramienta novedosa para garantizar la viabilidad del proceso de reforma. Pero, acota, que la noción de gobierno electrónico comporta la revisión de un conjunto de definiciones y de hechos históricos indispensables para la comprensión del mismo.

Sin embargo, no puede olvidarse que el gobierno como elemento existencial del Estado es dinámico y está influenciado por los acontecimientos surgidos en el devenir de los tiempos y de las circunstancias; y una importante innovación es la que han producido el desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, especialmente la Internet.

En el gobierno electrónico, es una decisión estratégica la transformación de la sociedad industrial en una sociedad basada en el conocimiento, en la que prevalecen como objetivos primordiales la nueva forma de gobernar, que consiste en incrementar la eficiencia y transparencia de la gestión, un trabajo de integración: integrar la tricotomía Estado-Empresa-Ciudadano, un cambio radical en los procesos y la cultura organizacional y el ciclo de optimización y desarrollo creciente.

En Venezuela, El Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), ha consolidado su estructura tecnológica a través de la instalación de nuevos servidores de red, para mejorar la confiabilidad, disponibilidad y servicio para los contribuyentes vía Internet. El Portal Seniat es el medio que utiliza el contribuyente para poder hacer sus transacciones de impuestos nacionales e informarse sobre aspectos que tengan interés fiscal. Para poder hacer uso de las

transacciones vía Internet en el Portal del Seniat, se ha desarrollado un completo **Sistema en Línea**, el cual permite poder realizar las declaraciones de impuestos, hacer pagos, consultar su estado de cuenta y datos del registro de información fiscal entre otros servicios tributarios.

Uno de los servicios más importantes que tiene un contribuyente puede encontrar en el portal Seniat son los trámites del Registro de Información Fiscal (RIF).

Por lo antes expuesto, el Seniat, teniendo una plataforma tecnológica que permite la modernización de los trámites administrativos y que la experiencia permite la continuidad de los procesos, se considera un trámite importante, con gran demanda dentro de la sociedad como es el Registro de Vivienda Principal. De acuerdo a la normativa en la Ley de Impuesto Sobre la Renta la inscripción de la vivienda en el Registro de Vivienda Principal, es un deber formal que está establecido en su artículo 17 el cual consiste en registrar su vivienda principal, para que en caso que se realice una enajenación, pueda gozar de un beneficio de exención en el pago de impuestos y otros trámites a los cuales se exige el Certificado de Vivienda Principal.

Actualmente, este Registro de Vivienda Principal se lleva de manera manual, no ha sido automatizado por la Administración Tributaria para los Contribuyentes, lo que significa que el contribuyente deberá cumplir con unos pasos a seguir para la obtención del Certificado de Vivienda Principal tales como: a) Llenar en original el formulario “Solicitud Registro de Vivienda Principal”. b) El formulario debe estar firmado por uno de los propietarios. c) Anexar todos los recaudos indicados, según sea el caso. d) Dirigirse a la Gerencia Regional, Sector o Unidad de Tributos Internos donde se encuentre ubicado el inmueble que se desea registrar, específicamente en el Área de Tramitaciones. Una vez recibidos, el contribuyente deberá estar asistiendo a la Unidad donde realizó la solicitud para informarse del avance de su solicitud: si fue aceptada o no, por errores de forma o de fondo.

Aunado a esto, los lapsos de recepción que prevé la Administración Tributaria al momento de ser consignada la información por parte del Contribuyente hacen del proceso limitativo, ya que si a este le falta algún requisito tiene que devolverse a iniciar el proceso de consignación de la documentación, para así obtener respuesta a las solicitudes, el funcionario actuante le entrega al contribuyente un acta de recepción y le informa que debe pasar por la oficina a los veinte (20) días continuos a retirar el Registro de Vivienda Principal si el mismo es procedente.

Finalmente, al momento de retirar el Certificado de Registro de Vivienda Principal el contribuyente deberá necesariamente trasladarse ante las oficinas donde realizo la solicitud para que le sea entregado el físico de dicho certificado, debiendo firmar un libro de registros lo que conlleva al personal de la Administración Tributaria dedicado a la entrega de dicho trámite e impresión de papel también por parte de dicha Administración.

Esta situación hace que el proceso sea lento y engorroso al momento de solicitar el registro de Vivienda Principal, actualmente se hace de manera manual, por tanto el contribuyente no obtiene dicho certificado de manera digitalizada, como caso muestra del estudio del Área de Tramitaciones del Sector de Tributos Internos Mérida, según fuente propia recabada para la investigación en el año 2018, de las cuales fueron procesadas cuatrocientos noventa y un (491) solicitudes, se han entregado ciento dieciséis (116) solicitudes al contribuyente, cabe destacar la situación que se viene presentando en el momento de llevar a cabo el procedimiento administrativo del registro de la vivienda principal, ya que muchos Contribuyentes no pasan por las Oficinas del Seniat a retirar el Registro de Vivienda Principal, lo que acarrea pérdida de tiempo y papel para la Administración Tributaria.

La Vivienda Principal de acuerdo a Rodríguez (2013) “consiste en la Constitución de hogar” (p. 1). Un registro de vivienda principal ante el Seniat, de acuerdo a Lugo (2011) es “un documento que se otorga a toda persona natural residente en el país, propietaria del inmueble en que habite efectivamente y que haya sido inscrita en el registro que a estos efectos lleva la Administración Tributaria” (p. 18).

La presente investigación está orientada al Registro de Vivienda Principal, deber y derecho que corresponde a los contribuyentes y que la Administración Tributaria podría mejorar el servicio permitiendo que el mismo se realice de manera electrónica, ya que con el proceso que se lleva actualmente para el Registro de Vivienda Principal, afecta de una u otra forma, la calidad y eficiencia del servicio que se presta a los contribuyentes.

Ante el contexto señalado, es importante la necesidad de proponer un módulo de automatización del registro de vivienda principal a través del portal del SENIAT, que agilice el proceso de solicitud del Registro de Vivienda Principal ante la Administración Tributaria, tomando en consideración la visión de la administración electrónica, permitiendo de esta manera que la información y asistencia al contribuyente sea oportuna y veraz. Conociendo la ventaja de la plataforma tecnológica que actualmente tiene el Seniat, el cual debe incorporar como propuesta en esta investigación el módulo automatizado del registro para que este trámite administrativo exigido por la ley, se lleve a cabo de manera digital, y así seguir avanzando con las tecnologías de información y comunicación, mejorando la productividad y la transparencia en el sector público y atender los requerimientos de los contribuyentes de la mejor forma posible.

Es preciso señalar la necesidad de alcanzar un nivel de desarrollo en el cual se minimice la vulneración de los derechos de los obligados tributarios, principalmente en materia de información y asistencia. En este sentido, el artículo 147 del Código Orgánico Tributario (2014), reconoce a dichos obligados el derecho a ser informados y el de ser asistidos por parte de la Administración Tributaria en el ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Aunado a esto, es importante profundizar en la necesidad de que se implemente una administración tributaria electrónica en Venezuela, que permita la agilización en la información y asistencia a los obligados tributarios.

Para analizar la situación antes descrita, la investigación se ha trazado una serie de interrogantes a objeto de conocer el contexto señalado y cuyas soluciones

permitirán dar respuesta al objetivo general del presente trabajo especial de grado, a saber:

¿Cuál es la base legal a nivel tributario que sustenta el registro de la vivienda principal ante la administración tributaria nacional?, ¿Qué características definen al proceso del registro de vivienda principal al momento de registrar dicho inmueble?, ¿Cuáles son los elementos en el procedimiento para el registro de la vivienda principal?, ¿Cuál sería la viabilidad de un módulo que se anexe a la plataforma que actualmente utiliza el Seniat?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer un módulo de solicitud para el Registro de la Vivienda Principal, en la página web del SENIAT.

Objetivos Específicos

1. Señalar las bases legales vinculadas al Registro de Vivienda Principal ante la administración tributaria nacional.
2. Caracterizar el proceso actual para la solicitud del Registro de Vivienda Principal ante el Área de Tramitaciones del SENIAT.
3. Establecer los elementos sujetos a la automatización del Registro de Vivienda Principal.
4. Presentar un módulo de solicitud del Registro de Vivienda Principal en la página web del SENIAT.

Justificación de la Investigación

La necesidad de una administración tributaria moderna y automatizada puede apreciarse en la agilización de sus procedimientos ante el cumplimiento de los deberes formales por parte de los contribuyentes, lo que facilitaría el acceso a la información requerida, al momento de solicitar el registro de la vivienda principal, lograría la disminución de los errores y pérdida de tiempo y esfuerzo tanto de la administración tributaria como del contribuyente.

Desde el ámbito institucional, la justificación del presente estudio, se considera en que el SENIAT, como máximo representante de la administración tributaria venezolana, cuenta con una tecnología, la cual ya está siendo utilizada en el trámite de Registro de Información Fiscal (RIF), donde los contribuyentes tienen el acceso a la página web www.seniat.gob.ve y obtienen con usuario y clave el documento RIF tanto para personas naturales como personas jurídicas, de la misma manera se debería realizar el trámite de Registro de Vivienda Principal incidiendo en un incremento de la calidad del servicio del ente, prestando al contribuyente mayor asistencia tributaria.

El Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (*SENIAT*), tiene las competencias legales para tramitar y verificar las solicitudes en materia tributaria con incidencia en la recaudación, control y administración de los tributos. Es por ello que, la idea del uso del modelo de las TIC para automatizar el proceso de registro de Vivienda Principal, se considera una herramienta eficaz para el control y supervisión de los recursos necesarios destinados al desarrollo del país y a la modernización de los sistemas administrativos, por lo que el estudio resultará de interés para esta institución nacional.

Desde una óptica social, el estudio puede mejorar en sus procedimientos en el Área de Tramitaciones de las Regiones, a través de un módulo anexo en la página web del Seniat, para el registro electrónico de Vivienda Principal, promoviendo al contribuyente el cumplimiento de sus deberes y derechos ante la Administración

Tributaria Nacional. Evidenciando, que actualmente el procedimiento es engorroso y requiere de un tiempo significativo para llevarlo a efecto.

Asimismo, el estudio tiene una justificación práctica para los contribuyentes, quienes podrán diagnosticar debilidades presentadas en el procedimiento actual para el registro de la vivienda principal y compararla con una administración moderna automatizada, atendiendo a la normativa legal, ampliándose así el cumplimiento de los deberes formales.

En torno al área académica, este Trabajo Especial de Grado, sea de beneficio a las personas naturales, así como a aquellos estudiantes que se especializan en el área tributaria, tecnológica, contadores públicos, administradores y a los contribuyentes, debido a que es relevante en la actualidad profundizar los elementos básicos de la administración tributaria electrónica específicamente en el registro de la vivienda principal, materia que requiere ser conocida y manejada por las personas interesadas.

La importancia a nivel metodológico, se basa en que el estudio podrá ser utilizado por otros investigadores que requieran antecedentes referentes al tema de la automatización de los procesos dentro de la administración tributaria, ya que esta área en estudio es escasa con respecto a su información teórica, más aun en la incorporación de nuevos medios electrónicos.

Alcance y Delimitación de la Investigación

La presente investigación tiene como finalidad de proponer un módulo para la solicitud del Registro de la Vivienda Principal en la página Web del Seniat, basado en los modelos de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC); para lo cual se tomará como ámbito muestral de estudio la sede del SENIAT en la ciudad de Mérida, estado Mérida, a objeto de conocer la situación que allí se presenta en torno a la solicitud por parte del contribuyente del registro de la vivienda principal.

El estudio se encuentra enmarcado dentro de las líneas de investigación del postgrado en Ciencias Contables correspondiente a la Especialización en Tributos, Área Rentas Internas.

La limitación es que la propuesta debe ser aprobada por otras instancias, por lo que la implementación no depende de la investigadora. De igual manera, la investigación se llevó a cabo en el Sector de Tributos Internos Mérida, por la falta de recursos económicos del investigador no pudo trasladarse a otros Estados de Venezuela para el desarrollo de este trabajo.

www.bdigital.ula.ve

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de otras investigaciones se usan para identificar elementos que se enlazan con estudios similares por lo que sirven como referencia. Su importancia radica en que son ejemplos que señalan los pasos a seguir, valiendo como orientación en estudios semejantes. Ramírez (2010), al respecto sostiene que este aspecto “Consiste en dar al lector toda la información posible acerca de las investigaciones que se han realizado, tanto a nivel nacional como internacional, sobre el problema que se pretende investigar” (p. 40).

www.bdigital.ula.ve

Es importante señalar que de acuerdo a las investigaciones realizadas no existe trabajos previos realizados sobre el caso propuesto: Solicitud del Registro de Vivienda Principal. Sin embargo mediante la revisión bibliográfica efectuada se encontraron los siguientes estudios vinculados al problema en estudio:

Guerrero, M. y Vásquez, V. (2014), elaboro una investigación en el Departamento de Ciencias Administrativas y Contable Núcleo Universitario del Táchira de la Universidad de Los Andes, titulada “Alternativa para complementar la sistematización de la Declaración Sucesoral por vía electrónica en Venezuela”. Es por ello, que el objetivo general de la investigación es analizar alternativas para complementar la sistematización de Declaración Sucesoral por vía electrónica, como un mecanismo legal que permita el cumplimiento de los deberes formales.

Para ello, se realizó una investigación monográfica a nivel descriptivo porque busca el estudio de las tecnologías de la información y comunicación como aliados indispensables en actividades propias de la administración pública para profundizar el

conocimiento de su naturaleza, se apoyó en fuentes documentales y bibliográficas, presentando una alternativa con el propósito de optimizar y sistematizar el proceso de declaraciones electrónicas evitando errores.

Las técnicas e instrumentos utilizados en la investigación es la observación documental mediante una lectura general de los textos y evaluativa como instrumento de refuerzo se recopilaron y se clasificaron la información proveniente de recursos electrónicos de la sistematización de la información que permitieron una mejor organización de la información extraída.

La relación que existe con el presente trabajo es el uso de la tecnología de la información y comunicación, ya que se propone un Módulo de Solicitud para el Registro de Vivienda Principal en la página Web del SENIAT.

Ávila, J. (2013). Presentó un trabajo de grado en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Escuela de Administración Comercial Contaduría Pública, Campus Bárbula de la Universidad de Carabobo, titulado “Análisis del sistema de Control de Tributos (ISLR) del comercio a través del internet. Caso: Oficina SENIAT, Región Cojedes”. Su objetivo general está basado en analizar en el sistema de control interno implementado por el SENIAT del Estado Cojedes, para el cumplimiento de los deberes formales del contribuyente del ISLR del comercio a través del internet.

En cuanto, a la metodología utilizada fue a través de un diseño no experimental, ya que, no se manipularon las variables, así mismo el tipo de investigación es de campo y se manejó un nivel descriptivo, la población y la muestra estuvo basada en el personal de la Oficina Central del SENIAT del Estado Cojedes. Las técnicas utilizadas en la investigación fue documental y la encuesta, esta última fue mediante un cuestionario.

Su vinculación con la investigación en estudio, tiene que ver con el manejo metodológico desde un punto de vista del campo donde se habrá de emplear las técnicas de investigación para llegar a conclusiones reales con respecto al Registro Electrónico de la Vivienda Principal ante la Administración Tributaria, tomando en

consideración al personal del Área de Tramitaciones del Sector de Tributos Internos Mérida al momento de aplicar los instrumentos de investigación.

Raya, J. (2013), realizó una investigación en la Revista Observatorio de Divulgación Financiera, Documento de Trabajo, titulada “La fiscalidad de la vivienda: una comparativa internacional” La vivienda merece atención por varias razones. En primer lugar, es un elemento importante de la riqueza así como el gasto más grande para la mayoría de los hogares. Adicionalmente, y, como lo demuestra la reciente crisis financiera y económica, el funcionamiento del mercado de la vivienda puede tener repercusiones en la macroeconomía. En este sentido, un alto grado de volatilidad en los mercados de la vivienda y los hipotecarios puede tener efectos perturbadores en la economía. Siendo éstos: crear un efecto riqueza ficticio, reducir la inversión, ofrecer futuras viviendas y creación de hogares, y extrapolar los aumentos de los precios de la vivienda (y sus consiguientes ganancias de capital no realizadas) al comportamiento del individuo (aumentando, así, su endeudamiento). De hecho, todas estas perturbaciones adversas pueden acabar afectando muy seriamente a la estabilidad financiera de los países.

La evasión fiscal también erosiona el principio fiscal de neutralidad. Así, si el fraude fiscal es mayor en la compra de vivienda que en la compra de otro tipo de activos, se incentiva la compra de vivienda. La evasión fiscal ligada a la vivienda puede tomar muchas formas. En este apartado utilizamos el término como sinónimo de defraudación del valor real del bien vivienda en la transacción, en el sentido de que el valor declarado es inferior al real. La obtención de datos acerca de este tipo de evasión fiscal muy complicada, por motivos obvios asociados a los propios incentivos a realizar dicho fraude. Por este motivo, en este apartado no se presentará un comparativa europea.

Sin embargo, recientemente, García-Montalvo y Raya (2012), calculan la media de los pagos no declarados en las transacciones notariales inmobiliarias. Ello es posible porque en su base de datos reúnen, para una muestra de transacciones entre 2006 y 2010, tanto el precio de venta final (proporcionado por una agencia inmobiliaria) como el precio de registro notarial. Declarar el precio de una casa por

debajo del precio real pagado tiene ventajas fiscales para los compradores y vendedores. El comprador paga menos por impuestos de venta, mientras que el vendedor paga menos por impuestos por ganancias de capital más bajas. Ahora bien, en esta operación el comprador no siempre obtiene un beneficio fiscal a largo plazo. Así, si el comprador no consigue repetir el fraude cuando venda la vivienda, declarará una ganancia de capital superior a la realmente satisfecha aumentando de esta manera sus pagos impositivos futuros.

En este trabajo, se ha presentado un análisis de la política de la vivienda de España en relación con la de otros países, prestando especial atención a la política impositiva. Asimismo, se incide de manera especial en la comparativa con los países de la Unión Europea pues la política fiscal en Europa constituye el instrumento más importante que tienen los gobiernos de los países, al ser la política monetaria común. En general, la fiscalidad de la vivienda no es neutral. Esta no neutralidad produce una asignación de la inversión y de los bienes de consumo duradero sesgada hacia el bien vivienda y, por lo tanto, distorsionada. En este sentido, se puede concluir que este tipo de estímulos temporales sólo están mostrándonos un mercado distorsionado lejos de estabilizarse.

Se relaciona con la investigación, ya que la vivienda ofrece un refugio seguro y es el centro de la vida cotidiana, por ende la Administración Tributaria permite el beneficio de la exención del Impuesto sobre la Renta en caso de su enajenación, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 17 de la LISLR, el por ello de gran importancia informar y culturalizar a los contribuyentes que desconocen de este beneficio. Considerando que el procedimiento para la solicitud del Registro de Vivienda Principal sea automatizado, será más factible para las personas que viven lejos de la unidad o sector que le corresponda según su jurisdicción y las personas con discapacidad.

