



**PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL CASO:  
SENIAT, SECTOR DE TRIBUTOS INTERNOS VALERA – TRUJILLO**

**Trino Godoy**  
E-mail:

## **PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL CASO: SENIAT, SECTOR DE TRIBUTOS INTERNOS VALERA – TRUJILLO**

### **RESUMEN**

Esta investigación tiene como objetivo general analizar el procedimiento de capacitación y evaluación del desempeño de los funcionarios adscritos al Sector de Tributos Internos Valera - Trujillo, con respecto a la atención del contribuyente. Con este estudio se caracterizan las dimensiones sobre el diagnóstico y procedimiento de la capacitación y evaluación del desempeño, para luego diseñar una propuesta que redunde en la mejora de la actuación del contribuyente. La investigación se basó en un estudio tipo descriptivo con un diseño de campo. La recolección de la información se realizó a través de la encuesta, diseñando para ello un cuestionario evaluado por el método de juicio de tres expertos en recursos humanos, gerencia y metodología. Los resultados de la investigación reflejaron un desconocimiento de los instrumentos jurídicos de la institución que regulan el talento humano, poca frecuencia en cuanto al número de capacitaciones al año, escaso reconocimiento y motivación sobre el desempeño eficiente de los funcionarios, escaso número de capacitaciones, lo que se traduce en la necesidad de establecer un plan que aumente el número de capacitaciones, ya que la calidad de las mismas se encuentra en un término medio. Por ello, se hace énfasis en diseñar una propuesta que tenga una acción de mejora y agilice la capacidad, calidad y apoyo para optimizar la capacitación y evaluación del desempeño.

**Palabras clave:** capacitación, evaluación del desempeño, sector de tributos internos, funcionarios, contribuyentes.

**TRAINING PLAN TO IMPROVE WORK PERFORMANCE CASE:  
SENIAT, INTERNAL TAXES SECTOR VALERA – TRUJILLO**

**ABSTRACT**

The general objective of this research is to analyze the training procedure and performance evaluation of officials assigned to the Valera - Trujillo Internal Tax Sector, with respect to taxpayer care. With this study, the dimensions of the diagnosis and procedure of training and performance evaluation are characterized, to then design a proposal that results in the improvement of the taxpayer's performance. The research was based on a descriptive study with a field design. The information was collected through the survey, designing a questionnaire evaluated by the judgment method of three experts in human resources, management and methodology. The results of the research reflected a lack of knowledge of the institution's legal instruments that regulate human talent, infrequency in terms of the number of training sessions per year, little recognition and motivation regarding the efficient performance of officials, a low number of training sessions, which which translates into the need to establish a plan that increases the number of trainings, since their quality is in the middle. Therefore, emphasis is placed on designing a proposal that has an improvement action and streamlines capacity, quality and support to optimize training and performance evaluation.

Keywords: training, performance evaluation, internal tax sector, officials, taxpayers.

## **1.- Introducción**

La amplitud en la ejecución de las actividades propias del departamento de talento humano exige de las organizaciones gran adaptabilidad, debido a los rápidos y grandes cambios de la sociedad, así como los paradigmas reformulados en la formación de cada generación de profesionales egresados de las universidades.

Es notorio que la planificación del talento humano en cuanto a sus funciones, su capacidad, su competencia, el grado de apego a los objetivos de la institución, en cualquier posición o cargo, son de vital importancia a la hora de evaluar el desempeño de cada persona. Formar parte de las filas de una organización, las evaluaciones subsecuentes y periódicas de un mismo funcionario o del conjunto de estos, conforma un histórico que se debe conservar no sólo como parte del archivo de las actividades de la institución, sino para establecer las fallas en la creación, análisis y descripción de cargos, permitiendo, además una mejor evaluación del potencial de un funcionario.

En Venezuela, las instituciones del Estado están llamadas a brindar un servicio óptimo, en el que la colectividad que acuda a ellas sea atendida de forma eficaz y eficiente; en el marco de la Gerencia Social, se busca que los servidores públicos cumplan con altos estándares de calidad en el servicio que prestan, alcanzando los objetivos institucionales, pero también trascendiendo para que el producto de su accionar se vea reflejado en la satisfacción plena de quienes acuden con la intención de ser atendidos.

