

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL
NÚCLEO MONAGAS**



**ESTUDIO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
APLICADOS EN EL ÁREA DE LICORES DE LA GERENCIA DE
TRIBUTOS INTERNOS DE LA REGIÓN NOR-ORIENTAL
SECTOR MATURÍN**

**Asesor:
Lic. Sonia Díaz**

**Autor:
Br. Yeneska López
C.I.: 12.556.947**

**Trabajo de grado, modalidad pasantía, presentado como requisito parcial para
optar al título de Licenciado en Administración Industrial**

Maturín, Junio de 2002

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL
NÚCLEO MONAGAS**



**ESTUDIO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
APLICADOS EN EL ÁREA DE LICORES DE LA GERENCIA DE
TRIBUTOS INTERNOS DE LA REGIÓN NOR-ORIENTAL
SECTOR MATURÍN**

JURADO CALIFICADOR

ASESOR ACADÉMICO:

Prof. Sonia Díaz

JURADO PRINCIPAL:

Prof. Mary Figueroa

JURADO PRINCIPAL:

Prof. María Blanco

Maturín, Junio de 2002

AGRADECIMIENTO

Al ser que me ha dado todo en la vida y a quien no tengo palabras suficientes para agradecerle su infinito amor, gracias Dios por brindarme la sabiduría necesaria para alcanzar una de las metas más significativas de mi vida.

A mi tutor empresarial Olga Mar Durán, quien me brindó su ayuda en la realización del presente estudio.

A mi tutor académico Sonia Díaz, ya que fue la única de tantas personas en la Universidad que aceptó ser mi tutora y así pude demostrar que el que persevera vence. De verdad, gracias por orientarme y ayudarme en los momentos que lo necesité.

A todo el personal del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria en especial a Reina Díaz.

Mi agradecimiento muy especial a Raiza y Lorenza quienes me brindaron amabilidad y confianza cuando estaba lejos de mi casa.

A mis compañeros de estudios, con quienes compartí en el transcurso de mi carrera éxitos y fracasos:

Luisa, Gustavo, Leorgelys, Grace, Taira, Ibrellys, Norka.

Gracias, Muchas gracias...

DEDICATORIA

A mi querida madre **Dolores Millán**, quien me brindó toda su comprensión y apoyo en los momentos más angustiantes de mi carrera profesional.

A mi hermana **Dorelisa**, ejemplo fundamental para el estímulo en el desarrollo de mi carrera y a quien le agradezco su infinita colaboración y ayuda incondicional.

A mi mamá **Luisa María**, quien considero mi segunda madre ya que me brindó infinidad de consejos y una muestra de cariño única.

Al hombre de mi vida **Luis Ramón**, quien siempre me ha brindado su ayuda y amor incondicional.

A mis primos **Alan y Gabriela**, a quienes amo y por lo tanto espero que esta prueba le sirva de ejemplo para que luchen y alcancen todas sus metas.

A mi tío **Juan López**, por tenerme siempre presente en su vida.

A mi padre **Rafael López**, que a pesar de su alejamiento nunca pude ni podré olvidarlo.

A todos con amor y cariño

Yeneska López

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL
NÚCLEO MONAGAS**



**ESTUDIO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
APLICADOS EN EL ÁREA DE LICORES DE LA GERENCIA DE
TRIBUTOS INTERNOS DE LA REGIÓN NOR-ORIENTAL
SECTOR MATURÍN**

Autor:
López Yeneska.

Asesor:
Lic. Sonia Díaz

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo principal estudiar los procedimientos administrativos aplicados en el área de licores de la Gerencia de Tributos Internos de la Región Nor-Oriental Sector Maturín, con el fin de observar si existe alguna falla en los procedimientos administrativos que allí se realizan, se hace necesario prestarle la debida atención a dichos procedimientos, ya que constituyen una especie de plan permanente que ayuda a que las personas se orienten en la ejecución de sus tareas en la institución; este trabajo se logró a través de la utilización de técnicas de investigación como lo son la observación directa, las entrevistas no estructuradas y la consulta de autores especialistas en el tema, facilitando así un análisis objetivo en la investigación, que ayudaron a llegar a las siguientes conclusiones: El área de licores no cuenta con un Manual de normas y procedimientos que controle el cumplimiento de las rutinas de trabajo y el grado de responsabilidad de cada empleado en la ejecución de sus funciones; los equipos de oficina son limitados lo que dificulta la agilización en las labores del área y el espacio físico es insuficiente para atender la cantidad de contribuyentes pertenecientes a dicha área, por lo que es necesario poner en práctica mecanismos adecuados que ayuden a la realización de las actividades diarias como: manuales sobre normas y procedimientos administrativos, acondicionar y dotar de mejores recursos materiales para el bienestar de los contribuyentes y sus propios empleados.

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ÍNDICE GENERAL	vi
INDICE DE ANEXOS	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2 DELIMITACIÓN	5
1.3 JUSTIFICACIÓN	5
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	6
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
1.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	7
CAPÍTULO II	9
MARCO TEÓRICO	9
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	9
2.2 BASES TEÓRICAS	10
2.2.1 GENERALIDADES SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS	10
2.2.2 IMPORTANCIA DE LOS PROCEDIMIENTOS	11
2.2.3 METODOLOGÍA DE TRABAJO PARA EL ESTUDIO DE PROCEDIMIENTOS	11
2.2.4 POR QUÉ EMPLEAR LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	16
2.3 GENERALIDADES DE LA EMPRESA	17
2.3.1 RESEÑA HISTÓRICA DEL SENIAT	17
2.3.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL SENIAT	21
2.3.3 ATRIBUTOS Y FUNCIONES DE LAS GERENCIAS DE TRIBUTOS INTERNOS	23
2.3.3.1 ÁREA DE LICORES	24
CAPÍTULO III	25
MARCO METODOLÓGICO	25
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	25
3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	25
3.3 OBJETO DE ESTUDIO	26
3.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	27
3.4.1 LA OBSERVACIÓN DOCUMENTAL	27
3.4.2 LA OBSERVACIÓN DIRECTA	27
3.4.3 LA ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA	28
3.5 PROCEDIMIENTOS PARA RECOLECTAR LA INFORMACIÓN	29
3.6 RECURSOS	29
3.6.1 HUMANOS	29
3.6.2 MATERIALES Y EQUIPOS	30

3.6.3 FINANCIEROS.....	30
CAPÍTULO IV	31
ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE LOS DATOS.....	31
4.1 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES QUE SE LLEVAN A CABO EN EL ÁREA DE LICORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE TRIBUTOS INTERNOS DE LA REGIÓN NOR-ORIENTAL SECTOR MATURÍN	31
4.1.1 TRAMITACIÓN DE REGISTRO Y AUTORIZACIÓN DE EXPENDIO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS.....	32
4.1.2 RENOVACIÓN ANUAL DEL PERMISO PARA EL EXPENDIO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS.....	33
4.1.3 PERMISOS TEMPORALES PARA EL EXPENDIO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS ...	33
4.1.4 SELLADO DE LIBROS DE LICORES Y TALONARIOS DE LICORES PARA EL EXPENDIO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS.....	34
4.1.5 LIQUIDACIÓN DEL IMPUESTO DE LICORES PARA LA PRODUCCIÓN DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS.....	34
4.1.6 TRANSFERENCIA DE PROPIETARIO PARA EL EXPENDIO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS.....	34
4.1.7 TRASLADO DEL EXPENDIO DE ESPECIES ALCOHÓLICAS	35
4.1.8 IMPOSICIÓN DE MULTAS POR EL EXPENDIO DE ESPECIES ALCOHÓLICAS.....	35
4.2 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS QUE A DIARIO SE UTILIZAN EN EL ÁREA DE LICORES SECTOR MATURÍN.....	36
4.2.1 PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR LOS REGISTROS Y AUTORIZACIÓN DEL EXPENDIO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS.....	36
4.2.2 RENOVACIÓN ANUAL DEL PERMISO PARA EL EXPENDIO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS.....	38
4.2.3 PERMISOS TEMPORALES PARA EL EXPENDIO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS ...	39
4.2.4 SELLADO DE LIBROS Y TALONARIOS DE LICORES PARA EL EXPENDIO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS.....	40
4.3 FACTORES QUE DIFICULTAN EL NORMAL DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS APLICADOS EN EL ÁREA OBJETO DE INVESTIGACIÓN	40
4.3.1 SUBORDINACIÓN DEL ÁREA RESPECTO A LA GERENCIA REGIONAL DE TRIBUTOS INTERNOS SECTOR BARCELONA	41
4.3.2 AUSENCIA DE UN MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.....	41
4.3.3 ESCASEZ DE RECURSOS MATERIALES E INFRAESTRUCTURA INADECUADA .	42
4.3.4 INEXISTENCIA DE TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN DE UNA ACTIVIDAD EN ESPECÍFICO	43
4.3.5 ELEVADOS ÍNDICES DE ROTACIÓN DE PERSONAL.....	43
4.4 DETERMINACIÓN DE LA INCIDENCIA QUE TIENE EL USO DE PROCEDIMIENTOS ADECUADOS EN LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA DE LICORES DEL SENIAT.....	44

4.4.1 PROCEDIMIENTOS PARA OTORGAR LOS REGISTROS Y AUTORIZACIÓN DE EXPENDIO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS.....	45
4.4.2 PROCEDIMIENTOS PARA LA RENOVACIÓN ANUAL DEL PERMISO DE EXPENDIO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS.....	46
4.4.3 PROCEDIMIENTOS DE PERMISOS TEMPORALES PARA EL EXPENDIO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS.....	46
4.4.4 PROCEDIMIENTOS PARA EL SELLADO DE LIBROS DE LICORES Y TALONARIOS DE LICORES PARA EL EXPENDIO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS	47
CAPÍTULO V.....	48
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	48
5.1 CONCLUSIONES	48
5.2 RECOMENDACIONES.....	49
BIBLIOGRAFÍA.....	51

INDICE DE ANEXOS

ORGANIZACIÓN DEL NIVEL OPERATIVO.....	54
ORGANIGRAMA DEL SENIAT SECTOR MATURÍN.	55
REQUISITOS PARA LA TRAMITACIÓN DE REGISTRO Y AUTORIZACIÓN DE EXPENDIO DE LICORES	56
FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA LA RENOVACIÓN ANUAL DEL PERMISO DE EXPENDIO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS	57
FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR PERMISOS TEMPORALES PARA EL EXPENDIDO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS.	58
FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA EL SELLADO DE LIBROS DE LICORES, Y TALONARIOS DE LICORES PARA EL EXPENDIDO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS.	59
FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR EL REGISTRO Y AUTORIZACIÓN DE EXPENDIDO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS.....	60

INTRODUCCIÓN

Tanto los países desarrollados y sub-desarrollados necesitan de un eficaz sistema de recaudación de impuestos para el mantenimiento de su economía y del crecimiento social colectivo. Por ello, utilizan el mayor número de estrategias que les permitan alcanzar de manera exitosa las metas propuestas.

Las Ciencias Administrativas ofrecen varias herramientas que garantizan la productividad en el desarrollo de las actividades que diariamente se llevan a cabo en las empresas. Resaltando entre ellas los procedimientos administrativos, por cuanto describen detalladamente la secuencia que debe seguirse para realizar ciertas actividades en un ámbito determinado.

Por tener éstos una vinculación directa con los procesos organizacionales se hace necesario un sistema de control y vigilancia que permita evitar alteraciones o desvíos que pongan en peligro el alcance de los objetivos pautados y de la meta deseada.