Cuadra, D. (2013), realizó una investigación en la Universidad Nacional Abierta titulada “Aplicación Web para la Gestión de Trámites de Sucesiones en el Seniat Región Centro Occidental”, se trata de crear un modelo operativo viable para

solventar las necesidades no satisfechas en lo concerniente a los procesos de comunicación de la Unidad de Sucesiones. La metodología usada para desarrollar el proyecto realizado, fue la de Roger Pressman (2005) abordada en su libro “Ingeniería de Software un enfoque práctico”. La aplicación permitirá el registro de los contribuyentes de tal forma de conocer el estado del trámite de la declaración Sucesoral, para el usuario externo. Además, soportará el control y seguimiento con detalle del trámite por el flujo normal de la Unidad de Sucesiones en el SENIAT. Por otro lado, se implementó la metodología de la ingeniería Web (IWeb) y las notaciones gráficas de UML en el diseño operativo. Entre las técnicas e instrumentos de recolección de datos para el logro de la solución se consideraron la observación directa y la entrevista no estructurada con las personas dueñas del sistema. Los resultados obtenidos con el desarrollo de la aplicación, fue la reducción en los tiempos de búsqueda y localización de documentos en el flujo de trabajo. Además, se puede acceder desde cualquier lugar y en cualquier momento, a través, de la plataforma interna y externa del SENIAT. La contribución de este trabajo es a raíz de la similitud con desarrollar un módulo, en la página web del SENIAT.

Se vincula con la investigación sujeta de estudio, ya que se propone un módulo en la página Web del Seniat, que permita a los contribuyentes acceder en cualquier parte del país, para la solicitud del Registro de Vivienda Principal, pero asistiendo para recaudar la planilla y los requisitos exigidos para su validación en la jurisdicción que le corresponda, teniendo la oportunidad de acceder al sistema, ver el estatus e imprimir el Registro de Vivienda Principal si es caso.

López, E. (2011), realizó una investigación en la Universidad Experimental de Guayana titulada “Actualización de procedimientos y requisitos para las declaraciones electrónicas vía portal fiscal en el departamento de Asistencia al contribuyente del SENIAT, San Félix, Estado Bolívar”. El objetivo general de esta investigación es actualizar los procedimientos y requisitos para las declaraciones electrónicas vía portal fiscal en el departamento de Asistencia al contribuyente del SENIAT, San Félix, Estado Bolívar. La esencia de este trabajo es la de mejorar su

organización y el cumplimiento de sus funciones que afectan las declaraciones electrónicas vía portal fiscal.

El trabajo se basó en el marco legal vigente, analizando los artículos que sustentan estos procedimientos. El marco metodológico utilizado se relacionó con una investigación de tipo descriptiva, donde describe las actividades, objetos y procesos que se realizan identificando las características de un plan, además se apoya de una investigación aplicada, porque se da a conocer ideas que solucionen y actualicen los procedimientos con el propósito de presentar soluciones al problema práctico más que formular una teoría a cerca de ellos; el diseño de la investigación es de campo, ya que el investigador inspecciona el lugar de trabajo para tener conocimiento de la realidad y obtener datos directamente del lugar donde se realizó el ensayo.

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos se basaron en la observación directa para determinar las deficiencias en el desempeño de las actividades donde los trabajadores están involucrados directamente, además se hizo una revisión documental, basados en textos, trabajos de investigación, tesis de grado, normas entre otros con el fin de extraer base teórica, referente al tema de investigación. Los resultados finales de esta investigación fueron dando respuesta a los objetivos específicos planteados.

La presente investigación se vincula en primer lugar por la temática tributaria con las declaraciones electrónicas por el portal del SENIAT y los lineamientos para la optimización de los procedimientos y registros vía portal fiscal, así como los requisitos que solicitan los funcionarios del Área de Tramitaciones del SENIAT.

Bases Teóricas

En cualquier estudio la fundamentación teórica es indispensable para su desarrollo, requiriéndose de una revisión bibliográfica que sustente la investigación. Siendo las bases teóricas un grupo de conceptos que representan un enfoque determinado del cual se deriva la explicación del fenómeno o problema planteado. En el caso que ocupó esta investigación, las bases teóricas que explican el problema de estudio son las que se indican a continuación:

La Administración Pública

Según, el Artículo 141 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV, 1999) define:

La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho. (p.89)

En este orden de ideas, se define a la Administración Pública como el contenido esencial de la actividad que le corresponde al Poder Ejecutivo y se refiere a las actividades de gestión, que la misma desempeña sobre los bienes del Estado para suministrarlos de forma inmediata y permanente, a la satisfacción de las necesidades públicas. En este caso de estudio el SENIAT, dispone de las facultades legales asignadas por el Estado y con las herramientas y el personal capacitado para velar por el cumplimiento de las normas establecidas como una Institución de la gestión pública.

Principios Fundamentales Relativos a la Administración Pública.

1. El principio de la legalidad

El principio relativo a la Administración Pública y a todos los órganos del Estado en general, es el principio de legalidad que deriva del artículo 137 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), el cual dispone:

La Constitución y la Ley definirán las atribuciones de los órganos que ejercen el Poder Público, a las cuales deben sujetarse las actividades que realicen. (p. 89).

Este involucra que las actividades que realicen todos los Entes y Órganos que ejercen el Poder Público que conforman la Administración Pública, deben someterse a la Constitución de la República y a las leyes que rigen su marco jurídico.

En relación con la Administración Pública, el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública (2014) expresa formalmente el principio vinculándolo a la competencia:

Artículo 4°. La Administración Pública se organiza y actúa de conformidad con el principio de legalidad, por el cual la asignación, distribución y ejercicio de sus competencias se sujeta a la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, a las leyes y a los actos administrativos de carácter normativo, dictados formal y previamente conforme a la ley, en garantía y protección de las libertades públicas que consagra el régimen democrático a las personas.

2. *El principio de la responsabilidad de los funcionarios:* está regulado de acuerdo a lo establecido en el artículo 139 de la Carta Magna, que recoge la norma tradicional de nuestro constitucionalismo, y es el principio de la responsabilidad individual de los funcionarios públicos en el ejercicio de sus funciones o actuaciones. Dicha norma refiere lo siguiente:

El ejercicio del Poder Público acarrea responsabilidad individual por abuso o desviación de poder o por violación de esta Constitución o de la Ley (p. 89).

La responsabilidad de los funcionarios cuando en su ejercicio administrativo de sus responsabilidades públicas causen daños, abuso de poder, sus actos administrativos están inmersos a sanciones de índole pecuniaria, civil y penal.

3. *El principio de la responsabilidad patrimonial del Estado:* La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en el artículo 140 expresa en la materia: “El Estado responderá patrimonialmente por los daños que sufran los particulares en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que la lesión sea imputable al funcionamiento de la Administración Pública.”

El principio de la responsabilidad patrimonial del Estado, por la actividad de la Administración Pública, por otra parte, lo reitera el artículo 13 de la LOAP, señalando que:

La Administración Pública será responsable ante las personas por la gestión de sus respectivos órganos, de conformidad con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y la ley, sin perjuicio de la responsabilidad de cualquier índole que corresponda a las funcionarias o funcionarios por su actuación. La Administración Pública responderá patrimonialmente por los daños que sufran las personas en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que la lesión sea imputable a su funcionamiento.

4. *El principio de finalidad de la Administración Pública:*

En la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, como lo establece el artículo 141 en forma expresa que “la Administración Pública está al servicio de los ciudadanos; lo que reitera el artículo 3° de la LOAP, sustituyendo, sin embargo, la expresión ciudadanos por “particulares”, agregando que en su actuación la Administración Pública debe dar preferencia a la atención de los requerimientos de la población y a la satisfacción de sus necesidades.

El análisis se considera un aporte importante al tema en estudio, al explicar de forma clara y precisa los principios constitucionales y legales establecidos en las normas para el funcionamiento de los organismos de la Administración Pública.

Sistema Tributario

Definición

Para Villegas, H. (1998) "Cada conjunto de tributos es el resultado de las instituciones jurídicas y políticas de un país, de su estructura social, de la magnitud de sus recursos, de la forma de distribución de los ingresos, de su sistema económico ", es decir que el sistema tributario está formado y constituido por el conjunto de tributos que estén vigentes en un país determinado y por supuesto, en una época establecida. Esto explica que cada sistema tributario es distinto a otro, ya que cada uno de ellos está integrado y formado por los variados impuestos que cada país adopte según sea su producción, formas políticas, tradiciones, y naturaleza geográfica de los mismos.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en su artículo 316 expresa:

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.(p. 133).

En este sentido, el sistema tributario venezolano tiene un objetivo preestablecido y común a otros sistemas tributarios del mundo, el cual contribuye a cubrir gran parte de los Gastos del Estado.

Por su parte, el Código Orgánico Tributario (2014), explica que el Sistema Tributario es la organización legal, administrativa y técnica creada por el Estado, con el fin de ejercer de forma eficaz y objetiva el poder tributario que le corresponde conforme a la Carta Magna. El Sistema Tributario está conformado y constituido por el conjunto de tributos que estén vigentes en un país en una época establecida.

La Administración Tributaria: Consideraciones sobre sus facultades, atribuciones, funciones y deberes.

En tal sentido, el Código Orgánico Tributario Venezolano regulan las facultades, atribuciones, funciones y deberes tanto de la Administración Tributaria como del contribuyente, Sujeto Pasivo y/o Responsable, igualmente los ilícitos y sanciones aplicados a quienes incurran en una falta de los deberes tributarios.

Artículo 131: La Administración Tributaria tendrá 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 contenidas 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 oficiosamente 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 y aplicar y divulgar las normas en materia tributaria... (p.58)

www.bdigital.ula.ve

De acuerdo a los artículos citados del Código Orgánico Tributario vigente en Venezuela, es importante señalar que el caso de estudio: Proponer un Módulo para la Solicitud del Registro de Vivienda Principal en la Página Web, está profundamente relacionado, ya que es la Administración Tributaria es quien emite al Contribuyente el Registro de Vivienda Principal, el cual debe cumplir ciertas condiciones exigidas por las normas tributarias y aunado a esto es el Ente Regulador de Impuestos, quien predomina en la fiscalización y recaudación de los impuestos y del acatamiento de los deberes formales por parte de los contribuyentes.

Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

Definición

Según Cabero, J. (1998) “En líneas generales podríamos decir que las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconexiónadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas”. (p. 198).

La influencia de las TIC es positiva y se deja sentir en mayores prestaciones, ahorro de costes, reducción de emisiones, mejora de la productividad, mejora del nivel de comunicación entre las personas, incremento de la sostenibilidad de los negocios.

Actualmente las TIC han realizado grandes cambios en la sociedad y en la Administración Pública; como es la mejora de los servicios, la eliminación del soporte papel, la rapidez de respuesta, la eliminación de colas y de la necesidad de una presencia física, para el ciudadano son ya en muchas ocasiones una realidad y un derecho de la sociedad que aspira a tener una relación electrónica completa, reduciendo los trámites administrativos.

Ante el contexto señalado, en la investigación se propone un módulo de solicitud para el Registro de la Vivienda Principal, en la página web del SENIAT, siendo una herramienta que facilitara el procedimiento tanto para los contribuyentes como para los funcionarios de la Administración Tributaria, además es importante señalar, que personas que viven distantes adquieren este servicio son lejanas a los sectores, unidades o regiones que corresponde según su jurisdicción, lo que acarrea pérdida de tiempo y costos.

Características de las TIC

En cuanto a sus características definitorias, se presentan la más significativas y que existe cierto acuerdo entre los autores, para Cabero, J. (1998).

- ✓ Inmaterialidad.
- ✓ Interactividad e interconexión.
- ✓ Instantaneidad.
- ✓ Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido.
- ✓ Digitalización.
- ✓ Influencia más sobre los procesos que sobre los productos.
- ✓ Penetración en todos los sectores (culturales, económicos, educativos, industriales).
- ✓ Innovación.
- ✓ Tendencia hacia automatización. Diversidad

En la actualidad, se cuenta con una acumulación de tecnologías sostenibles y razonables que pueden permitir realizar diferentes actividades que afiancen las posibilidades comunicativas y expresivas, industriales, culturales y sociales. Hoy en día permiten: comunicarnos de forma simultánea, fiable y con costos notablemente más reducidos se pueden realizar transacciones comerciales sin entrar en los bancos se efectúa el trabajo desde nuestro propio domicilio. A ellos podemos incorporarles el acceder a bases de datos.

Impacto Social de las TIC.

En esta nueva sociedad, la materia prima es la información y en torno a ella surgirán profesiones y trabajos nuevos, o se readaptarán las profesiones existentes.

En este sentido las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) juegan un papel preponderante, entendiéndose éstas como las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero

giran, no solo de forma aislada, sino lo que es más significativo, de manera interactiva e interconectadas, lo que permite nuevas realidades comunicativas. (Cabero, J., 1998:198).

La Globalización o Mundialización se produce por el impacto de las tecnologías de la información y la comunicación sobre los procesos organizativos y sociales, y este dirigida o guiada por diferentes agentes interesados en el establecimiento de un nuevo modelo económico que les permita el crecimiento y la expansión tanto económica como estratégica. En este complejo conjunto de intereses y motivaciones los poderes políticos y nacionales e internacionales también propugnan políticas con el fin de dirigir el proceso y no quedar relegados en el mismo.

El Gobierno Electrónico

De acuerdo a, Rodríguez (2005) señala que el gobierno seguirá siendo un actor principal en la nueva economía, pues tiene un rol de liderazgo; y para establecer un clima de crecimiento y de bienestar, debe evitar el estancamiento producido por las deudas internas, la inflación y el déficit fiscal, debe asumir retos para lograr las transformaciones que aseguren su crecimiento y sustentabilidad.

Un gobierno constituido por el ciudadano y con el ciudadano, uno de los aspectos obligatorios que se debe tratar es el referido a la reforma, transformación o modernización. Al Estado se le exigía que debiera ser eficiente para trabajar por el ciudadano, pero al margen de lo que éste opinara, quisiera o necesitara. Es más, al constituir la reforma un proceso cuya ejecución y logros apuntan más al largo que al corto o mediano plazo, la participación ciudadana que la legitime no debe agotarse en el diseño de la primera, sino que debe acompañar al desarrollo de dicho proceso en todas sus fases.

Sin embargo, no puede olvidarse que el gobierno como elemento existencial del Estado es dinámico y está influenciado por los acontecimientos surgidos en el devenir de los tiempos y de las circunstancias; y una importante revolución es la que han

producido el desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, especialmente la Internet.

En Venezuela, se ha indicado, por parte del sector gubernamental, que el gobierno electrónico es una decisión estratégica de las naciones ante la transformación de la sociedad industrial en una sociedad basada en el conocimiento, en la que prevalecen como objetivos primordiales la nueva forma de gobernar. Consiste en incrementar la eficiencia y transparencia de la gestión, un trabajo de integración: integrar la tricotomía.

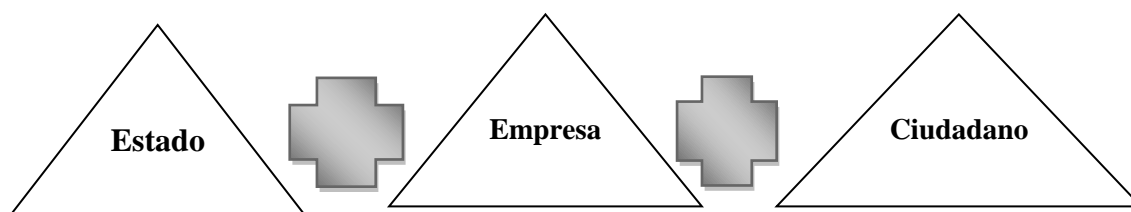


Figura 1.Tricotomía

Fuente. Guerrero (2019).

En la figura 1; se expresa un cambio radical en los procesos y la cultura organizacional y el ciclo de optimización y desarrollo creciente de un gobierno electrónico, el cual implica la reestructuración de los servicios públicos, una fuerte inversión (humana, presupuestaria y en equipos tecnológicos de información y comunicación) de los organismos administrativos a todos los niveles, así como un cambio cultural, lo cual es un factor clave para el éxito de la instauración de un gobierno electrónico

El gobierno electrónico en Venezuela se plantea como meta la transformación del Estado Venezolano, de la Administración Pública, de las estructuras y de los procesos de gobierno a fin de favorecer el acercamiento e intercambio entre el gobierno y el ciudadano con el apoyo de las tecnologías de información y comunicación (TIC).

Fundamentos del Gobierno Electrónico en Venezuela

De acuerdo a la visión de Gallegos (2005), el Gobierno Electrónico en Venezuela significa el aprovechamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación para aumentar la inclusión de amplios sectores que han estado al margen de la acción social del Estado.

Las Tecnologías de Información no sólo pueden propiciar la transformación del Estado, sino también la eficiencia de la administración pública, convirtiéndose en un mecanismo para aumentar la transparencia y garantizar la seguridad de la nación.

En tanto que la visión de Mendoza (2005) plantea que el Gobierno Electrónico es un medio para que el Estado dé respuestas oportunas a las nuevas exigencias de los ciudadanos, reduzca la burocracia, la duplicación de esfuerzos y los retrasos innecesarios.

La visión oficial del gobierno electrónico en Venezuela busca ir más allá de la mejora en la gestión del Estado, su transformación y el ofrecimiento de servicios oportunos y efectivos; se busca incorporar iniciativas orientadas a aumentar la transparencia del Estado, garantizar la seguridad de la nación, fomentar el desarrollo local, la contraloría social, la participación en la gestión pública, la soberanía tecnológica, la democracia participativa y la inclusión social, partiendo de la necesidad inicial de formar a los ciudadanos y funcionarios en el significado y uso de las tecnologías asociadas a las soluciones de gobierno electrónico.

Objetivos del Gobierno Electrónico en Venezuela

De acuerdo a Gallegos (2005):

1. El objetivo fundamental del gobierno electrónico en Venezuela es apoyar la constitución de un nuevo modelo de Estado definido en el nuevo marco constitucional y el nuevo modelo de gestión en el proceso de transformación del Estado.

2. Propiciar el control social y establecer la corresponsalía como un nuevo esquema de relación entre el ciudadano y el Estado.

3. Contribuir mediante el uso intensivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación a la racionalización de las tramitaciones públicas, logrando a tal efecto una mayor celeridad y funcionalidad.

Reducir los gastos operativos en que incurren los organismos públicos y obtener así ahorros presupuestarios que permitan cubrir insuficiencias de carácter fiscal, mejorando las relaciones administración pública-ciudadano.

5. Establecer un modelo de arquitectura más horizontal, empírico y endógeno, que vincule y permita el acceso y la interoperatividad sistémica de la información de las diferentes instituciones del gobierno hacia el ciudadano.

6. Proveer de mayor acceso a la información gubernamental.

7. Sistematizar la responsabilidad y transparencia en los procesos de la Administración Pública.

8. Ser un país integrado, eficiente y competitivo en el ámbito regional e internacional, que garantice a todos los ciudadanos en el territorio nacional el acceso democrático a los beneficios y oportunidades que la sociedad de la información, comunicaciones y las tecnologías generen.

Áreas de Alcance del Gobierno Electrónico

Sobre las áreas de alcance del gobierno electrónico Rodríguez (2005) indica que pueden encontrarse dos escenarios complementarios:

1. Uno externo, mediante el cual el Estado, se relacionaría con los ciudadanos, lo cual se reflejaría básicamente en la prestación del servicio civil por parte de los ministerios y de los organismos públicos descentralizados adscritos a éstos.

2. Uno interno, dirigido hacia la propia organización estatal, en el cual todas las estrategias apuntaren a hacer más eficiente la gestión administrativa interna vinculada con el funcionamiento de los sistemas administrativos.

En este sentido, es de vital importancia tanto la interconexión electrónica entre las distintas entidades estatales (Intranet) como la estandarización de procesos para preparar, integrar, presentar y remitir información hacia y desde los órganos rectores de los referidos sistemas administrativos.

Características del Gobierno Electrónico

Rodríguez (2005), señala algunas de las características y principios del gobierno electrónico, entre las que menciona:

- a) Uso de las tecnologías de información y comunicaciones (TICS),
- b) La prestación de servicios por parte del Estado en forma ágil y eficiente,
- c) La participación de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones (gestión pública), dentro de un marco de transparencia que favorezca el ejercicio de la democracia deliberativa y
- d) Soporte jurídico de apoyo.

Principios del Gobierno Electrónico

Según la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (2007), el Gobierno Electrónico se inspira en los siguientes principios:

(a) *Principio de igualdad*: con objeto de que en ningún caso el uso de medios electrónicos pueda implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los

ciudadanos que se relacionen con las Administraciones Públicas por medios no electrónicos, tanto respecto al acceso a la prestación de servicios públicos.

(b) *Principio de legalidad:* de forma que las garantías previstas en los modos tradicionales de relación del ciudadano con el Gobierno y la Administración se mantengan idénticas en los medios electrónicos. Los trámites procedimentales, sin perjuicio de su simplificación general, constituyen para todos los ciudadanos garantías imprescindibles.

(c) *Principio de conservación:* en virtud del cual se garantiza que las comunicaciones y documentos electrónicos se conservan en las mismas condiciones que por los medios tradicionales.

(d) *Principio de transparencia y accesibilidad:* garantiza que la información de las Administraciones Públicas y el conocimiento de los servicios por medios electrónicos se haga en un lenguaje comprensible según el perfil del destinatario.

(e) *Principio de proporcionalidad:* de modo que los requerimientos de seguridad sean adecuados a la naturaleza de la relación que se establezca con la Administración.

(f) *Principio de responsabilidad:* de forma que la Administración y el Gobierno respondan por sus actos realizados por medios electrónicos de la misma manera que de los realizados por medios tradicionales. En caso contrario, se dejará constancia con caracteres muy visibles y reiterados de que se trata de una página o portal electrónico no oficial y que no forma parte del sistema de Gobierno Electrónico.

(g) *Principio de adecuación tecnológica:* las administraciones elegirán las tecnologías más adecuadas para satisfacer sus necesidades. Se recomienda el uso de

estándares abiertos y de software libre en razón de la seguridad, sostenibilidad a largo plazo y para prevenir que el conocimiento público no sea privatizado

Dentro de este principio se comprende el del uso de distintos medios electrónicos como son: el computador, la televisión digital terrestre, los mensajes SMS en teléfonos celulares, entre otros, sin perjuicio de la eventual imposición del empleo en determinados casos de aquellos medios concretos que se adecuen a la naturaleza del trámite o comunicación de que se trate.

Administración Tributaria Electrónica en Venezuela

El término administración electrónica surgió en los años ochenta cuando comenzó a difundirse entre los ciudadanos el uso de computadores. Su auge comenzó realmente con la aparición de un nuevo fenómeno conocido como Internet.

En el caso de Venezuela, el interés de incorporar las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el ámbito de la Administración Pública se ha visto reflejado en diversos proyectos como parte de planes de acción estratégicos. En virtud de ello, la introducción de las Tecnologías de Información y Comunicación en las instancias públicas venezolanas ha repercutido en la formación de un nuevo modelo de funcionamiento, es decir, una gestión más abierta y comunicativa que, al facilitar más información sobre su funcionamiento, prestaciones y competencias y al conseguir una mayor agilización de sus trámites y procedimientos, ha logrado un acercamiento al ciudadano y a una mejora de su eficacia, calidad y rentabilidad.

Cabe destacar que la administración tributaria en Venezuela, durante las últimas dos décadas, se ha enmarcado en un profundo proceso de modernización, con lo cual se han activado los cambios en los factores claves del SENIAT.

La introducción de las nuevas tecnologías, con la resultante incidencia para el ente tributario, hacia su propia modernización mediante la introducción y uso masivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, se ha orientado a la automatización de los procesos internos, la prestación de servicios en línea, así como

en la implantación de la comunicación con los usuarios y obligados tributarios de una forma electrónica.

Este contexto garantiza al Estado que sus ciudadanos tengan acceso a un nivel de vida adecuado, además de facilitarse el proceso de control y fiscalización de la actividad económica realizada por los obligados tributarios, siendo menester el establecimiento de mecanismos que le permitan acceder a significativos volúmenes de información, verificar la exactitud de la misma y determinar el monto resultante.

Ante las necesidades del SENIAT de satisfacer los niveles de recaudación requeridos por el Estado, concientizar y educar al contribuyente en el quehacer tributario; a mediados de los noventa, asume el reto de acoger los servicios ofrecidos por la red, como se le llama a Internet.

Según se ha señalado, es evidente el desarrollo sostenido de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la Administración Tributaria, lo que ha representado una concientización ante una nueva realidad y la forma de actuar en consecuencia, se habla entonces de la sociedad de la información y el conocimiento, cuyas consecuencias se hacen presentes ante un cambio de mentalidad, adopción de nuevos virajes organizativos, la adaptación de los procesos y procedimientos, capacitación del talento humano, desarrollo de nuevas técnicas y competencias o la creación de nuevos órganos; factores estos que han conformado una nueva forma de administrar.

Es por ello, la relevancia que la Administración Tributaria en Venezuela sea totalmente electrónica, para lo cual es menester invertir en una plataforma tecnológica compatible con los equipos de las sedes del SENIAT, en el ámbito nacional, modernización y actualización del software requerido para unificar criterios en su implementación, además de la formación y capacitación del talento humano en aras de mejorar los procesos de información y asistencia a los obligados tributarios.

La Administración Tributaria ha implementado diversos mecanismos online para recaudar de manera más efectiva los aportes de los contribuyentes, mediante una plataforma tecnológica más actualizada y normalizar el momento en que deben efectuarse las declaraciones de las retenciones de impuestos realizadas por los sujetos

pasivos especiales calificados como agentes de retención. En consecuencia, la plataforma tecnológica del SENIAT requiere de un talento humano que esté capacitado para mantener, controlar y verificar la información en materia de impuestos, que los contribuyentes ingresan al sistema.

De acuerdo a lo señalado, se puede deducir que la Administración Tributaria a fin de implementar la plataforma tecnológica que le permita la recaudación de los impuestos, ha efectuado cambios importantes tanto a nivel de infraestructura telemática y normativa, como en su talento humano, para hacer de esta manera un sistema tecnológico más cercano al contribuyente. Sin embargo, aún presenta significativas limitantes este servicio a la ciudadanía.

Sistemas automatizados adoptados para la Administración Tributaria

Una de las estrategias fundamentales del SENIAT para cumplir sus funciones, descansa en el desarrollo de la tecnología de la información como herramienta de apoyo a las funciones sustantivas del servicio a través de la automatización de los trámites y procedimientos administrativos, bajo un enfoque integral, en el entendido que la gestión de una Administración Tributaria moderna pasa necesariamente por disponer de sistemas de información apoyados en tecnología informática de vanguardia, y que su diseño y desarrollo comprenda todos los aspectos del proceso tributario.

Es por ello, que el SENIAT cuenta con una serie de trámites electrónicos a través del Portal fiscal el cual es el medio que tiene el contribuyente para realizar sus transacciones de impuestos nacionales e informarse sobre los aspectos de interés fiscal. Igualmente a través del portal del SENIAT, podrá hacer las declaraciones de impuestos, realizar pagos, consultar su estado de cuenta y la inscripción y/o actualización del RIF (Registro de Información Fiscal), entre otros servicios.

Asistencia e información a los Obligados Tributarios

Una efectiva Administración Tributaria se encuentra estrechamente vinculada a la disponibilidad de información oportuna y confiable para alcanzar los fines que le son propios. Así, los sistemas de información tributarios implementan cursos de acción para recolectar, analizar y distribuir la información requerida, constituyendo dicho accionar uno de los factores elementales para su éxito.

No obstante, existen otras posturas en torno a la información, en las cuales se agrega el manejo de los datos de los obligados tributarios para la debida conformidad por la Administración Tributaria; ante este referente Vergara (2009), plantea lo siguiente:

En un almacén de datos, la información proveniente de diversas fuentes está integrada, es actualizada periódicamente y guarda la historia respectiva. Tales características hacen que esté preparada para facilitar el análisis de la información. Por ejemplo, el hecho de que la información esté integrada permite comparar fácilmente los ingresos declarados por un contribuyente con las compras informadas por sus clientes, las ventas del presente con las que tuvieron lugar en el pasado o asociar a un contribuyente con los distintos actos jurídicos realizados por él y que tuvieran incidencia tributaria, entre otras cosas (p. 74).

Se toma como una combinación que integra las actuaciones de orientación tributaria y el manejo de la base de datos por parte del ente tributario. Asimismo, como el suministro de datos por parte del ente tributario a los ciudadanos, quedando comprendida también la aportación de informaciones de los ciudadanos a la Administración, por lo que presenta un sentido bidireccional

La Vivienda Principal

La Vivienda Principal de acuerdo a Rodríguez (2013) “consiste en la Constitución de hogar” (p. 1). Un registro de vivienda principal ante el Seniat, de acuerdo a Lugo (2011) es “un documento que se otorga a toda persona natural

residente en el país, propietaria del inmueble en que habite efectivamente y que haya sido inscrita en el registro que a estos efectos lleva la Administración Tributaria” (p. 18).

Indica Lugo (2011) que de acuerdo a la normativa que regula el Impuesto Sobre La Renta, la inscripción de la vivienda en el Registro de Vivienda Principal, es un requisito previo para que en caso de que realice una enajenación, el monto que provenga de dicha operación no se incluya dentro de los ingresos brutos de las personas naturales, con la condición de que les haya servido de vivienda principal y que el contribuyente invierta, dentro de un plazo no mayor de dos (2) años, contados a partir de la enajenación, o dentro del año precedente a ésta, la totalidad o parte del producto de la venta en otro inmueble que sustituya el bien vendido como vivienda principal y haya efectuado la inscripción del nuevo, salvo en el caso de los contribuyentes mayores de sesenta (60) años.

Señalado, por el Portal del Seniat (2015) establece que el certificado de vivienda principal es un documento que emite el SENIAT a las personas naturales residentes en el país, propietarias de un inmueble que efectivamente habiten, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 194 al 197 del Reglamento de la Ley de Impuesto Sobre la Renta (LISLR), publicado el 24 de septiembre de 2003 con el N° extraordinario 5.662 y en el artículo 17 de la Ley que rige dicho tributo publicada en Gaceta Oficial N° 6.210 del 30 de diciembre de 2015.

Este certificado permite comprobar la condición de vivienda principal en caso de compra o venta, y de esta manera gozar del beneficio de exención del Impuesto Sobre la Renta, siempre y cuando el propietario utilice la ganancia obtenida tras la venta para adquirir un nuevo inmueble, de igual o superior monto en un lapso de dos años posterior a la enajenación o de un año antes de la venta, según lo contempla el artículo 17 de la Ley de Impuesto Sobre La Renta.

El certificado es también requerido para realizar trámites ante otros entes, tales como Registros Subalternos y bancos en los casos de personas que son beneficiarias de un crédito hipotecario y también por alcaldías para efectos de exoneración de impuestos municipales a personas de la tercera edad.

Para inscribir un inmueble como vivienda principal, el interesado debe ser Persona Natural (venezolano o extranjero residente) y presentar los siguientes recaudos: documento de propiedad del inmueble registrado, copia de la cédula de identidad, Registro Único de Información Fiscal (RIF) actualizado con la dirección del inmueble que se va a registrar, acta de matrimonio (si los propietarios son casados) y ser propietario de la vivienda que debe tener uso residencial. No es válido para terrenos sin construcción, oficinas o locales. Cuando se trate de una sucesión, se requiere la declaración y la solvencia sucesoral.

Por otro lado, si el inmueble es parte de una comunidad conyugal, donde se produjo un divorcio, debe presentarse copia de la sentencia de divorcio y copia de la liquidación de la comunidad conyugal, debidamente registrada.

En aquellos casos en los cuales se adquiere un terreno y posteriormente se realizan las bienhechurías, los propietarios deben presentar a la administración tributaria copia del título supletorio, debidamente registrado así como el documento de propiedad del terreno.

Para tramitar el Certificado de Vivienda Principal el propietario debe acudir a la Gerencia de Tributos Internos, Sector o Unidad de su jurisdicción, llenar la planilla de solicitud, la cual puede obtenerse en el Portal Fiscal (www.seniat.gob.ve), sección Asistencia al Contribuyente-Información de Interés - Formularios- Formatos Electrónicos - Solicitud de Constancia de Registro de Vivienda Principal o en las sedes del SENIAT. Debe adquirir, además, un timbre fiscal de cero como cero dos céntimos (Bs. 0,02) Unidades Tributarias. Todos los recaudos deben ser presentados ante el SENIAT en horas de la mañana, en una carpeta marrón tamaño oficio.

En cuanto al plazo para registrar o sustituir la vivienda principal, el Seniat (2010) señala que para efectuar el primer registro de un inmueble como Vivienda Principal, el o los propietarios tienen un plazo de un (1) año contado a partir de la fecha en que lo habite (artículo 195 RLISLR). Asimismo, según el artículo 198 del RLISLR, el propietario o copropietario de un inmueble registrado como Vivienda Principal que desee registrar otra sin enajenar la primera, tiene un lapso de 90 días

contados a partir de la adquisición de la misma para anular la anterior y registrar la nueva.

La planilla para registrar un inmueble como Vivienda Principal, podrá ser obtenida a través del portal fiscal, www.seniat.gob.ve, ingresando a la sección: Asistencia al Contribuyente > Información de Interés > Formularios > Formatos Electrónicos> Solicitud de Constancia de Registro de Vivienda Principal o en la Gerencia Regional, Sector o Unidad de Tributos Internos de su domicilio fiscal.

En la Figura 2, se visualiza los pasos para realizar el Registro de un Inmueble como Vivienda Principal, de acuerdo a los requisitos exigidos por el SENIAT:

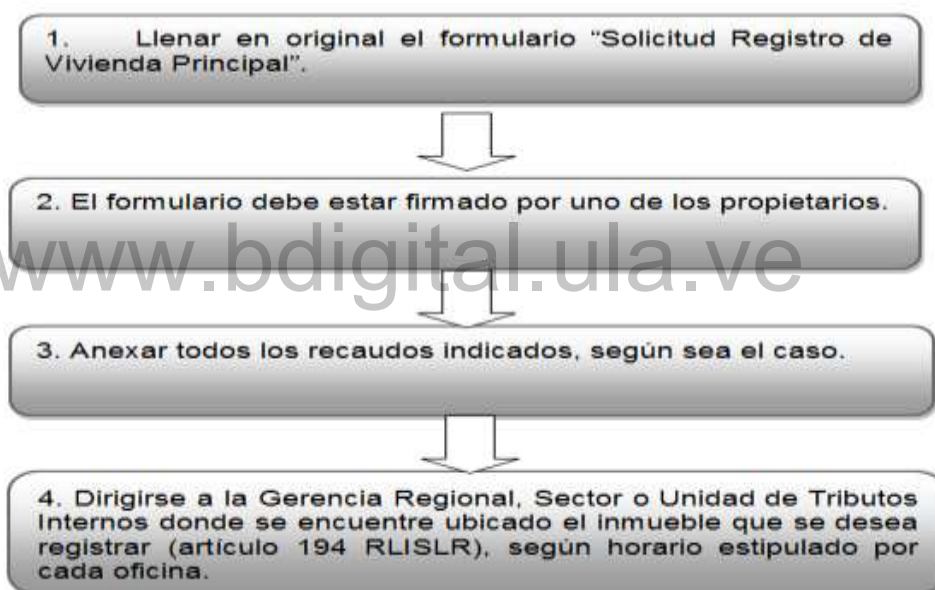


Figura 2: Pasos para realizar el Registro de un Inmueble como Vivienda Principal.

Fuente: Información tomada del Seniat, adaptada por Guerrero (2019)

Es importante mencionar que actualmente el Registro de Vivienda principal a nivel nacional es procesado por cada dependencia, región, sector y/o unidad, específicamente en el Área de Tramitaciones, de forma digital para los funcionarios, ya que existe internamente un módulo en el Portal Seniat para el Registro de

Vivienda Principal con su respectivo manual de usuario, sin embargo no existe un Módulo en el Portal del Seniat que le permita al Contribuyente la Solicitud y el estatus de este Registro de forma electrónica.

Bases Legales

La presente investigación se fundamenta en un conjunto de leyes que le dan legitimidad, credibilidad y confiabilidad a la propuesta investigativa, en este cuerpo legal resaltan: la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), Código Orgánico Tributario (2015), Ley Contra los Delitos Informáticos, Ley Orgánica de Ciencia Tecnología e Innovación (2010), Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas (2001), Ley de Infogobierno (2013), Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos (1981), Resolución No. 32 (1995), Ley de Impuesto sobre la Renta (LISLR, 2015), Reglamento de la Ley de Impuesto Sobre La Renta (2003). De acuerdo a como se señala el orden aquí así deberá registrarse su contenido

www.bdigital.ula.ve

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV). Gaceta Oficial No. 36.860 del de fecha 30 de Diciembre de 1999.

Según el artículo 317 el cual reza que:

No podrá cobrarse impuestos, tasas, ni contribuciones que no estén establecidos en la ley, ni concederse exenciones y rebajas, ni otras formas de incentivos fiscales, si no en los casos previstos por las leyes. Ningún tributo puede tener efecto confiscatorio.

No podrán establecerse obligaciones tributarias pagaderas en servicios personales. La evasión fiscal, sin perjuicio de otras sanciones establecidas por la ley, podrá ser castigada penalmente.

En el caso de los funcionarios públicos o funcionarias públicas se establecerá el doble de las penas.

Toda ley tributaria fijará su lapso de entrada en vigencia. En ausencia del mismo se entenderá fijado en sesenta (60) 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. (p. 133)

En tal sentido, este artículo se relaciona con el Principio de Legalidad tributaria, Derecho a la integridad personal, el Carácter pecuniario del Tributo, que tiene el contribuyente. Siguiendo este orden de ideas, se analiza el artículo 21 ejusdem que dictamina que “Todas las personas son iguales ante la ley” (p. 65) recalándolo en su 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. (p.133)

Analizando los artículos 21 y 316 de la CRBV, se refieren específicamente a la Igualdad que todos los venezolanos tienen en materia de justicia tributaria. De igual forma, se observa en el artículo 112 que establece que “Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social.”.