La capacitación de los funcionarios, en este sentido, juega un papel importante, unido al hecho de que el desarrollo de sus funciones debe ser sometida a evaluación constante, para ello debe existir un plan tanto de evaluación del desempeño, como de un plan de capacitación que redunden en la optimización de los procesos, atención al usuario y el alcance de los objetivos propuestos de la institución.

En tal sentido, la Administración Pública debe estar al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y es imperioso que se encuentre fundamentada en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de sus funciones, con sometimiento pleno a la ley y al derecho.

Tal es el caso del Sistema Tributario Venezolano representado por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) desde el 10 de agosto de 1994, institución adscrita al Ministerio del Poder Popular para la Economía, Finanzas y Comercio Exterior, autónomo funcional, técnica y financieramente, al que le corresponde la aplicación de la legislación aduanera y tributaria fijadas por el ejecutivo nacional, destacando entre sus funciones principales diseñar, desarrollar y aplicar programas de divulgación y educación tributaria que propendan a mejorar el comportamiento de los sujetos pasivos en el cumplimiento voluntario y oportuno de sus obligaciones tributarias.

La Ley Orgánica de Simplificación de Trámites Administrativos (LSTA, 2008) plantea, que el funcionario público es, ante todo, un servidor público y como tal su

actividad debe estar dirigida a servir eficientemente a las personas procurando la plena satisfacción del interés colectivo; partiendo de ese trazado, se hace imperioso que los funcionarios públicos desarrollen sus capacidades de tal modo que se conviertan en un gerente social o servidor social.

Para Muñoz (2015, p.96), “la gerencia social es un modelo administrativo que permite gestionar las acciones sociales dentro de un marco de eficiencia, eficacia e impacto, que aporta instrumentos gerenciales que pueden ser aplicados a cualquier institución”.

Es de vital importancia para una institución del Estado, por muchas razones, prestar un servicio que cumpla a cabalidad con todas las exigencias de la colectividad que lo requiera, en cuanto a tiempos de respuesta, atención, orientación, brindarle las herramientas necesarias, tanto teóricas como técnicas para el cumplimiento de sus obligaciones, en este caso, las que devienen del texto constitucional en su artículo 133 “Toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones que establezca la ley”; y de las leyes especiales tributarias que indican los hechos imposables que los convierten en sujetos pasivos al incurrir en ellos, situación, que al ser una obligación, genera sin lugar a dudas, cierto rechazo del ciudadano, razón por la cual, merece singular trato en cuanto a atención se refiere.

En ese mismo orden de ideas, el servidor público que forma parte del SENIAT, está llamado a brindar un servicio de calidad a los usuarios; para ello se plantea la

siguiente interrogante: ¿Cómo es el procedimiento de capacitación y evaluación del desempeño de los funcionarios adscritos al Sector de Tributos Internos Valera-Trujillo, en cuanto a la atención al contribuyente?

Sobre la base del problema presentado se establece como objetivo general de investigación analizar el procedimiento de capacitación y evaluación del desempeño de los funcionarios adscritos al Sector de Tributos Internos Valera-Trujillo, con respecto a la atención del contribuyente, que llevó en primer lugar a diagnosticar y describir el procedimiento de capacitación y evaluación del desempeño de los funcionarios adscritos a este ente público, para luego proponer un plan de capacitación y evaluación del desempeño de los funcionarios adscritos al Sector de Tributos Internos Valera - Trujillo, que redunde en la mejora de la atención del contribuyente.

## **2.- Consideraciones teóricas**

Dada la estructura jerárquica del Ordenamiento Jurídico en Venezuela, la Ley del SENIAT instituye que le corresponde al Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) la aplicación de la legislación aduanera y tributaria nacional, así como el ejercicio, gestión y desarrollo de las competencias relativas a la ejecución integrada de las políticas aduanera y tributarias fijadas por el Ejecutivo Nacional.

Del mismo texto se desprende que serán funcionarios de carrera aduanera y tributaria aquellos que ingresen por concurso al Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) y superen el período de prueba

establecido en las normas que a tal efecto dicte el (la) Superintendente del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria.