Debido a la importancia que revisten los procedimientos administrativos para hacer más eficientes y efectivas las actividades de control de las organizaciones, se realizó un estudio con la finalidad de obtener información sobre los mismos en el área de licores de la Gerencia de Tributos Internos de la Región Nor-Oriental del SENIAT sector Maturín, de manera que se pudieron detectar posibles deficiencias y proporcionar así alternativas que permitan subsanar los desvíos encontrados.

La investigación está constituida por:

Capítulo I. Comprende el planteamiento del problema, delimitación, justificación, los objetivos que se persiguen con el siguiente estudio y la definición de términos.

Capítulo II. Abarca los antecedentes de la investigación, las bases teóricas en las cuales se hizo referencia sobre los procedimientos administrativos y las generalidades de la empresa.

Capítulo III. Contiene todos los fundamentos metodológicos para realizar la investigación y lograr los objetivos planteados.

Capítulo IV. Engloba las actividades que se llevan a cabo en el área objeto estudio, los factores que dificultan su normal desenvolvimiento, así como la incidencia en la productividad que tiene el usar procedimientos adecuados.

Capítulo V. Está comprendido por las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad todos los países están inmersos en un proceso de globalización en donde se busca el desarrollo socioeconómico, tecnológico y el bienestar colectivo para todas las naciones y Venezuela no escapa de esa búsqueda incesante de actualización y desarrollo tecnológico.

En vista de ello y de las exigencias mismas del proceso de globalización, es necesario que las organizaciones participantes implanten ciertas medidas orientadas a mejorar la efectividad de sus operaciones, es decir, dirigir sus políticas y planes hacia los requerimientos que exige el mercado competitivo actual.

También es imprescindible que las mismas detallen de manera sistemática cada paso o actividad que involucre la realización de las tareas diarias.

Al poner esto en práctica se puede vislumbrar la transformación organizacional de las empresas, puesto que se evidencia la agilización de las tareas, así como la precisión en la ejecución de las mismas, en este sentido estas situaciones ayudan a incrementar la productividad laboral, anhelada por toda empresa.

Es por ello, que los organismos sociales deben hacer usos de procedimientos administrativos en cada tarea que efectúen detallando las actividades de manera cronológica, tomando en cuenta cada aspecto inmerso en las mismas, para de esta manera hacer el trabajo más efectivo.

El uso de los procedimientos administrativos es un instrumento eficaz porque permite ahorrar tiempo y esfuerzo, ya que describen como han de hacerse las tareas. Tomando en cuenta los medios de ejecución de las actividades así como el tiempo necesario para cada una de ellas.

A través de ellos se puede ejercer control en las operaciones, debido a que por estar descritos pueden ser revisados para evitar deficiencia en el desempeño de los trabajos.

Para conseguir un control satisfactorio se deben fijar tareas bien detalladas y responsabilidades concretas en la organización. Solo eliminando las dudas y todos los choques de responsabilidad y de autoridad puede establecerse un sistema que funcione eficientemente.

Sin embargo, en el área de licores de la Gerencia de Tributos Internos de la Región Nor-Oriental sector Maturín se evidencia la falta de aplicabilidad de los procedimientos administrativos ya que por observaciones directas el investigador pudo observar :

- Ausencia de la planificación de las tareas diarias.
- Improvisación a la hora de realizar las tareas en el área.
- Poca atención en la delimitación del tiempo de ejecución de las actividades.
- Inexistencia de cronogramas de actividades.
- Aspectos tales como: roces personales y poca integración al grupo que, ocasionan un alto índice de rotación del personal.
- Deficiencia en los materiales y equipos de trabajo.

A causa de estas evidencias se hace necesario realizar una investigación orientada al estudio de los procedimientos administrativos aplicados en el área de licores de la Gerencia de Tributos Internos de la Región Nor-oriental del SENIAT, Sector Maturín.

1.2 DELIMITACIÓN

La presente investigación está dirigida al estudio de los procedimientos administrativos aplicados en el área de licores de la Gerencia de Tributos Internos de la Región Nor-Oriental , Sector Maturín. Durante el año 2001.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Toda organización, por pequeña o grande que sea, realiza actividades dirigidas al alcance de las metas propuestas. Las actividades deben estar concatenadas a una serie de pasos los cuales deben describir y diseñar las labores a seguirse, así como los recursos necesarios para su aplicabilidad.

En este sentido se espera que las labores funcionen con mayor eficiencia, efectividad y economía, del mismo modo permite establecer control en su ejecución y por lo tanto es evidente que la permanente revisión de los sistemas y procedimientos por parte de los departamentos o áreas responsables de su control y vigilancia permitirán conocer y visualizar en forma general las operaciones de una determinada organización.

De la misma manera, los procedimientos administrativos facilitan las funciones administrativas de planificación, organización, coordinación, dirección, control y supervisión en general, fundamentales para el normal desenvolvimiento de las empresas.

A causa de no existir en el área de licores de la Gerencia de Tributos Internos de la Región Nor-Oriental del SENIAT sector Maturín, ningún tipo de instrumento que permita coordinar y vigilar la aplicabilidad de los procedimientos administrativos, se hace necesario realizar un estudio de los mismos, el cual estará dirigido a mejorar la eficiencia y eficacia de las renovaciones anuales para el expendio de bebidas alcohólicas, contribuir al aumento de la productividad laboral de los trabajadores por medio de la planificación de las actividades diarias, además implementar sistemas que permitan controlar la entrada y salida de libros y talonarios de licores.

Todo esto con la finalidad última de hacer de ésta una institución más eficiente, que cuente con un recurso humano con alto nivel de desempeño, además de aumentar con ello su aceptación y crecimiento de su imagen en el universo de usuarios existentes en la entidad regional.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo General

- Analizar los procedimientos administrativos aplicados en el área de licores de la Gerencia de Tributos Internos de la Región Nor-Oriental del SENIAT Sector Maturín.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Describir las actividades que se llevan a cabo en el área de licores del SENIAT, Sector Maturín.

- Enunciar los factores que dificultan el normal desarrollo de los procedimientos administrativos.
- Detectar la incidencia que puede tener el uso de procedimientos adecuados en la productividad del área de licores.

1.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

☒ **Contribuyente.** Son contribuyentes los sujetos pasivos respecto de los cuales se verifica el hecho imponible de la obligación tributaria (Régimen Venezolano de Impuesto al Valor Agregado, 1993, p. 102).

☒ **Expendedores.** Son los establecimientos comerciales donde ofrecen a la venta especies alcohólicas aptas para el consumo humano (Gaceta Oficial N° 3.5.74, 1985).

☒ **Expendio de especies alcohólicas.** Es el establecimiento comercial donde se ofrecen a la venta las especies alcohólicas, una vez obtenida la autorización pulimente (Ley de Impuesto al Alcohol y Especie Alcohólicas, 1978, p. 94).

☒ **Expendios Temporales.** Los que, con ocasiones de ferias, verbenas, festejos públicos y otros motivos análogos, se autoricen para detallar bebidas alcohólicas destinadas a ser consumida en el propio negocio. (Ley de Impuesto al Alcohol y Especie Alcohólicas, 1978, p. 93).

☒ **Impuestos.** Fritz Neumark lo define como la obligación de carácter coactivo y sin contraprestación, de realizar una tramitación de valores económicos, dinero en la mayoría de los casos a favor del Estado (Diccionario de hacienda Pública, 1990, p.147).

☒ **Tributos.** Es un ingreso ordinario de derecho público que corresponde al estado o a otro ente público (Diccionario de hacienda Pública, 1990, p. 265).

☒ **Persona natural.** Todos los individuos de la especie humana son personas naturales (Diccionario de hacienda Pública, 1990, p.202).

☒ **Persona jurídica.** Son personas jurídicas y por lo tanto, capaces de obligación y derecho:

- La Nación y las entidades políticas que la componen.

☒ La Iglesia, de cualquier credo que sea, las universidades y en general todos los seres o cuerpos morales de carácter Público. (Diccionario de hacienda Pública, 1990, p.202).

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Existen muchos estudios referentes a procedimientos administrativos, pero no se puede hablar de un número exacto de investigaciones realizadas sobre el tema, sin embargo, se citan algunos trabajos efectuados en la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas.

Blanco (1998), en su trabajo de investigación titulado “Análisis de los procedimientos administrativos y contables ejecutados por la empresa Eleorient, C.A. para la licitación, ejecución y control de pagos de obras” concluyó, que es necesaria la elaboración de procedimientos más sencillo dentro de la empresa para así agilizar las actividades en la misma.

Cordero (1999) realizó un trabajo de investigación llamado “Análisis de los procedimientos administrativos aplicados en la sección de facturación de la empresa COSA, Ingenieros Consultores, S.A. para la elaboración y cobranza de facturas”, donde resaltó la importancia del control efectivo dentro de una empresa, ya que las actividades serían más eficientes y se disminuiría la cantidad de trabajo.

Martínez (2000) en su investigación titulada “Análisis de los procedimientos administrativos para el control de gastos de la empresa construcciones, sistemas y generadores, C.A. (COSEGECA)” concluyó en la necesidad de implantar un manual de normas, políticas y procedimientos para informar y garantizar la agilización de las actividades que allí se realizan, así como la importancia de racionalizar los recursos con que cuenta la empresa.

Al igual que los trabajos citados anteriormente, el presente estudio pretende suministrar mayor información para investigaciones futuras en relación al tema.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Generalidades sobre los Procedimientos

En la actualidad se aprecia el explosivo crecimiento de organizaciones modernas, el cual ha creado retos que, a su vez, dan lugar al desarrollo de técnicas y métodos que facilitan la complejidad de las operaciones. De manera que toda organización para realizar sus actividades en forma adecuada, necesita mecanismos idóneos, orientados a lograr una coordinación integral de todos sus elementos.

Al respecto Gómez Ceja.(1997) refiere:

Los procedimientos pueden considerarse como la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad funcional de la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación. (p. 127)

Al respecto es importante señalar, que los mismos no son de aplicación general, su aplicabilidad dependerá de las políticas particulares que se adopten así como de los niveles jerárquicos que existan en la organización.

Estos procedimientos pueden encontrarse tanto en empresas de grandes magnitudes, como en aquellas de menor proporción, lo que hace imprescindible que en las mismas siempre se revisen y controlen sobre todo en los niveles bajo de la organización puesto que los trabajos son más rutinarios y ameritan una vigilancia mayor, para evitar que los trabajadores disminuyan su capacidad y velocidad a la hora de ejecutar las actividades diarias.

2.2.2 Importancia de los Procedimientos

Por medio del empleo de procedimientos se facilita la descripción detallada de los pasos que deben seguirse para ejecutar ciertas actividades de la manera más eficiente.

Estos mecanismos tienden generalmente a establecer rutinas que representan la mejor manera de hacer las cosas, desde el punto de vista del tiempo, esfuerzo y costo.

La vital importancia de los procedimientos hacen necesario que se describan por escrito, y de ser posible en forma gráfica, que sean revisados periódicamente para evitar deficiencias al desempeñar un trabajo, tramitar documentos, ofrecer un servicio (Medina, 1992. p. 77).

2.2.3 Metodología de Trabajo para el Estudio de Procedimientos

La metodología propuesta para el estudio de procedimientos comprende las siguientes etapas:

- a. Planeación del estudio.
- b. Investigación de la situación actual.
- c. Análisis y crítica de la información.
- d. Diseño gráfico y descriptivo de procedimientos.