De igual manera el artículo 115 reza que “se garantiza el derecho de propiedad. Toda persona tiene derecho al uso, goce, disfrute y disposición de sus bienes. La propiedad estará sometida a las contribuciones, restricciones y obligaciones que establezca la ley con fines de utilidad pública o de interés general”, los cuales tratan específicamente sobre el derecho a la libertad económica.

Cabe señalar, que en todos los artículos citados muestran una meta en común resumida en la mejora en la calidad de vida de los ciudadanos, donde los venezolanos interactúan de una forma u otra con las entidades tributarias del Estado, es aquí donde

se establece la relación de los artículos enunciados en la investigación, el SENIAT Mérida, es un Organismo Público al servicio del ciudadano, y como tal, su capital humano debe entender que una de sus funciones dentro de la institución es el prestar un buen servicio al contribuyente.

Código Orgánico Tributario (COT). Gaceta Oficial No. 6.152 de Fecha 14 de Noviembre del 2014.

Por su parte, el Código Orgánico Tributario como instrumento rector de la Tributación en Venezuela, contempla:

Artículo 135. La Administración Tributaria podrá utilizar medios electrónicos o magnéticos para recibir, notificar e intercambiar documentos, declaraciones, pagos o actos administrativos y en general cualquier información. A tal efecto, se tendrá como válida en los procesos administrativos, contenciosos o ejecutivos, la certificación quede tales documentos, declaraciones, pagos o actos administrativos, realice la Administración Tributaria, siempre que demuestre que la recepción, notificación o intercambio de los mismos se ha efectuado a través de medios electrónicos o magnéticos.

Artículo 136. Las informaciones y documentos que la Administración Tributaria obtenga por cualquier medio, tendrán carácter reservado y solo serán comunicadas a la autoridad judicial o a cualquier otra autoridad en los casos que establezcan las leyes.

El uso indebido de la información reservada dará lugar a la aplicación de las sanciones respectivas.

Parágrafo Único: Las informaciones relativas a la identidad de los terceros independientes en operaciones comparables y la información de los comparables utilizados para motivar los acuerdos anticipados de precios de transferencia, sólo podrán ser reveladas por la Administración Tributaria a la autoridad judicial que conozca del recurso contencioso tributario interpuesto contra el acto administrativo de determinación que involucre el uso de tal información.

Ley de Impuesto Sobre La Renta (2015)

Artículo 17: No se incluirán dentro de los ingresos brutos de las personas naturales, los provenientes de la enajenación del inmueble que le haya servido de vivienda principal, siempre que concurren las circunstancias siguientes:

- a. Que el contribuyente haya inscrito el respectivo inmueble como su vivienda principal en la Administración de Hacienda de su jurisdicción dentro del plazo y demás requisitos de registro que señale el Reglamento.
- b. Que el contribuyente haya invertido, dentro de un plazo no mayor de dos (2) años, contados a partir de la enajenación o dentro del año precedente a ésta, la totalidad o parte del producto de la venta en otro inmueble que sustituya el bien vendido como vivienda principal y haya efectuado la inscripción de este nuevo inmueble conforme lo establece el literal a) de este artículo.

Parágrafo Primero: En caso que el monto de la nueva inversión sea inferior al producto de la venta de la vivienda principal, sólo dejará de incluirse dentro de los ingresos brutos una cantidad igual al monto de la inversión en la nueva vivienda principal.

Parágrafo Segundo: Para gozar de este beneficio el contribuyente deberá notificar a la Administración de Hacienda de su jurisdicción, que realizó la enajenación con la intención de sustituirla por una nueva vivienda principal.

Parágrafo Tercero: Los contribuyentes que, por alguna circunstancia, para el momento de la enajenación no hayan registrado el inmueble, conforme a lo previsto en el literal a del presente artículo, deberán probar, a juicio de la Administración, que durante los cuatro (4) años anteriores, el inmueble enajenado fue utilizado como su vivienda principal.

Parágrafo Cuarto: Quedan exentos de la obligación de adquirir nueva vivienda para gozar del beneficio de este artículo los contribuyentes mayores de sesenta (60) años que enajenen la vivienda principal.

Los cónyuges no separados de bienes se considerarán a los efectos de esta disposición como un solo contribuyente, y por tanto bastará que uno de ellos tenga la edad

requerida en este párrafo para que la comunidad conyugal goce del beneficio acordado (p. 8).

Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos (LOPA), Gaceta Oficial No. 2.818 Extraordinario de 1 de Julio 1981.

La LOPA establece los principios y bases que rigen la organización y el funcionamiento de la Administración Pública; los principios y lineamientos de la organización y funcionamiento de la Administración Pública Nacional y de la administración descentralizada funcionalmente; así como regular los compromisos de gestión; crear mecanismos para promover la participación y el control sobre las políticas y resultados públicos; y establecer las normas básicas sobre los archivos y registros públicos.

En el artículo 2 de la Ley establece el ámbito de aplicación a la Administración Pública Nacional. Los principios y normas que se refieran en general a la Administración Pública, o expresamente a los estados, distritos metropolitanos y municipios serán de obligatoria observancia por éstos, quienes deberán desarrollarlos dentro del ámbito de sus respectivas competencias.

Los artículos relevantes y vinculados con el tema en estudio, son los que se detallan a continuación:

Artículo 3. La Administración Pública tendrá como principal objetivo de su organización y funcionamiento dar eficacia a los principios, valores y normas consagrados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y, en especial, garantizar a todas las personas, conforme al principio de progresividad y sin discriminación alguna, el goce y ejercicio irrenunciable, indivisible e interdependiente de los derechos humanos.

Principio de legalidad

Artículo 4. La Administración Pública se organiza y actúa de conformidad con el principio de legalidad, por el cual la asignación, distribución y ejercicio de sus competencias se sujeta a la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, a las leyes y a los actos administrativos de carácter normativo, dictados formal y previamente conforme a la ley, en garantía y protección de las libertades públicas que

consagra el régimen democrático a los particulares. Principio de la Administración Pública al servicio de los particulares

Artículo 5. La Administración Pública está al servicio de los particulares y en su actuación dará preferencia a la atención de los requerimientos de la población y a la satisfacción de sus necesidades. La Administración Pública debe asegurar a los particulares la efectividad de sus derechos cuando se relacionen con ella.

Ley Especial Contra los Delitos Informáticos (2001)

- Espionaje informático

Artículo 11: El que indebidamente obtenga, revele o difunda la data o información contenida en un sistema que utilice tecnologías de información o en cualquiera de sus componentes, será penado con prisión de cuatro a ocho años y multa de cuatrocientas a ochocientas unidades tributarias (p. 4).

- Falsificación de documentos

Artículo 12: El que, a través de cualquier medio, cree, modifique o elimine un documento que se encuentre incorporado a un sistema que utilice tecnologías de información; o cree, modifique o elimine datos del mismo; o incorpore a dicho sistema un documento inexistente, será penado con prisión de tres a seis años y multa de trescientas a seiscientas unidades tributarias (pp. 4-5).

Esta ley brinda protección integral a los sistemas que utilicen tecnologías de información, a la prevención y sanción de los delitos realizados contra dichos sistemas o sus componentes y los cometidos mediante el uso de estas. Existen muchos aspectos que presentan debilidades en torno a las Tecnologías de la Información y la Comunicación, tales como la validez de la firma electrónica. En este sentido, en Venezuela esta norma es aplicable a las transacciones electrónicas.

Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (2010)

- Competencias del Ministerio de Ciencia y Tecnología

Artículo 22: El Ministerio de Ciencia y Tecnología coordinará las actividades del Estado que, en el área de tecnologías de información, fueren programadas. Asumirá competencias que, en materia de informática, ejercía la Oficina Central de Estadística e Informática, así como las siguientes: 1. Actuar como organismo rector del Ejecutivo Nacional en materia de tecnologías de información. 2. Establecer políticas en torno a la generación de contenidos en la red, de los órganos y entes del Estado. 3. Establecer políticas orientadas a resguardar la inviolabilidad del carácter privado y confidencial de los datos electrónicos obtenidos en el ejercicio de las funciones de los organismos públicos. 4. Fomentar y desarrollar acciones conducentes a la adaptación y asimilación de las tecnologías de información por la sociedad (p. 8).

Entonces, el objeto de esta ley es desarrollar los principios orientadores que en materia de ciencia, tecnología e innovación, establece la Constitución Nacional, así como definir los lineamientos que orientarán las políticas y estrategias para la actividad científica, tecnológica y de innovación, con la implantación de mecanismos institucionales y operativos para la promoción, estímulo y fomento de la investigación científica, a fin de impulsar el desarrollo nacional; aspectos estos de importancia para la definitiva implantación de una Administración Tributaria electrónica.

Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas (2001)

Artículo 1: El presente Decreto-Ley tiene por objeto otorgar y reconocer eficacia y valor jurídico a la Firma Electrónica, al Mensaje de Datos y a toda información inteligible en formato electrónico, independientemente de su soporte material, atribuible a personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, así como regular todo lo relativo a los Proveedores de Servicios de Certificación y los Certificados Electrónicos (p. 1).

Artículo 16: La Firma Electrónica que permita vincular al Signatario con el Mensaje de Datos y atribuir la autoría de éste, tendrá la misma validez y eficacia probatoria que la ley otorga a la firma autógrafa. A tal efecto, salvo que las partes dispongan otra cosa, la Firma Electrónica deberá llenar los siguientes aspectos: 1. Garantizar que los datos utilizados para su generación puedan producirse sólo una vez, y asegurar, razonablemente, su confidencialidad. 2. Ofrecer seguridad suficiente de que no pueda ser

falsificada con la tecnología existente en cada momento. 3. No alterar la integridad del Mensaje de Datos. A los efectos de este artículo, la Firma Electrónica podrá formar parte integrante del Mensaje de Datos, o estar inequívocamente asociada a éste; enviarse o no en un mismo acto (p. 7).

Esta normativa otorga y reconoce la eficacia y valor jurídico a los mensajes de datos, los cuales son la información inteligible en formato electrónico que pueda ser almacenada o intercambiada por cualquier medio y la firma electrónica, información creada o utilizada por la persona titular de la firma asociada al Mensaje de Datos, que permite atribuirle su autoría bajo el contexto en el cual ha sido empleado.

Ley de Infogobierno.

Artículo 1:

Objeto de la ley. Esta Ley tiene por objeto establecer los principios, bases y lineamientos que rigen el uso de las tecnologías de información en el Poder Público y el Poder Popular, para mejorar la gestión pública y los servicios que se prestan a las personas; impulsando la transparencia del sector público; la participación y el ejercicio pleno del derecho de soberanía; así como, promover el desarrollo de las tecnologías de información libres en el Estado; garantizar la independencia tecnológica; la apropiación social del conocimiento; así como la seguridad y defensa de la Nación. (p.1).

Artículo 18:

Portal de Internet: Los órganos y entes del Poder Público y el Poder Popular, en el ejercicio de sus competencias, deben contar con un portal de internet bajo su control y administración. La integridad, veracidad y actualización de la información publicada y los servicios públicos que se presten a través de los portales es responsabilidad del titular del portal. La información contenida en los portales de internet tiene el mismo carácter oficial que la información impresa que emitan.(p.11).

Artículo 24:

Servicios de certificación y firma electrónica: El Poder Público debe garantizar la integridad, confidencialidad, autenticidad y disponibilidad de la información, a través del uso de certificados y firmas electrónicas emitidas dentro de la cadena de confianza de certificación electrónica del

Estado venezolano, de conformidad con el ordenamiento jurídico venezolano y la legislación que rige la materia.(p.12).

Artículo 25:

De la protección de datos personales: El uso de las tecnologías de información por el Poder Público y el Poder Popular comprende la protección del honor, vida privada, intimidad, propia imagen, confidencialidad y reputación de las personas; en consecuencia, está sujeto a las limitaciones que establezca la ley sobre la materia.(p.12).

Es por ello, que con la promulgación en práctica de esta normativa le da facultada al estado venezolano como un medio que relacione entre el Poder Público y el particular de forma segura, a través de las tecnologías de información, para así lograr una prestación de servicios públicos eficiente, para garantizar el cumplimiento de los deberes de las personas, e impulsar la claridad en las funciones de la gestión pública.

Cabe mencionar, que las informaciones publicada en página web tendrán el mismo carácter oficial que la información impresa emitida por el titular; y que los archivos y documentos electrónicos que emitan la administración tributaria y que contengan certificaciones y firmas electrónicas, tendrán igual validez jurídica y probatoria de los archivos y documentos en físico.

Reglamento de la Ley de Impuesto Sobre La Renta (2003)

Artículo 194: A los fines previstos en el literal a) del artículo 17 de la Ley, en cada Gerencia General de Tributos Internos, se mantendrá abierto un Registro , destinado a la inscripción del inmueble que sirva de vivienda principal a su propietario (p. 76).

Artículo 195: El plazo para solicitar la inscripción en el registro a que se contrae este capítulo será de un año, contado a partir de la fecha en que el propietario habite el inmueble como vivienda principal, todo sin perjuicio de lo previsto en el párrafo tercero del artículo 17 de la Ley (p. 76).

Artículo 196: La solicitud de registro se hará ante la Gerencia Regional de Tributos Internos con jurisdicción en el lugar donde se encuentre ubicado el inmueble. A tales fines, el propietario deberá suministrar la información y documentos que le sean requeridos en el formulario vigente que a tal efecto autorice la Administración Tributaria (p. 76).

Artículo 197: La solicitud a que se refiere el artículo anterior deberá contener los siguientes datos:

- a) Ubicación precisa del inmueble y datos del documento que prueba la propiedad y copropiedad.
- b) Nombre e identificación del propietario o copropietarios que habiten el inmueble, así como de los correspondientes números de Registro de Información Fiscal.
- c) Fecha y costo o valor de adquisición del inmueble.
- d) Fecha y costo de las mejoras efectuadas.
- e) Cualquier otra información y documentos que requiera la Administración Tributaria.

Parágrafo Primero: A los fines de este Reglamento, se considerarán como mejoras efectuadas al inmueble, todas aquellas erogaciones efectuadas por su propietario, que se traduzcan en un incremento de valor del mismo, sin considerar estos efectos los gastos de conservación o mantenimiento propios del inmueble.

Parágrafo Segundo: La Administración Tributaria determinará la oficina que deberá coordinar y supervisar todo lo relativo al funcionamiento y operatividad de los datos a que se refiere este Reglamento (p. 76).

De lo anteriormente descrito se concluye, que el legislador y legisladora venezolanos prevé el registro inmobiliario de la vivienda principal por ante el Seniat, en términos de mantener abierto el Registro, el plazo para solicitar la inscripción, el órgano ante el cual se debe realizar la inscripción y los requisitos que debe contener la solicitud de inscripción.

Sistema de Variables

El sistema de variables se puede definir como todo aquello que se va a medir, controlar y estudiar en una investigación o estudio. La capacidad de poder medir, controlar o estudiar una variable viene dado por el hecho de que ella varía, y esa variación se puede observar, medir y estudiar. Por lo tanto, es importante, antes de iniciar una investigación, que se sepa cuáles son las variables que se desean medir y la manera en que se hará. Es decir, las variables deben ser susceptibles de medición. De este modo una variable es todo aquello que puede asumir diferentes valores, desde el punto de vista cuantitativo o cualitativo. Las variables pueden ser definidas conceptual y operacionalmente.

Para el caso que ocupa esta investigación las Variables en estudio son:

Variable Independiente: Según Hernández, Fernández y Baptista (2003) “Corresponde las variables explicativas, o sea, los factores o elementos susceptibles de explicar las variables dependientes (en un experimento son las variables que se manipulan)” (p. 75) De manera que la variable independiente corresponde a la propuesta de acciones para el registro electrónico de la vivienda principal

Variable Dependiente: Asimismo, los mencionados autores señalan que “Reciben este nombre las variables a explicar, o sea, el objeto de la investigación, que se trata de explicar en función de otros elementos” (p. 77). En la presente investigación la variable dependiente corresponde al área de rentas internas.

Variable Interviniente: De acuerdo a Hernández y otros (2003) “Es aquella que participa con la variable independiente condicionando a la dependiente” (p. 79). Se interpone entre la independiente y la dependiente. Esta variable no es objeto de estudio o exploración; pero que al presentarse puede afectar los resultados, de ahí que se le llama también variable interviniente o interferente. En la presente investigación la variable interviniente corresponde al Área de Tramitaciones del Seniat.

Operacionalización de la Variable

Un aspecto importante a considerar en algunas investigaciones es la conceptualización operacional de las variables en estudio, o como algunos autores llaman la “Operacionalización de las Variables” y la cual es definida por Arias (2006), como la definición conceptual y operacional de las variables de la hipótesis pasando de un nivel abstracto a un nivel concreto y específico a efectos de poder observarla, mediarla o manipularla, con el propósito de contrastar la hipótesis.

En cuanto a dicho proceso Korn (Citado por Balestrini, 2006) plantea que se deben seguir procedimientos como los que se mencionan a continuación: Definición nominal de la variable a medir, definición real: en la que se listan las dimensiones y la definición operacional en la que se seleccionan los indicadores. En cuanto a lo planteado anteriormente Balestrini (2006) señala que:

La **definición conceptual o nominal**: La cual consiste en la definición de la variable en estudio, la cual hace referencia a los objetivos de la investigación y se encuentra estrechamente relacionada con el cuerpo teórico en el cual está contenida la hipótesis en cuestión o la variable de estudio (p. 54).

La **definición real o dimensiones**: está relacionado con los enunciados relativos a las propiedades o dimensiones consideradas esenciales del objeto u hecho referido en la definición. Este es el momento en el que se descompone el concepto original en las dimensiones que lo integran (p. 55).

La **definición operacional (indicadores)**: Se refiere al conjunto de procedimientos que describirá cómo será “medida” la variable en estudio. Es decir, implica seleccionar los indicadores contenidos, de acuerdo al significado que se le ha otorgado a través de sus dimensiones a la variable de estudio. “Este momento del desarrollo operacional de las variables, debe indicar de manera precisa el qué, cuándo y cómo de la variable y las dimensiones que la contienen. Se trata de encontrar los indicadores para cada una de las dimensiones establecidas” (p. 57).

Cuadro 1. Operacionalización de las Variables

Objetivo General: Proponer un módulo de solicitud para el Registro de la Vivienda Principal, en la página web del SENIAT.

Objetivos Específicos	Variable	Dimensión	Indicadores	Técnicas	Instrumentos	Ítems
Señalar las bases legales vinculadas al Registro de Vivienda Principal ante la administración tributaria nacional.	Registro Vivienda principal	Base Legal	-Constitución Nacional -Código Orgánico Tributario - Ley de Impuesto Sobre la Renta - Ley sobre Simplificación de Trámites Administrativos -Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas - Reglamento de la LISR	Revisión Documental	Leyes Reglamentos	
Caracterizar el proceso actual para la solicitud del Registro de Vivienda Principal ante el área de Tramitaciones del SENIAT.	Registro Vivienda principal	Proceso	Requisitos y Recaudos	Observación Directa Entrevista	Lista de Cotejo Guía de Entrevista	1,2,3,4 1,2,3 4,5 y 6
Establecer los elementos sujetos a la automatización del Registro de Vivienda Principal	Registro Vivienda principal	Elementos del procedimiento	Requisitos y Recaudos	Observación Directa Entrevista	Lista de Cotejo Guía de Entrevista	5,6,7,8 y 9 7,8 y 9
Presentar un módulo de solicitud del Registro de Vivienda Principal en la página web del SENIAT.	Registro Vivienda principal	Página web del SENIAT.	Modulo			

Fuente: Guerrero (2019)

Definición de Términos Básicos

Administración tributaria: Entidad responsable de aplicar la legislación en materia impositiva establecida en la política económica venezolana, la cual debe facilitar y controlar el cumplimiento voluntario, es decir, suministrar servicios al contribuyente de asistencia, información y educación que apoyen a los ciudadanos que desean cumplir con las leyes tributarias en concordancia con el establecimiento de procedimientos adecuados y ágiles para detectar a quienes no presentan las declaraciones y a los morosos para aplicar sanciones inherentes (Sánchez, 2009, p. 1).

Contribuyente: sujeto pasivo respecto del cual se verifica el hecho imponible. Dicha condición puede recaer en las personas naturales, personas jurídicas, demás entes colectivos a los cuales otras ramas jurídicas atribuyen calidad de sujeto de derecho y entidades o colectividades que constituyan una unidad económica, dispongan de patrimonio y de autonomía funcional. Está obligado al pago de los tributos y al cumplimiento de los deberes formales impuestos por las normas tributarias (SENIAT, 2013).

Deberes formales: obligaciones que la ley, disposiciones reglamentarias y demás normas tributarias de carácter sublegal establecen a los sujetos pasivos, para colaborar con la Administración Aduanera y Tributaria en el desempeño de sus funciones de control fiscal (SENIAT, 2013).

Evasión fiscal: es la acción u omisión dolosa, violatoria de las disposiciones tributarias, destinadas a reducir total o parcialmente la carga tributaria en provecho propio o de terceros. (SENIAT, 2013)

Información: La palabra información, proviene del latín *in-formar*, que significa “poner en forma”, es una noción abstracta que posee una connotación vinculada a una de las grandes libertades del individuo, como es la opinión y expresión de informaciones e ideas por cualquier medio que sea. (Telles, 2003).

Impuesto: “La prestación en dinero o en especie, exigida por el Estado en virtud de su poder de imperio, a quienes se hallen en situaciones consideradas por ley como hecho imponible.” (Giuliani, 1991, p. 291)

Procedimientos administrativos: Son una serie de tareas relacionadas que forman la secuencia establecida en ejecutar el trabajo que va a desempeñar" (Terry y Franklin, 2003, p.32).

Registro de Información Fiscal: Constituye un instrumento de control y actualización de los contribuyentes por parte del SENIAT. Con el objeto de mantener la identificación de las personas naturales o jurídicas, las comunidades, las entidades o agrupaciones sin personalidad jurídica, responsables del Impuesto sobre la renta, así como los agentes de retención. También debe ser utilizada en toda la papelería del contribuyente. Es un código único, generalmente de carácter alfanumérico, utilizado con el fin de poder identificar inequívocamente a toda persona física o jurídica susceptible de tributar, asignado a éstas por los Estados, con el que confeccionan el registro o censo de las mismas, para efectos administrativo-tributarios (Seniat, 2013).

Sistema de información: Es aquél que permite recopilar, administrar y manipular un conjunto de datos que conforman la información necesaria para que los estamentos ejecutivos de una organización puedan realizar una toma de decisiones (Caos, 2001, p. 1).

Tributo: Prestaciones exigidas por el Estado 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" (Moya, 2003, p. 113).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En consecuencia, el marco metodológico, de la presente investigación donde se propone un módulo de solicitud para el Registro de la Vivienda Principal, en la página web del SENIAT, es necesario situar al detalle, el conjunto de métodos, técnicas y protocolos instrumentales que se emplearan en el proceso de recolección de los datos requeridos en la investigación; por lo tanto es preciso tener claro a la solución del problema planteado.

Para Arias (1999), “la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el "cómo" se realizará el estudio para responder al problema planteado”. (p.23).

Por su parte Tamayo y Tamayo (2009), relata que

El diseño metodológico, muestral y estadístico es fundamental en la investigación y constituye la estructura sistemática para el análisis de la información, que dentro del marco metodológico nos lleva a interpretar los resultados en función del problema que se investiga y de los planteamientos teórico del mismo diseño.(p. 79)

Modalidad de la Investigación

La investigación emprendida está enmarcada en lo que se denomina un Proyecto Factible, que según el Manual de Trabajos Especiales de Grado de Maestrías y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2012) la define como, la elaboración y desarrollo de una propuesta a un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos y necesidades... puede referirse a la

formulación de políticas, programas... (p.7), en donde el objetivo a estudiar se encuentra dentro de esta modalidad, que es proponer un módulo de solicitud para el Registro de la Vivienda Principal, en la página web del SENIAT.

Igualmente este estudio se apoya en construir una base teórica, coherente, para así poder demostrar de esta manera la factibilidad de la propuesta presentada. Se utilizarán las técnicas de la guía de observación y la entrevista, para ser aplicadas en un área particular del conocimiento, en este caso al Área de Tramitaciones del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT).

Tipo de Investigación

Para Tamayo y Tamayo (2009); cuando se va a resolver un problema en forma científica, es muy conveniente tener conocimiento sobre los posibles tipos de investigación que se pueden seguir, dando a conocer tres (3) tipos de investigación como son:

- La Histórica: describe lo que era
- La Descriptiva: Interpreta lo que es.
- Experimental: describe lo que será (p.50)

En el presente estudio el tipo de investigación es descriptiva, ya que representa la descripción, registro, análisis de la naturaleza actual y la composición de los procesos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa, se conduce o funciona en el presente.

Adicionalmente, tomando como referencia el manual de la UPEL(2012), la investigación descriptiva consiste en:

El análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos, de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo.(p.18)

Los estudios descriptivos permiten obtener con precisión las singularidades de una realidad estudiada, los mismos pueden estar referidos a una comunidad, una organización, un hecho delictivo, las características de un tipo de gestión, conducta de un individuo o grupo, entre otras opciones. Este tipo de estudio requiere un esquema de investigación con o sin hipótesis iniciales, relativas a la naturaleza del hecho estudiado, que dé cuenta con gran precisión de los resultados obtenidos, minimizando las inclinaciones y aumentando el grado de fiabilidad.

El tipo de investigación está relacionada con el nivel del estudio, al respecto Arias (2006), señala que “se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio”.(p.23) Por las razones expuestas, en este caso la investigación es de tipo descriptiva, que según Hurtado (2007), “en este tipo de investigación el propósito es exponer el evento estudiado, haciendo una enumeración detallada de sus características”. (p.101).

En atención a este tipo de investigación, el investigador describirá los hechos tal como los observe en la realidad sin intervenir o manipular las variables. En este caso dentro del planteamiento del problema, se describieron los hechos relacionados con el proceso de Registro de Vivienda Principal que existe en el Área de trámite del SENIAT.

Diseño de la Investigación

Una vez definido la modalidad y el tipo de investigación sobre el tema en estudio, el siguiente paso es determinar cuál es el diseño de investigación adecuado, en función de los objetivos generales y específicos de la investigación. Considerando algunas definiciones y características sobre el diseño de la investigación.

Por su parte Tamayo y Tamayo(2009); nos define el diseño como la estructura a seguir en una investigación, ejerciendo el control de la misma a fin de encontrar resultados confiables y su relación con las interrogantes surgidos de los supuestos e hipótesis o problema.(p.112)

Por otro lado, Arias (2006), señala que el diseño de la investigación es, “aquella donde el investigador se dirige al lugar donde se genera la información”(p.25).

En el marco de la investigación planteada, referido a un módulo de solicitud para el Registro de la Vivienda Principal, en la página web del SENIAT; se define el diseño de investigación como la estrategia general en el contexto del estudio propuesto, que permite orientar desde el punto de vista técnico y guiar todo el proceso del proyecto, desde la recolección de los primeros datos, hasta el análisis e interpretación de los mismos en función de los objetivos definidos. Atendiendo a los objetivos planteados, el estudio se orienta hacia la incorporación de un diseño de campo.

Se trata de un estudio descriptivo de campo, ya que la información recaba en in situ, ser recabada, organizada y procesada, con el fin último, de llegar a la propuesta del módulo de solicitud para el Registro de la Vivienda Principal, en la página web del SENIAT.

Para ello, se aplicara cuatro (4) etapas relacionadas con todos los objetivos para su cumplimiento. A continuación se desglosan las diferentes acciones que se requieren para la consecución de dicha investigación:

Fase 1

Se procede a señalar el marco legal y teórico a los factores que intervienen en el proceso del Registro de Vivienda Principal ante la Administración Tributaria Nacional; aplicando un análisis a la normativa vinculada en el tema dentro del marco referencial.

Fase 2

Previamente se caracteriza los elementos del proceso actual para la solicitud del Registro de Vivienda Principal ante el Área de Tramitaciones del SENIAT. Aplicando los instrumentos de recolección de datos formal, como la guía observación y entrevista a los funcionarios, para visualizarlos procedimientos e identificar los pasos utilizados.

Fase 3

Se establecen los elementos sujetos a la automatización del módulo de Registro de Vivienda Principal, en relación a los requisitos exigidos por la Administración Tributaria y de su anexo a la página web del SENIAT.

Fase 4

Finalmente, se procede a la propuesta de manera organizada, los elementos necesarios para el mejoramiento de la información en la página web del SENIAT, a través de esquemas descriptivos de los pasos actuales para la certificación del Registro de la Vivienda Principal, de acuerdo a la información recolectada de los instrumentos aplicados en la investigación.

Población y Muestra

Población

Para Hurtado(2010) la población es el “conjunto de seres que poseen las características o evento a estudiar y que se enmarcan dentro de los criterios de inclusión” (p.140).

En el caso que ocupa para la presente investigación, las unidades de análisis objeto de observación o estudio, serán los dos (02) funcionarios que laboran en el Área de Tramitaciones del SENIAT, caso muestral Mérida, los cuales tienen el deber de procesar las solicitudes del Registro de Vivienda Principal. Todos ellos constituyen la población u universo de estudio para la investigación planteada, para la cual se generalizarán los resultados.

Muestra

Balestrini (2006); señala que: “la muestra estadística es una parte de la población, o sea, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo.” La muestra se obtiene con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población. (p.141).

Como anteriormente se ha indicado, el universo de estudio está integrado por dos (02) funcionarios que laboran en el Área de Tramitaciones del SENIAT, caso muestral Mérida, dadas las características de esta población finita, se tomaran como unidades de estudio e indagación a todos los individuos que la integran. Por consiguiente en la presente investigación, no se requiere aplicar criterios muestrales, a objeto de extraer una muestra reducida del universo.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

En función a los objetivos definidos en la presente investigación, donde se propone un módulo de solicitud para el Registro de la Vivienda Principal, en la página web del SENIAT, se emplearan una serie de instrumentos y técnicas de recolección de la información, orientadas de manera esencial a alcanzar los fines propuestos.

Dependiendo del tipo y diseño de la investigación, el cual puede ser documental o de campo, en este último las técnicas que se pueden utilizar son: la observación, la encuesta y la entrevista.

En la presente investigación se utilizaran dos (02) técnicas, comenzando por la observación, definida por Arias(2006), como: “una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos.”(p.69)

El investigador en este caso de estudio, utilizo la técnica de observación participante-estructurada, por formar parte integrante del grupo de funcionarios que laboran en el Área de Tramitaciones del SENIAT Sector de Tributos Internos Mérida. La observación fue aplicada con el fin de identificar el proceso interno para la recepción de la solicitud del registro de vivienda principal en el Área de Tramitaciones. Toda técnica de recolección de datos, utiliza un instrumento para la recolección de los mismos.

El instrumento utilizado para aplicar la técnica anteriormente descrita, fue la Lista de Cotejo (ver Anexo A), la cual es un instrumento en el que se indica la presencia y ausencia de un aspecto o conducta a ser observada.

Otras de las técnicas aplicadas para el levantamiento de información se encuentra la entrevista, definida por Arias(2006), como: “una técnica basada en un dialogo o conversación, cara a cara, entre el entrevistador y el entrevistado, acerca de un tema determinado.”(p.73)

Desde otro punto de vista, el proceso de entrevista puede tener la desventaja de juicios de valores, o criterios, o criterios subjetivos emitidos por el entrevistado, el cual describe el fenómeno basándose en la experiencia

En el caso particular de esta propuesta la guía de entrevista fue aplicada a los funcionarios que laboran en el Área de Tramitaciones del SENIAT, caso muestral Mérida, con el fin de obtener de forma directa, la información sobre el conocimiento de los procedimientos ejecutados, los cuales permiten detectar posibles fallas y a su vez proporcionar argumentos técnico-legal orientados a proponer un documento que ayude alimentar esta área que necesita de estudios claros y reales.

En la presente investigación, la entrevista fue aplicada a dos (02) funcionarios del área con una estructura formal mediante una guía prediseñada con nueve (09) interrogantes sobre el sistema existente en el Área de Tramitaciones del SENIAT (.ver anexo B)

Validez y Confiabilidad del Instrumento

Para Hernández y otros (2006), la validez se refiere “al grado en que el instrumento realmente mide la variable que se pretende medir”(p.27).

Para la aplicación del instrumento representado en una guía de entrevista con preguntas abiertas. Es por ello que antes de ser aplicada la guía de entrevista se sometió, en primer lugar a la revisión por tres expertos, un metodólogo, un especialista en redacción y ortografía, por ultimo un especialista tributario. En segundo lugar los expertos evaluaron el instrumento en relación a los objetivos y al

cuadro de variables. En tercer lugar la confiabilidad de la información recopilada fue asegurada mediante la aplicación de la guía de entrevista.

Técnicas de Análisis y Procesamiento de Datos

Las técnicas de análisis y procesamiento de datos se relaciona con la manera y como se analiza la información recabada. Para esta investigación se utilizó la descripción, ordenando la información. Una vez aplicada la lista de cotejo y guía de la entrevista, se procedió al análisis de la información. En esta etapa del estudio se emplearon la interpretación y análisis de la información. Entendiendo que el análisis permite fundamentar la interpretación de las variables con respecto a la base teórica con la asignación de respuestas del número de entrevistados.

www.bdigital.ula.ve

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Características del proceso actual para la solicitud del Registro de Vivienda Principal ante el Área de Tramitaciones del SENIAT.

La Administración Tributaria cuenta con un Manual de Usuario de Registro Vivienda Principal, que constituye un instrumento de consulta y apoyo al funcionario en relación al manejo interno de los módulos de Vivienda Principal disponible en el portal del SENIAT. Este manual le permite al funcionario efectuar el registro de la vivienda, actualizar los registros con los recaudos entregados por el Contribuyente, como también anular los registros.

Sin embargo actualmente, no existe la opción de atención en línea al Contribuyente para que pueda solicitar la inscripción del Registro de Vivienda Principal, es por esta razón, que la presente investigación propone la implementación de un módulo que le permita al Contribuyente acceder a través de un usuario y una clave al portal del SENIAT, que permita la solicitud de una cita programada (el día y hora) para consignar los recaudos; así como también, el Contribuyente procesara la inscripción y el registro de la planilla de solicitud información requerida o exigida por la Administración Tributaria, donde el Funcionario verificara los recaudos presentados, además de lograr la aprobación la Administración Tributaria emitirá el Certificado del Registro de Vivienda Principal digitalizado, la cual el Contribuyente podrá acceder imprimir, mejorando la efectividad de los procesos y prestar un mejor servicio al Contribuyente.

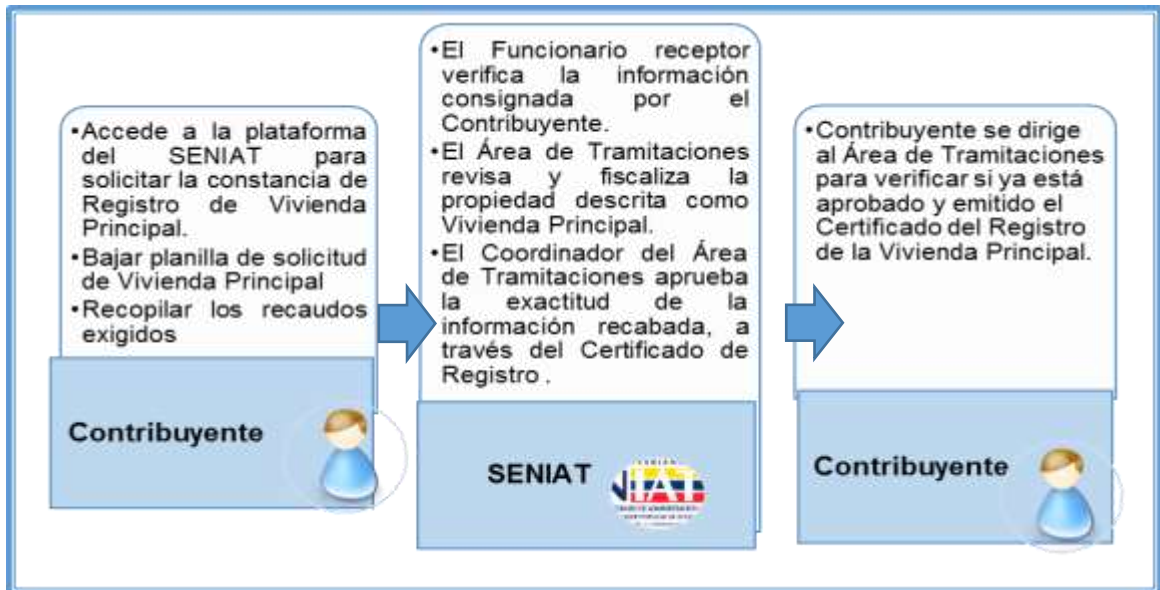
Los criterios que prevalecieron en el actual proceso para la solicitud del Registro de Vivienda Principal, se evaluaron a través de la Guía de entrevista y la Lista de Cotejo aplicada a los funcionarios del Área de Tramitaciones del SENIAT, caso muestral Mérida.

La entrevista aplicada al personal adscrito al Área de Tramitaciones Seniat caso muestral Mérida, para el Registro electrónico de la Vivienda Principal consta de nueve (9) preguntas abiertas, relacionadas acerca del conocimiento de la plataforma utilizada por el SENIAT, donde se describe los factores, características, condiciones del proceso actual llevado a cabo por la Administración Tributaria.

Es importante señalar, de acuerdo a la información recabada hasta el momento, no existe un módulo en la plataforma del SENIAT, que permita al Contribuyente, realizar directamente la solicitud del Registro de Vivienda Principal, que pueda agilizar el procedimiento; que permita disminuir los trámites actuales para obtener resultados óptimos referente a la atención al Contribuyente, a través de la eficiencia de la prestación del servicio.

Actualmente, a nivel de sistema el contribuyente que accede a la página web del SENIAT solo baja la información con respecto a los requisitos y la planilla de solicitud, la cual deberá llenarla de forma manual, para luego ser consignada en el Área de Tramitaciones, de ahí el funcionario receptor verifica y comprueba los requisitos exigidos que son solicitados que no consigne algunos de los documentos, ya que si faltase algún documento de lo solicitado el contribuyente deberá iniciar nuevamente el proceso, este origina una pérdida de tiempo tanto para el funcionario como para el Contribuyente, haciendo de que el servicio no sea eficaz y eficiente.

Cuadro N° 2: Proceso Actual para la Solicitud del Registro de la Vivienda Principal.



Fuente: Guerrero (2019)

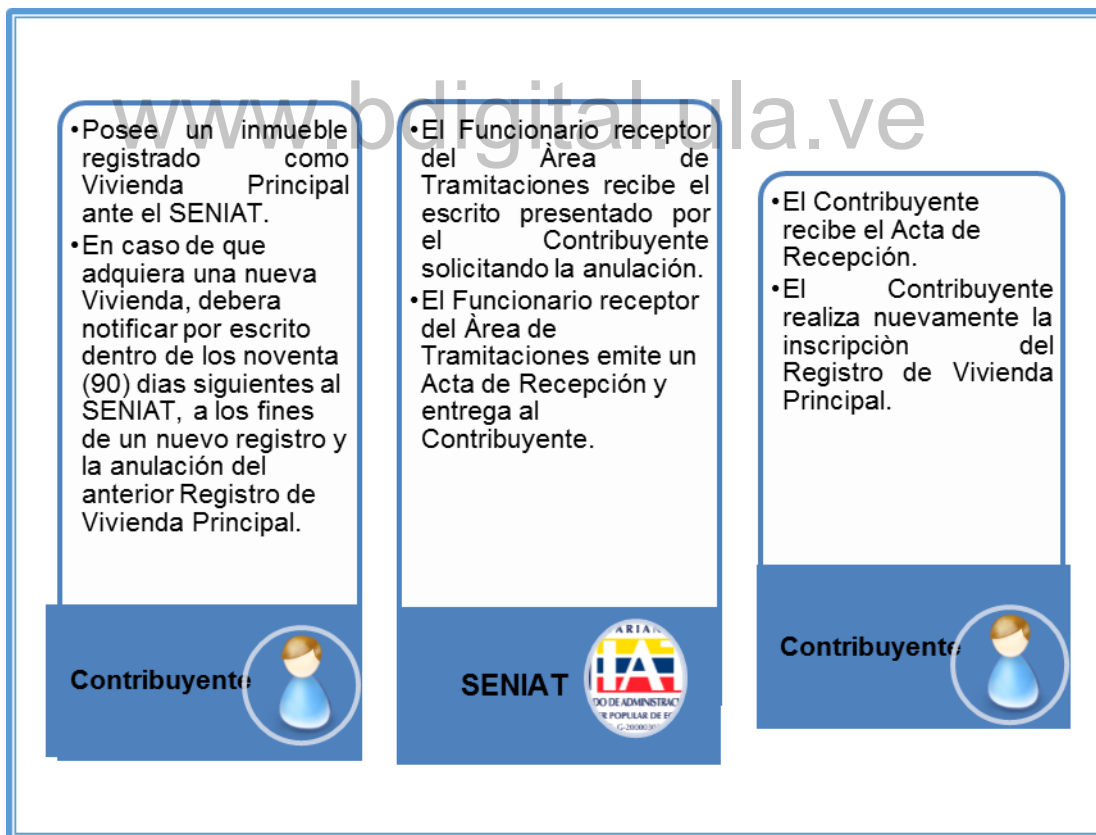
En el Cuadro N° 2 visualiza el proceso actual que se lleva a cabo en el Área de Tramitaciones, iniciándose con el Contribuyente, donde este accede al portal del Seniat a solicitar información sobre los requisitos y recaudos exigidos para el Registro de Vivienda Principal, al momento de tramitar la solicitud, el Contribuyente debe acudir a la Gerencia de Tributos Internos, Sector o Unidad de su jurisdicción, llenar la planilla de solicitud, la cual se obtiene en el Portal Fiscal, sección Asistencia al Contribuyente- Información de Interés - Formularios- Formatos Electrónicos - Solicitud de Constancia de Registro de Vivienda Principal o en las sedes del SENIAT. Todos los recaudos deben ser presentados ante el Área de Tramitaciones en horas de oficina. Situación que deberían mejorar, ya que el funcionario receptor se consigue con la situación de que si faltara algún recaudo se traduciría como un costo de pérdida de tiempo para el funcionario del Área y para el mismo contribuyente.

Si el contribuyente contara con un módulo que le permitiese transcribir la información de manera digital exigida por el SENIAT, el funcionario receptor podría verificar lo físico (documentos exigidos) y validar la información permitiendo agilizar el procedimiento, para luego la Administración Tributaria fiscalizar la

propiedad, además obtendría la información del Contribuyente de manera digitalizada, haciendo efectivo el procedimiento en la simplificación de trámites administrativos.

El proceso para la solicitud del Registro de Vivienda Principal deberá mejorar desde el momento en que el contribuyente realice la solicitud a través de la página Web con su usuario y clave, obteniendo como parámetros específicos elementos tales como: registro de la inscripción, programación de cita (el día y la hora) para la presentación de los soportes de manera completa, permitiendo seguridad en la atención y seguimiento del trámite. De manera tal, que el sistema podrá verificar que no exista otro registro duplicado y que no exista datos incompletos en la solicitud.

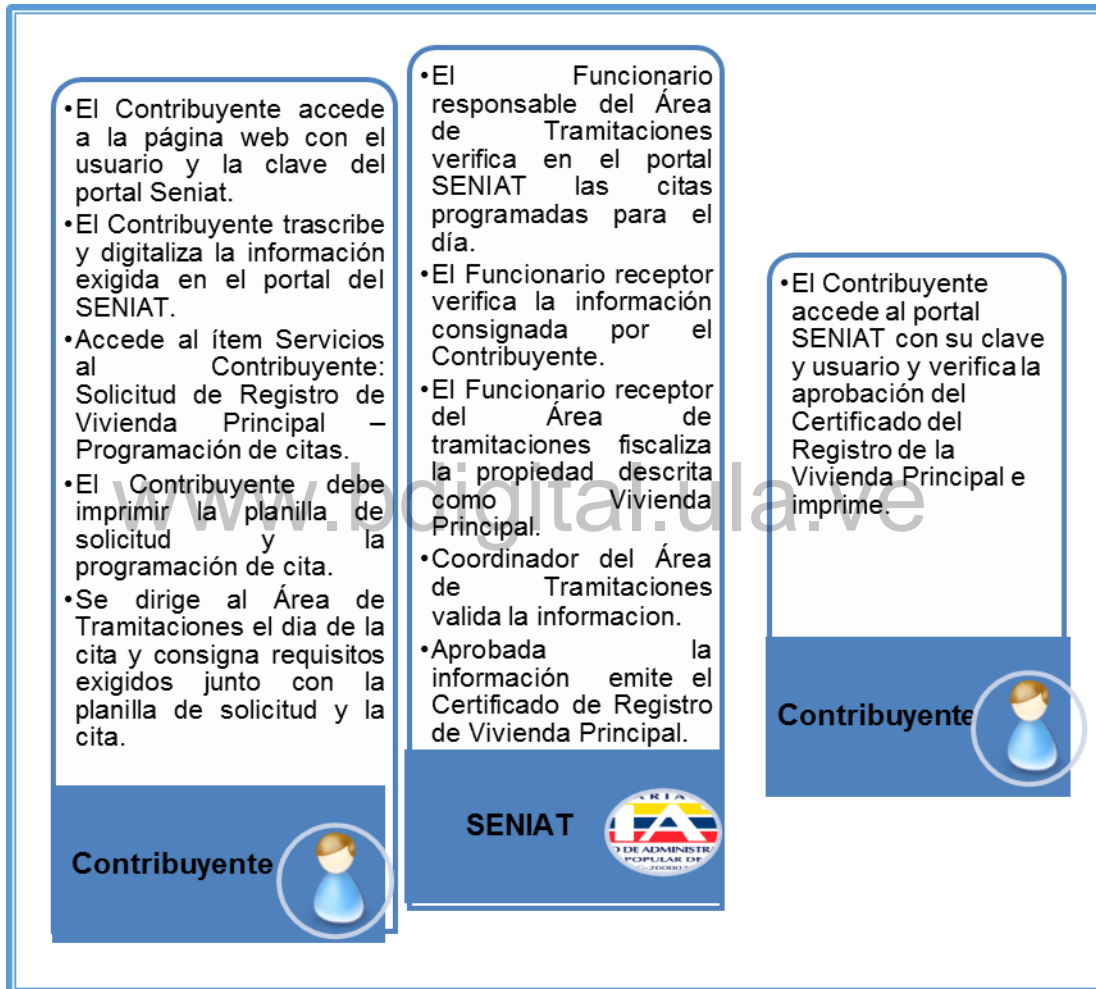
Cuadro N° 3: Proceso Actual de la Solicitud de Anulación del Registro de la Vivienda Principal.



Fuente: Guerrero (2019)

En el cuadro N° 3, se visualiza el procedimiento actual que lleva la Administración Tributaria, quedando internamente para el uso del Funcionario el estatus de la anulación del Registro de Vivienda Principal.

Cuadro N° 4: Proceso propuesto para la Solicitud del Registro de la Vivienda Principal.



Fuente: Guerrero (2019)

En el cuadro N° 4 se visualiza el proceso propuesto que no afectaría de ninguna manera las exigencias de la Administración Tributaria en relación al Registro de la Vivienda Principal, ya que el Contribuyente con su usuario y clave accede al Portal

del Seniat y solicitaría la programación de cita (fecha y hora) para consignar la documentación exigida junto con la planilla digitalizada y procesada por este.

El Contribuyente haría el control previo de la información solicitada por la página, ya que el funcionario al momento de recibir, revisaría, verificaría dicha información para ser validada contra documentos originales, esto ahorraría tiempo y agilizaría el proceso donde el Contribuyente estaría pendiente accediendo a la página web si la información fue aprobada o tiene alguna observación.

Cuadro N° 5: Proceso propuesto para la Solicitud de Anulación del Registro de la Vivienda Principal.



Fuente: Guerrero (2019)

En el cuadro N° 5 visualiza la propuesta para la solicitud de Anulación del Registro de Vivienda Principal, de acuerdo a lo establecido en el artículo 198 del Reglamento de la Ley de Impuesto sobre la Renta, para el Contribuyente acceder al módulo le

permitiría conocer el estatus de la información con respecto a la Anulación y así poder gestionar el Registro de la nueva solicitud del Inmueble como Vivienda Principal.

Elementos sujetos a la automatización del Registro de Vivienda Principal.

De acuerdo a la aplicación de la Lista de Cotejo y la Guía de Entrevista analizando la información la viabilidad de que toda la información solicitada por el SENIAT estuviese a través de un módulo donde se podría registrar la información que origina la planilla de solicitud del Registro de la Vivienda Principal, ya que este sería de gran utilidad ayudando a reducir costos, materiales, horas hombre de trabajo siendo una forma de mejorar la prestación del servicio y de mejorar los procedimientos al momento de recibir la información con respecto al Registro de la Vivienda Principal.

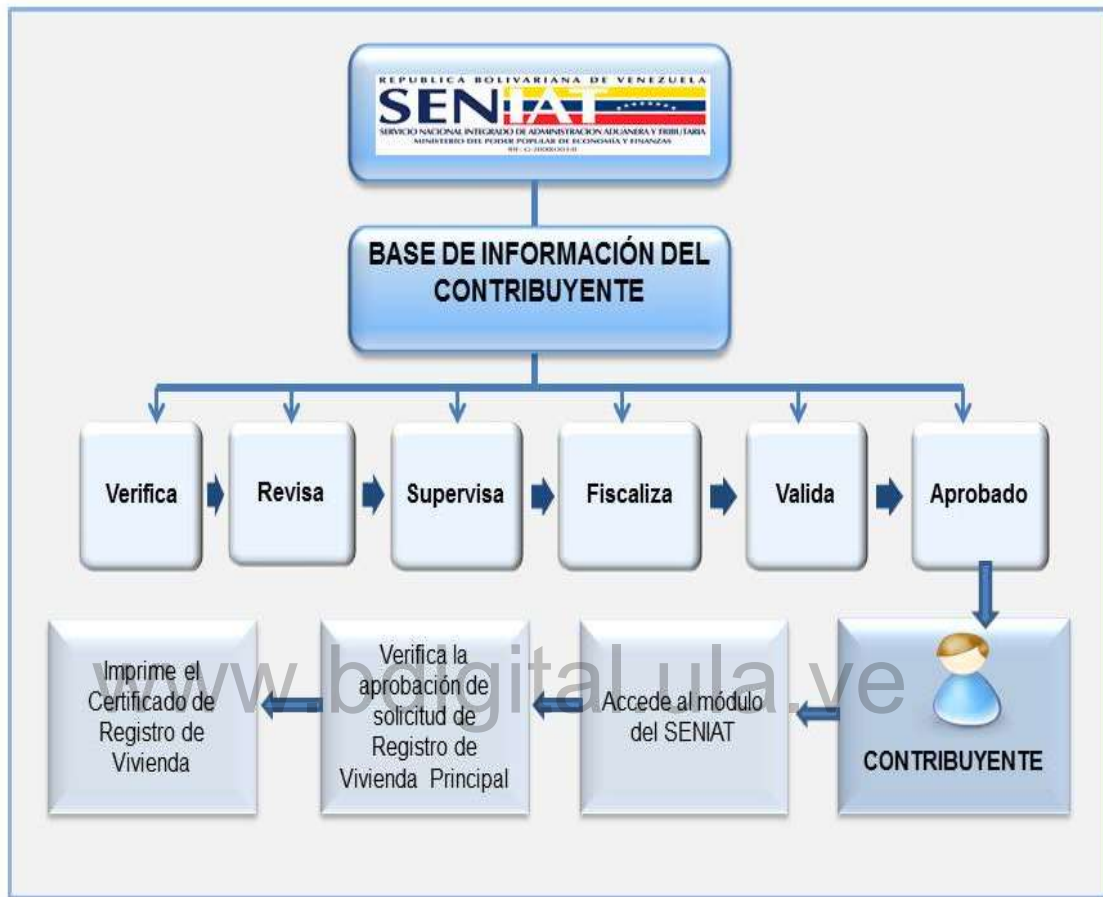
Por las razones antes expuestas, la Administración Tributaria obtendría mayor eficiencia y eficacia en el manejo del Registro del Contribuyente, aumentando la efectividad en la base de datos del mismo.

Cuadro N° 6: Elementos sujetos a la automatización del Registro de Vivienda Principal por el Contribuyente



Fuente: Guerrero (2019)

Cuadro N° 7: Elementos sujetos a la automatización del Registro de Vivienda Principal por el SENIAT.



Fuente: Guerrero (2019)

Presentación del módulo de Solicitud del Registro de Vivienda Principal en la página web del SENIAT.

Pantalla 1: Acceder al sistema

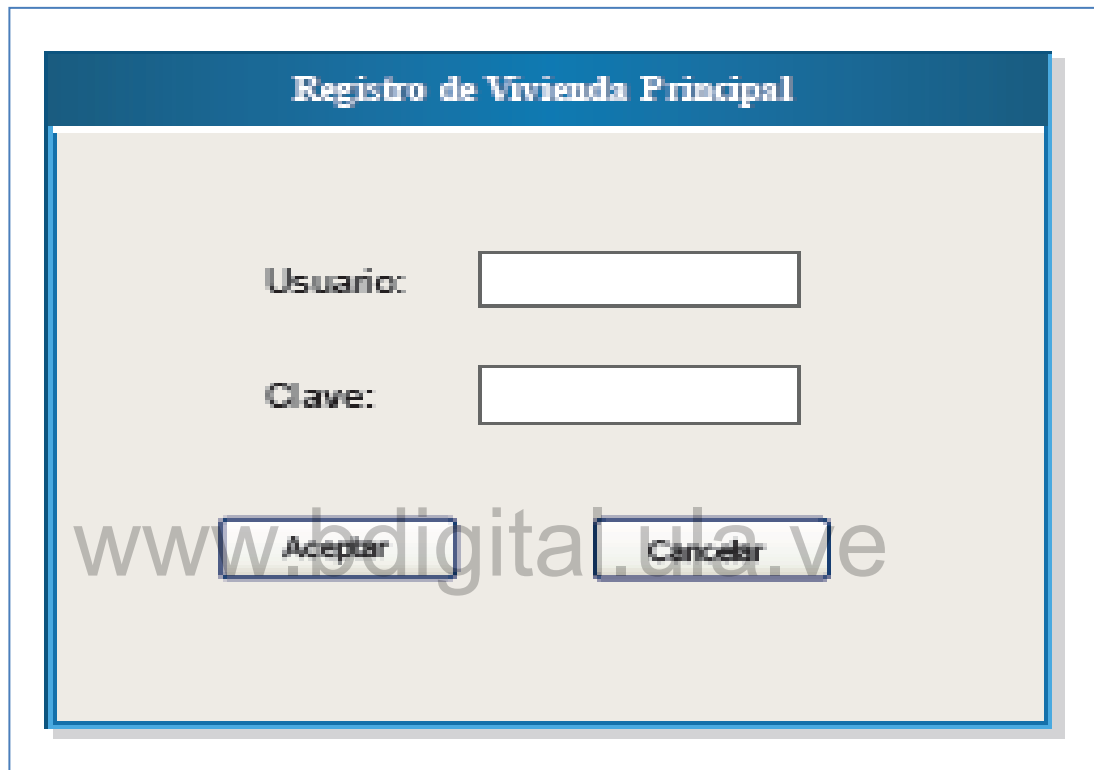


Figura N° 3. Usuarios Registrados

Autor: Guerrero (2019).

Título:	Acceder al sistema
Funcionalidad:	Muestra un formulario de nombre de usuario y contraseña
Nivel de usuario:	Usuario registrado
Propósito:	El usuario llena este formulario para que pueda acceder para la solicitud de Registro de Vivienda principal, previamente registrado en el sistema.

El Contribuyente con su clave y usuario accede Portal Fiscal WWW.SENIAT.GOB.VE, como Persona Natural, es importante resaltar que en caso

de que el Sujeto Pasivo no posee su clave y/o usuario este puede recuperar sus datos a través de la página antes mencionada o solicitarlos en el Área de Asistencia al Contribuyente.

Pantalla 2: Inicio del sistema

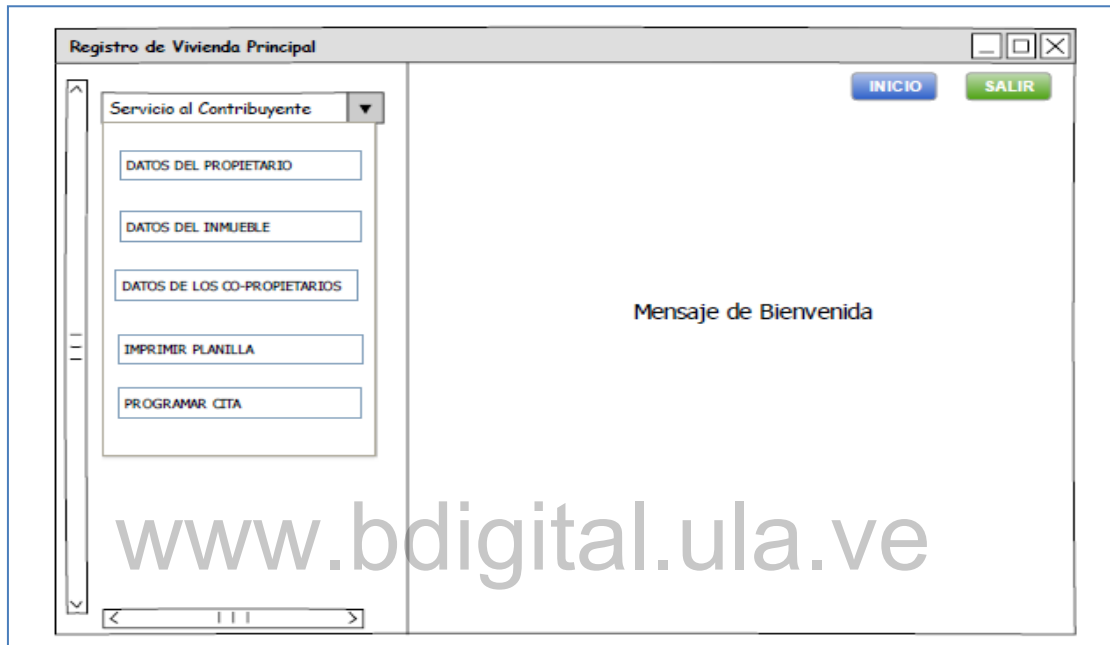


Figura N° 4. Servicios al Contribuyente.

Autor: Guerrero (2019).

Título:	Inicio del sistema
Funcionalidad:	Muestra la pantalla principal del sistema.
Nivel de usuario:	Usuario registrado
Propósito:	El usuario autenticado puede ver las opciones disponibles para realizar su registro de vivienda principal: datos del propietario, datos del inmueble, datos de los co-propietarios, imprimir planilla y programar cita.

Una vez acceder al portal Fiscal Seniat con la Clave y el Usuario el Contribuyente accede al módulo servicios al Contribuyente, el cual indica las aplicaciones y temas de interés entre ellos “la solicitud del Registro de Vivienda Principal Electrónico”.

Pantalla 3: Identificación del propietario

Figura N° 5. Datos del propietario.

Autor: Guerrero (2019).

Título:	Identificación del propietario
Funcionalidad:	Muestra la pantalla el registro del propietario, los datos del cónyuge y los datos del propietario fallecido.
Nivel de usuario:	Usuario registrado
Propósito:	El usuario autenticado, puede registrar en el módulo identificación del propietario sus datos personales, además posee un formulario para incluir sus datos del cónyuge y por último si el propietario principal esta fallecido también lo puede registrar.

De igual forma se accede a los datos de los Co propietarios y se llena la información de forma cuidadosa, en caso de que fuese necesario.

Pantalla 4: Formulario de identificación de los co-propietarios y formulario de registro del conyugue.

Figura N° 6. Formularios adicionales.

Autor: Guerrero (2019).

Título:	Formulario de identificación de los co-propietarios y formulario de registro del conyugue
Funcionalidad:	Muestra un formulario de registro de co-propietarios-y cónyuge
Nivel de usuario:	Usuario registrado
Propósito:	El usuario registrado, rellena el formulario de registro adicionales de los co-propietarios y además si están casados en la sección registro del conyugue.

Pantalla 5:Formulario de registro de domicilio del inmueble.

Figura N° 7. Registro de Inmueble.

Autor: Guerrero (2019).

Título:	Formulario de registro de domicilio del inmueble.
Funcionalidad:	Muestra un formulario registro adicionales
Nivel de usuario:	Usuario registrado
Propósito:	El usuario registrado, rellena el formulario del registro de inmueble, y donde registro el inmueble.

Se accede a los datos del Inmueble, el cual debe llenarse con detalle y de forma completa de acuerdo a los documentos de propiedad.

Pantalla 6: Imprimir Planilla de Solicitud del Registro de Vivienda Principal

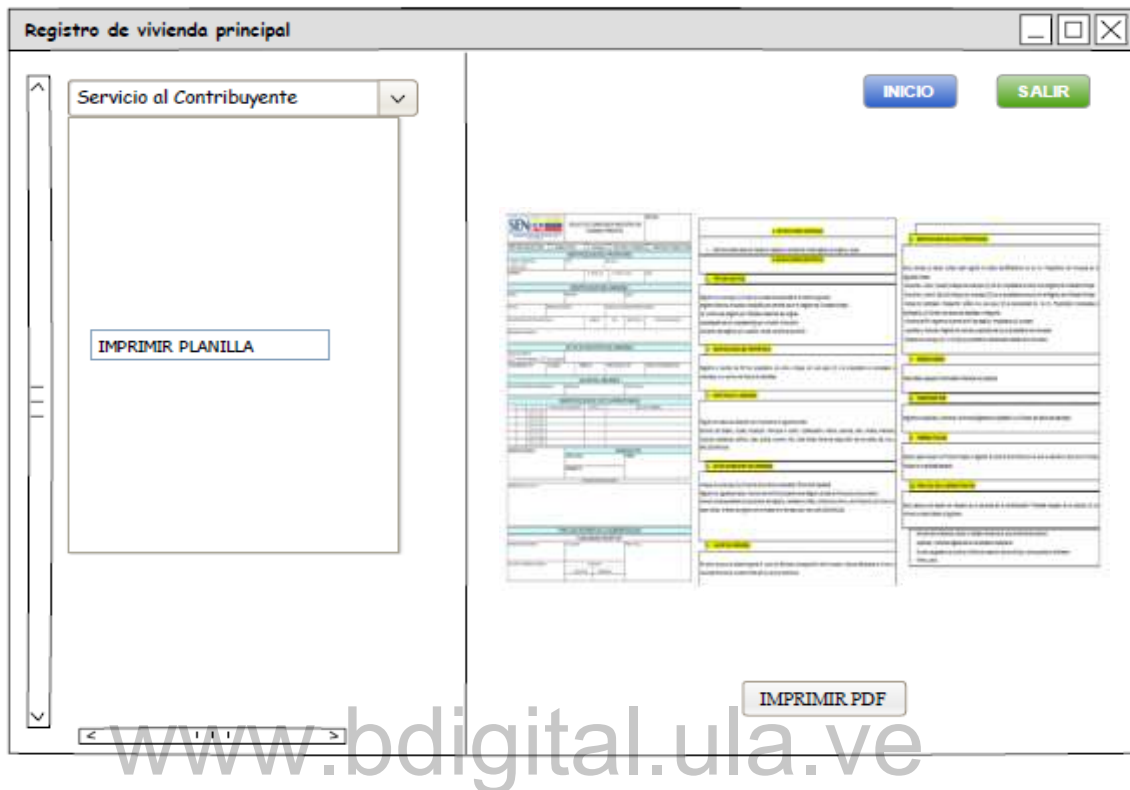


Figura N° 8. Imprimir Planilla de Solicitud del Registro de Vivienda Principal.

Autor: Guerrero (2019).

Título:	Imprimir la Planilla del Registro de Vivienda Principal
Funcionalidad:	Muestra la planilla de solicitud, pero ya vaciada la información por el contribuyente.
Nivel de usuario:	Usuario registrado
Propósito:	El usuario registrado, imprime la planilla ya con todos sus respectivos datos, para ser consignada junto con los demás requisitos en el Área de Tramitaciones del Seniat.

Pantalla 7: Solicitar cita

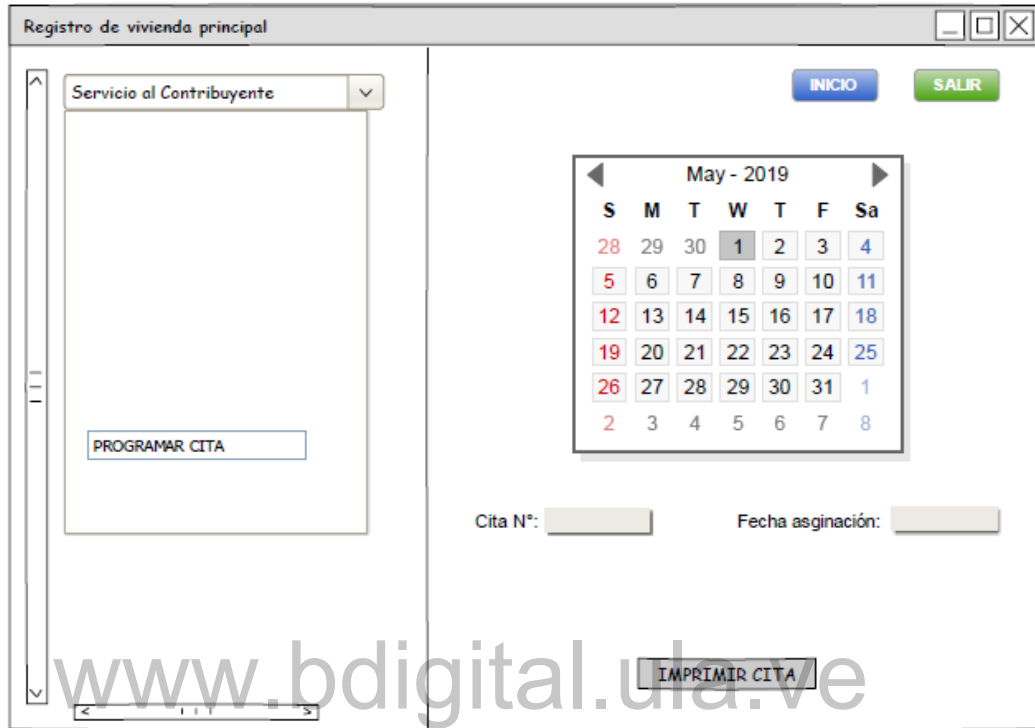


Figura N° 9. Solicitar Cita.

Autor: Guerrero (2019).

Título:	Solicitar cita
Funcionalidad:	Muestra por pantalla, el calendario para pedir cita
Nivel de usuario:	Usuario registrado
Propósito:	El usuario autenticado, puede solicitar una cita, para la entrega de los recaudos, y luego imprime la planilla de la confirmación de la cita.

Pantalla 8: Estado de trámite

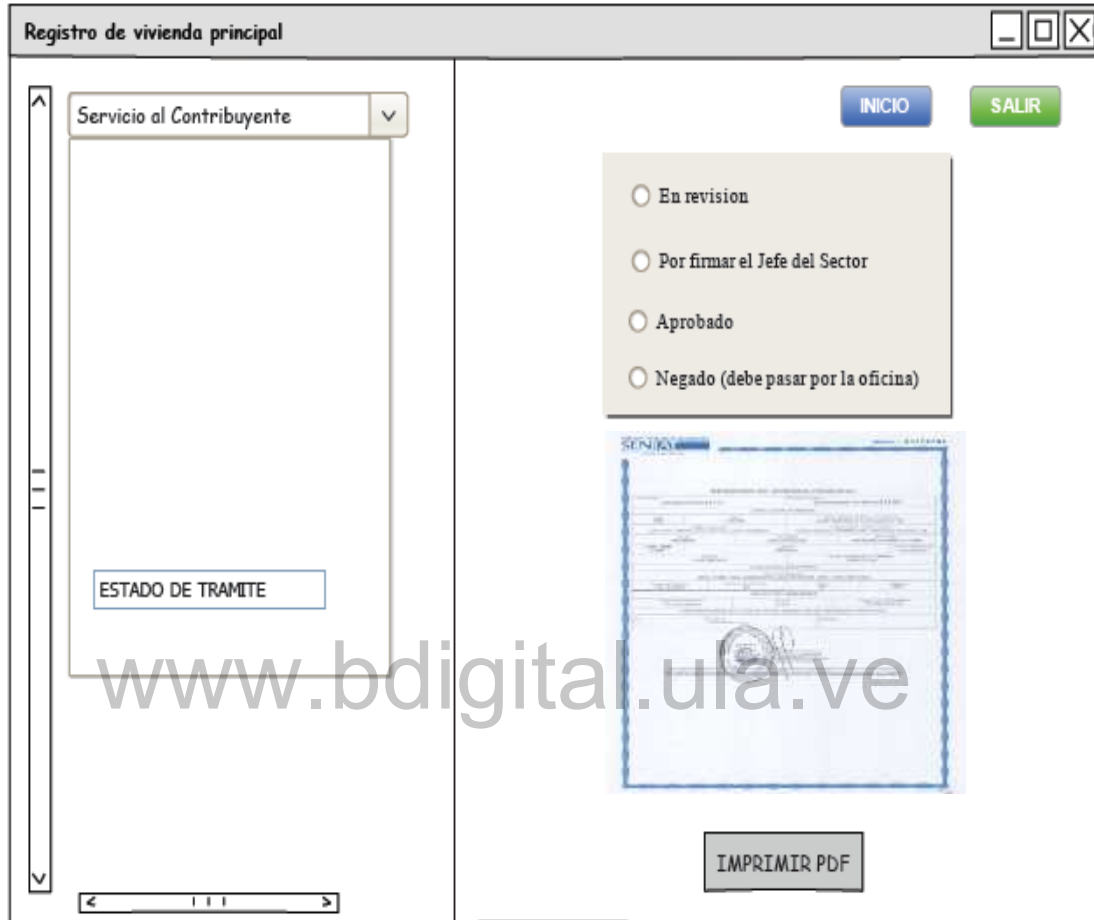


Figura N° 10. Estado de trámite

Autor: Guerrero (2019).

Título:	Estado de tramite
Funcionalidad:	Muestra por pantalla, el estado de trámite del registro de vivienda principal.
Nivel de usuario:	Usuario registrado
Propósito:	El usuario autenticado, una vez culminado el trámite, se procede a revisar el estatus del trámite es decir: si fue aprobado se procede a imprimir el certificado de vivienda principal.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

La implementación de la propuesta de un Módulo para la Solicitud del Registro de Vivienda Principal en la Página Web del Seniat, es un sistema que de una u otra manera beneficia al Contribuyente y a la Administración Tributaria, ya que permite la agilización del trámite, desde la solicitud (Cronogramas de cita), hasta la obtención del Registro, cumpliendo con todos los requisitos exigidos por la Administración Tributaria y presentándose en la oficinas del Seniat (Área de Tramitaciones) para validar dicha información, y así obtener como resultado el Registro de Vivienda Principal digitalizada.

Es importante mencionar que el Registro de Vivienda Principal es un documento que se otorga a toda persona natural propietaria de un inmueble residente en el País, el cual debe ser solicitado su inscripción en un plazo de un (01) año, contados a partir de la fecha en que se habite el inmueble como vivienda principal, cumpliendo con el artículo 195 del Reglamento de la Ley de Impuesto sobre la Renta.

El Registro de Vivienda Principal es el instrumento que sirve como prueba en el momento de enajenar dicho inmueble, quedando esté exento del Impuesto sobre la Renta (ISLR), es decir, el ingreso por concepto de esta venta no se incluirá dentro de los ingresos brutos de las personas naturales,

siempre y cuando el Contribuyente haya invertido dentro de un plazo no mayor a dos (02) años, contados a partir de la enajenación y haya efectuado la inscripción de este nuevo inmueble y sea notificado a la Administración Tributaria, considerando como ingreso no gravable el monto de la nueva inversión, ya que si la compra de la nueva vivienda es inferior al monto de la venta, esta diferencia se incluirá como ingresos gravables en la Declaración de ISLR, es aquí donde es importante que haya un cruce de información entre la Administración Tributaria y los Registros Mercantiles, para así llevar un mejor control en cuanto a ventas de inmuebles, tanto de viviendas principales como cualquier otro tipo de inmueble, con el objetivo de evitar la evasión fiscal.

Con la propuesta de un Módulo para la Solicitud del Registro de Vivienda Principal en la Página Web del Seniat, permitiría:

- ✓ Cumplir con la obligación a tiempo.
- ✓ Mayor control a nivel administrativo
- ✓ Evitar cometer tantos errores.
- ✓ Reduce costos, materiales y horas hombres.
- ✓ Facilidad en la obtención del Certificado de Vivienda principal
- ✓ Impresión del certificado de Vivienda principal todas las veces que le sean necesarias.
- ✓ Una mejor atención al contribuyente.

Recomendaciones

- ✓ Esta propuesta consolidara el mejoramiento de la prestación del servicio por parte de la Administración Tributaria, ya que el Contribuyente registrará la información exigida por el Seniat, para luego ser verificada y fiscalizada por el funcionario competente, así afianzaría el estatus de la información del Contribuyente mejorando la base de datos del sistema del SENIAT-.
- ✓ El Sistema actual permite la amplitud de los elementos programáticos, la propuesta al ser aprobada, esto originaria una ampliación del módulo descrito en esta investigación.
- ✓ Dentro de la Administración Tributaria Nacional existe actualmente el Manual del Registro de la Vivienda Principal, donde la información recibida es administrada por el funcionario responsable, este es el que debe verificar la información a través del ordenamiento de la misma, para ser luego procesada de acuerdo a la información exigida por SENIAT y así ser verificada y aprobada por el Coordinador y el Jefe del Sector, Región o Unidad del SENIAT, ya que con la propuesta innovaría el manejo de la información con la participación del Contribuyente, ya que este declararía y procesaría directamente la información exigida..
- ✓ En caso de que el contribuyente mantenga deudas o compromisos de pagos con la Administración Tributaria, no permitir la solicitud del Registro de la Vivienda Principal, hasta tanto, este solvente. (Que cuando acceda al Portal Seniat con el Usuario y la Clave y acceda al Módulo de Solicitud del Registro de Vivienda Principal, este muestre el estado del compromiso de pago).

- ✓ Llevar a cabo la implementación de un Módulo para la Solicitud del Registro de Vivienda Principal, permite al Contribuyente que se mantenga actualizado con la Tecnología.
- ✓ Que haya un cruce de información entre la Administración Tributaria y los Registros Mercantiles de forma electrónica, para así llevar un mejor control y evitar la evasión fiscal.
- ✓ Que luego de crear un Módulo para la Solicitud del Registro de Vivienda Principal, la Administración Tributaria emita un manual de usuario de Registro de Vivienda Principal, tanto para el Contribuyente como para los funcionarios, que permita el manejo del Módulo de manera más fácil y sencilla.
- ✓ Por otro lado, es importante resaltar que en el Contribuyente en el momento de acceder al Portal del Seniat con su usuario y clave para la solicitud del Registro de Vivienda Principal, el propietario debe poseer el Registro de Información Fiscal actualizado con la misma dirección del Inmueble.
- ✓ Que este Módulo se lleve a cabo para la solicitud Inscripción, Actualización y Anulación del Registro de la Vivienda Principal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación. Caracas: Episteme.

Armas, M. y Colmenares, M. (2007). Las nuevas tecnologías en las administraciones tributarias. [Revista en línea] Volumen 6, número 3. Disponible: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/telematique/article>[Consulta: Febrero 25, 2017].

Asamblea Nacional Constituyente (1999). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N°. 36.860, de fecha 30 de diciembre de 1999.

Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. (2005). Ley Especial de Protección al Deudor Hipotecario de Vivienda. Gaceta Oficial N° 38.098, del 3 de enero de 2005.

Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. (2001). Ley Especial contra los delitos informáticos. Gaceta Oficial N° 37.313, de fecha 30 de octubre de 2001.

Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. (2010). Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación. Gaceta Oficial N° 39.575, de fecha 16 de diciembre de 2010.

Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2013) Ley de Infogobierno. Gaceta Oficial N° 40.274 del 17 de octubre de 2013.

Ávila, J. (2013). “Análisis del sistema de Control de Tributos (ISLR) del comercio a través del internet. Caso: Oficina SENIAT, Región Cojedes”. Trabajo de grado en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Escuela de Administración Comercial Contaduría Pública, Campus Bárbula de la

Universidad de Carabobo. Documento en línea. Disponible en: (Consultado: 2018 febrero 25).

Balestrini, M. (2006). Como se Elabora el Proyecto de Investigación. Caracas: Consultores Asociados.

Berrizbeitia, Jorge (2005). Implementando el Gobierno Electrónico. Directorio de Gobierno Electrónico Venezuela Ministerio de Ciencia y Tecnología (MCT). Documento en línea. Disponible en: http://www.cnti.gob.ve/cnti_docmgr/sharedfiles/GobiernoElectronico3-3.ppt (Consultado: 2017, abril 20).

Cabero, J. (1998) Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas. En Lorenzo, M. y otros (coords): Enfoques en la organización y dirección de instituciones educativas formales y no formales (pp. 197-206). Granada, España: Grupo Editorial Universitario.

Caos, J. (2001). Sistema de información. Documento en línea. Recuperado de: <http://jms.caos.cl/si/si01.html>

Carballo, Y., Cattafi, R., Sanoja A., y Zambrano N. (2006). “Gobierno Electrónico en Venezuela” en Lecturas en Ciencias de la Computación. ISSN 1316-6239. Universidad Central de Venezuela. Facultad de Ciencias. Escuela de Computación. Caracas.

Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. (2007). Documento en línea. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/clad/clad0056701.pdf>

Cattafi, R., Sanoja, A., Carballo, Y. & Zambrano, N (2006). “Gobierno-e en América Latina”. Reporte Técnico RT 2006-08. Lecturas en Ciencias de la Computación. ISSN 1316-6239. Escuela de Computación. Facultad de Ciencias. UCV. Documento En línea. Disponible en: <http://www.ciens.ucv.ve/escomp/> (Consultado: 2018, marzo 31).

Código Orgánico Tributario (COT, 2014). Gaceta Oficial No. 6.152 de Fecha 14 de Noviembre del 2014

Consejo Nacional de la Vivienda, CONAVI. (2005). Resolución N° 013, de fecha 02 de marzo de 2005.

Consejo Nacional de la Vivienda, CONAVI. (2005). Resolución N° 007, de fecha 04 de febrero de 2005.

Cuadra, D. (2013). Aplicación Web para la Gestión de Trámites de Sucesiones en el Seniat Región Centro Occidental. Trabajo realizado en las Prácticas Profesionales II para optar al título de Ingeniero de Sistemas. Universidad Nacional Abierta. Documento en línea. Disponible en: <http://biblo.una.edu.ve/docu.7/bases/marc/texto/t38483.pdf>. (Consultado 2019, noviembre 04).

Dalbosco, H. (2002). “La reforma del Estado en sus aspectos estructurales y de gestión” en Prudentia iuris, N° 55.

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública. Gaceta Oficial Extraordinaria: 6.147 de fecha 17 de noviembre de 2014.

Delgado, A. (2010). Los procedimientos de aplicación de los tributos en el ámbito interno y en el de la fiscalidad internacional. [Libro en línea] Disponible: <https://books.google.co.ve/books>[Consulta: Marzo 28, 2017]

Delgado, A. y Oliver, R. (2006). Principales aplicaciones de Internet en la Administración Tributaria. [Artículo en línea]. Disponible: <http://www.uoc.edu/idp/2/dt/esp/delgado-oliver.pdf>. [Consulta: Marzo 05, 2017].

Delgado G., A. M, «Tributos en la sociedad de la información». IDP. Revista de Internet, Derecho y Política [en línea] 2014, (Junio-Sin mes) : [Fecha de consulta: 4 de marzo de 2018] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78832841004>> ISSN

Diccionario ABC. (2017). Definición de correo electrónico. Documento en línea.

Recuperado de: [www.bdigital.ula.ve
https://www.definicionabc.com/tecnologia/correo-electronico.php](https://www.definicionabc.com/tecnologia/correo-electronico.php)

Galué, Z. (2012). Nuevas tecnologías al servicio de la tributación en Venezuela. [Artículo en línea] Disponible: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/comercium/article> [Consulta: Febrero28, 2017]

Gallegos, A. (2005). ¿Qué es el Gobierno Electrónico? Directorio de Gobierno Electrónico Venezuela Ministerio de Ciencia y Tecnología (MCT). Disponible en: http://www.gobiernoenlinea.gob.ve/directorioestado/gob_electronico.html (Consultado: 2018, abril 02)

Gonzalo, A. (2002). El Estado y las Nuevas Tecnologías. Documento en línea. Disponible en: www.eluniversal.com. Caracas (Consultado: 2018 marzo 12).

Guerrero, M. y Vásquez, V. (2014). Alternativa para complementar la sistematización de la Declaración Sucesoral por vía electrónica en Venezuela. Trabajo de grado para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública. Departamento de Ciencias Administrativas y Contable Núcleo Universitario del Táchira de la Universidad de Los Andes. Documento en línea. Disponible en: <http://bdigital.ula.ve/storage/pdf/36685.pdf> (Consultado: 2018 febrero 25).

Guliani, Carlos (1991). **Derecho Financiero**. Buenos Aires, Ediciones de Desalma. 5ta Edición.

Guillén, J. (2010). La administración electrónica: ¿Mito o realidad para los ciudadanos del siglo XXI? [Libro en línea] Disponible: <https://www.aoc.cat/wp-content/administracion-electronica-mito-ficcion-siglo-xxi.pdf> [Consulta: Marzo 31, 2017]

Gutiérrez, P. (2003). Gobierno Electrónico en Chile: Avances y Desafíos. TICs: Desafíos para la Sociedad del Futuro. Ministerio de la Secretaría General de la Presidencia, Proyecto de Reforma y Modernización del Estado. Bogotá, 12 de marzo del 2003.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista P. (20023). Metodología de la investigación.(2da ed.). México: MacGraw-Hill.

Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos (LOPA), Gaceta Oficial No. 2.818 Extraordinario de 1 de Julio 1981.

López, E (2011). Actualización de procedimientos y requisitos para las declaraciones electrónicas vía portal fiscal en el departamento de Asistencia al contribuyente del SENIAT, San Félix, Estado Bolívar. Universidad Experimental de Guayana.

Lugo, J. (2011). Evaluación del cumplimiento de la Ley de ISLR en los contribuyentes que poseen activos fijos como vivienda principal por parte de los funcionarios adscritos al área de tramitación del sector tributos internos Puerto Ordaz-Región Guayana. Informe técnico final para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública. Universidad Nacional Experimental de Guayana. Ciudad Guayana, Venezuela.

Mendoza, B. (2005). Un Portal para el Gobierno Electrónico. Directorio de Gobierno Electrónico Venezuela Ministerio de Ciencia y Tecnología (MCT). Documento en línea. Disponible en:<http://www.gobiernoenlinea.gob.ve/directorioestado/experiencias.html> (Consultado: 2017, abril 18).

Moya, E. (2003). Elementos de finanzas públicas y derecho tributario. Caracas: Mobilibros.

Ocampo, F. (2003). “El gobierno electrónico: ¿reforma de última generación?” en Revista Electrónica de Derecho Informático (REDI) del 1 ° de julio de 2003. Documento en línea. Disponible en: [www.alfa .redi.org](http://www.alfa.redi.org) (Consultado: 2018, febrero 07)

Pérez, R. (2017). El uso de las TIC en la aplicación de los tributos: especial referencia a la información y asistencia a los obligados tributarios. [Artículo en línea] Disponible:
<http://www.cadernosdedereitoactual.es/ojs/index.php/article> [Consulta: Febrero 15, 2017]

Pérez, J. y Merino, M. (2009). “Definición de Plan de Acción”. Documento en línea. Recuperado de: <http://definicion.de/plan-de-accion/> [Consulta 2017, febrero 27]

Presidencia de la República (2014). Ley de simplificación de trámites. Decreto N° 1.423 17 de noviembre de 2014. Reimpreso por error material en la Gaceta Oficial N° 40.549, de fecha 26 de noviembre de 2014.

Presidencia de la República. (2015). Decreto N° 2.163, mediante el cual se dicta el Decreto con Rango. Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial del Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley de Impuesto Sobre la Renta. Gaceta Oficial N° 6.210 Extraordinario, de fecha 30 de diciembre de 2015.

Presidencia de la República. (2003). Reglamento de la Ley de Impuesto Sobre La Renta. Gaceta Oficial N° 5.662 Extraordinario, de fecha 24 de septiembre de 2003.

Ramírez, T. (2010). Cómo hacer un proyecto de investigación. (3ª ed). Venezuela: Editorial Panapo.

Raya, J. (2013), Revista Observatorio de Divulgación Financiera, Documento de Trabajo, titulada “La fiscalidad de la vivienda: una comparativa internacional” Número 10, Mayo 2013 B12322-2013. Documento en línea. www.iefweb.org/odf

Rodríguez, M. (2013). Constitución de hogar y vivienda principal. Documento en línea. Recuperado de: <http://www.eluniversal.com/blogs/derecho-innovador/130509/constitucion-de-hogar-y-vivienda-principal>

Rodríguez, G. (2005). “Gobierno Electrónico hacia la modernización y Transparencia de la Gestión Pública” en Revista de Derecho. Universidad del Norte, 21, 1-23.

Sánchez, D. (2009). Administración tributaria, atribuciones y funciones. Documento en línea. Recuperado de:

<http://dianamargaritasanchez.blogspot.com/2009/08/la-administracion-tributaria.html>

Sanoja, A., Cattafi, R., Carballo, Y., y Zambrano, N. (2006). “Gobierno Electrónico en el Sureste Asiático. Casos de estudio: China, Singapur, Corea, Malasia, Vietnam e India”. Reporte Técnico RT 2006-07. Lecturas en Ciencias de la Computación. ISSN 1316-6239. Escuela de Computación. Facultad de Ciencias. UCV. Documento en línea. Disponible en <http://www.ciens.ucv.ve/escomp/> (Consultado: 2018, Marzo 23).

Seniat. (2015). Registro de vivienda principal un beneficio para los ciudadanos. Documento en línea. Recuperado de: <http://noticias.seniat.gob.ve/index.php/en/noticias-antteriores/853-registro-de-vivienda-principal-un-beneficio-fiscal-para-los-ciudadanos>

Seniat. (2013). Registro de información fiscal. Documento en línea. Recuperado de: <http://estudiosjuridicos.wordpress.com/derecho-tributario/el-registro-de-informacion-fiscal/>

Seniat. (2010). Trámites ante la Administración. Documento en línea. Recuperado de: http://declaraciones.seniat.gob.ve/portal/page/portal/MANEJADOR_CONTE_NIDO_SENIAT/05MENU_HORIZONTAL/5.1ASISTENCIA_CONTRIBUYENTE/5.1.2ORIENTACION_GENERA/5.1.2-2.html

Suárez, M. (2002). “Algunas reflexiones sobre la investigación–acción colaboradora en la educación”. Revista Electrónica de Enseñanza de las Ciencias, 1, 40–56. Documento en línea. Recuperado de: http://reec.uvigo.es/volumenes/volumen1/REEC_1_1_3.pdf [Consulta 2017, marzo 4]

Terri, G., y Franklin, S. (2003). Principios de Administración. México: Grupo Patria Cultural.

Tousaint, L. (2012). Análisis de los procedimientos que se llevan a cabo en el registro de vivienda principal, del área de tramitaciones del sector tributos internos Puerto Ordaz del Seniat. Documento en línea.<https://docplayer.es/43651040-Autor-tousaint-lorennys-tutor-academico-dr-pastor-rangel-tutor-industrial-lcda-martha-gomez.html>[Consulta 2018, febrero,25]

Vergara, R. (2009). La tecnología informática herramienta contra la evasión tributaria.[Trabajo en línea]. Disponible: revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article[Consulta: Febrero 23, 2017].

www.bdigital.ula.ve

ANEXOS

www.bdigital.ula.ve

ANEXO A
LISTA DE COTEJO

www.bdigital.ula.ve



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
POSTGRADO EN CIENCIAS CONTABLES
ESPECIALIDAD EN TRIBUTOS
MÉRIDA - VENEZUELA**

www.bdigital.ula.ve

Lista de Cotejo aplicada Área de Tramitaciones del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), en relación a los usuarios que requieran el Registro Electrónico de la Vivienda Principal.

Mérida, Febrero 2019

La siguiente lista de cotejo será aplicada en el Área de Tramitaciones del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), en relación a los usuarios que requieran el Registro Electrónico de la Vivienda Principal. Es importante señalar, que la indagación será utilizada sólo con fines investigativos adaptados al objeto del estudio.

Lista de Cotejo

Fecha: _____ Hora: _____

N°	Criterios	Si	No
1	¿El contribuyente puede obtener información sobre el Registro de la Vivienda Principal en la página web?		
2	¿El contribuyente puede vía online hacer la solicitud del Registro de la Vivienda Principal?		
3	¿El funcionario transcribe los datos del registro en digital cuando el contribuyente consigna la planilla?		
4	¿Los procedimientos utilizados por el Área de Tramitaciones del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) para la tramitación del Registro de la Vivienda Principal son los más idóneos?		
5	¿El Área de Tramitaciones del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) ofrece información oportuna de la situación de los contribuyentes para el registro de la Vivienda principal?		
6	¿Los resultados producto de los procedimientos para el registro de la vivienda principal son emitidos automáticamente?		
7	¿El procedimiento de emisión del registro de la vivienda principal a través de internet resulta fácil para los contribuyentes?		
8	¿El Área de Tramitaciones del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), tiene personal especializado en el área de informática?		
9	¿El Área de Tramitaciones del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) tiene una base digital de información digital de los servicios?		
10	¿El Área de Tramitaciones del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), cuenta con suficientes equipos y servidores tecnológicos?		
11	¿Es necesario crear un módulo de solicitud para el Registro de la Vivienda Principal, en la página web del SENIAT?		

ANEXO B

GUÍA DE ENTREVISTA

www.bdigital.ula.ve



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
POSTGRADO EN CIENCIAS CONTABLES
ESPECIALIDAD EN TRIBUTOS
MÉRIDA - VENEZUELA**

**Guía de Entrevista aplicado al personal adscrito al Área de Tramitaciones
Seniat-Mérida, para el Registro electrónico de la Vivienda Principal.**

www.bdigital.ula.ve

Mérida, Febrero 2019

La siguiente entrevista va dirigida al personal adscrito al Área de Tramitaciones Seniat - Mérida, para el Registro electrónico de la Vivienda Principal. Es importante señalar que la indagación será solo con fines investigativos adaptados al objeto de estudio.

Entrevista

1.- ¿Existe la plataforma para adicionarse la propuesta del módulo de solicitud para el Registro de la Vivienda Principal, en la página web del SENIAT?

2.- ¿Apoyaría Ud. a la Alta Gerencia la propuesta del módulo de solicitud para el Registro de la Vivienda Principal, en la página web del SENIAT? ¿Por qué?

3.- ¿Por qué considera Ud. que se debería realizar la propuesta del módulo de solicitud para el Registro de la Vivienda Principal, en la página web del SENIAT? ¿Sí o no? y ¿Por qué?

4.- ¿Cuáles beneficios considera Ud. que brindaría la propuesta módulo de solicitud para el Registro de la Vivienda Principal, en la página web del SENIAT?

5.- ¿Qué información, contenido y elementos le gustaría a Ud. anexar en la propuesta de un módulo en la página web del Seniat para el registro electrónico Vivienda Principal?

6.- ¿Cuáles son sus ideas, necesidades y/o intereses que le gustaría satisfacer a través la propuesta de un módulo en la página web del Seniat para el registro electrónico Vivienda Principal?

7.- ¿Considera usted que la propuesta de un módulo en la página web del Seniat para el registro electrónico Vivienda Principal representa una opción positiva para brindar una mejor información a los contribuyentes?

8.- ¿Qué actividades pueden ser adaptadas a los contribuyentes para el registro electrónico de la vivienda principal?

9.- ¿Para Usted, los procedimientos de manera explicativa para el registro electrónico de la vivienda principal sería una gran ventaja de ahorro, tiempo y veracidad? ¿Por qué?

www.bdigital.ula.ve

www.bdigital.ula.ve

ANEXO C

VALIDACIÓN DE LA LISTA DE COTEJO



**INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DE LA LISTA DE COTEJO
 APLICADA AL ÁREA DE TRAMITACIONES DEL SENIAT, EN RELACION
 A LOS USUARIOS QUE REQUIEREN EL REGISTRO ELECTRÓNICO DE
 LA VIVIENDA PRINCIPAL**

CRITERIOS	EVALUACIÓN CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento				
Claridad de la redacción de los Ítems del contenido				
Pertinencia de las variables con los indicadores.				
Relevancia del contenido				
Factibilidad de aplicación				

Apreciación Cualitativa del Evaluador:

Observaciones:

Validado por: _____ **C.I:** _____

Profesión: _____

Lugar de Trabajo: _____

Firma: _____

ANEXO D
VALIDACIÓN DE LA ENTREVISTA

www.bdigital.ula.ve



**INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DE LA ENTREVISTA DIRIGIDO
AL PERSONAL ADSCRITO AL ÁREA DE TRAMITACIONES SENIAT-
MÉRIDA, PARA EL REGISTRO ELECTRÓNICO DE LA VIVIENDA
PRINCIPAL**

CRITERIOS	EVALUACIÓN CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento				
Claridad de la redacción de los Ítems del contenido				
Pertinencia de las variables con los indicadores.				
Relevancia del contenido				
Factibilidad de aplicación				

Apreciación Cualitativa del Evaluador:

Observaciones:

Validado por: _____ **C.I.:** _____

Profesión: _____

Lugar de Trabajo: _____

Firma: _____

www.bdigital.ula.ve