En cuanto a su estructura organizativa establece que el SENIAT desarrollará sus funciones en el nivel directivo, un nivel normativo y un nivel operativo y que la estructura organizativa y funcional del Servicio, será decidida y establecida por el (la) Superintendente del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria, y publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Por su parte, el Estatuto del Sistema de Recursos Humanos del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) puntualiza que regirá las relaciones de empleo público entre las funcionarias y funcionarios y el SENIAT, para lo cual se establece el sistema de recursos humanos con los correspondientes subsistemas de dotación de personal, clasificación y valoración de cargos, remuneración, capacitación, desarrollo de la carrera aduanera y tributaria, bienestar social, evaluación de desempeño e higiene, seguridad y salud ocupacional. Asimismo, se regulan las situaciones administrativas, derechos, deberes, prohibiciones, incompatibilidades, responsabilidades, retiro y reingreso.

En cuanto a la evaluación del desempeño, el Estatuto del Sistema de Recursos Humanos del SENIAT deja por sentado que la evaluación de desempeño es el proceso que permite apreciar de manera sistemática, periódica y objetiva el desempeño de los funcionarios del SENIAT en un cargo y en un período determinado. Los resultados de la

evaluación servirán de insumo para los planes de capacitación, desarrollo e incentivo de los funcionarios del SENIAT.

En materia de capacitación el instrumento legal especifica que la capacitación del personal es un proceso continuo y sistemático, dirigido al mejoramiento técnico y profesional de los funcionarios del SENIAT en el desempeño de sus funciones, que deberá planificarse y programarse anualmente de acuerdo a las necesidades de los funcionarios detectadas por sus supervisores y a las exigencias del Servicio.

Hablando de capacitación, vale aceptar el criterio de Chiavenato (2019, p.330) quien señala que la capacitación “es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual, las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.

En materia de evaluación de desempeño, esta es entendida como la herramienta, la técnica y el procedimiento que permite a las empresas optimizar su gestión de capital humano al analizar las fortalezas y debilidades de los empleados y medirlas de cara a la consecución de objetivos.

Para Chiavenato (2019, p.357) la evaluación de desempeño “es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro”. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las

cualidades de alguna persona. La evaluación de los individuos que desempeñan roles dentro de una organización puede llevarse a cabo utilizando varios enfoques, que reciben denominaciones como evaluación del desempeño, evaluación del mérito, evaluación de los empleados, informes de progreso, evaluación de eficiencia personal, entre otros.

Para Sastre y Aguilar (2013, p.321), la evaluación del desempeño “es aquel proceso sistemático y estructurado, de seguimiento de la labor profesional del empleado, para valorar su actuación y los resultados logrados en el desempeño de su cargo”. Según Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2017, p.229), la evaluación del rendimiento se define como “un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado, y si podrá mejorar su rendimiento futuro”.

### **3.- Método**

Con el entendido que el tipo de investigación se refiere al alcance que pueda tener una investigación científica, el presente estudio es de tipo descriptivo, ya que busca especificar el comportamiento de la variable denominada: Procedimiento de capacitación y evaluación del desempeño de los funcionarios adscritos al Sector de Tributos Internos Valera - Trujillo, con respecto a la atención del contribuyente. En ese sentido se asume la definición dada por Dankhe (citado por Hernández y Mendoza, 2018) quien señala: “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”.

Para ello, se usó el diseño de campo, debido a que se describen e interpretan informaciones que permiten derivar conclusiones pertinentes de conformidad con la naturaleza del estudio, los cuales, según Sabino (2007, p.44), tal cualidad es el “que se refiere a los métodos a emplear cuando los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad”.

La población objeto de la investigación está conformada por (a) La jefa de la oficina. (b) Coordinadores de Área, todos adscritos y en funciones públicas en el Sector de Tributos Internos Valera-Trujillo, para un total de once (11) sujetos, cualificada como finita y que por tanto no se aplica ninguna técnica de muestreo

De lo establecido anteriormente se evidencia que la población se encuentra constituida por once (11) sujetos, cualificada como finita y que por tanto no se aplica ninguna técnica de muestreo, pues la muestra, según Morles (2004. p.55) “suele ser un subconjunto del universo o población” y aquí no se produce tal supuesto.

La técnica usada es la encuesta mediante la instrumentación de preguntas cerradas inmersas en cuestionario estructurado, todo de conformidad con el mapa de la variable conteniendo la cantidad de preguntas que sean pertinentes. Para realizar la confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto a diez personas con características similares a la muestra en estudio, para el análisis de los datos se usaron algunos elementos de la Estadística Descriptiva, con el auxilio de gráficos de barras.