Es importante que cuando se emprenda un estudio de esta naturaleza, se aplique una herramienta que garantice que la descripción de los procedimientos responda a la

realidad operativa y estén de acuerdo a las normas jurídico-administrativas establecidas al respecto.

a. Planeación del estudio

El primer paso en la planeación del estudio será definir la naturaleza del problema en cuestión. Esto permitirá fijar las bases para determinar el objetivo del estudio y para una investigación preliminar que proporcione elementos de juicio para decidir la formulación y ejecución de un plan de trabajo que incluya el inventario de procedimientos ya jerarquizado.

a.1. Definición de objeto de estudio

En esta fase es conveniente precisar con toda claridad los problemas que hayan sido detectados, para definir correctamente el objetivo de estudio.

a.2. Formulación del inventario de procedimiento

Resulta conveniente que durante el estudio preliminar en las áreas administrativas se identifiquen y tipifiquen los procedimientos que afecten los trámites y servicios de la organización, con el fin de contar con una visión integral de las labores que se realizan en las áreas de estudio.

a.3. Formulación del plan de trabajo

Pretende mostrar con quién, cómo y cuándo deben desarrollarse las diferentes actividades que componen el plan, de manera que pueda existir una coordinación sistemática de esfuerzo.

b. Investigación de la situación actual

Cubre la finalidad de obtener una visión tal y como se desarrolla en la actualidad. Esta fase incluye básicamente:

b.1. Recopilación de la información

Consiste en obtener una descripción lo más detallada y exacta posible de cómo se desarrollan las operaciones que integran el procedimiento y el tiempo de ejecución de las mismas, tomando nota del número de personas asignadas a cada operación.

Los métodos y técnicas para el levantamiento de la información los constituyen: la investigación documental, la observación directa y la encuesta. Según sea el caso se definirá qué método es más conveniente aplicar para lograr una mayor eficacia de los fines que se persiguen. Sin embargo, la aplicación del método va en función directa al tipo de información que se requiera, lo cual puede ser: Información general, información estructural e información operacional, así como la fuente de información que se precisen en el estudio.

Las fuentes de información en el ámbito institucional se identifican en tres fuentes principales a las que se pueden recurrir para obtener información sobre procedimientos ya establecidos o por implantarse. Estas fuentes son los archivos de la institución que son los bancos de la información oficial de la organización y en ellos es posible obtener las bases jurídicas – administrativo que rigen el funcionamiento y actividades de la empresa, como son: Leyes, reglamentos, decretos, órdenes, circulares internos y manuales administrativos.

Cuando la captación de información no es suficiente y adecuada al objeto del estudio, es recomendable acudir directamente a los funcionarios responsables de las áreas de investigación.

Por último, como complemento a cualquiera de las fuentes de información anteriores esta la observación directa en las oficinas donde se labora.

b.2. Registro y documentación del procedimiento actual

Registrar ordenadamente la información recopilada de cualquier investigación que se realice es de exigencia usual. Una regla general que debe tomarse en cuenta al realizar los registros es hacerlos con la debida claridad para que cualquiera persona pueda entenderlos. Es esencial que se obtengan copias de todos los documentos utilizados en el procedimiento.

Durante el curso de la investigación, el analista deberá auxiliarse del uso de diagramas para el registro de las actividades. Existen dos tipos de diagramación:

El Organigrama: Muestra la estructura orgánica y/o funcional de una organización. Señalan las funciones de línea y dan idea general de las responsabilidades del personal en esa organización.

El Flujograma: Representa gráficamente el flujo de información de un procedimiento.

b.3. Obtención de la aprobación correspondiente

Una vez documentado el procedimiento actual se procederá a obtener la aprobación de los responsables de su operación

b. Análisis y críticas de la información

En esta fase se procederá a la realización de un examen crítico, aplicando el análisis y el diagnóstico. El análisis consiste en separar las funciones esenciales, es decir, diferenciar entre lo que se debe hacer y lo que se hace.

El análisis y crítica de la información debe realizarse desde diversos puntos de vista:

¿Las operaciones que lo integran siguen un orden lógico y constante?

¿Es lo mas sencillo y claro?

¿Es posible eliminar demoras?

¿Pueden mejorarse, combinarse o eliminarse las operaciones?

¿Tiene la flexibilidad necesaria?

¿La información que proporciona, es la necesaria y se obtiene con oportunidad?

¿Permite cumplir los objetivos, con el mínimo costo posible?

El diagnóstico es el medio que deberá utilizar el analista para dar a conocer a los afectados y/o usuarios del procedimiento, los resultados del análisis y crítica de la información recaudada.

Esta etapa es la más importante del estudio de procedimiento y comprende básicamente:

c.1. Revisión del procedimiento actual.

c.2. Un breve estado de problema; el análisis de los verdaderos problemas que se hayan encontrado.

c.3. Una lista adicional que se requiere para la fase de diseño. El diagnóstico es un resumen de síntomas y su solución.

c. Diseño gráfico y descriptivo de procedimientos

Una vez analizada la información del o de los procedimientos, es posible proceder a graficarlos y/o redactarlos.

Los diagramas de procedimientos representan en forma gráfica la secuencia en que se realizan las operaciones de un determinado procedimientos y el recorrido de las formas o los materiales.

Debido al extenso uso de los diagramas de flujo y a toda clase de adaptaciones de éstos, se recomienda utilizar el diagrama de flujo tabular, ya que muestra los flujo de información de izquierda a derecha.

La expresión literaria del procedimiento se refiere a la narración detallada del procedimiento, con el objeto de describir cada una de las operaciones que intervienen en los procedimientos (Gómez, 1997, pp. 129 – 137).

2.2.4 Por qué Emplear los Procedimientos Administrativos

La multiplicidad de funciones y el crecimiento de las operaciones, tanto en empresas del sector público como privado han conllevado a que las mismas implanten instrumentos para facilitar el desenvolvimiento de las actividades que diariamente se llevan a cabo.

En tal sentido los procedimientos administrativos son necesarios puesto que describen detalladamente los pasos que han de seguirse para que las labores

efectuadas en la empresa se realicen con mayor precisión y rapidez, ya que al tener una guía previamente estudiada y comprobada de cómo realizar las operaciones se benefician tanto los empleados porque ganan conocimientos, como la propia organización.

Al respecto, Continolo (1982) reseña que: “Los procedimientos pretenden actuar en forma que las operaciones de naturaleza repetitiva se realicen siempre de la misma forma, para ello deben respetarse una serie de aspectos relacionados con las funciones empresariales” (p. 93).

Con los procedimientos administrativos se pretende dinamizar el trabajo, es decir, que a través de ellos se busca dar a conocer un contexto del mismo, esto es detallar las actividades secuenciales de modo que quien las realice conozca cada paso por pequeño o grande que sea y que una vez conocida puede actuar atendiendo, a las necesidades que exija el trabajo.

Además con el uso de ellos, las organizaciones pueden alcanzar las metas y objetivos fijados, ya que al tener preestablecido como puede llevarse a cabo una actividad en específico, ayudaría a ahorrar tiempo de entrenamiento para los nuevos empleados, así como también incrementaría el nivel de velocidad en la ejecución de las operaciones.

2.3 GENERALIDADES DE LA EMPRESA

2.3.1 Reseña Histórica del SENIAT

Bajo la concepción del Servicio Autónomo fue creado el Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria (SENIAT), con ocasión de la reforma parcial del Código Orgánico Tributario, hecho ocurrido a raíz de la ley habilitante que delegó

en el Ejecutivo Nacional la facultad de legislar en materia económica y financiera. Se publica en Gaceta Oficial, de fecha 27 de Mayo de 1994, el Decreto contentivo de la reforma que faculta al Ejecutivo Nacional para otorgar autonomía funcional y financiera a la administración tributaria en los términos siguientes.

Artículo 225. Se faculta al ejecutivo nacional para otorgar a la administración tributaria, autonomía funcional y financiera, para la cual se destinará directamente de los ingresos que generen los tributos que ella administra, un mínimo de tres por ciento (3%) hasta un máximo de un cinco por ciento (5%), con exclusión de los ingresos provenientes de la explotación de hidrocarburos y actividades conexas, para atender el pago de erogaciones destinadas al cumplimiento de sus funciones. Al respecto, el Ejecutivo Nacional creará, y en su caso, reestructurará, fusionará o extinguirá servicios autónomos sin personalidad jurídica para asegurar la administración eficiente de la tributación interna y aduanera (José Ignacio Moreno p. 13).

Igualmente prevé el sistema profesional de Recursos Humanos para el Servicio de Administración Tributarios, en los términos siguientes:

Artículo 226. A los efectos de cumplir con lo establecido en el artículo anterior, el Ejecutivo Nacional establecerá en los servicios autónomos que se creen, un sistema profesional de Recursos Humanos, que incluyan normas sobre ingreso, asistencia, traslado, licencias, normas disciplinarias, cese de funciones y régimen de estabilidad laboral para el personal de los servicios.

Parágrafo Único. Los funcionarios y empleados de los servicios autónomos tendrán el carácter de funcionarios públicos, con los derechos y obligaciones que les corresponden por tal condición, incluyendo lo relativo a la seguridad social, y se regirá por la Ley de Carrera Administrativa en todo lo que no se

regule en las normas especiales que de recursos humanos establezca el Ejecutivo Nacional. En dichas normas se les deberá consagrar a tal persona, como mínimo, los derechos relativos a preavisos, prestaciones sociales y vacaciones (José Ignacio Moreno. p. 14).

Finalmente otorga potestad al Ejecutivo Nacional para regular al Servicio de Administración Tributaria, como sigue:

Artículo 227: “El ejecutivo nacional adoptará todas las medidas y establecerá las normas reglamentarias de ejecución, que sean necesarias para la aplicación de lo dispuesto en los artículos 225 y 226 de este código” (José Ignacio Moreno. p. 14).

Luego, por decreto N° 310 de la Presidencia de la República de fecha 10 de Agosto de 1994 y fundamentado en el artículo 190 de la Constitución y los artículos transcritos del Código Orgánico Tributario, se crea el Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria (SENIAT), cuyas disposiciones se transcriben a continuación:

Artículo 1°. Se crea el Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria (SENIAT), Servicio Autónomo sin personalidad jurídica con autonomía funcional y financiera, el cual se organizará como una entidad de carácter técnico, dependiente del Ministerio de Hacienda, cuyo objeto es la Administración del Sistema de los Ingresos Tributarios Nacionales. En consecuencia, se procederá a la reestructuración y fusión de dicho Servicio de la Dirección General Sectorial de Rentas y Aduanas de Venezuela, Servicios Autónomos (AVSA). (José Ignacio Moreno. pp. 14-15).

Artículo 2°. El Servicio Nacional de Administración Tributaria (SENIAT) será dirigido por un Superintendente Nacional Tributario designado por el Ministerio de Hacienda. Tal designación deberá recaer en personas de solvencia y de reconocida competencia en materia tributaria, con experiencia no menor de diez (10) años en el ejercicio de la profesión y cinco (5) años en la especialidad tributaria, debiendo tener además nacionalidad venezolana y ser mayor de treinta (30) años (José Ignacio Moreno. p. 15)

Posteriormente se dicta la reforma parcial del Reglamento Orgánico del Ministerio de Hacienda, para incorporar dentro de la estructura del despacho, al Servicio Nacional de Administración Tributaria (SENIAT).

Actualmente el SENIAT es dependiente del Ministerio de Finanzas, según el decreto N° 369 de la resolución publicada en Gaceta Oficial N° 36807 del 14 de Octubre de 1999, mediante el cual se dicta la reforma parcial del decreto con rango y fuerza de la Ley orgánica de administración central, en donde el Ministerio de Hacienda cambia su nombre a Ministerio de Finanzas.

Artículo 42. Corresponde al Ministerio de Finanzas la regulación, formulación y seguimiento de políticas de planificación y realización de las actividades del Ejecutivo Nacional en materia financiera y fiscal, la participación en la formulación y aplicación de la política económica y monetaria; lo relativo al crédito público, interno y externo; el régimen presupuestario, la regulación, organización, fiscalización y control de la política bancaria y crediticia del estado; la intervención y control de las actividades aseguradoras; la regulación y control del mercado de capitales; el régimen de registro, inspección y vigilancia de las cajas de ahorros, fondos de empleados y similares; la Tesorería Nacional; la recaudación, control y administración de todos los tributos nacionales y aduaneros; la política

arancelaria, la contabilidad pública, así como las demás competencias que le atribuyan las leyes.

El Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria (SENIAT) cambia su denominación a Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria pero conservando las mismas siglas SENIAT, según el decreto N° 594 de fecha 21 de Diciembre de 1999 en Gaceta Oficial N° 36863 del 5 de Enero del 2001, en el que el reglamento de organización del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria señala:

Artículo 1. El presente decreto tiene por objeto regular la organización, atribuciones y funciones del Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria, cuyo nombre en lo sucesivo será Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria conservando las mismas siglas (SENIAT).

2.3.2 Estructura Organizacional del SENIAT

El SENIAT desarrolla sus funciones y potestades con un nivel central o normativo y un nivel operativo.

a. Nivel central o normativo

Este nivel rector lo conforman (ver anexo n° 1).

1. La Superintendencia Nacional Tributaria.
2. Intendencia Nacional de aduanas

3. Intendencia Nacional de tributos internos
4. Gerencia General de Informática.
5. Gerencia General de Administración.
6. Los Comités Asesores:
 - Comité Asesor de Dirección y Planificación.
 - Comité Asesor de Construcción, Presupuesto y Fondo de Gestión.

b. Nivel operativo

Este nivel está constituido por las diferentes Gerencias Regionales de Tributos Internos que se listan a continuación (ver anexo n° 2).

- Capital.
- Central.
- Centro – occidental.
- Los llanos.
- Zulia.
- Los Andes.
- Guayana.
- Insular.
- Nor-Oriental: La Gerencia de Tributos Internos de la Región Nor-Oriental, está integrada por los estados Anzoátegui, Sucre y Monagas con sede en Barcelona.

En el Estado Monagas se encuentra la Gerencia Regional de Tributos Internos Sector Maturín.

Cabe destacar que la Gerencia Regional de Tributos Internos Sector Maturín está sub-dividido en diversas áreas entre las que se encuentran: Área de sucesiones, área de RIF/NIT, área de cobranza, área de timbres fiscales, área de fiscalización, área de licores. (ver anexo n° 3)

2.3.3 Atributos y Funciones de las Gerencias de Tributos Internos

Las Gerencias Regionales de Tributos Internos cumple las funciones de aplicación de las normas y disposiciones que regulan las obligaciones y el procedimientos de las rentas internas, los procesos de administración, recaudación, control, fiscalización, determinación, liquidación e inspección de los tributos nacionales, dentro de la jurisdicción que le corresponda, de acuerdo a las normas vigentes.

Además el cumplimiento de las funciones administrativas, relacionadas con los tributos internos; la adopción y la aplicación de las medidas necesarias para que los sujetos pasivos de su competencia cumplan con los deberes y obligaciones tributarias, la aplicación de los sistemas de organización, administración financiera y de recursos humanos.

Las Gerencias Regionales de tributos internos estarán a cargo de los Gerentes Regionales de Tributos Internos

2.3.3.1 Área de Licores

El área de licores de la Gerencia de Tributos Internos Sector Maturín, se encarga de dirigir, planificar, coordinar, supervisar, controlar y evaluar las actividades relacionadas con la recaudación del impuesto sobre alcohol y especies alcohólicas, bajo las disposiciones contempladas en la Ley de impuesto sobre alcohol y especies alcohólicas; aplicación de mecanismos de pago para las devoluciones y compensaciones, controlar y calibrar los medidores en las plantas procesadoras de alcohol y especies alcohólicas, cumplir las políticas para la concesión de prórrogas, plazos y fraccionamiento para el pago de deudas al Fisco Nacional. (Bautista, 1996, pp.3-10)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según los objetivos planteados y las estrategias a utilizar para recabar la información, el estudio desarrollado se inserta en un tipo de investigación de campo, por cuanto la información se obtuvo directamente de la realidad en estudio; además los datos fueron suministrados por fuentes primarias de la empresa. Respecto a esto, Sabino (1992) dice que:

La investigación de campo permite recoger en forma directa a través del trabajo del investigador y su equipo datos obtenidos en experiencias empíricas, son llamados primarios, denominación que alude al hecho de que son datos de primera mano, originales, producto de la investigación en curso sin intermediación de ninguna naturaleza (p.89).

Al estar en relación directa con la realidad del estudio, se posee una visión más clara y precisa de los procedimientos que se realizan en el escenario natural donde se produce el fenómeno. En lo que respecta a la presente investigación se ubica en el área de licores del SENIAT Maturín, para lo cual se hizo necesario el acceso a toda la documentación vinculada con los procedimientos administrativos desarrollados en dicha área.

3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

En lo que se refiere al nivel de la investigación, esta posee carácter descriptivo; puesto que se recavaron las informaciones directamente de la realidad en la cual se

estudió el fenómeno, lo cual permitió describir la naturaleza del caso. En referencia a esto, Sabino (1992) expresa que:

La investigación de tipo descriptivo, su preocupación primordial radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner en manifiesto su estructura o comportamiento.(p60).

De lo citado se desprende la necesidad de realizar la descripción de todos y cada uno de los procedimientos, tal como se evidencia en su medio natural sin necesidad de transformarlo.

3.3 OBJETO DE ESTUDIO

El objeto de estudio estuvo conformado por los procedimientos administrativos que se aplican en el área de licores de la Gerencia de Tributos Internos de la Región Nor-Oriental Sector Maturín; los cuales consisten en:

- Procedimientos para otorgar los registros y autorización del expendio de bebidas alcohólicas.
- Renovación anual del permiso para el expendio de bebidas alcohólicas.
- Permisos temporales para el expendio de bebidas alcohólicas.
- Sellado de libros de licores y talonarios para el expendio de bebidas alcohólicas.

Los funcionarios involucrados en la aplicación de dichos procedimientos son: El Jefe de la Gerencia de Tributos Internos Sector Maturín, jefe del área de licores, el asistente administrativo grado I, asistente administrativo grado II, asistente

administrativo grado III del área de licores y el fiscal perteneciente al área de fiscalización.

3.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Al elaborarse una investigación es necesario el uso de recursos, procedimientos y medios de ayuda que permitan al investigador realizar las actividades y obtener información para lograr los objetivos deseados .

Dentro de los recursos que se utilizaron para la recolección de la información se tienen:

3.4.1 La Observación Documental

Se hizo a través de la revisión de algunos materiales bibliográficos, revistas, obras, trabajos entre otros; que han sido elaborados con anterioridad y que permitieron captar los conocimientos y ayudas en materia de procedimientos administrativos y su contexto.

3.4.2 La Observación Directa

Al estar el investigador en contacto directo con la realidad u objeto de estudio, permite poseer una percepción más práctica y cercana de los hechos que suceden.

Al respecto Tamayo(1992) dice que: “la observación directa, es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación.”(p.99).

Por lo que al realizar visitas permanentes al área de licores, se pudo conocer que personal estaban involucrados con los procedimientos administrativos (asistente administrativo grado I, asistente administrativo grado II, asistente administrativo grado III, jefe del área de licores, jefe del sector Maturín, fiscal del área de fiscalización); la delimitación en las funciones de cada uno de los empleados del área; con que cantidad de computadores, fax, teléfonos y material de papelería cuentan los trabajadores del área para realizar sus labores; y de qué forma son ejecutadas las actividades en el área donde se realizó la investigación.

3.4.3 La Entrevista no Estructurada

Esta referida al encuentro personal, entre el entrevistador y entrevistado; en el que el entrevistador tratará de conseguir la mayor cantidad de respuestas posibles a través del uso de preguntas referidas al problema en estudio. En tal sentido Sabino (1976) define la entrevista no estructurada (o también no formalizada) como: “Aquella en que no existe una estandarización formal, haciendo por lo tanto un margen más o menos grande de libertad para formular las preguntas y las respuestas”.

Por ello, la entrevista no estructurada estuvo dirigida al personal que labora en el área de licores y el área de fiscalización del sector Maturín, entre los que se encuentran: Jefe del área de licores, asistente administrativo grado I, asistente administrativo grado II, asistente administrativo grado III del área de licores, fiscal del área de fiscalización, los cuales están vinculados a las actividades que a diario se realizan, permitiendo con ello recabar gran cúmulo de información relacionada al uso, aplicabilidad, necesidad y efectividad de los procedimientos administrativos que se deben llevar a cabo para ejecutar las tareas.

Por otro lado, también se realizaron entrevistas no estructuradas a los contribuyentes del área de licores, para indagar su opinión en relación a las

condiciones de infraestructura y calidad del servicio que presta el área de licores de la Gerencia de Tributos Internos sector Maturín.

3.5 PROCEDIMIENTOS PARA RECOLECTAR LA INFORMACIÓN

Para recolectar la información requerida se implementaron diversas técnicas que permitieron recabar la mayor información respecto al tema objeto de estudio; como la entrevista no estructurada aplicada a los asistentes administrativos y jefe del área de licores, fiscal del área de fiscalización y algunos contribuyentes pertenecientes al área de licores, así mismo se extrajo información valiosa por medio de la observación directa ya que el investigador formó parte del objeto de estudio, lo cual facilitó detallar con más precisión aspectos inherentes al tema, como por ejemplo realización de los procedimientos, personal involucrado, reacción de los contribuyentes entre otros.

3.6 RECURSOS

Para llevar a cabo la investigación propuesta se requirieron de los siguientes recursos:

3.6.1 Humanos

- El investigador y asesores.
- Personal integrante del área de licores de la Gerencia de Tributos Internos de la Región Nor-Oriental del SENIAT, sector Maturín.

3.6.2 Materiales y Equipos

- Textos.
- Papelería.
- Equipo de transcripción.
- Reproducción.

3.6.3 Financieros

Todos aquellos que permitieron cubrir los costos y gastos de la investigación, como recursos provenientes de familiares y amigos del investigador.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE LOS DATOS

El área de licores de la Gerencia de Tributos Internos Sector Maturín, actúa como tramitador y regulador de las actividades relacionadas con la recaudación del impuesto sobre alcohol y especies alcohólicas.

Por medio de esta área, las personas (naturales o jurídicas) pueden tramitar permisos para la producción o expedición al público de bebidas alcohólicas, traslado de locales para el expendio de bebidas alcohólicas, transferencias de propietario para expedir bebidas alcohólicas, así como, realizar denuncias relacionadas con el impuesto sobre alcohol y especies alcohólicas.

El área de licores constituye una fuente valiosa de información para dicho estudio, ya que el análisis y descripción de los datos que se presentan a continuación están basados en la realidad del área y son el resultado de la pasantía ejecutada por el investigador en la misma.