#### 4.- Resultados

Después de haber aplicado el instrumento a los funcionarios que conforman la muestra en estudio, se recopiló la información pertinente, se procedió a la aplicación de la estadística descriptiva, es decir la agrupación, selección, ordenamiento y tabulación de la información recabada, se ilustraron en cuadros y gráficos a fin de ser visualizados con mayor exactitud el valor porcentual de cada pregunta.

Además, se analizaron los porcentajes de la información obtenida, se confrontó conforme a las bases teóricas que sustentaron la investigación, siguiendo el orden de las dimensiones de la operacionalización de la variable diagnóstico del procedimiento de capacitación y evaluación del desempeño y procedimiento de capacitación y evaluación del desempeño.

*Dimensión: Diagnóstico del procedimiento de Capacitación y Evaluación del Desempeño*

INDICADOR	Ítem	CATEGORIAS									
		S		CS		AV		CN		N	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Estatuto de Recursos Humanos del SENIAT	1	10	90,9	1	9,1	0	0	0	0	0	0
Plan de capacitación a los funcionarios	2	5	45,4	4	36,4		9,1		9,1	0	0
	3	9	81,8	1	9,1		0		0	1	9,1
	4	10	90,9	1	9,1		0		0	0	0
Plan de evaluación del desempeño para los funcionarios	5	9	81,8	1	9,1		0		0	1	9,1
	6	9	81,8	1	9,1		9,1		0	0	0
	7	2	18,2	4	36,4		9,1		9,1	3	27,3
Registro	8	10	90,9	1	9,1		0		0	0	0
Frecuencia	9	3	27,3	7	63,6		9,1		0	0	0
Responsable	10	9	81,8	2	18,2		0		0	0	0
Elementos o criterios técnicos	11	8	72,7	1	9,1		9,1		0	1	9,1
TOTAL PROMEDIO			69,4		19,8		4,1		1,7		5

Fuente: Datos tomados de Cuestionario aplicado 2023

Según los resultados obtenidos para el ítem 1, se observó que el 90,9% manifestaron que siempre y el 9,1% consideran que casi siempre conocen algún instrumento jurídico destinado a las regulaciones y directrices en materia de Recursos Humanos en su institución. De este resultado se puede inferir que los funcionarios adscritos al Sector de Tributos Internos tienen conocimiento del Estatuto del Sistema de Recursos Humanos del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), mediante el cual se rigen las relaciones de empleo público entre las funcionarias y funcionarios del servicio.

En relación al ítem 2, se puede observar según los resultados obtenidos que el 45,4% de los funcionarios adscritos al sector de tributos internos, manifestaron que siempre existe un plan de capacitación para los funcionarios, el 36,4% consideran que casi siempre, y el 9,1% expresaron que algunas veces y casi nunca existe este plan de capacitación.

En lo que se refiere al ítem 3, se puede observar que el 81,8% de los funcionarios, consideran que siempre y el 9,1% que casi siempre y nunca se conoce el objeto de un plan de capacitación y sus incidencias

Según los resultados obtenidos para el ítem 4, se observa que el 90,9% consideran que siempre y el 9,1% que casi siempre se realiza evaluación a su desempeño laboral. En relación al ítem 5, se observa que el 81,8% que siempre conocen el objetivo de realizar una evaluación al desempeño y el 9,1% expresaron que casi siempre y nunca conocen el objetivo de la evaluación. En lo que se refiere al ítem 6 se

puede observar según los resultados obtenidos que el 81,8% de los funcionarios considera que siempre y el 9,1% que casi siempre y algunas veces se conoce los resultados de su Evaluación. En cuanto al ítem 7, se observa que el 36,4% de los funcionarios adscritos al Sector de Tributos Internos expresaron que casi siempre, el 27,3% que nunca, el 18,2% que siempre y el 9,1% que algunas veces y casi nunca se reconoce y motiva el desempeño eficiente de un funcionario.

Según los resultados obtenidos para el ítem 8, en el escalamiento aplicado a los funcionarios adscritos al sector de tributos internos Valera-Trujillo, se observó que el 90,9% manifestaron que siempre y el 9,1% consideran que casi siempre se registran las evaluaciones del desempeño, tanto suyas como de los funcionarios a su cargo.