4.1 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES QUE SE LLEVAN A CABO EN EL ÁREA DE LICORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE TRIBUTOS INTERNOS DE LA REGIÓN NOR-ORIENTAL SECTOR MATURÍN

Tomando en cuenta que la mayoría de las actividades que se llevan a cabo en el área de licores están muy vinculadas con las exigencias o necesidades de los contribuyentes, durante la investigación se hizo hincapié en el nivel de demanda que puede tener una tramitación en particular, para ordenar y clasificar las actividades que

allí se ejecutan. Por ello, se describen a continuación, de manera detallada algunas de las más importantes.

4.1.1 Tramitación de Registro y Autorización de Expendio de Bebidas Alcohólicas

Esta actividad comienza con la recepción de los recaudos, exigidos por la ley (ver anexo N° 4), por parte de un asistente administrativo del área de licores, quien se encargará de organizar la documentación respectiva; Posteriormente la información es suministrada al jefe de del área quien estudiará la factibilidad de tal tramitación, tomando en cuenta las exigencias mínimas que la ley establece, de considerar que cumple con todos los requisitos, procederá a asignar un fiscal perteneciente al área de fiscalización el cual confirmará la veracidad de la información proporcionada.

Una vez llevados a cabo los pasos anteriores, se reúnen el jefe del área de licores y el fiscal, para deliberar al respecto y proceder con el envío a la Gerencia de Tributos Internos de la Región Nor-Oriental en Barcelona; lugar donde el expediente debe ser firmado por el Gerente Regional quien es el responsable de tomar las decisiones del caso, para negar o conceder el permiso de expendio de bebidas alcohólicas.

Luego es devuelto el expediente a la oficina de licores sector Maturín, en donde el asistente administrativo del área de licores será responsable de notificar la decisión respecto al caso; de aprobar el permiso el solicitante debe cancelar la tasa respectiva y recibirá a su vez, una constancia provisional con la cual podrá comenzar a trabajar de inmediato.

4.1.2 Renovación Anual del Permiso para el Expendio de Bebidas Alcohólicas

El permiso para el expendio de bebidas alcohólicas debe ser renovado cada año según la ley de impuesto al alcohol y especies alcohólicas , por lo tanto el contribuyente debe presentar los recaudos (ver anexo N° 5). Una vez consignado estos recaudos el asistente administrativo encargado procederá a transcribir la información en sistema computarizado de licores, para la realización de las constancias provisionales las cuales deben ser firmadas por el jefe del sector. Posteriormente, todas esas constancias serán entregadas a su respectivo contribuyente, y se dará curso al traslado para Barcelona de la documentación necesaria para la firma de la licencia definitiva por el tiempo antes estipulado.

4.1.3 Permisos Temporales para el Expendio de Bebidas Alcohólicas

Esta actividad se lleva acabo en ocasiones especiales, y por lo tanto dichos permiso son emitidos ocasionalmente. Comienza cuando alguna persona, ya sea natural o jurídica, presenta en el área de licores los requisitos exigidos (ver anexo N° 6). Inmediatamente, al mostrar todos los recaudos, un asistente administrativo se encarga de verificar y organizar la información para poder ser suministrada al jefe del área quien dará la autorización para que se comience a tramitar dicho permiso.

El asistente administrativo encargado de transcribir los permisos temporales imprime y registra el permiso en un libro de control, luego lo remite al jefe del sector quien tendrá la potestad de concederlo o negarlo tomando en cuenta la documentación suministrada.

4.1.4 Sellado de Libros de Licores y Talonarios de Licores para el Expendio de Bebidas Alcohólicas

Esta actividad se origina cuando los contribuyentes presentan los requisitos necesarios para tal tramitación (ver anexo N° 7). Al entregarlo en el área de licores con los respectivos libros y talonarios de licores, el asistente administrativo encomendado se encarga de recibirlos y ubicarlos en un lugar para su posterior sellado, para que consecutivamente el jefe del área de licores los autorice con su firma.

4.1.5 Liquidación del Impuesto de Licores para la Producción de Bebidas Alcohólicas

Es un proceso en el cual se calcula el monto que deben pagar los contribuyentes que se dedican a la actividad de producción y expendio de bebidas alcohólicas y por la adquisición de bandas o sellos de garantías, así como por el impuesto por concepto de precio de venta al público. Cabe destacar que esta actividad es realizada por un asistente tributario en específico quien realiza su actividad de acuerdo a lo establecido en la Ley de Impuesto sobre Alcohol y especies alcohólicas en los artículos N° 10 al 14, ambos inclusive.

4.1.6 Transferencia de Propietario para el Expendio de Bebidas Alcohólicas

En caso de fallecimiento del propietario de un establecimiento de Expendio de bebidas alcohólicas, los herederos o alguno de ellos debidamente autorizado, puede solicitar la sucesión del negocio dentro de los tres (03) meses de acaecida la muerte del titular. Para ello deben dirigirse al área de licores del SENIAT y un asistente administrativo será el encargado de recibir su petición una vez cumplidos ciertos

requisitos exigidos por la Ley (ver anexo N° 8). Posteriormente, se le entrega al jefe del área dicha solicitud para que verifique los datos y poder ser trasladados subsiguientemente a la Gerencia Regional de Tributos Internos de la Región Nor-Oriental Barcelona, de donde vendrá la aprobación de la transferencia o la orden de cierre del establecimiento.

4.1.7 Traslado del Expendio de Especies Alcohólicas

Esta actividad se lleva a cabo cuando los propietarios de establecimientos para el expendio de bebidas alcohólicas pretenden trasladar su local de un lugar a otro. Para ello; deben cumplir con determinados requerimientos pedidos por la Ley, (ver anexo N° 9). Una vez entregado los recaudos en el área de licores a los asistentes tributarios respectivos, éstos tendrán la obligación de organizar la documentación para que el jefe del área los verifique y así dé curso a los pasos siguientes, es decir enviar dicho expediente a la Gerencia Regional de Tributos Internos de la Región Nor-Oriental Barcelona en donde realmente darán la autorización o revocación del caso.

4.1.8 Imposición de Multas por el Expendio de Especies Alcohólicas

Cuando los contribuyentes no cumplen con las imposiciones establecidas por la ley deben ser multados, para ello el jefe del área de licores emite una orden a los fiscales correspondientes para que verifiquen el incumplimiento de determinadas ordenanzas y son éstos los responsables de emitir un informe al respecto. Posteriormente, se le notifica al contribuyente sobre su infracción, éste deberá dirigirse a las instancias del área de licores en donde el mismo jefe del área le planteará una propuesta de pago así como también el monto de su multa.

4.2 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS QUE A DIARIO SE UTILIZAN EN EL ÁREA DE LICORES SECTOR MATURÍN

4.2.1 Procedimiento para Otorgar los Registros y Autorización del Expendio de Bebidas Alcohólicas

- a. El solicitante requiere información sobre la solicitud para el registro y autorización de bebidas alcohólicas; entregando en el área de licores la documentación.
- b. Se reciben los recaudos (original y copia) en el área de licores por medio del Asistente Administrativo I.
- c. Seguidamente el asistente administrativo I, procede a verificar la documentación, si está completa se elabora el acta de recepción o se notifica las informidades.
- d. El Jefe del área de licores elabora el expediente del solicitante.
- e. Una vez elaborado el expediente, el asistente administrativo I envía al fiscal perteneciente al área de fiscalización para que confirme la veracidad de la información suministrada.
- f. El fiscal del área de fiscalización recibe el expediente
- g. El fiscal del área de fiscalización realiza los operativos respectivos para verificar la información .
- h. Cuando el fiscal tiene un veredicto, elabora informe fiscal y lo envía al jefe del área de licores en conjunto con el expediente.
- i. El jefe del área de licores recibe informe fiscal y expediente del solicitante.
- j. Si la solicitud es negada el asistente administrativo I del área de licores elabora un oficio de negación.

- k. Si la solicitud es concedida el asistente administrativo I organiza y envía el expediente a la Gerencia de Tributos internos Sector Barcelona para su aprobación .
- l. La secretaría en el sector Barcelona recibe el expediente y lo tramita al Gerente Regional para su firma.
- m. El Gerente Regional toma la decisión de aprobar o negar el permiso para el expendio de licores.
- n. La secretaría envía el expediente para el área de licores con cualquiera que sea la decisión.
- o. El asistente administrativo I recibe la documentación y se encarga de notificar al solicitante del resultado.
- p. Si la autorización fue negada el asistente administrativo I notifica al solicitante entregándole el oficio de negación.
- q. Si la autorización fue aprobada el asistente administrativo I informa al solicitante que debe cumplir con la obligación tributaria, a través de la planilla forma 16.
- r. El contribuyente cancela el impuesto y presenta copia de la forma 16.(anexo nº11)
- s. El asistente administrativo I recibe copia de la forma 16.
- t. Seguidamente el asistente administrativo I entrega el permiso para que el contribuyente comience a trabajar.

4.2.2 Renovación Anual del Permiso para el Expendio de Bebidas Alcohólicas

- a. El contribuyente pide la información pertinente y entrega la documentación.
- b. En el área de licores el asistente administrativo I recibe los recaudos y es el mismo asistente administrativo el encargado de organizarlo.
- c. El Asistente Administrativo transcribe la información suministrada.
- d. Seguidamente el asistente administrativo I elabora las constancias provisionales, según el libro de reporte.
- e. Una vez realizadas las constancias el asistente administrativo II revisa el sistema integral venezolano de impuesto tributario (SIVIT), para buscar las transacciones o pagos de los contribuyentes y suministra los resultados al jefe del área.
- f. El jefe del área verifica los pagos del contribuyente.
- g. Cuando todos los documentos están conformes, el asistente administrativo II organiza cada constancia para renovar el permiso, con sus respectivos pagos.
- h. El asistente administrativo II envía las constancias al Jefe del Sector para tramitar la firma.
- i. La secretaría del Jefe del Sector recibe las constancias entregándoles las mismas al jefe del área.
- j. El jefe del sector verifica la documentación suministrada, y toma la decisión de conceder o no el permiso devolviendo la información al área de licores.
- k. El Asistente Administrativo recibe las constancias.
- l. Consecutivamente el asistente administrativo I, entrega los permisos concedidos o negados a los contribuyentes.

m. El contribuyente retira el permiso.

4.2.3 Permisos Temporales para el Expendio de Bebidas Alcohólicas

- a. El Solicitante requiere un volante contentivo de información y entrega la documentación respectiva.
- b. En el área de licores se reciben los recaudos por parte del asistente administrativo I.
- c. El asistente administrativo I verifica y organiza la documentación suministrada.
- d. El Asistente administrativo I envía solicitud de permiso al jefe del área de licores.
- e. Cuando la información llega al jefe del área de licores es analizada según las características particulares de cada caso.
- f. Una vez estudiado el caso el jefe del área toma la decisión de rechazar o conceder el permiso.
- g. Si el permiso es negado por el jefe del área de licores, el solicitante deberá comenzar una nueva tramitación.
- h. Si el permiso es concedido por el jefe del área de licores, es ordenada la realización del mismo.
- i. El asistente administrativo II encargado transcribe el permiso y da constancia de ello en un libro de registro.
- j. Seguidamente el jefe del área de licores firma y autoriza el permiso.
- k. La entrega de los permisos es llevada a cabo por el asistente administrativo I.
- l. El contribuyente retira su permiso, firmando el libro de permisos temporales en el cual queda asentado cuándo y por quién fue retirado.