En relación al ítem 9, se puede observar según los resultados obtenidos que el 63,6% de los funcionarios adscritos al sector de tributos internos, manifestaron que casi siempre se efectúan la evaluación del desempeño, el 27,3% consideran que siempre, y el 9,1% expresaron que algunas veces se efectúan la evaluación del desempeño laboral.

En lo que se refiere al ítem 10, se puede observar que el 81,8% de los funcionarios, consideran que siempre y el 18,2% que casi siempre la institución cuenta con un responsable de la evaluación del desempeño.

En cuanto al ítem 11, se observa que el 72,7% de los funcionarios adscritos al sector de tributos internos consideran que siempre conocen cuales son los elementos o criterios usados para la evaluación del desempeño de los funcionarios y el 9,1%

expresaron que casi siempre, algunas veces y nunca conocen los elementos o criterios usados para la evaluación.

Al realizar el total de los promedios de la dimensión diagnóstico del procedimiento de capacitación y evaluación del desempeño, se puede observar que sobresale la alternativa siempre con un 69,4%, posteriormente casi siempre con 19,8%, seguidamente nunca con 5%, 4,1% para algunas veces y el 1,7% para casi nunca. De este resultado se puede concluir que los funcionarios adscritos al sector de tributos internos, consideran que existe algún instrumento jurídico destinado a las regulaciones y directrices en materia de Recursos Humanos que permite la elaboración de un plan de capacitación para los funcionarios adscritos al sector de tributos internos con sus objetivos plenamente establecidos que permitan la evaluación a su desempeño laboral para motivar el desempeño eficiente de un funcionario.

Por otro lado, de los resultados obtenidos se puede deducir que los funcionarios adscritos al sector de tributos internos tienen conocimiento de lo establecido por el Estatuto del Sistema de Recursos Humanos del SENIAT, que la evaluación del desempeño es el mecanismo que permite apreciar de manera sistemática, periódica y objetiva cual es el desempeño de los funcionarios del SENIAT, indiferentemente del cargo que ocupen y en un período determinado.

Así mismo, conocen que este Estatuto, establece que la capacitación del personal es un proceso continuo y sistemático, el cual tiene como propósito el mejoramiento técnico y profesional de los funcionarios del SENIAT en el desarrollo de sus funciones, y

además que este proceso de capacitación debe planificarse y programarse anualmente en función a las necesidades de los funcionarios.

*Dimensión: Procedimiento de Capacitación y Evaluación del Desempeño*

INDICADOR	ítem	CATEGORIAS									
		S		CS		AV		CN		N	
		f	%	F	%	f	%	f	%	F	%
Cantidad	12	4	36,4	2	18,1	4	36,4	0	0	1	9,1
	13	1	9,1	5	45,5	3	27,3	2	18,1	0	0
	14	6	54,5	4	36,4	1	9,1	0	0	0	0
Calidad	15	7	63,6	0	0	2	18,2	0	0	2	18,2
	16	3	27,3	3	27,3	1	9,1	1	9,1	3	27,2
	17	3	27,3	3	27,3	1	9,1	1	9,1	3	27,2
Procedimiento	18	3	27,3	3	27,3	5	45,4	0	0	0	0
	19	2	18,2	2	18,2	5	45,4	1	9,1	1	9,1
Aceptación	20	1	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Lapsos	21	1	100	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL PROMEDIO			46,4		20		20		4,5		9,1

Fuente: Datos tomados del Cuestionario aplicado (2023)

Según los resultados obtenidos para el ítem 12, en el escalamiento aplicado a los funcionarios adscritos al Sector de Tributos Internos Valera-Trujillo, se observó que el 36,4% manifestaron que siempre y algunas veces, el 18,1% y el 9,1% expresaron que nunca reciben capacitación para el mejor desempeño de sus funciones. En relación al ítem 13, se puede observar según los resultados obtenidos que el 45,4% de los funcionarios adscritos al sector de tributos internos, manifestaron que casi siempre

reciben capacitaciones al año, el 27,3% consideran que algunas veces, el 18,1% casi nunca y el 9,1% expresaron siempre reciben capacitación.