4.2.4 Sellado de Libros y Talonarios de Licores para el Expendio de Bebidas Alcohólicas

- a. El contribuyente pide un volante contentivo de las exigencias para tal tramitación.
- b. En el área de licores el Asistente Administrativo I recibe los recaudos.
- c. Seguidamente, el asistente administrativo I traslada los libros o talonarios de licores a un lugar específico para su resguardo.
- d. El sellado de los libros o talonarios de licores es realizado por el asistentes administrativos del área de licores autorizado.
- e. Una vez sellados dichos libros el jefe del área de licores firma cada uno de ellos.
- f. Son organizados todos los libros o talonarios para su posterior entrega por parte del asistente administrativo del área de licores encargado.
- g. El contribuyente exige la entrega de los mismos.
- h. El asistente administrativo I entrega los libros o talonarios de licores a su respectivo contribuyente.

4.3 FACTORES QUE DIFICULTAN EL NORMAL DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS APLICADOS EN EL ÁREA OBJETO DE INVESTIGACIÓN

Estos factores fueron obtenidos por el investigador a través de observaciones directas participativas y de entrevistas no estructuradas, dirigidas a los empleados del área de licores del SENIAT sector Maturín, las cuales sirvieron de gran apoyo para la recolección de los datos generados en la investigación.

Los más resaltantes se señalan a continuación:

4.3.1 Subordinación del Área Respecto a la Gerencia Regional de Tributos Internos Sector Barcelona

La exagerada centralización existente en la Gerencia de Tributos Internos de la Región Nor-Oriental sector Barcelona, dificulta la agilización y desarrollo de las actividades que se llevan a cabo en los sectores, sin escapar de esa influencia el área de licores del Sector Maturín; en donde la mayoría de los trámites dependen de las decisiones que allí se tomen, a excepción de los permisos temporales que son autorizados por esta instancia, lo cual ocasiona retraso y dificultades en la efectiva ejecución de las actividades que diariamente se llevan a cabo en el área.

Además, a consecuencia de la situación mencionada anteriormente el jefe del área no puede llevar con exactitud un cronograma de actividades ya que siempre existen demoras y altercados que escapan de su competencia y por lo tanto, impiden el cumplimiento de las mismas.

4.3.2 Ausencia de un Manual de Normas y Procedimientos Administrativos

La inexistencia de manuales sobre normas y procedimientos administrativos en el área, que sirvan de ayuda para la orientación de las funciones desempeñadas por el personal, afecta el cabal desempeño de las actividades que se ejecutan.

El uso de herramientas que permitan mejorar los procesos internos de cada empresa, así como agilizar las gestiones operativas que a diario son efectuadas por los

trabajadores, es imprescindible en cada organización; ya que su efectividad se ve reflejada en el alcance de las metas pautadas.

De allí entonces, la necesidad de elaborar y poner en práctica manuales de normas y procedimientos en el área de licores, donde se evidenció a través de la indagación constante, la falta de éstos, los cuales generan como consecuencia que los empleados realicen las actividades de acuerdo a las prioridades que tenga el jefe del área, y reciban además las constantes presiones por parte de los contribuyentes para que le resuelvan sus problemas.

4.3.3 Escasez de Recursos Materiales e Infraestructura Inadecuada

En el área de licores del SENIAT sector Maturín, la cantidad de equipos de oficina como: computadores, aires acondicionados, máquinas de escribir eléctricas, fax, impresoras, calculadoras entre otras, es escasa lo cual genera que el desarrollo de las funciones sean limitadas, puesto que en muchos casos los asistentes administrativos tienen que esperar que sus compañeros busquen alguna información en los computadores o que ejecuten parte del trabajo para poder realizar ellos los suyos, por otra parte, no se cuenta con una infraestructura propia ni acorde, debido que el espacio físico es reducido, las paredes están en mal estado y se evidencia un hacinamiento constante.

Es bien sabido que el medio de trabajo influye sobre manera en la ejecución efectiva de las tareas por parte de cada trabajador. De la misma manera se conoce también, que el mal estado de éste puede afectar al trabajador hasta el punto tal de ocasionar en él enfermedades profesionales, causando así mismo, un daño a la organización.

Por estas razones, es necesario que la instalación del área de licores sea remodelada, ampliada y dotada de mejores computadores, asientos y aires acondicionados para brindar un mejor servicio y comodidad a los trabajadores del área de licores y sus usuarios.

4.3.4 Inexistencia de Tiempo Estimado para la Ejecución de una Actividad en Específico

Dada la compleja situación que existe en el área de licores del sector Maturín, donde las actividades no son planificadas consecutivamente, es decir, que en muchas ocasiones se estima la realización de una tarea de acuerdo a las exigencias del jefe del área y en otros casos de acuerdo a la cantidad de contribuyentes que se aboquen a presionar para que su caso sea solucionado, todas estas situaciones afectan la realización de las actividades, ya que no se cuenta con un tiempo estipulado para ejecutar una labor en particular.

La disminución de los desperdicios de tiempo en ocupaciones que no tienen nada que ver con el trabajo, así como, la implementación de un sistema de supervisión efectiva por parte del jefe del área y la puesta en práctica de cronogramas de actividad ayudarían a establecer tiempos más o menos estimados para realizar las labores del área de licores del sector Maturín

4.3.5 Elevados Índices de Rotación de Personal

Este factor es uno de los más resaltantes dentro del área de licores, puesto que durante la permanencia del investigador en el área se presentaron situaciones de separación definitiva en los asistentes administrativos del área de licores en forma voluntaria o involuntaria y los conflictos laborales por las diferencias de criterios entre los mismos fueron notables durante la pasantía realizada por el investigador.

Todas estas situaciones entorpecen la productividad el área y dificulta la integración del equipo de trabajo. Por lo que cabe resaltar la importancia de un buen manejo del personal por parte del jefe del área de licores, lo cual estará reflejado en la rotación de personal que garantice la permanencia de un equipo productivo y motivado; el estímulo a la realización y cumplimiento de funciones logradas a través de: Aumento de salario por merito, gratificaciones por actuaciones individuales, incentivos por la actuación del grupo, entre otros.

4.4 DETERMINACIÓN DE LA INCIDENCIA QUE TIENE EL USO DE PROCEDIMIENTOS ADECUADOS EN LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA DE LICORES DEL SENIAT

Los procedimientos constituyen una especie de plan permanente que ayuda a que los trabajadores se orienten en la ejecución de sus tareas en la institución.

El uso adecuado de los mismos, pueden incidir positivamente en el alcance de niveles óptimos de productividad, ya que al comparar el tiempo y los recursos empleados en la realización de las actividades, con el servicio que brinda el área de licores es posible medir el nivel de productividad de la misma; entonces cuando se mejora el trabajo (que es lo que se pretende con la implementación de procedimientos) es factible notar un incremento en los niveles de productividad.

Lo antes señalado permite inferir que a través de la puesta en práctica de procedimientos idóneos se pueden obtener resultados favorables para el área de licores , existiendo por supuesto una constante supervisión de los mismos que garantice su efectividad y con ello un aumento en la productividad, lo cual estaría reflejado entre otras cosas, en el grado de satisfacción que los contribuyentes expresen en relación al servicio, así como en el incremento de los niveles de

recaudación por parte del área de licores de la Gerencia de Tributos Internos Sector Maturín.

Una vez revisadas las principales actividades que deben realizarse en el área licores, es posible captar la importancia de éstas para el logro de los objetivos que se propone la organización. Según esto y considerando la finalidad del estudio el investigador pudo evidenciar algunos aspectos que deberían ser mejorados en relación a los siguientes procedimientos:

4.4.1 Procedimientos para Otorgar los Registros y Autorización de Expendio de Bebidas Alcohólicas

Con respecto a este procedimiento se observaron diversos aspectos que pueden contribuir a mejorar la productividad del área de licores:

Observación 1: El jefe del área debe planificar e indicar la entrega de documentos por parte de los contribuyentes para días específicos en la semana; de esta manera se controlaría y mejoraría la atención a todos los usuarios.

Observación 2: El jefe del área debe gozar de mayor autonomía, pues quien determina y aprueba finalmente las tramitaciones es el Gerente Regional, existiendo por consiguiente una concentración de autoridad, lo cual impide una mayor rapidez para realizar cualquier registro y autorización de expendio de bebidas alcohólicas. Esto genera situaciones de larga espera e inconformidad por parte de los solicitantes de tal permiso.

Observación 3: Debe entregársele al contribuyente, una vez cumplido con todos los requisitos, su constancia de registro y autorización para la venta de bebidas alcohólicas definitiva, es decir con un tiempo de duración de un año y no las

constancias provisionales que le son entregadas; esta situación genera incomodidades a los contribuyentes porque tienen que estar dirigiéndose al área de licores a renovar su permiso mensualmente y a su vez también dificulta la labor de los empleados puesto que tienen que atenderlos con cierta frecuencias.

4.4.2 Procedimientos para la Renovación Anual del Permiso de Expendio de Bebidas Alcohólicas

Observación 1: Es necesario actualizar la base de datos de los computadores, ya que al realizar las constancias no existen los datos de algunos contribuyentes, lo que ocasiona retraso en los demás procedimientos, ya que es necesario ir a los archivos a buscar la información.

Observación 2: Agilizar el procedimiento de búsqueda de información en el SIVIT, ya que sin esta información no se puede constatar la solvencia del contribuyente; para tal situación deberá adiestrarse a varios asistentes que tengan acceso a las claves para ingresar en el sistema.

4.4.3 Procedimientos de Permisos Temporales para el Expendio de Bebidas Alcohólicas

Observación 1: Es indispensable la planificación en el área, puesto que se generan permisos temporales de emergencia, es decir, que en muchas ocasiones se entregan los permisos el mismo día del evento. Lo cual genera inconformidades para los usuarios y dificultad del desempeño de los trabajadores el área.

Observación 2: Retraso en la elaboración de los permisos, por la inexistencia de un asistente administrativo que se encargue de realizar esta labor en particular, lo cual influye en la entrega a tiempo de dichos permisos.

4.4.4 Procedimientos para el Sellado de Libros de Licores y Talonarios de Licores para el Expendio de Bebidas Alcohólicas

Observación 1: Es indispensable asignar un asistente administrativo que se encargue de sellar los libros y talonarios, de manera que exista un mayor control para el sellado de los mismos y evitar posible pérdidas en los mismos

Observación 2: Es necesario habilitar un sitio adecuado para ubicar los libros y talonarios de licores que diariamente se reciben en el área.

Observación 3: Cuando los contribuyentes llevan los libros de licores para el área del SENIAT, deben entregarle algún documento que le garantice la devolución de los mismos; ya que en muchos casos se extravían.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- ❖ Una vez estudiados los procedimientos administrativos aplicados en el área de licores de la Gerencia Regional de Tributos Internos sector Maturín, se pueden establecer las siguientes conclusiones.
- ❖ Como resultado de la pasantía realizada en el área de licores del SENIAT sector Maturín, se pudo constatar la poca productividad del área debido a las deficiencias en la calidad del servicio y en los recursos materiales y humanos utilizados.
- ❖ En la Gerencia Regional de Tributos Internos sector Maturín se evidencia una marcada subordinación respecto al sector Barcelona, lo cual dificulta la toma de decisiones con la prontitud necesaria.
- ❖ No existe un manual que señale las normas y procedimientos que sirva de ayuda para todo el personal.
- ❖ La infraestructura de la Gerencia Regional de tributos internos sector Maturín no cuenta con el espacio físico idóneo para el desenvolvimiento de las actividades que allí se ejecutan.
- ❖ La cantidad de equipos de oficina, necesarios para realizar las labores, son escasos lo cual impide que los empleados realicen sus funciones efectivamente.
- ❖ La falta de planificación en el área de licores genera un ambiente de inestabilidad que repercute en la efectividad y adaptabilidad de los empleados.