Según los resultados obtenidos para el ítem 14, en el escalamiento aplicado a los funcionarios que conforman la muestra en estudio, se observa que el 54,5% consideran que siempre y el 36,4% que casi siempre y el 9,1% que algunas veces consideran que las capacitaciones cumplen con altos estándares de calidad. En relación al ítem 15, se observa que el 63,6% que siempre reciben capacitación en el área tributaria y el 18,2% expresaron que algunas veces reciben dicha capacitación. En lo que se refiere al ítem 16 se puede observar según los resultados obtenidos que el 27,3% de los funcionarios considera que siempre, casi siempre y nunca y el 9,1% que algunas veces y casi nunca han recibido capacitación en cuanto a la forma de atender al contribuyente. En cuanto al ítem 17, se observa que el 27,3% de los funcionarios adscritos al Sector de Tributos Internos expresaron que siempre, casi siempre y nunca y el 9,1% que algunas veces y casi nunca les han impartido capacitación en lo que respecta a la capacidad contributiva del contribuyente. En relación al ítem 18 se observa que el 45,4% de los funcionarios adscritos al Sector de Tributos Internos expresaron que algunas veces, el 27,3% que siempre y casi siempre han sido capacitados en materia de estrategias de verificación, fiscalización y determinación

Según los resultados obtenidos para el ítem 19, en el escalamiento aplicado a los funcionarios adscritos al sector de tributos internos Valera-Trujillo, se observó que el 45,4% manifestaron que algunas veces, el 18,2% consideran que siempre y casi siempre

y el 9,1% manifestaron que casi nunca y nunca existe algún procedimiento para formar parte de las capacitaciones.

En relación al ítem 20, se puede observar según los resultados obtenidos que el 100% de los funcionarios adscritos al sector de tributos internos, manifestaron que siempre están de acuerdo en recibir capacitaciones. En lo que se refiere al ítem 21, se puede observar que el 100% de los funcionarios, consideran que siempre deben recibir capacitación los funcionarios.

Al realizar el total de los promedios de la dimensión procedimiento de capacitación y evaluación del desempeño, se puede observar que sobresale la alternativa siempre con un 46,4%, posteriormente casi siempre y algunas veces con 20%, seguidamente nunca con 9,1%, y 4,5% para casi nunca. De este resultado se puede concluir que los funcionarios adscritos al sector de tributos internos, consideran que reciben capacitación para el mejor desempeño de sus funciones, las cuales cumplen con altos estándares de calidad específicamente en el área Tributaria, presentando debilidad en la forma de atender al contribuyente, en estrategias de Verificación, Fiscalización y determinación y en la capacidad contributiva del contribuyente.

Por otro lado, de los resultados obtenidos se puede deducir que los funcionarios adscritos al sector de tributos internos tienen conocimiento de lo establecido Idalberto Chiavenato (2019) que los funcionarios que reciben una capacitación adecuada, el rendimiento laboral mejora de manera sustancial ya que son capaces de realizar sus actividades eficientemente, además tomar decisiones y resolver las situaciones

problemáticas con los clientes. También tienen conocimiento de lo establecido en el Estatuto del Sistema de Recursos Humanos del SENIAT, que para poder recibir la capacitación los funcionarios deben ser postulados por un superior jerárquico, haber superado el período de prueba y tener un mínimo de dos años de antigüedad en el SENIAT para capacitación en el exterior.

## **5.- Propuesta**

La Administración Pública, requiere transformaciones sustanciales y la ruptura de paradigmas tradicionales; por ello, es de vital importancia la formación académica de personas inteligentes y proactivas, comprometidas con la reconstrucción de una Gerencia Pública renovada, eficiente y productiva, que contribuya, mediante la capacitación a dar respuesta oportuna, eficaz y eficiente a los contribuyentes para la solución efectiva de sus problemas, en la búsqueda del cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Sobre la base de esa premisa, se elabora la propuesta **La capacitación como herramienta para mejorar el desempeño laboral en el SENIAT, Sector de Tributos Internos Valera – Trujillo** de acuerdo a los siguientes objetivos generales: Preparar a los funcionarios para la ejecución eficiente de las responsabilidades inherentes a sus puestos de trabajo, Brindar oportunidades de desarrollo personal en los cargos actuales y para otros puestos en los que el funcionario pueda ser considerado y Modificar actitudes para contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio, incrementar la motivación del trabajador y hacerlo más receptivo a la atención al contribuyente.

La propuesta se desarrollará en la Sede del Sector de Tributos Internos Valera-Trujillo, ubicada en el Centro Comercial Galerías Country, segundo y tercer piso y busca mantener en constante capacitación al 100% de los funcionarios que se encuentran adscritos al Sector de Tributos internos Valera-Trujillo, mediante estrategias tales como: Desarrollo de trabajos prácticos que se vienen realizando cotidianamente en la institución, presentación de casos de sus áreas y secciones, realización de talleres y metodología de exposición – diálogo, de acuerdo al siguiente cronograma de actividades:

**Cronograma**

ACTIVIDADES A DESARROLLAR	MESES AÑO 2024												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Taller de Atención al Contribuyente	■												
Taller Ley de Impuesto sobre la Renta		■											
Taller Planeamiento Estratégico (Objetivos)			■										
Taller Código Orgánico Tributario 2020				■									
Taller Imagen Institucional (Global)					■								
Taller Declaración Estimada de ISLR						■							
Taller Motivación al Logro							■						
Taller Control de Bienes Nacionales								■					
Taller Impuesto a los Grandes Patrimonios									■				
Taller Desarrollo de Competencias										■			
Taller Sistemas Institucionales											■		
Taller Evaluación de Gestión por Metas												■	

Nota: actividades a desarrollar durante el desarrollo de la capacitación  
 Fuente: Godoy (2023)

## **6.- Conclusiones**

Como reflexión final, se deduce la importancia de la capacitación para mejorar el desempeño laboral en el SENIAT, Sector de Tributos Internos Valera – Trujillo en cuanto a la atención del contribuyente dado que se evidencia poca frecuencia en el número de capacitaciones al año, lo que infiere una debilidad en cuanto a este aspecto se refiere, sustentando la propuesta de esta investigación en virtud de que se requiere organización y la existencia de un plan sustancial que cubra las necesidades de los funcionarios en cuanto a conocimiento.

Esto pone de manifiesto la necesidad de establecer un plan que aumente el número de capacitaciones en el Sector Tributos Internos Valera – Trujillo, pues en los actuales momentos la calidad de las capacitaciones se encuentra en un término medio, siendo el área tributaria la de mayor capacitación evidenciándose debilidad en formación en cuanto a la atención al contribuyente y a los procedimientos de Verificación, Fiscalización y Determinación.

## **7.- Referencias Bibliográficas**

- Chiavenato. I. (2019). *Administración de recursos humanos*. (10ª ed). Editorial Mc Graw Hill. México Distrito Federal: México.
- Dolan, S.; Valle, R.; Jackson, S. y Schuler R. (2017). *La gestión de los recursos humanos. Cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación*. (4º ed.). Mc Graw Hill Interamericana. Madrid: España.
- Hernández – Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. (2ª ed). Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A de C.V. México.

- Morles (2004). *Investigación cualitativa: Retos e interrogantes en técnicas y análisis de datos*. (3ª. ed.). La Muralla, S.A. Madrid: España.
- Muñoz, M. (2015). *Gerencia Social. Centro de Apoyo al Sector Informal*. Mundo ediciones. Lima: Perú.
- República Bolivariana de Venezuela. (2020). Código Orgánico Tributario. Gaceta Oficial N° 6.323. Caracas: Venezuela.
- República Bolivariana de Venezuela. (1999). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV). Gaceta Oficial N° 5.908. Caracas: Venezuela.
- República Bolivariana de Venezuela. (2008). *Ley Orgánica de Simplificación de Trámites Administrativos (LSTA)*. Gaceta Oficial N° 37.320. Caracas: Venezuela.
- Sabino, C. (2007). *El proceso de investigación*. (4° ed). Editorial Panapo. Caracas: Venezuela.
- Sastre, M. y Aguilar, E. (2013). *Dirección de recursos humanos.: un enfoque estratégico*. Madrid: España. Disponible en:  
[https://docs.google.com/document/d/1IXkG38I6c\\_xAGzVyuxu2PQn6QPpApTDe1Vu\\_gWDdnRGg/edit](https://docs.google.com/document/d/1IXkG38I6c_xAGzVyuxu2PQn6QPpApTDe1Vu_gWDdnRGg/edit)
- SENIAT. (2005). *Estatuto de Recursos Humanos (ESRHSENIAT)*. Caracas: Venezuela. Gaceta Oficial N° 38.292.