- ❖ En el área de licores se pudo constatar la falta de orden y control efectivo respecto al sellado de los libros y talonarios de licores, debido a la carencia en la delimitación de funciones en dicha área.
- ❖ El tiempo excesivo que emplea cada trabajador en la ejecución de sus funciones retrasa la agilización de las actividades en el área.
- ❖ Son notables los elevados índices de rotación de personal en el área de licores sector Maturín.
- ❖ Se pudo constatar por medio de entrevistas no estructuradas , que existe un alto grado de descontento, por parte de los contribuyentes a causa de los servicios prestados en el área de licores.

5.2 RECOMENDACIONES

Luego de haber establecido las conclusiones relacionadas al tema objeto de estudio se presentan una serie de correctivos que puestos en práctica pueden hacer que en el área de licores de Gerencia Regional de Tributos Internos sector Maturín, se efectúen de manera más eficiente las tareas; dentro de éstos se tienen:

- ❖ El desarrollo e implementación de un Manual de normas y procedimientos administrativos, en el que se involucren tanto especialistas en el tema como los propios empleados, para su elaboración logrando con esto establecer un especie de compromiso que redunde en la efectividad laboral de los trabajadores del área de licores.
- ❖ Es necesario descentralizar la institución, para así lograr la agilización de sus procedimientos al tomar sus propias decisiones y poder administrar adecuadamente sus recursos.

- ❖ La construcción de una edificación propia que brinde la oportunidad de ampliar y distribuir adecuadamente los diferentes departamentos, lo cual se traduciría en bienestar y comodidad para sus empleados así como para colectividad en general.
- ❖ Diseñar y dictar cursos de capacitación en aspectos relacionados con las relaciones humanas, puesto que el nivel de receptividad que puede tener la empresa dependerá en gran medida del trato que los empleados ofrezcan a los contribuyentes.
- ❖ Iniciar campañas donde se informe a toda la comunidad acerca de los beneficios de mantener y contribuir con un buen sistema tributario. Esta campaña puede hacerse a través de publicidad, charlas.
- ❖ Disminuir considerablemente las rotaciones de personal para garantizar armonía entre éstos y una mayor efectividad laboral.
- ❖ Dotar de más y mejores equipos de oficina para agilizar las labores en el área de licores.
- ❖ Planificar las tareas que se realizan en el área de licores para mantener la efectividad laboral y la satisfacción del usuario.
- ❖ Asignar un asistente administrativo que se encargue del sellado de los libros y talonarios de licores, con el fin de garantizar la prontitud en el sellado de los mismos y evitar su extravío.

BIBLIOGRAFÍA

BAUTISTA, A. **Estructura Organizacional del Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria – SENIAT.** Revista Venezolana de Ciencias Tributarias Vol. 1. Editorial Universal. 1996.

BARAJAS, J. **Curso Introductorio a la Administración.** (2ª De.) Editorial Trillas, S.A. de CV. 1992.

BIANCO, M. **Análisis de los Procedimientos Administrativos y Contables Ejecutados por la Empresa Eleoriente, C.A., para la Licitación, Ejecución y Control de Pagos de Obras.** Manuscrito Inédito. Universidad de Oriente. Monagas. 1999.

CONTINOLO, G. **Dirección y Organización del Trabajo Administrativo.** (4ª De.) Ediciones Deusto, S.A. 1982.

CORDERO, M. **Análisis de Procedimientos Administrativos Aplicados a la Sección de Facturación de la Empresa COSA, Ingenieros Consultores para la Elaboración y Cobranza de Facturas.** Manuscrito Inédito. Universidad de Oriente. Monagas. 1999.

GOMEZ, G. **Sistemas Administrativos (Diseño y Análisis).** (2ª De.) Editorial MacGraw – Hill, S.A. de CV. 1997.

LANGA, E. y GARAIZABAL, J. **Diccionario de Hacienda Pública.** (2ª Ed.). Ediciones Pirámide, S.A. Madrid.

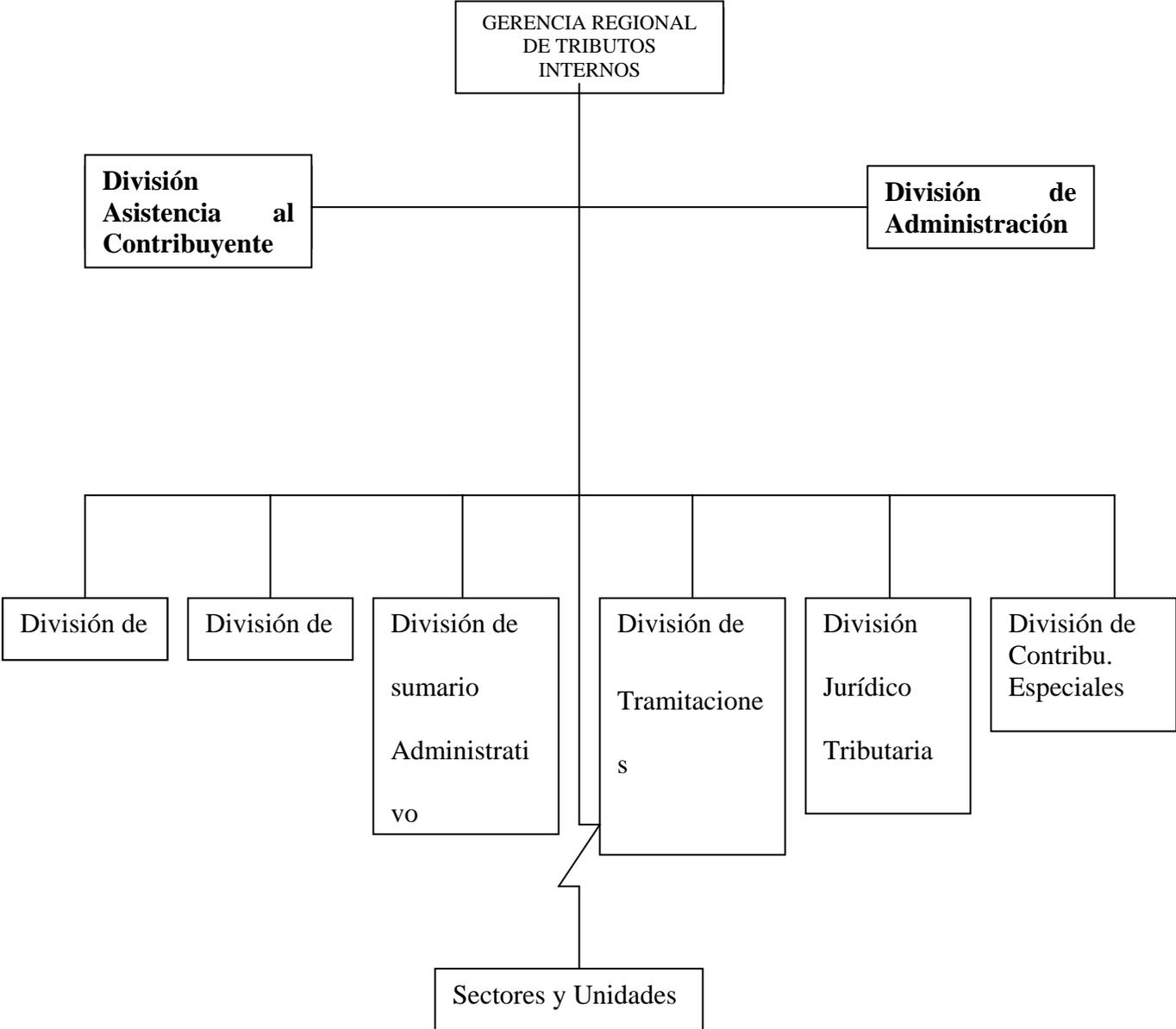
MORENO, I. **El SENIAT y la Determinación Tributaria.** Editores Vadell Hermanos. Caracas. 1998.

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. **Ley de Impuesto al Alcohol y Especies Alcohólicas.** Ediciones Dabasan, C.A. Caracas. 1984.

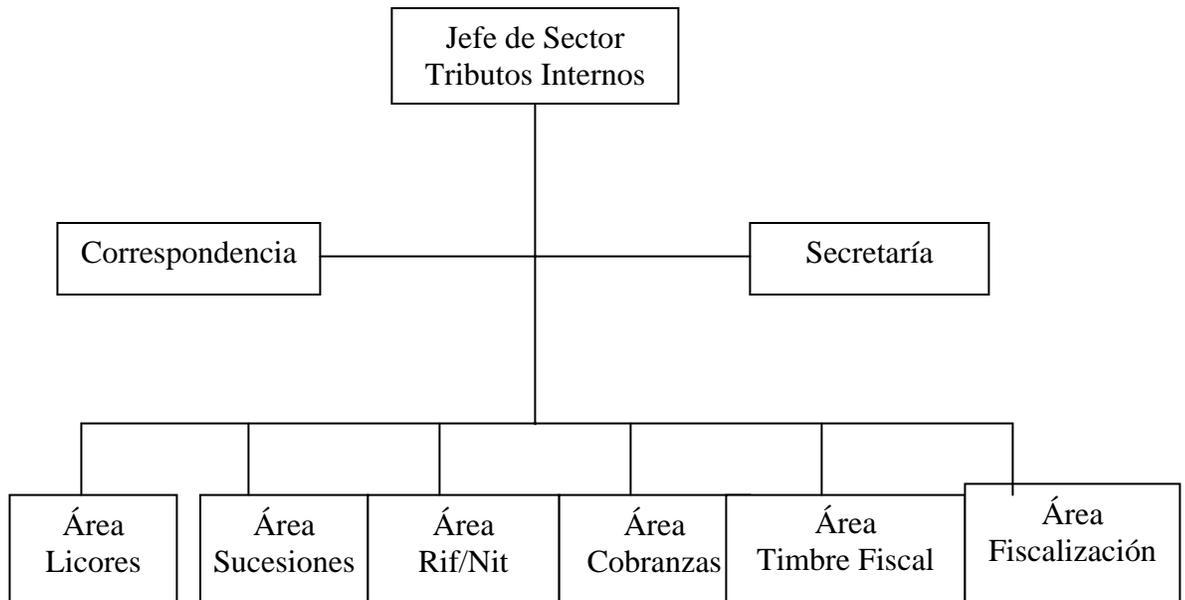
_____. **Régimen Venezolano de Impuesto al Valor Agregado.** Publicación de la Legislación Económica, C.A. Caracas.

ANEXOS

ORGANIZACIÓN DEL NIVEL OPERATIVO



ORGANIGRAMA DEL SENIAT SECTOR MATURÍN.

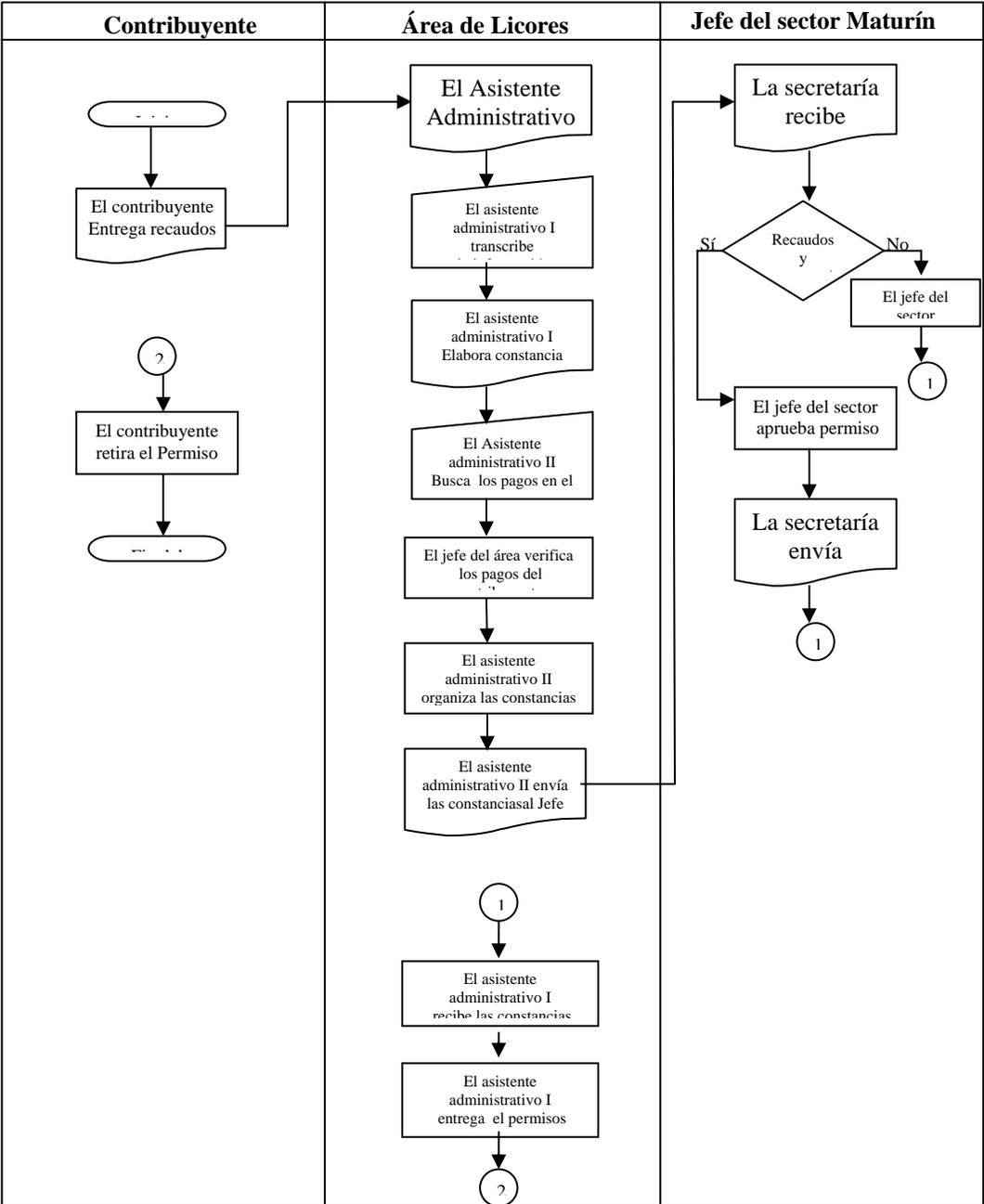


REQUISITOS PARA LA TRAMITACIÓN DE REGISTRO Y AUTORIZACIÓN DE EXPENDIO DE LICORES

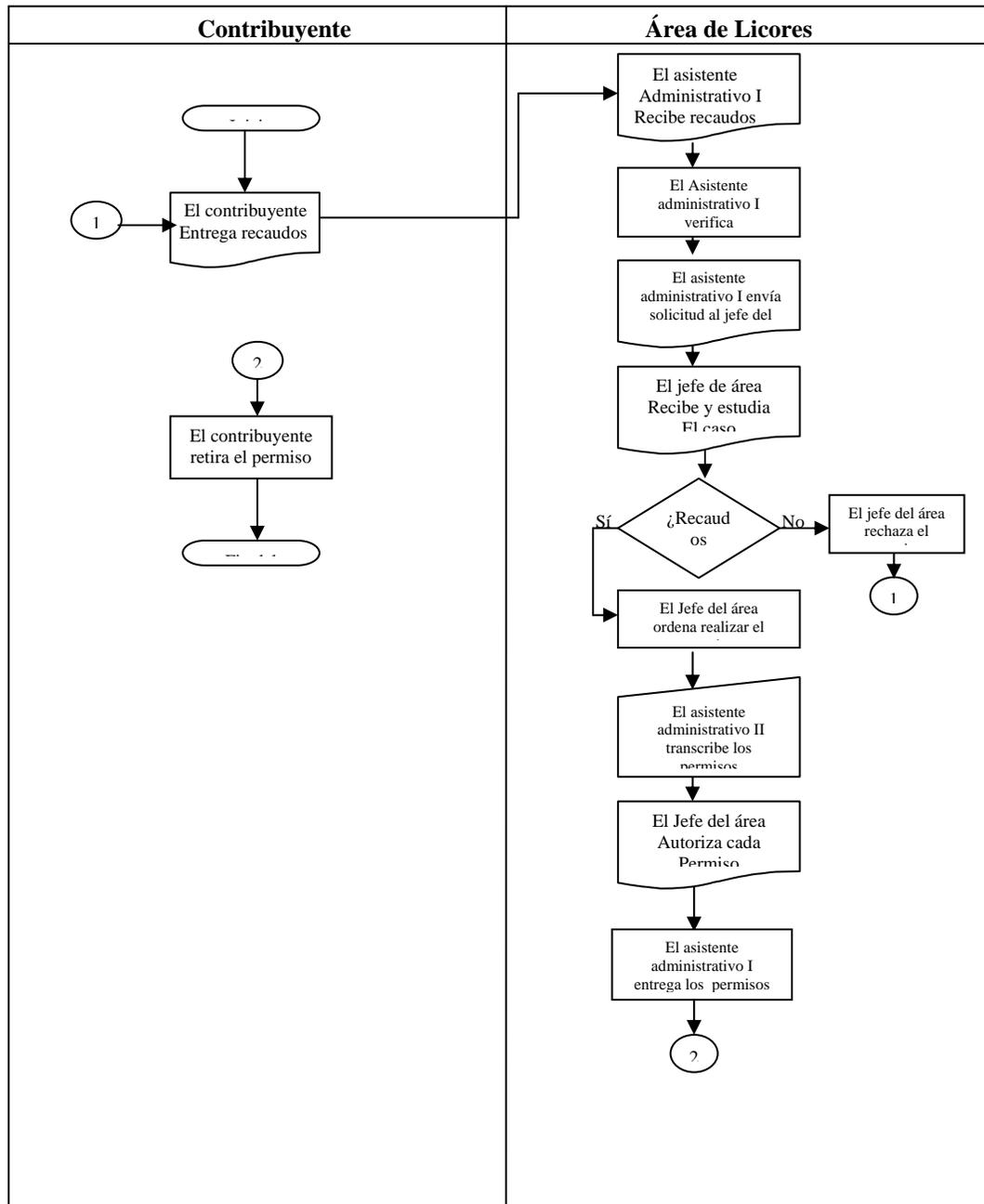
TRANSFERENCIA

- Declaración sucesoral y solvencia.
- Constancia de declaración sucesoral.
- Registro mercantil de la firma o acta constitutiva.
- Timbres fiscales de acuerdo al valor de la unidad tributaria (solicitud).
- Autorización notariada en caso de tramitar a través de un representante.
- Constancia de registro y autorización de expendio de bebidas alcohólicas.
- Renovaciones de registro y autorización de expendio de bebidas alcohólicas.

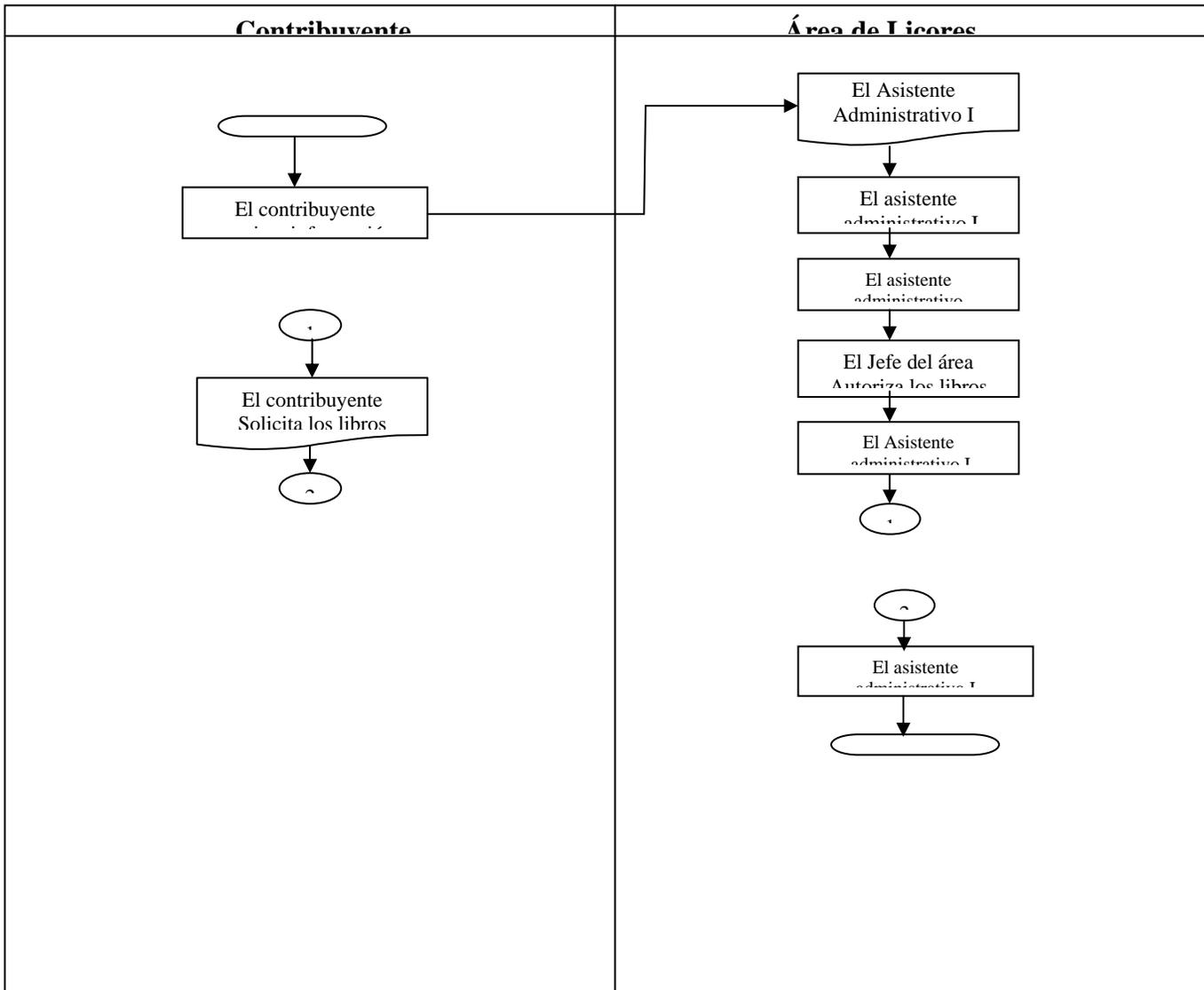
FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA LA RENOVACIÓN ANUAL DEL PERMISO DE EXPENDIO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS



FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR PERMISOS TEMPORALES PARA EL EXPENDIDO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS.



FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA EL SELLADO DE LIBROS DE LICORES, Y TALONARIOS DE LICORES PARA EL EXPENDIDO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS.



FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR EL REGISTRO Y AUTORIZACIÓN DE EXPENDIDO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS

