



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN ADUANERA Y TRIBUTARIA

**BENCHMARKING COMO HERRAMIENTA EN LA CREACIÓN DE UNA
CULTURA TRIBUTARIA Y RESPONSABILIDAD FINANCIERA EN LAS
ORGANIZACIONES**

Autora: Lcda. Lilibeth B. Porto de Rubio

Tutora: Esp. María Eliana Quiñonez

San Diego, Junio 2019



UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
VICERRECTORADO ACADEMICO
DIRECCION GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACION EN GESTION ADUANERA Y TRIBUTARIA

**BENCHMARKING COMO HERRAMIENTA EN LA CREACION DE UNA
CULTURA TRIBUTARIA Y RESPONSABILIDAD FINANCIERA EN LAS
ORGANIZACIONES**

Autora: Lcda. Lilibeth B. Porto de Rubio

Tutora: Esp. María Eliana Quiñonez

**Proyecto de Trabajo Especial de Grado presentado para optar al grado
Académico de Especialista en Gestión Aduanera y Tributaria**

San Diego, Junio 2019



UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
VICERRECTORADO ACADEMICO
DIRECCION GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACION EN GESTION ADUANERA Y TRIBUTARIA

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Mediante la presente hago constar que he leído el Trabajo de Grado, elaborado por el(a) ciudadano(a) Lilibeth Beatriz Porto de Rubio, titular de la cédula de identidad No. **V-14.357.209**, para optar al grado académico de **Especialista en Gestión Aduanera y Tributaria**, cuyo título es **“BENCHMARKING COMO HERRAMIENTA EN LA CREACION DE UNA CULTURA TRIBUTARIA Y RESPONSABILIDAD FINANCIERA EN LAS ORGANIZACIONES”**, adscrito a la línea de investigación: **Cultura tributaria**.

Y declaro que acepto la tutoría del mencionado proyecto durante su etapa de desarrollo hasta su presentación y evaluación por el jurado evaluador que se designe; según las condiciones del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad José Antonio Páez.

Firma

Esp. María Eliana Quiñonez

C.I. V-7.165.675

San Diego, Junio 2019

DEDICATORIA

Para ti mi Dios infinito,
que me das lo que necesario para seguir adelante
Ronny amor mío,
sin tu apoyo nada será posible
Fernando Enrique y Rebeca Beatriz mi orgullo,
y mayor fuente de inspiración en la vida,
deseo ser el modelaje para su futuro,
el conocimiento nunca ocupa el espacio suficiente,
y a mí misma,
que soy el único ser que deseo superar en la vida.

Lilibeth B. Porto de Rubio

AGRADECIMIENTOS

A la “**Universidad José Antonio Páez**” UJAP, por aportar tan extraordinario recinto que comprende el talento profesional que me permitió conocer, aprender y disfrutar, en el desarrollo de los conocimientos adquiridos en cada una de las materias y programas cursados.

A la **Tutora Prof. María Eliana Quiñonez**, por su disposición, apoyo y colaboración, constante y profesional en todo momento, para llegar a culminar esta investigación con éxito, gracias a su paciencia, consejos, amabilidad y sugerencias llenas de experiencia y cariño para cerrar este proyecto con éxitos y excelentes resultados, ¡Gracias! ¡Infinitas Gracias!!!

Y a todas las personas que contribuyeron de una forma u otra, brindando su colaboración y estímulo para continuar y alcanzar con éxito esta meta.

ÍNDICE GENERAL

CARTA DE ACEPTACION DEL TUTOR	P.P III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
RESUMEN	IX
SUMMARY	X
ACTA DE APROBACIÓN DE PROYECTO Y DESIGNACIÓN DE TUTORA	XI
INTRODUCCION	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	3
Planteamiento del problema	3
Formulación de la investigación	6
Objetivos de investigación	7
Objetivo general	7
Objetivos específicos	7
Justificación de la investigación	7
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL	10
Antecedentes de la investigación	10
Bases teóricas	12
Bases legales	38
Definición de términos básicos	41
Sistema de variables	44
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	46
Tipo y diseño de investigación	46
Población y muestra	49
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
Validez y confiabilidad del instrumento	51
Fases metodológicas	53
Análisis y procesamiento de datos	54
CAPÍTULO IV: PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS	55
Conclusiones y recomendaciones	65
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	72
REFERENCIAS ELECTRONICAS	77
ANEXOS	78

ÍNDICE DE CUADROS

	p.p
Cuadro No. 1 Sistema de operacionalización de variables	45
Cuadro No. 2 Reconocimiento	56
Cuadro No. 3 Educación	57
Cuadro No. 4 Comparación	58
Cuadro No. 5 Aplicación	59
Cuadro No. 6 Formación	60
Cuadro No. 7 Tendencia	61
Cuadro No. 8 Transformación	62
Cuadro No. 9 Benchmarking	63
Cuadro No. 10 Enfoque Financiero	64

ÍNDICE DE GRAFICOS

	p.p
Gráfico No. 1 Reconocimiento	56
Gráfico No. 2 Educación	57
Gráfico No. 3 Comparación	58
Gráfico No. 4 Aplicación	59
Gráfico No. 5 Formación	60
Gráfico No. 6 Tendencia	61
Gráfico No. 7 Transformación	62
Gráfico No. 8 Benchmarking	63
Gráfico No. 9 Enfoque Financiero	64



UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
VICERRECTORADO ACADEMICO
DIRECCION GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACION EN GESTION ADUANERA Y TRIBUTARIA

BENCHMARKING COMO HERRAMIENTA EN LA CREACION DE UNA CULTURA TRIBUTARIA Y RESPONSABILIDAD FINANCIERA EN LAS ORGANIZACIONES

Autora: Lcda. Lilibeth Porto

Tutora: Esp. María Eliana Quiñonez

Fecha: Junio, 2019

RESUMEN

Nos encontramos en un mundo sin fronteras, donde la información fluye cada día aceleradamente, los entornos se hacen más retadores, el cambio forma parte de una dinámica constante y las organizaciones se encuentran en procesos de reinención, toda sociedad hace uso de los mecanismos disponibles para vivir y afrontar la evolución de esta nueva era, Venezuela no escapa de esta situación y el valor primordial para hacer que ocurra una gran transformación en el estado es la formación de una nueva cultura, en aspectos económicos, financieros y tributarios, por ende de que su principal caos radica en el ámbito económico, esta investigación se presenta como una propuesta de estudio bajo una nueva tendencia gerencial: Benchmarking como herramienta en la creación de una cultura tributaria y responsabilidad financiera en las organizaciones, cuyos fundamentos teóricos primordiales fueron el apoyo de carácter bibliográfico de carácter tributario, fiscal y financiero así mismo en las leyes especiales que regulan la materia y sus reglamentos, la concepción metodológica fue tipo descriptiva, bajo el diseño no experimental. Por otra parte, se tiene una población de cinco (05) gerentes de amplia y reconocida trayectoria en el campo tributario y financiero, escogidos al azar. Se utilizó como instrumento previamente validado por expertos en la materia, cuyos resultados fueron analizados y graficados aplicando técnicas estadísticas, lo que permitió responder a las interrogantes planteadas. Para finalizar se llega a la conclusión, siendo las complejidades de la globalización y el entorno competitivo en el que participan las organizaciones, hoy en día un aspecto relevante, fomentar dentro de las organizaciones la actuación socialmente responsable e impulsar nuevos enfoques en su dirección y planificación, en el caso específico de una nueva cultura tributaria, donde las vertientes más importantes estén orientadas en dar el estricto cumplimiento de los deberes formales, la actuación de cada contribuyente como fuente de ingresos para la administración tributaria, las leyes en la materia están perfectamente elaboradas, sus reglamentos comprenden el universo de actos y posturas bajo el enfoque que según cada caso corresponda, en esencia solo falta el compromiso, honestidad y participación de cada sujeto ante un escenario que necesita de un mejora contundente respecto a la administración económica, como base dentro de un esquema legal y fiscal, que formen de carácter renovado de la nueva visión que tienen las organizaciones con el estado y la sociedad.

Descriptor: Cultura Tributaria, Gerencia Tributaria, Sistema Tributario Venezolano, Benchmarking Organizacional, Responsabilidad Financiera.



UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
VICERRECTORADO ACADEMICO
DIRECCION GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACION EN GESTION ADUANERA Y TRIBUTARIA

**BENCHMARKING AS A TOOL IN THE CREATION OF A TAX CULTURE AND
FINANCIAL RESPONSIBILITY IN ORGANIZATIONS**

Autora: Lcda. Lilibeth Porto

Tutora: Esp. María Eliana Quiñonez

Fecha: Junio, 2019

SUMMARY

We are in a world without borders, where information flows rapidly every day, environments become more challenging, change is part of a constant dynamic and organizations are in the process of reinvention, every society makes use of the mechanisms available to live and face the evolution of this new era, Venezuela does not escape from this situation and the primary value to make a great transformation in the state occur is the formation of a new culture, in economic, financial and tax aspects, therefore Its main chaos lies in the economic field, this research is presented as a study proposal under a new management trend: Benchmarking as a tool in the creation of a tax culture and financial responsibility in organizations, whose fundamental theoretical foundations were character support tax, fiscal and financial bibliographic as well In the special laws that regulate the subject and its regulations, the methodological conception was descriptive, under the non-experimental design. On the other hand, there is a population of five (05) managers with a wide and recognized track record in the tax and financial field, chosen at random. It was used as an instrument previously validated by experts in the field, whose results were analyzed and plotted using statistical techniques, which allowed answering the questions raised. Finally, the conclusion is reached, being the complexities of globalization and the competitive environment in which organizations participate, today a relevant aspect, promoting socially responsible action within organizations and promoting new approaches in its direction and planning , in the specific case of a new tax culture, where the most important aspects are oriented in giving strict compliance with formal duties, the performance of each taxpayer as a source of income for the tax administration, the laws in this matter are perfectly elaborated , its regulations include the universe of acts and positions under the approach that corresponds to each case, in essence only the commitment, honesty and participation of each subject is lacking in a scenario that needs a strong improvement regarding economic administration, as a basis within of a legal and fiscal scheme, which form a face cter renewed of the new vision that organizations have with the state and society..

Descriptors: Tax Culture, Tax Management, Venezuelan Tax System, Organizational Benchmarking, Financial Responsibility.



Fecha: San Diego, 14 de Junio de 2019

Nro. De Control correlativo de Oficios del Programa EGAT-124/2019

ACTA DE APROBACIÓN DE PROYECTO Y DESIGNACIÓN DE TUTOR (A)

Los miembros de la Comisión de Trabajo de Grado del Programa de Especialización en Gestión Aduanera y Tributaria, en cumplimiento de la atribución establecida en el Artículo 15 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad José Antonio Páez, en reunión celebrada en fecha 12 de junio de 2019, acordaron: **PRIMERO:** aprobar con observaciones que deberán ser corregidas en el Trabajo Final, el proyecto de Trabajo de Grado titulado, "**BENCHMARKING COMO HERRAMIENTA EN LA CREACIÓN DE UNA CULTURA TRIBUTARIA Y RESPONSABILIDAD FINANCIERA EN LAS ORGANIZACIONES**", adscrito a la línea de investigación **Cultura Tributaria**, elaborado por la ciudadana **LILIBETH PORTO DE RUBIO**, titular de la cédula de identidad No **14.357.209** con la previa aceptación de la tutora propuesta, ciudadana **María Eliana Quiñonez**, titular de la cédula de identidad No **7.139.975**. **SEGUNDO:** Dada la evaluación favorable de las credenciales presentadas ante esta Comisión, solicitar su designación formal como tutor(a) por parte de la Dirección General de Estudios de Postgrado.

En cumplimiento de sus atribuciones reglamentarias, la Dirección General de Estudios de Postgrado designa a la ciudadana **María Eliana Quiñonez**, titular de la cédula de identidad No **7.139.975**, como tutora del Trabajo de Grado antes identificado.

Prof. Omar Figueredo
 Vicerrector Académico



Abog. Msc. Víctor Martínez
 Coordinador Comisión de Trabajo de Grado

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
 VICERRECTORADO ACADÉMICO
 Dirección General de Estudios de Postgrado



INTRODUCCIÓN

El mundo económico actual se desarrolla dentro del marco de la globalización, que ha llevado de la mano un cambio de competitividad de cada uno de los entornos, porque brindan un mayor posicionamiento al tratarse de nuevas tendencias en el contexto gerencial, al ser aplicables a las organizaciones de cualquier actividad, por lo tanto la implementación del benchmarking dentro de esos cambios producen un análisis, al estudiar las mejores prácticas dentro del ámbito tributario, cuya valoración proporcionara un mayor rendimiento de los alcances culturales y funciones que con éxito han logrado el mejoramiento continuo dentro de las organizaciones.

Es de entender que no puede obviarse que un estímulo importante para la tributación lo constituye el manejo y destino de los fondos públicos, para muchos ciudadanos el hecho de tributar es un acto discrecional relacionado con la percepción positiva o negativa sobre el uso de los fondos no obstante, uno de los objetivos de la educación fiscal, debe ser precisamente romper ese círculo vicioso y hacer conciencia de que la tributación no es solo una obligación legal, sino un deber de cada persona ante la sociedad, así como hacer entender de que cumplir con esta responsabilidad le confiere la autoridad moral que necesita para exigir al estado que haga uso correcto y transparente de los recursos públicos.

A tal efecto de fortalecer la cultura tributaria, se requiere que la población obtenga conocimientos sobre el tema y comprenda la importancia de sus responsabilidades tributarias, para ello esta comprensión se alimentara de información oportuna y de formación adecuada, que buscan conducir hacia una aceptación derivada de la concientización, siendo ésta indispensable para lograr una recaudación firme y sostenible en el mediano y largo plazo, para cumplir con los acuerdos y compromisos del pacto fiscal, en efecto los ejes centrales para la promoción tributaria son la información, la formación y la concientización, de donde se articulan en torno a la razón como móvil deseable fundamental de la acción de tributar y se incorporan en una estrategia de comunicación que persigue como mensaje medular que para que el estado pueda cumplir con sus obligaciones, el ciudadano debe asumir con responsabilidad el pagar sus impuestos por que al hacerlo el beneficio se traduce en el suyo propio.

En general, estos fundamentos temáticos proporcionan la base estructural necesaria para analizar el tema de estudio, “Benchmarking como creación de una cultura tributaria y Responsabilidad Financiera en las organizaciones, las competencias y premisas de gran relevancia y precedente actualizado para enfocar el desarrollo constante de evolucionar la conciencia tributaria de esta época, y se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: El Problema, en el mismo se expone el planteamiento de problema, el objetivo general, los objetivos específicos y la justificación de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico, se presentan los antecedentes de la investigación, bases teóricas, legales y las definiciones de términos básicos.

Capítulo III: Marco Metodológico, está constituido por el tipo de investigación, así como también se dan a conocer la población, muestra, técnica e instrumentos de la investigación.

Capítulo IV: Presentación y Análisis de Resultados, en este capítulo se muestran los cuadros estadísticos y resultados de la investigación, mediante la representación de gráficos y cifras porcentuales, así como el respectivo análisis para una mejor comprensión.

Finalmente, se indican las Referencias bibliográficas, electrónicas y anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Para esta era globalizada que experimenta un mundo de novedades tecnológicas, científicas, educativas, sociales, políticas, económicas, excelentes prácticas y entornos retadores, cada día se hace posible, necesario e indispensable impulsar cambios, evaluar los procesos, realizar un reconocimiento, y comparaciones de la estructura de trabajo, tomando como referentes bajo el enfoque de emular las mejores prácticas y ponerlas en marcha para lograr competitividad interna y funcional, América Latina es un gran ejemplo de ello países como Argentina, Colombia, Ecuador, Panamá, entre otros de la región, ha demostrado importantes avances en cultura y responsabilidad para el ámbito tributario y financiero, como fuente importante de ingreso para sus naciones, como base de reorganización y referencia para implementarlo en la actualidad.

En el ámbito organizacional donde la tendencia moderna enfrenta grandes transformaciones las empresas están orientadas a mejorarse continuamente, en el mercado que se desenvuelven mediante la sana competencia. Todas las entidades tienen el estricto y obligado deber de cumplir con las normativas legales vigentes en el país o región donde se encuentren, de pagar sus tributos nacionales, estatales y municipales, tanto como proporcionar una sana estructura financiera con responsabilidad enfocada en la realidad económica y contable con el compromiso de reflejar la correcta distribución de sus recursos en concordancia de la actividad que practican, que atiendan a la verdad declarada y pagada sin menoscabo.

Por su parte, en la actualidad el estado como comunidad social permanente en el territorio le corresponde fundamentalmente ejercer el poder soberano, de crear, definir y plantear un ordenamiento jurídico estructurado a la sociedad actual en donde se estudien los componentes básicos de adoptar una estructura compuesta primero de impulsar el poder político y sus atributos en función de involucrar a los individuos bajo su soberanía a obedecer como única voluntad el marco legal y régimen constitucional referidos en comportamiento colectivo e individual de la población.

En atención a esta situación la gestión tributaria constituye un elemento de suma importancia en el entorno donde se desenvuelven las entidades, la administración tributaria y los entes recaudadores, obligando a las organizaciones a implantar cambios sustanciales, en sus procesos estratégicos, misión, visión, valores corporativos, a los fines de adoptar un comportamiento a los nuevos requerimientos planteados en un campo de acción diferente con la propuesta de una nueva cultura que sustente la obligación de rodear el ámbito tributario en un sistema armónico, dinámico, de justicia social, destinado a evitar la corrupción y el fraude fiscal de una manera eficiente, para producir una transformación profunda en la conciencia ciudadana orientada en cubrir las necesidades del estado.

De este modo las estrategias de control o fiscalización tributarias son imprescindibles pero más aún instaurar una educación renovadora que luche contra este escenario, para controlar el incumplimiento del deber y generar un clima de responsabilidad y confianza, pues no solo basta interrumpir las prácticas de evasión, es prioritario implementar una cultura multidisciplinaria tributaria envuelta en un nuevo esquema de responsabilidad financiera, que genere a todos los ciudadanos, organizaciones y sociedad en general la motivación y compromiso para engrandecer el deber u obligación como acción.

Con referencia a lo anterior, la autora cita como definición de cultura tributaria, según Díaz (2017 p.45),

es un conjunto de valores, creencias y actitudes compartido por una sociedad respecto a la tributación y la observancia de las leyes de origen, lo que se expresan en una costumbre adoptada y manifestada en el cumplimiento del deber en base a una relación de confianza y credibilidad, en responsabilidad a los contribuyentes.

Al respecto, esta percepción pretende llegar a un nivel de conciencia donde todos los ciudadanos creen el hábito de pagar voluntariamente y no obligados por ninguna ley, debido a que siempre se ha denotado como una imposición, donde los beneficios generados no están en proporción de los aportados, dentro del ámbito económico y social, es por ello que el nivel de

evasión ha alcanzado unos índices elevados pues no se perciben por la sociedad como un beneficio de carácter general sino que incrementan la corrupción y desviación de los recursos a otros hechos de carácter político que no proporcionan el crecimiento y cubrimiento de las necesidades, por el contrario se aplican nuevos controles para generar mayor recaudación sin mejorar la situación.

Cabe destacar que desarrollar y crear una cultura tributaria para cumplir con el deber no es una acción de fácil ejecución, debido a que requiere la convergencia de normas y políticas de control que emerjan en una educación enfocada en promover la responsabilidad de asumir los recursos financieros enfocados en generar una mayor tributación, pues de manera significativa se incrementaría la base para su cálculo y esto permitiría potenciar las acciones fiscales como estrategia para promover la valoración social de un aprendizaje que fomente al estado, una visión de administración tributaria destinada al cumplimiento de las políticas públicas y necesidades básicas, como sujetos activos del tributo y la norma que rige esta materia.

Sucede pues, que dando un giro importante en el comportamiento financiero y tributario de una organización esta realidad demanda la formación de individuos capaces de interpretar, comprender, aplicar y ejecutar estos cambios desafiantes con las posibilidades de mejorar sus destrezas y habilidades en todas las áreas que ameriten desenvolverse en un futuro inmediato, a los efectos de poseer el conocimiento en sus más grandes expresiones con la especialidad de atender y entender que la única manera de obtener mejores resultados es aplicando nuevos roles y procesos, direccionar su conducta tradicional hacia nuevas propuestas y permitir que la excelencia supere cualquier hecho crítico, por lo tanto es necesario identificar los estándares de la empresa con los referentes del sector siendo competencia o no y comparar de manera continua a fin de obtener información que ayude a tomar acciones inmediatas.

En lo que se refiere, el Benchmarking surge como una herramienta enfocada como un proceso sistémico que pretende reconocer las mejores prácticas aplicadas en las organizaciones que poseen altos estándares de competitividad en este caso para trabajar en un área sumamente importante de la administración como los tributos, para transformar la cultura actual no solo a

nivel organizacional sino rescatar el compromiso de formalidad real del sujeto pasivo que comprende la obligación, armonizando y modernizando la determinación de la obligación, perfeccionando los procedimientos, implementando mejoras y estrategias bajo un estudio de las sobresalientes prácticas que han empleado otras organizaciones y que contribuyen a crear un cambio radical y extraordinario en nuestra sociedad.

En el contexto de que pueda existir un nuevo esquema de responsabilidad financiera permitirá que la reorganización y rediseño de nuevos procesos se acerque a la perfección de los procedimientos en determinación tributaria, y se pueda dirigir los esfuerzos hacia el cumplimiento de los objetivos y metas de la administración tributaria. En consecuencia de una mayor recaudación, que no solo debe aplicarse en el ámbito organizacional, pues es necesario que las practicas se homologuen en el entorno fiscal y tributario de manera de instaurar un compromiso bilateral entre los ciudadanos y el estado al ejercer la debida administración y distribución de los recursos y que estos sean percibidos por la sociedad en general.

Evidentemente se hace necesario enfocar un estudio dirigido a explotar las herramientas actuales, modernas y necesarias para revertir la conciencia que hasta la actualidad ha alimentado un comportamiento errado. Por lo antes expuesto se plantea analizar el benchmarking como herramienta en la creación de una cultura tributaria y responsabilidad financiera en las organizaciones con el propósito de incentivar en las organizaciones, a colaborar creando una nueva cultura de manera robusta y firme, de alto impacto que permita una actuación responsable de todos los sectores en la formalidad y declaración del tributo, para que su implementación dé paso a la disminución de la evasión y genere confianza en la actuación de funcionarios eficientes y transparentes para promover el desarrollo y crecimiento de calidad y sostenido de la sociedad.

Formulación de la investigación

De acuerdo al problema planteado la autora propone la siguiente interrogante: ¿De qué manera puede el benchmarking aplicarse como una herramienta para crear una cultura tributaria y responsabilidad financiera a nivel organizacional?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar el benchmarking como herramienta en la creación de una cultura tributaria y responsabilidad financiera en las organizaciones.

Objetivos Específicos

1.- Diagnosticar la situación cultura tributaria actual y la responsabilidad financiera en las organizaciones.

2.- Identificar el tipo de benchmarking que debe aplicarse para lograr generar una nueva cultura tributaria en las organizaciones.

3.- Establecer las estrategias que permitan la creación de una cultura tributaria y responsabilidad financiera bajo la figura del benchmarking.

Justificación de la Investigación

La cultura tributaria es un aspecto que representa trascendencia en la actualidad y que ha venido teniendo un auge cada día más relevante y protagónico en el desarrollo financiero de las organizaciones, producto del crecimiento tributario que se ha estado experimentando y que formaliza una marcada tendencia en los ingresos esperados por parte del estado, esto hace que, sea de prominente participación para la administración tributaria ante los posibles contribuyentes que formarían parte de alcanzar una meta de recaudación cada vez más importante para atender el gasto público.

El presente trabajo de investigación, se plantea con el propósito de llegar a establecer como las tendencias gerenciales permitirán ser herramientas determinantes en los procesos de cambios dentro de las organizaciones para favorecer importantes cambios aprovechando las mejores prácticas y permitiendo que se llegue a crear una nueva cultura que valore como responsabilidad del destino financiero de los recursos que se derivan de una actividad comercial y que contribuyan al cumplimiento del deber formal de pagar los tributos tanto nacionales, municipales como estatales. Al Establecer de esta forma una nueva manera de organizar los impuestos,

sincerar los ingresos, corregir las partidas y evitar la disminución de las utilidades de la empresa respetando el criterio de la justa distribución.

Esta investigación está orientada desde el aspecto teórico, principalmente a descubrir de que existen nuevas tendencias aplicables a fortalecer la cultura tributaria, realizará aportes fundamentales debido a la información relevante de carácter innovador, acerca de la responsabilidad financiera dentro de las organizaciones, describe paso a paso los procesos de mejoramiento y rediseño que establecerán nuevas pautas para analizar la competencia y mejorar las estrategias comparando los más resaltantes mecanismos para alcanzar el nivel de compromiso en cuanto al cumplimiento de los deberes de los contribuyentes, que es posible se vean afectados por los comportamientos acostumbrados inadecuados, que no facilitan la entrega de información verdadera a la hora de declarar e información de la realidad económica de la organización.

En cuanto al aspecto metodológico de acuerdo con la naturaleza y características del problema, así como basado en los objetivos de investigación, la modalidad del estudio científico que mejor se ajusta a este trabajo es la de una investigación de tipo documental descriptiva con apoyo en la revisión bibliográfica, su propósito principal es de formar y fomentar cambios de orden estructural y cultural en materia tributaria y financiera, específicamente en las organizaciones dando una relación tributaria que maneje el conocimiento de todos los mecanismos de imposición en relación a la realidad de la empresa y amparados bajo el marco legal tributario vigente.

Sin duda esta investigación pretende impulsar el desarrollo de nuevas investigaciones con respecto a esta problemática que no se delimita en una sola estrategia de cambios culturales y sociales, sino que pretende generar un conocimiento integral para acelerar el crecimiento financiero de las entidades y todos los sujetos con relación tributaria, busca proporcionar los mecanismos teóricos y prácticos ajustados al tipo de relación económica que pueda permitir el cumplimiento de los procedimientos de administración definidos, los resultados beneficiaran la implementación de las mejores prácticas en una reorganización orientada a la responsabilidad financiera tanto social que servirá de apoyo a la comunidad como herramientas de innovación.

Desde el punto de vista formativo y cognitivo, la investigación persigue profundizar el manejo práctico, de la presencia del benchmarking aplicable en el tiempo como herramienta de responsabilidad financiera dentro de las organizaciones para transformar la cultura tributaria actual, que se será de marco referencial sustancial para ser usada como antecedentes de futuras investigaciones de estudiantes de la materia tributaria en los distintos niveles académicos y cualquier personal u organización que tengan relación con el mismo, y en fin a la sociedad en general por tratarse la investigación de un tema de actualidad y cuya línea de investigación está adscrita a la cultura tributaria.

Su fin determinante es hacer conciencia en que la tributación no es solo una obligación fiscal, sino un deber de cada ciudadano ante la sociedad para lograr el desarrollo del país, una actitud tributaria responsable, motivada en creencias y valores que conduzcan a la aceptación del deber de contribuir a que no solo el estado cumpla con sus fines, sino que las organizaciones funjan como grandes protagonistas en una nueva visión en materia imponible.

Para la investigadora, este proyecto permitirá poner en práctica el conocimiento adquirido en el desarrollo del Post Grado de Gestión Aduanera y Tributaria, dictado por la Universidad José Antonio Páez, lo que la llevara a obtener el título de Especialista en Gestión Aduanera y Tributaria, para su crecimiento personal y profesional.

Finalmente la cultura tributaria en una organización es una marco de responsabilidad financiera y social, por ende un referente económico, la existencia de ella permitirá el logro de óptimos resultados e impecable gestión adecuado a la realidad de cada organización en específico como principales protagonistas, el hecho de existir una obligación surge de una normativa creada para ser cumplida con lineamientos específicos y determinados para su ejecución que representan un aporte significativo en el ámbito fiscal, contribuyen en la acumulación de recursos que completan el aporte monetario que necesita el estado para garantizar mediante las políticas públicas la materialización de la ejecución de partidas del presupuesto público, en medio de esta economía diversa, altamente dinámica, retadora y con altas variaciones las estimaciones resultan más cercanas a la realidad y de fiel cumplimiento.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

Dentro del proceso de análisis y estudio del tema se encontraron interesantes referencias con estrecha y directa relación al benchmarking, y su responsabilidad financiera dentro de la cultura tributaria, para poder elaborar el trabajo de investigación es necesario detectar, extraer y recopilar la información más importante acerca del problema planteado, debido a que no solo proporcionan nuevos conocimientos, sino porque brindan diversidad en su producción intelectual que permiten orientar a la autora para brindar un marco de referencia a fin de interpretar los resultados de la investigación, pues sin una teoría es imposible desarrollar un planteamiento bajo un enfoque y argumento original.

Antecedentes de la Investigación

En virtud de que las experiencias que anteceden sirven de referencia para el desarrollo de la investigación, se reseñan algunas de las más importantes con relación al contenido del problema planteado tanto a nivel internacional como nacional, de las cuales se destacan las siguientes:

En primer lugar se presenta el trabajo de Tortolero, 2016, **La Cultura Tributaria en el pago del Impuesto sobre inmuebles Urbanos en el Municipio Valencia del Estado Carabobo durante el 2016**, Universidad de Carabobo. Trabajo de grado para optar por el título de Especialización en Gerencia Tributaria, esta investigación está basada en la relación de la cultura tributaria y el pago de impuestos sobre los inmuebles urbanos, proporcionando resultados que permitieron diagnosticar la naturaleza de la cultura tributaria en los contribuyentes explicando los factores que influyen en el comportamiento fiscal de los ciudadanos, toda vez, que los contribuyentes demandan la retribución de su aporte en calidad de vida mediante la prestación eficaz y eficiente de servicios públicos y obras públicas, esta investigación concluyo en que la cultura tributaria es capaz de marcar un inicio y desarrollo del bienestar social de la población.

Su aporte dentro del contexto cultural y su incidencia de participación ante la obligación del aporte de todos los ciudadanos, contribuye como antecedente y provee, conocimiento en relación

a las actitudes y medidas aplicadas materia de imposición forma parte importante de esta investigación.

Continuado en la investigación, se presenta el trabajo de Post Grado presentado por Colmenares, 2015, **Modernización del Sistema Tributario Venezolano para el Desarrollo Integral de la Cultura Tributaria**. Universidad Rafael Bellos Chacín. Trabajo de Grado para optar por el título de Magister en Gerencia Tributaria, este trabajo de investigación tuvo como objetivo estudiar la modernización del sistema tributario venezolano para el desarrollo integral de la cultura tributaria, esta investigación fue de tipo documental descriptiva de campo, la población estuvo conformada por expertos en materia tributaria, los resultados muestran que en el proceso de modernización del sistema tributario del país se resalta el uso de nuevas tecnologías de información, la creación de nuevas unidades administrativas, pudiendo estos aspectos contribuir con el desarrollo de la cultura tributaria.

El estado ha venido cumpliendo progresivamente procesos de modernización dentro de su sistema tributario, bajo los lineamientos de sus principios constitucionales ha implementado el uso de nuevas tecnologías de información y comunicación , simplificando los procesos de manera de hacerlo más fácil y con la participación de todos los involucrados, fomentando el desarrollo integral de la cultura tributaria para lograr el cumplimiento de parte de todos los contribuyentes de sus obligaciones de forma voluntaria.

La relación de este antecedente provee de información y conocimiento para la relación de la responsabilidad tributaria del estado en permitirle a las organizaciones un sistema modernizado que contribuya al cambio de cultura deseado.

Para complementar y fortalecer los avances del tema de estudio y como fuente de información se presenta el trabajo de investigación de Castellano Oscar, Jiménez Claudia y Montañez, 2015. **El Benchmark como instrumento de Generación de conocimiento Empresarial**. Universidad Nacional de Colombia, Trabajo de grado para optar por el título de Magíster en Administración. Esta investigación se plantea la utilización del Benchmark no solo como

herramienta de comparación sino además de generación de conocimiento, se evalúa el proceso de innovación tecnológica de las empresas, en conjunto propone la implementación de las mejores prácticas del sector empresarial lo cual conllevará la transparencia y la generación de conocimiento. Este modelo fue formulado e implementado para las pequeñas y medianas empresas analizando los aspectos de gestión de innovación, tendencia hacia la calidad, el factor humano en la innovación, manejo de la información, relación con entidades de apoyo y el rol de la gerencia.

Con este antecedente se fortalecen las variables objeto de esta investigación cuyo aporte nacional e internacional se enmarcan en una sola línea de avances organización dentro del esquema tributaria como el cambio de cultura y la adopción de las mejores prácticas dentro de las organizaciones para garantizar su evolución en relación al entorno que dinámicamente se mueve en la actualidad.

Bases Teóricas

Durante el desarrollo de esta investigación y con la finalidad de sustentar y fundamentar las variables objeto de estudio se presentan las bases que establecen el análisis de este proyecto, con teorías y enfoques relacionados que establecen concordancia con los puntos que conforman los objetivos y los cuales son:

Gerencia Tributaria

Cuando mencionamos el término gerencia, se hace referencia a la gestión garante de una participación enfocada en el rol jerárquico que suprime el cumplimiento de una determinada labor, al llevarlo al ámbito tributario, este corresponde al manifiesto de la dirección y responsabilidad que reúne la administración de los recursos fiscales en el país, ahora bien, desde el enfoque de la gerencia tributaria podemos definirla como la disciplina sistemática dirigida a la planeación y optimización de los impuestos y dispuesta a minimizar los riesgos tributarios, con la adecuada toma de decisiones, viabilidad, control, dirección y organización de todas las operaciones de manera oportuna y eficiente.

Según Galarraga (2006, P.40) define a la planificación tributaria como “El proceso que permite racionalizar la toma de decisiones, dirigido o no pagar más impuestos de los que corresponde, pero pagando todos los impuestos que se deban pagar, previniendo ser víctima del juego de suma cero social”. En este sentido, se trata de un conjunto técnicas que un determinado ente u organización adopta, en forma anticipada, con la finalidad de llevar a cabo las actividades económicas, con el objetivo de buscar el mayor rendimiento de su inversión al menor costo tributario posible, las alternativas que posibiliten la competitividad a través de una adecuada planeación en materia de tributación.

La planeación desarrolla los niveles gerenciales en las áreas corporativas, funcionales y operativas de las organizaciones, para ello toda gestión tributaria debe enmarcar aspectos relevantes como los siguientes:

Misión:

Fomentar la correcta planeación y administración de los recursos como parte integral organizacional que conforma una efectiva administración de empresas, con el fin de mejorar el pago de impuestos.

Visión:

Contribuir al crecimiento y estabilidad de las empresas, convirtiendo en una herramienta de gestión en términos económicos y sociales.

Objetivos:

- 1.- Cumplir con la normatividad sin afectar la solidez financiera
- 2.- Contar con acompañamiento e implementación de estrategias de planeación.
- 3.- Proveer cultura financiera anticipada con la optimización y obtención de beneficios.
- 4.- Ejecución de cumplimiento de plan tributario adaptado a las organizaciones.

La situación del sistema actual donde se presentan los diversos tributos vigentes, no mantiene concordia con la dinámica económica. Es importante que las organizaciones tengan claro las cifras a pagar en materia de impuestos de esta manera se establecen mejor las prioridades. En consideración la planeación de actividades distintas y anticipadas que conformen una mezcla única de valor agregado como posición única que involucre diferentes actividades para aplicar acciones entrelazadas en el control y cumplimiento del aporte y obligación tributaria sin afectar a

futuro el beneficio tributario. Beneficiar la labor de las entidades gubernamentales para que cumplan con sus obligaciones establecidas. El pago de impuestos ayuda significativamente para que las entidades generen una mejor calidad de vida a la población, siendo esta la razón de ser de las recaudaciones.

Los tiempos actuales reflejan constantes cambios, nuevas regulaciones, competidores, inflación, que ponen en riesgo la permanencia de las empresas en el mercado, se requieren medidas desde un contexto estratégico que permita afrontar los retos con una actuación enmarcada en decisiones oportunas. Esto conlleva a proceder de manera oportuna para no tener que incurrir en la falta del pago que afecte la estabilidad financiera. Como parte de una buena gestión se fomentaría la optimización del pago, reforzamiento de la cultura tributaria, para promover la inversión y encaminar las acciones de la organización hacia el bienestar de la comunidad.

En materia tributaria la planeación estratégica y buena gerencia, siempre es pertinente para que las organizaciones tengan claro las ventajas que tiene el cumplimiento de las obligaciones tributarias las cuales se traducen en fortalezas para seguir creciendo por lo tanto se debe realizar una planeación que apunte controlar el debido cumplimiento de estas en los términos y tiempos establecidos. El desarrollo de estrategias que permita ser más organizados, previsivos y legales con las obligaciones de manera de tener un horizonte claro, para avanzar en el logro de objetivos, metas, visión, misión, todo ello como clave para alcanzar la competitividad.

En Venezuela, haciendo uso de los derechos económicos, cualquier persona natural o jurídica, pueden dedicarse libremente a cualquier actividad de su preferencia, entendiendo como actividad económica toda labor de intermediación entre quien produce el bien y quien lo consume, a través de la relación de actos de comercio en forma habitual, independiente y con ánimo de lucro, dentro del ejercicio o desempeño de estas se deben seguir leyes en materia tributaria para su explotación y desarrollo y que atiendan la jurisdicción correspondiente. Cuando es autorizada legalmente es necesario el pago sin excepción de los tributos o pagos de impuestos y que su aporte será calculado una vez determinada la base de su actividad.

Gerencia del riesgo tributario

Toda gerencia debe llevar una estrategia comprendida en un conjunto de acciones y técnicas para trabajar como el capital humano, los recursos materiales y financieros que le permitan diagnosticar, dirigir y optimizar los procesos y las actividades comerciales de una organización, gerencia tributaria es gerenciar riesgos y oportunidades, en materia tributaria y fiscal podemos establecer:

Identificación

Sin duda cuando hablamos en términos gerenciales, razonablemente es necesario en primer lugar identificar y conocer los mismos, esto con la finalidad de tener una fuente clasificada de los casos y el impacto que producen, para ello es necesario la aplicación de auditorías internas y externas de fondo y forma, para mantener preventivamente a los involucrados frente a una posible etapa crítica, con la funcionalidad de lo que persigue la organización. Es necesario evaluar la posible contingencia en función de la probabilidad que puede existir el riesgo de manera latente de que se presenten, en este caso analizar cada uno respecto a su tipo e impacto directo, tomando las medidas respectivas, planeadas y a tiempo se puede reducir favorablemente las consecuencias que pueda desencadenar.

Valorización del riesgo tributario

El optimizar la planeación y planificación fiscal, es fundamental en un proceso administrativo, de dirección y control, donde se debe crear una estrategia cuyo principal objetivo este orientado en reducir el costo fiscal o financiero de las transacciones asegurando que el negocio generara los recursos para cubrirlo, para alcanzar la gerencia tributaria se debe establecer la priorización de asuntos riesgosos en la organización bajo el inventario y administración con el propósito de compilarlos según su impacto en el cumplimiento de los objetivos de la organización, es decir establecer una clasificación improvisada.

Sistema Tributario Venezolano

Según Villegas (2002) Es el conjunto de tributos existentes en una país en una época determinada. Ejerce una presión fiscal, la cual está vinculada con el impacto que tiene el sistema

tributario sobre la riqueza, entendiendo la presión fiscal como la suma de impuestos que afectan al contribuyente.

Partiendo del señalamiento de que toda sociedad se constituye con el objetivo de lograr un fin común, como consecuencia lógica de esta premisa, se establecen las normas que habrán de regir su funcionamiento conjuntamente con los organismos que sean necesarios para la realización de este fin colectivo. La aplicación de la aplicación constitucional, el sistema tributario establecerá la obligación de contribuir en atención a la capacidad económica del sujeto pasivo por lo que los tributos no pueden ser calculados sobre una base proporcional sino atendiendo al principio de progresividad, mecanismo que debe respetarse para que el estado pueda cumplir con la obligación de proteger la economía nacional y lograr un adecuado nivel de vida para la sociedad.

Administración Tributaria

La administración tributaria representa en el caso venezolano por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), es un ente de suma importancia dado que se encarga de recaudación de tributos para la satisfacción de las necesidades de la población. Por ello, a continuación se presenta su respectiva definición aunado a las múltiples atribuciones, facultades y competencias que la misma posee según la perspectiva de diversos autores y textos normativos.

Por consiguiente la administración tributaria cumple un papel básico en cualquier sociedad moderna como la principal agencia captadora de ingresos para respaldar los objetivos y prioridades previstos en los programas políticos de gobierno, en sus diferentes niveles administrativos, para lograr el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, constituye una premisa de primer orden, que los contribuyentes perciban los beneficios sociales que de una u otra forma se recibe por todos los ciudadanos en general y estén consciente de la imparcialidad y justicia del sistema aplicado. En este contexto podemos definirla como el ente encargado por el ejecutivo nacional para realizar la recaudación de ejecutar procedimientos de verificación y fiscalización de los tributos controlando y ejerciendo una inspección sobre las actuaciones de los entes pasivos, está facultado para asegurar el cumplimiento de las

obligaciones tributarias según normas y leyes establecidas luego de determinado el hecho imponible.

De lo antes expuesto, puede decirse que la administración tributaria es el ente designado por el ejecutivo Nacional tanto para realizar la recaudación como ejecutar procedimientos de verificación y fiscalización de los tributos controlando y ejerciendo una inspección sobre las actuaciones de los sujetos pasivos, estando facultado así, para asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias según normas establecidas luego de determinado el hecho imponible.

Como parte de la gestión que lleva la administración tributaria a continuación se señalan expresamente parte de las atribuciones, funciones y facultades que ella posee:

La administración tributaria dispone de amplias facultades de fiscalización y determinación para comprobar y exigir el cumplimiento de las obligaciones tributarias entre las cuales se tiene:

Los términos facultades, atribuciones y funciones son utilizados frecuentemente como sinónimos para denotar aquella situación en la que un órgano de la administración se considera legitimado para actuar en determinados asuntos:

- Practicar fiscalizaciones las cuales se autoricen a través de providencia administrativa.
- Realizar fiscalizaciones en sus propias oficinas a través de las declaraciones presentes por los contribuyentes y responsables considerando la información suministrada por los comprobantes de la actividad que realicen.
- Verificar la validez de documentos e información suministrada a la administración tributaria exigiendo la exhibición de libros contables o presentándose en las oficinas para cualquier otra información
- Adoptar mecanismos que impidan el resguardo de documentos importantes desaparición o destrucción de los mismos.

La administración tributaria realiza la determinación de la obligación sobre los siguientes sistemas.

Funciones de la Administración Tributaria.

De acuerdo con lo establecido en el Artículo. 121 del Código Orgánico Tributario, las facultades, atribuciones y funciones generales de la Administración Tributaria son:

1. Recaudar los tributos, intereses, sanciones y otros accesorios.
2. Ejecutar los procedimientos de verificación, y de fiscalización y determinación, para constatar el cumplimiento de las leyes y demás disposiciones de carácter tributario por parte de los sujetos pasivos del tributo.
3. Liquidar los tributos, intereses, sanciones y otros accesorios, cuando fuere procedente.
4. Asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias solicitando de los órganos judiciales las medidas cautelares, coactivas o de acción ejecutiva, de acuerdo a lo previsto en el C.O.T.
5. Adoptar las medidas administrativas de conformidad con las disposiciones establecidas en este C.O.T.
6. Inscribir en los registros, de oficio o a solicitud de parte, a los sujetos que determinen las normas tributarias, y actualizar dichos registros de oficio o a requerimiento del interesado.
7. Diseñar e implantar un registro único de identificación o de información que abarque todos los supuestos exigidos por las leyes especiales tributarias.
8. Establecer y desarrollar sistemas de información y de análisis estadístico, económico y tributario.
9. Proponer, aplicar y divulgar las normas en materia tributaria.
10. Suscribir convenios con organismos públicos y privados para la realización de las funciones de recaudación, cobro, notificación, levantamiento de estadísticas, procesamiento de documentos, y captura o transferencias de los datos en ellos contenidos. En los convenios que se suscriban la Administración Tributaria podrá acordar pagos o compensaciones a favor de los organismos prestadores del servicio. Asimismo, en dichos convenios deberá resguardarse el carácter reservado de la información utilizada, conforme a lo establecido en el artículo 126 del C.O.T.

11. Suscribir convenios interinstitucionales con organismos nacionales e internacionales para el intercambio de información, siempre que esté resguardado el carácter reservado de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 126 del C.O.T, y garantizando que las informaciones suministradas sólo serán utilizadas por aquellas autoridades con competencia en materia tributaria.

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

13. Dictar, por órgano de la más alta autoridad jerárquica, instrucciones de carácter general a sus subalternos, para la interpretación y aplicación de las leyes, reglamentos y demás disposiciones relativas a la materia tributaria, las cuales deberán publicarse en la Gaceta Oficial.

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

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

16. Ejercer la personería del Fisco en todas las instancias administrativas y judiciales; en las instancias judiciales será ejercida de acuerdo con lo establecido en la ley de la materia.

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

18. Diseñar, desarrollar y ejecutar todo lo relativo al Resguardo Nacional Tributario en la investigación y persecución de las acciones u omisiones violatorias de las normas tributarias, en

la actividad para establecer las identidades de sus autores y partícipes, y en la comprobación o existencia de los ilícitos sancionados por el C.O.T dentro del ámbito de su competencia.

19. Condonar total o parcialmente los accesorios derivados de un ajuste a los precios o montos de contraprestaciones en operaciones entre partes vinculadas, siempre que dicha condonación derive de un acuerdo de autoridad competente sobre las bases de reciprocidad, con las autoridades de un país con el que se haya celebrado un tratado para evitar la doble tributación, y dichas autoridades hayan devuelto el impuesto correspondiente sin el pago de cantidades a título de intereses.

Las ideas expuestas anteriormente, hacen evidente que la administración tributaria es la encargada de dirigir el sistema aduanero y tributario siguiendo a cabalidad las políticas que sean establecidas por el ejecutivo nacional para dicha materia. En cuanto a éstas políticas, la administración puede sugerir algunas cuyos riesgos evidencien que el ente tributario considere viable su aplicación.

Armonización fiscal y simplificación del sistema tributario

La tendencia actual en materia tributaria es medida en la proporción de garantizar los ingresos suficientes para sufragar los gastos públicos, estableciendo un sistema eficiente y eficaz. Todo estado debe tener una manera de proporcionar satisfacción de las necesidades colectivas de sus ciudadanos, por esa razón se crea un sistema tributario cuya finalidad es que permita disponer de una suma de medios capaces para lograr la esencia de su finalidad sin importar su forma o sistema de gobierno, para el caso venezolano establece un sistema basado en principios, donde persigue bajo lineamientos determinar que no podrán establecerse impuestos, tasas o contribuciones que no estén expresamente previstas en la ley, así como tampoco ninguna otra forma e incentivos fiscales.

Define Villalobos (2015),

El sistema tributario es un conjunto de normas y organismos que rigen la fiscalización, control y recaudación de los tributos de un estado en una época o periodo determinado, en forma lógica, coherente y armónicamente relacionado entre

sí. Esto nos permite declarar que está estructurado bajo un orden jurídico y normativo (p. 78).

El conjunto normativo está integrado por la carta fundamental como lo es la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, el Código Orgánico Tributario como norma matricial y las leyes y reglamentos que regulan los diversos tributos entre otros. Además forma parte del sistema tributario las competencias asignadas por la Constitución y las leyes a los estados y municipios. En este sentido al hablar del sistema tributario se debe entender que se hace referencia de que se desarrolla atendiendo la distribución territorial de los poderes públicos, es decir, en su ámbito nacional, estatal o municipal, siendo establecido un mandato diferenciado para cada uno con los rubros rentísticos tendentes a su actividad.

En este sentido la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, establece que el sistema tributario está integrado por los principios constitucionales de orden tributario y que constituyen garantía para todos los ciudadanos y en especial para los contribuyentes frente al poder de imperio del estado.

Los principios constitucionales

Es fundamental al hablar del sistema tributario conocer el marco jurídico que lo acompaña y que están establecidos dentro de nuestro marco legal y cuyos preceptos son la confianza de todos los contribuyentes de que los procesos derivan y serán consecuencia de una actuación apegada estrictamente a la norma.

Principio de legalidad

Proviene del latín “Nullum Tributum sine Lege”, que significa, no hay tributo sin ley, es decir, primero se crea la ley y el reglamento de algún tributo y luego se empieza a cobrar. Consiste en que no podrá establecerse impuestos, tasas o contribuciones que no estén expresamente previstas como tales en la ley, así como tampoco ninguna otra forma de incentivos fiscales, tales como rebajas, exoneraciones ni exenciones.

Solo corresponde a la ley formal el derecho de determinar los elementos relativos a la existencia, estructura y cuantía de la obligación tributaria, vale decir el hecho imponible, los

sujetos que lo componen, la base del cálculo, alícuota exenciones, así como lo relativo a la responsabilidad tributaria, tipificación de infracciones, imposición de sanciones y establecimiento de limitaciones de derechos y garantías individuales.

En este sentido, queda excluida toda aspiración de los poderes distintos al legislativo, para dictar normas legales de carácter tributario excepto la posibilidad incorporada en nuestro texto constitucional de delegar la facultad de legislar en materia tributaria, corresponde solamente a las normas de rango sublegal, el desarrollo del sistema adjetivo necesario para la efectiva recaudación de los tributos, independientemente de quien sea el creador, así como aplicar las sanciones.

Principio de generalidad

Indica que toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos, mediante el pago de los impuestos, tasas y contribuciones que establezca la ley. Este principio como otros establecidos en las constituciones contemporáneas, impone una obligación jurídica general a todos los habitantes del país, a concurrir con el levantamiento y materialización de las cargas públicas, no se puede eximir a nadie de contribuir por razones que no sean la carencia de la capacidad contributiva, debido que la ordenación de los tributos se basa en la capacidad económica de las personas llamadas a satisfacerlos y los principios de generalidad y equitativa distribución de la carga tributaria.

En sentido más explícito lo que persigue, es la prohibición de privilegios fiscales, ya que en el sentido estricto del tema se refiere más específicamente a que todos son participantes dentro del lineamiento de contribuir.

Principio de igualdad

Su requisito legitimador es buscar la justicia de la tributación en orden a las exigencias de igualdad y equidad, las garantías constitucionales que se ha señalado, no pueden ser consideradas en forma aislada o separadas una de otra, la igualdad no podrá cumplirse jurídicamente considerada sino va en auxilio de proporcionalidad, y esta incluye la base esencial para que la equidad sea real y positiva, se trata de aspectos jurídicos interrelacionados y sujetos a una interpretación integrada y sistematica.

El derecho jurídicamente recibido, viviente y operativo de un país dado tiene como equivalentes a la igualdad, la proporcionalidad, la progresividad y la capacidad contributiva, de manera idéntica también la equidad con la confiscatoriedad, esta igualdad tributaria se vincula con la riqueza de los potenciales contribuyentes, entendiendo por riqueza las distintas manifestaciones de capacidad contributiva, representada por los ingresos, el patrimonio, la circulación y el consumo.

En este sentido la igualdad complementa el estatuto del contribuyente, fijándole límites al poder tributario, más allá de los cuales el tributo deviene inequitativo, cuando la imposición excede el marco de la racionalidad o razonabilidad y en cuanto el gravamen despoja o exacciona el patrimonio o asfixia la capacidad productiva de los contribuyentes infringiendo el principio de no confiscatoriedad.

Principio de generalidad del tributo

Su tenor es el siguiente “Toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago del impuesto, tasas y obligaciones que establezca la ley, este como tantos otros impone una obligación jurídica general para todos los habitantes del país.

Es importante señalar que al contribuir todos con el levantamiento de las cargas públicas no se puede eximir a nadie de contribuir por razones que no sean la carencia de capacidad contributiva, ya que la ordenación de los tributos ha de basarse en la capacidad económica de las personas llamadas a satisfacerlos y en los principios de generalidad y equitativa distribución de la carga tributaria.

Por consiguiente este principio lo que prohíbe es la existencia de privilegios fiscales, porque en sentido técnico estricto el tema se refiere más específicamente a las directrices que el legislador ordinario ha de seguir para la selección de los hechos imposables, en acatamiento al principio de la capacidad contributiva.

Principio de capacidad contributiva

En nuestra carta magna recoge se establecen los principios del sistema tributario para este se enfoca en el Art. No. 316 “El sistema tributario procurara la justa distribución de las cargas publicas según la capacidad económica del o de la contribuyente, atendiendo al principio de progresividad, así como la protección de la economía nacional y la elevación del nivel de vida de la población, y se sustentara para ello en un sistema eficiente para la recaudación de los tributos”. Por razones de garantía y atendiendo a la razonabilidad en presencia de cualquier pretensión dentro de un texto constitucional y siendo legitimador del establecimiento y proceso operativo de los tributos y debido a la complejidad del tema esto debe ser analizado en conjunción con la política, economía, sociología, ética y recaudación, esto en razón de que el contenido del principio confiere equidad y proporcionalidad como también progresividad.

Es importante acotar que por razones de además de la garantía individual que permite alcanzar un equilibrio de la justicia social en la distribución de cargas públicas, en principio de capacidad contributiva implica que solo aquellos hechos de la vida social que son índices de capacidad económica pueden ser adoptados por las leyes como presupuesto generador de la obligación tributaria, adicional la estructura del tributo y la medida en que cada uno contribuirá a los gastos públicos no está determinada solamente por la capacidad económica del sujeto pasivo, sino también por razones de conveniencia, justicia social y de bien común, ajenas a la capacidad económica de cada contribuyente.

Principio de progresividad

Para este principio su fundamento teórico está establecido dentro del orden de la efectiva igualdad, ya que su principal argumento es buscar que la carga tributaria se distribuya de manera proporcional y según la capacidad contributiva del sujeto pasivo, es decir, que exista una mejor distribución de su renta y patrimonio. La progresividad está referida de modo directo en el sistema tributario al conjunto de tributos legalmente establecidos, y no de modo particular a cada uno de los tributos que lo conforman. Un impuesto por decirlo de una manera más

explícita en términos monetarios, es financieramente progresivo cuando la alícuota se eleva a medida que aumenta la cantidad gravada y proporcional cuando esta es constante, cualquiera que sea la cantidad gravada.

Dentro del sistema tributario para que esta tendencia de progresividad de mantenga debe restaurarse el equilibrio, de tal manera que se deben balancear los impuestos indirectos con los indirectos siendo los primeros de carácter regresivo y los segundos progresivos.

Principio de no confiscatoriedad

Según lo indicado en el Art. No. 317 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, de manera textual se señala: “Ningún tributo puede tener efecto confiscatorio”. La no confiscatoriedad establece el derecho a la propiedad y la protege como principio de garantía fundamental en un estado democrático, siendo pilar que sirve y funciona dentro de un sistema democrático cuya manifestación deriva de la libertad, por esta razón se enviste la necesidad de evitar que el indispensable poder tributario se convierta en un arma de destrucción de la economía y de la sociedad, excediendo los límites más allá de los cuales los integrantes de un país no están dispuestos a tolerar su carga.

Este principio no se traduce en el hecho de tener una autonomía entre el derecho de la propiedad y el tributo, debido a que este constituye el precio que hay que pagar para vivir en sociedad, lo que pretende es soportar los gastos del estado encargado de cumplir y hacer cumplir la constitución, sin embargo, es necesario que exista un límite al poder de imposición sin el cual el derecho de propiedad no tendría razón de ser.

Principio pecuniario de la obligación tributaria

En el artículo No. 317 de la carta magna, se estableció este principio según el cual “no podrán establecerse obligaciones tributarias pagaderas en servicios personales”. Se consagra el derecho del carácter pecuniario del tributo, como garantía del hecho a la integridad personal, es decir, como del derecho que tiene toda persona a que se respete su integridad física, psíquica y moral.

Principio de irretroactividad

Siendo un postulado casi universal, también previsto en la carta fundamental que se lee como sigue “ninguna disposición legislativa tendrá efecto retroactivo, excepto imponga menor pena”, esto se entiende como la incidencia de la nueva ley que se promulgue en los efectos jurídicos ya generados por situaciones anteriores, en el ámbito tributario, la ley tributaria tampoco tendrá un efecto retroactivo, no obstante, este principio general cuenta con excepciones lícitas relativas a las leyes más benignas en determinadas materias.

La retroactividad sería exigencia constitucional solo si representa una tutela para el sujeto, es decir, si desde el punto de vista penal la norma es más benigna para el imputado, ya que la ley no puede regular hechos cometidos antes de entrada su vigencia si de alguna manera perjudica la situación de los infractores fiscales.

Los tributos y su clasificación

Según Villegas (2018),

Los tributos son prestaciones en dinero que el estado exige en ejercicio de su poder, en virtud de una ley y para cubrir los gastos que le demanda el cumplimiento de sus fines, en otras palabras, los tributos son aportes que los contribuyentes hacen al estado para satisfacer el gasto público y el cumplimiento de sus obligaciones sociales, políticas, económicas y demás que la ley le exija o estén presentes en un plan de gobierno particular (p.56).

Tales aportes son recaudados directamente por la administración pública, el dinero recaudado va a las arcas fiscales tal y como cita el Art. No. 19 de la Constitución que establece que “los tributos que se recauden, cualquiera que sea su naturaleza, ingresarán al patrimonio de la nación y no podrán estar afectos a un destino determinado”, salvo en contadas ocasiones.

Una vez establecido y teniendo claridad en relación a lo que son los tributos, recordando que estos corresponden a aportes de dinero, que el contribuyente realiza al estado para garantizar su funcionamiento, estos se clasifican en tres grandes categorías:

Los impuestos: Son los tributos por excelencia y los más conocidos ya que representan los de mayor aplicación y corresponde a un alto porcentaje de los ingresos y recursos de la administración pública y cuyo pago no origina por parte del estado una contraprestación directa en favor del contribuyente. Los impuestos son tributos cuyo hecho imponible se define sin referencia a servicios prestados o actividades desarrolladas por la administración pública, también se definen como aquellos que no implican contraprestación. Una definición más estricta señala que los impuestos son aquellos tributos que no tienen una vinculación directa con la prestación o realización de una obra pública.

Todos los impuestos nacen de una ley expedida por el poder legislativo, aunque el ejecutivo puede imponerlos mediante decretos al amparo de los estados de excepción.

Las tasas: Se denominan tasas a los tributos que corresponde a aportes por parte de los contribuyentes al estado en contraprestación de un servicio, es decir, que gravan la realización de alguno de los siguientes hechos imponibles:

La utilización privativa o el aprovechamiento especial del dominio público, la prestación de servicios públicos, la realización de actividades en régimen de derecho público.

En consecuencia, es el tributo que se paga de la prestación efectiva de un servicio público, individualizado en el contribuyente, por parte del estado.

Las contribuciones: Estas hacen referencia a los tributos originados de la obtención de un beneficio particular de obras destinadas al bienestar general de sociedad, por cuanto podemos resumir que las contribuciones son el tributo que tiene como hecho generador los beneficios derivados de la realización de obras públicas o de actividades estatales.

Las contribuciones pueden ser fiscales y parafiscales

Fiscales, ya que son un tributo cuyo pago genera contraprestación indirecta en el contribuyente ya que corresponde al cobro de un beneficio del estado que recibe indirectamente quien lo paga, pero que es el mismo estado quien lo recauda.

La parafiscalidad, significa tributos paralelos a la fiscalidad, son erogaciones excepcionales, obligatorias y específicas, en que incurren usuarios de algunos organismos para asegurar el funcionamiento de estas entidades de manera autónoma.

La diferencia entre los tres tipos de tributos radica en la obligatoriedad que cada uno maneja, mientras las tasas son de obligatoriedad baja y las contribuciones alcanzan un nivel medio, los impuestos son absolutamente obligatorios.

Cultura tributaria

La cultura representa el cúmulo de experiencias compartidas, cuya transmisión permite desarrollar el comportamiento de una sociedad, la cultura encierra una serie de elementos característicos y distintivos entre ellos, valores, conocimientos, creencias, costumbres, símbolos y normas. En este orden de ideas el autor:

Goudenough (2016) afirma,

Que la cultura es todo aquello que realmente necesitamos saber o creer en una determinada sociedad de manera que podamos proceder de una forma que sea aceptable para los miembros de esa sociedad. Es más bien la forma que tienen las cosas en la mente de la población y los modelos de la misma para percibir las, relacionarlas o interpretarlas (p.24).

En un sentido completo entonces se define entonces como cultura como todo aquello que incluye el conocimiento adquirido que las personas utilizan para interpretar, el arte, las creencias, la ley, la moral, las costumbres y todos los hábitos y habilidades adquiridos por el hombre no solo en la familia, sino también al ser parte de una sociedad como miembro que es.

Esta palabra es de origen latín cultus que significa “cultivo” y a su vez se deriva de la palabra colere. La cultura también hace referencia a las ciencias sociales como un conjunto de ideas,

comportamientos, símbolos y prácticas sociales, aprendidos de generación en generación a través de la vida en sociedad.

Este término que posee varios significados, todo depende del contexto en donde se emplea la palabra y para nuestro objeto de investigación vamos a descubrirla como cultura tributaria, para que un estado pueda cumplir con su obligación constitucional de velar por el bien común y proporcionar a la población los servicios básicos que esta requiere, necesita de recursos que provienen principalmente de los tributos pagados por los contribuyentes, el pago del impuesto puede llevarse a cabo utilizando la coerción o apelando a la razón, la fuerza se manifiesta en las leyes y su cumplimiento obligatorio, mientras que la razón solo puede estar dada por la cultura tributaria con bases sólidas.

Es de entender que no puede obviarse que un estímulo importante para la tributación lo constituye el manejo y destino de los fondos públicos, para muchos ciudadanos el hecho de tributar es un acto discrecional relacionado con la percepción positiva o negativa sobre el uso de los fondos, uno de los objetivos de la educación fiscal, debe ser precisamente romper ese círculo vicioso y hacer conciencia de que la tributación no es solo una obligación legal, sino un deber de cada persona ante la sociedad, así como hacer entender de que cumplir con esta responsabilidad le confiere la autoridad moral que necesita para exigir al estado que haga uso correcto y transparente de los recursos públicos.

A tal efecto de fortalecer la cultura tributaria se requiere que la población obtenga conocimientos sobre el tema y comprenda la importancia de sus responsabilidades tributarias, para ello esta comprensión se alimentara de información oportuna y de formación adecuada, las cuales deben conducir hacia una aceptación derivada de la concientización, siendo esta indispensable para lograr una recaudación firme y sostenible en el mediano y largo plazo, para cumplir con los acuerdos y compromisos del pacto fiscal, en conclusión los ejes centrales para la promoción tributaria son la información, la formación y la concientización, de donde se articulan en torno a la razón como móvil deseable fundamental de la acción de tributar y se incorporan en una estrategia de comunicación que persigue como mensaje medular que

para que el estado pueda cumplir con sus obligaciones, el ciudadano debe asumir con responsabilidad el pagar sus impuestos por que al hacerlo el beneficia se traduce el suyo propio.

Elementos de la cultura tributaria

De acuerdo a lo antes expuesto la cultura tributaria es un conjunto de valores, normas, actitudes, creencias, idiomas, costumbres, ritos, hábitos, capacidades, educación, moral, arte, entre otros, que son aprendidos, compartidos y transmitidos de una generación a otra por los miembros de una sociedad, por lo tanto es un factor que determina, regula y modela la conducta humana, para lograr una comprensión más específica en el esquema tributario la catalogamos como la participación adquirida de los involucrados de acuerdo a su patrón definido dentro de la sociedad donde se desarrolla. Para sustentar esta relación a continuación de mencionan los elementos más determinantes dentro de la cultura tributaria:

Conocimientos: son el conjunto de información e interiorización en los individuos de los deberes tributarios fijados por las leyes, para cumplirlos de manera voluntaria conociendo que su cumplimiento acarreará un beneficio común para la sociedad en la cual todos los individuos están insertados.

Normas y sanciones: Son aquellas creadas para obligar a realizar cierta conducta por parte de los individuos a una determinada sociedad, esta se vale de diversos mecanismos a fin que estos cumplan con las obligaciones tributarias tanto formales como sustanciales, pero que hay que hacer una determinada presión para una buena relación en el sistema tributario y se disminuya la evasión fiscal.

Tecnología: Siendo este un aspecto sumamente importante para el desarrollo de la cultura tributaria, la administración tributaria en la actualidad goza de sistemas de información que van acordes al papel que debe cumplir el estado en la sociedad actual del conocimiento e información, siendo vigilante y proveedor de soluciones para que exista igualdad, integridad, privacidad y protección de la propiedad intelectual, así como coadyuvantes al asentamiento de un nuevo modelo de sociedad y como impulsora de procesos complejos como la descentralización y desconcentración del poder público.

Valores Tributarios

En atención a cualquier campo, ya sea el personal, familiar, organizacional, o público los valores son las convicciones, que permiten determinar la condición e importancia de algo, a fin de generar un comportamiento.

Según Robbins (1999), los valores son las bases para el entendimiento de las actitudes y motivaciones de las personas, en función de la influencia que éstos ejercen sobre las percepciones, por ello, el autor aclara: “los individuos entran a una organización con nociones preconcebidas de lo que debe hacerse y de lo que no debe hacerse, los valores generalmente influyen en las actitudes y en el comportamiento” (p.133)

Conocimiento Tributario

Los conocimientos en materia tributaria pueden ser asimilados a partir de las definiciones de tributos y cultura tributaria, no obstante ante todo, resulta pertinente estudiar la relación la relación jurídica tributaria que tiene lugar entre el Estado y los administrados.

Al respecto, el Estado como institución encarga de cumplir y hacer cumplir , los principios derechos y deberes, que garanticen a los ciudadanos el pleno desarrollo personal, organizacional y nacional, a partir de sus fines esenciales , en concordancia con los principios y demás disposiciones constitucionales, debe procurarse, recursos entre ellos, los tributarios. De allí que el brazo ejecutor en cuanto a las actividades públicas concierne, lo que constituyen los órganos de la Administración pública, particularmente, la obtención de ingresos por vía de los tributos o recaudación, es potestad de los entes recaudadores o Administración Tributaria.

Por cuanto la Administración Tributaria, representa un órgano de Administración Pública, encargado de la ejecución de la política fiscal, mediante la designación de organismos competentes y atribuciones específicas, dentro del marco jurídico tributaria entre el Estado y la sociedad.

Por consiguiente los órganos de Administración Pública encargados de materializar el bienestar social mediante la ejecución de obras y demás servicios públicos, deben tener presentes

los derechos adquiridos por los sujetos pasivos ante el deber de contribuir con las cargas fiscales, invirtiendo dichos recursos en obras y demás servicios públicos que provengan de la demanda de las necesidades de dicho sujeto pasivo, de modo que pueda percibir el retorno de dicha obligación a través de la satisfacción de dicha demanda.

Cultura organizacional

Como cultura organización se entiende al conjunto de creencias, hábitos, valores, actitudes, tradiciones entre los grupos existentes en todas las organizaciones, este término es utilizado como expresión en el contexto empresarial.

La cultura organizacional determina la forma como funciona una empresa y esta se observa a través de sus estrategias, estructuras y sistemas, una buena organización formada en valores y normas permite a cada uno de los individuos identificarse con ellos y poseer conductas positivas dentro de la misma obteniendo mayor productividad por parte de los mismos, así como fuera de la empresa demostrando al público una buena imagen del lugar donde laboran y lo satisfecho que se sienten en ella.

Responsabilidad financiera

Por lo general nuestros sentidos se confunden y está demostrado que vemos lo que queremos ver a lo que realmente exista, también es común saber que nuestra percepción de la realidad, es bastante limitada y que como seres humanos, el espectro visual que alcanzamos a percibir es demasiado reducido, si tratamos los aspectos financieros nuestros sentidos también pueden jugar un papel increíblemente importante y es justamente por esas formas de percibir las situaciones y la manera de cómo influye nuestro entorno que tiene una verdadera afectación sobre los resultados financieros, es decir, la culpa o responsabilidad de los fracasos económicos proviene de terceros. Cuando hablamos de responsabilidad, hablamos del desarrollo sostenible, es decir de una actividad que contribuya a crear en su entorno valor económico, social y medioambiental a corto y largo plazo, más allá del cumplimiento de las obligaciones legales, fiscales o laborales.

La actividad empresarial ha de servir no solo a sus propios objetivos de rentabilidad sino que debe considerar, también, el impacto de las actividades en el entorno medioambiental y social, la

empresa es un agente social que juega un papel relevante en el entorno donde opera, la estrategia de una empresa que quiere ser sostenible busca relaciones duraderas de confianza y compromiso recíproco con los agentes involucrados en su actividad y no persigue solamente la rentabilidad económica y financiera, cumplir las expectativas de los inversionistas, la confianza entre los directivos, accionistas, empleados, clientes y proveedores es un activo intangible que genera sinergias positivas y añade valor a la organización. La responsabilidad financiera ha de ser parte integral de la estrategia de negocio de una empresa, de forma que no quede reducida a acciones aisladas diferentes partiendo del convencimiento de la dirección que impregne la cultura en toda la organización y se integre a las nuevas estrategias, prácticas y sistemas de gestión.

Las empresas sostenibles, además de la óptima gestión del circulante y el cumplimiento de sus propios objetivos de rentabilidad financiera, afrontar las deudas pendientes, tienen en cuenta el impacto de sus actividades, en este caso financieras a corto y largo plazo, en el entorno social.

Benchmarking

La aplicación del benchmarking se enfoca desde dos perspectivas, la primera tiene que ver con la utilización y la influencia, directa o indirecta de la evaluación comparativa de criterios y el puntaje de las distintas categorías utilizando comparadores de evaluación, al análisis del cumplimiento de los competidores y de las organizaciones mejores en su clase y de las mejores prácticas en el mejoramiento de la gestión. Esta herramienta importante y significativa de gestión para las organizaciones, se define con un proceso continuo, sistemático, para evaluar las mejores prácticas de las organizaciones que son reconocidas como las mejores en su clase con el propósito de una comparación organizacional.

Con ocasión a este planteamiento opina Spendolini M. (2005), lo define como un proceso sistemático y continuo que sirve para evaluar los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones que son reconocidas como representantes de las mejores prácticas, con el propósito de realizar mejoras organizacionales.

Las organizaciones emplean el benchmarking con diferentes fines, algunas lo posicionan como parte total de un proceso total de un proceso global de solución de problemas con el claro propósito de mejorar la organización, otras lo posicionan como un mecanismo activo para mantenerse actualizadas en las prácticas más modernas del negocio. Las organizaciones que empiezan el Benchmarking con un claro propósito u objetivo, tienen un éxito mayor que las que emprenden el esfuerzo sin un sentido de propósito y dirección.

El mundo económico actual se desarrolla dentro del marco de la globalización, que ha llevado de la mano un cambio de competitividad de cada uno de los mercados, dentro de esos cambios se presenta el dinamismo que abarca el comportamiento del ámbito tributario donde brindan un mayor posicionamiento en sectores de diversas actividades generadoras de valor, por lo tanto la aplicación e implementación del benchmarking dentro de este esquema de cambios producirá mayores rendimientos de los alcances culturales y prácticas que con éxito han logrado el mejoramiento continuo dentro de las organizaciones.

La nueva era organizacional, ha adquirido en los últimos tiempos una relevancia significativa en el que hacer de las sociedades, la ciencia y la administración ha evolucionado y con ellas se ha enriquecido el medio ambiente y con ello en entorno dinámico que las rodea. Todas las situaciones que se han experimentado dentro del esquema organizacional contemporáneo son cada vez más las ventajas de replantear y reestructurar esquemas teóricos con técnicas de gestión coherente y eficiente, más allá de las modas y estereotipos que trabajan en función de sumar valor y fuerza competitiva.

Igualmente, es necesario entonces reorganizar las concepciones que explican y fundamentan el origen de una organización, que le dan consistencia, solidez y estabilidad. Esto se lograra cuando la dirección de la organización conozca los parámetros de su estructura, cuando se establezcan las visiones y orientaciones de futuro y cuando se definan y desarrollen los sustentos ideológicos y culturales. Si en resumen hacemos una visión estratégica de cómo va el mundo de la gestión contemporánea se observa una serie de señales que se han convertido en

nuevos referentes de obligada reflexión vinculada al proceso de administración de un organización.

El fin del benchmarking nace con la necesidad de definir los objetivos que sean razonables y alcanzables, como un proceso de diagnóstico y evaluación, donde la tendencia que inspire su aplicación es observar desde un todo la posibilidad de mejoras segregadas en las líneas de gestión como el caso de la cultura fiscal y tributaria, que puede medirse en línea directa de manera interna e inclusive como carácter externo, para ello es necesario que se encuentren en el entorno de la empresa, dejando a un lado las prácticas antiguas y las tendencias pasadas de las compañías.

El beneficio que se puede obtener de esta estrategia es la ayuda que presta para poder ampliar las expectativas y la confianza de nuestros clientes, para poder llegar hasta ese punto de las empresas competitivas deben estar continuamente cambiando y adaptándose al mercado, por ello es necesario motivar al personal para que confíen en una organización y por lo tanto conseguir los nuevos objetivos trazados.

Por cuanto esta herramienta es de alto impacto como fuente estratégica de cambios a continuación se segregan las razones por las cuales se emplea el Benchmarking:

Planificación Estratégica

Es una herramienta útil para recopilar información durante el proceso de planificación estratégica, este tipo de información puede moldear una estrategia de acción en una dirección realista, o por lo menos ayudar a identificar los riesgos de hacer negocios en determinados mercados.

Pronósticos

La información del Benchmarking con frecuencia se utiliza para medir el estado del mercado y predecir los potenciales de este. El benchmarking también proporciona información con respecto al giro que pueden estar dando participantes claves en el mercado, tendencias en el desarrollo de productos, servicios, patrones de comportamiento del consumidor, entre otros.

Nuevas ideas

El Benchmarking es una excelente fuente de nuevas ideas, es utilizado como una fuente de aprendizaje y su potencial como herramienta para estimular la transferencia de nuevas ideas para los negocios, organizaciones, que ha convertido en razones suficientes para iniciar y mantener el proceso de benchmarking.

Comparaciones

Una de sus características principales es la recopilación de información referente procesos exitosos, los cuales pueden ser analizados y comparados, cuyas características sean las mejores a fin de ser incorporadas en los procesos continuos de cambio y mejora para trabajos organizaciones que impliquen cambio altamente competitivos y de gran escala, cuya base pretenda un modelo innovador.

Fijación de objetivos

Se usa como medio para identificar las mejores prácticas y se utilizan esa información para establecer objetivos específicos para aplicarlo a sus procesos, en muchos casos, los estándares establecidos definen los objetivos bajo escalas más avanzadas, todos estos objetivos ayudan a las organizaciones a acelerar sus curvas de desempeño a medida que luchan por una mejora continua, de igual forma las organizaciones que se están abriendo paso en los mercados utilizan el benchmarking para aplicarlo de tal manera que les ayuden a fijar metas realizables.

Aspectos del Benchmarking

Haciendo referencia a Spendolini M. (2005) quien resalta ciertos aspectos fundamentales dentro del proceso Benchmarking.

Calidad: Se refiere al nivel de valor creado de los productos para el cliente sobre el costo de producirlos.

Productividad: Es la búsqueda de la excelencia en las áreas que controlan los recursos de entrada.

Tiempo: Flujos más rápidos, producción y distribución que general un valor y factor potencial de mejora de la productividad completa.

Etapas del Benchmarking

Continuando bajo el señalamiento de Spendolini M. (2005), existen cinco etapas que determinan el desarrollo óptimo de un proceso basado en Benchmarking.

- 1.- Determinar a qué se le va a hacer Benchmarking
- 2.- Formación de un equipo de Benchmarking
- 3.- Identificación de socios de Benchmarking
- 4.- Recopilar y analizar la información de Benchmarking
- 5.- Actuar.

Tipos de Benchmarking

El benchmarking como herramienta de continua producción de transformación se encuentra en constante búsqueda de procesos de mejora, en este contexto señala: Alonso J. y Martín S. (2004), en un estudio sobre benchmarking definen que el proceso se clasifica, más comúnmente en cuatro tipos: interno, competitivo, funcional y genérico.

Benchmarking Interno

Este tipo permite examinar dentro de la propia organización las mejores prácticas observadas.

Benchmarking Competitivo

Se comparan los procesos de entidades competidoras en un mismo sector, basándose en el mutuo acuerdo entre ambas organizaciones en los aspectos a tratar y en el alcance del proceso, el gran obstáculo de este tipo radica en la confidencialidad de la información.

Benchmarking Funcional

Esta se desarrolla principalmente, entre organizaciones del mismo sector que no son competidoras entre sí.

Benchmarking Genérico

Está orientado a los procesos de negocios similares entre organizaciones pertenecientes a sectores distintos, este supone empresas separadas y dispuestas a hacer públicas las mediciones.

Bases Leales

Son las diversas normativas nacionales internacionales vinculadas a la administración y fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo. En el caso del marco internacional, los tratados y convenios suscritos están basados en cumplir con los mejores estándares y prácticas relacionados a estas faltas.

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

Es la carta magna vigente en Venezuela, adoptada el 15 de diciembre de 1999, es el documento vigente que contiene la ley fundamental del país, dentro de cuyo marco deben ceñirse todos los actos legales, en ella se generan las instituciones, derechos y deberes fundamentales, es un documento en idioma español que comprende 350 artículos (ordenados por títulos y capítulos), disposiciones transitorias para su implementación y donde principalmente está regulado el ejercicio y actividad tributaria del país.

Código Orgánico Tributario Gaceta Oficial N° 6.152 Extraordinario de fecha 18 de noviembre de 2014.

Es un documento legal que establece dentro del sistema jurídico – fiscal venezolano los principios generales de la tributación, aplicables a los tributos nacionales y a las relaciones jurídicas derivadas de ellos. La obligación tributaria surge del estado en las distintas expresiones del poder público y los sujetos pasivos en cuanto ocurra el presupuesto de hecho previsto en la ley, esta relación constituye un vínculo de carácter personal aunque su cumplimiento se asegure mediante la garantía real o con privilegios especiales. Se encuentra vigente y cuya última actualización fue el 17 de noviembre del 2014.

El Código Orgánico Tributario es una ley de base, o sea, un marco general que permite integrar en un esquema coherente los principios generales que deben informar el sistema tributario venezolano en cualquiera de las expresiones del Poder Público y lo que ha hecho es desarrollar al máximo el principio de la legalidad tributaria en beneficio de la Administración y de los contribuyentes, garantizándoles la existencia de una estructura sustantiva y procedimental que les asegura la defensa efectiva de sus derechos e intereses ante cualquier exceso de la Administración Tributaria.

**Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública (2014).
Gaceta Oficial N° 6.147 Extraordinario, de fecha 17 de noviembre de 2014.**

La Ley Orgánica de la Administración Pública (2014) señala los siguientes aspectos en su artículo 18:

El funcionamiento de los órganos y entes de la Administración Pública se sujetara a las políticas, estrategias, metas y objetivos que se establezcan en los respectivos planes estratégicos, compromisos de gestión y lineamientos dictados conforme a la planificación centralizada. Igualmente, comprenderá el seguimiento de las actividades, así como la evaluación y control del desempeño institucional y de los resultados alcanzados.

Así, la norma transcrita encuadra el funcionamiento de los órganos y entes adscritos a la administración pública en un proceso de gestión que inicia con la planificación estratégica, mediante la determinación de políticas, metas y objetivos, los cuales deben ser necesariamente elaborados con antelación a la ejecución, y culmina con la evaluación y control de esa gestión, con el fin de medir los resultados obtenidos.

**Ley del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT)
Gaceta Oficial N° 6.211 Extraordinario, de fecha 30 de diciembre de 2015**

Fue creada el 30 de diciembre del 2015, y tiene por objeto regular y desarrollar la organización y funcionamiento del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y

Tributaria (SENIAT), el cual será el órgano de ejecución de la administración aduanera y tributaria nacional.

Con la ley del SENIAT, se le otorga una mayor categoría al ente recaudador expresando de forma exhaustiva y detallada las funciones de la Administración Tributaria en su artículo 4º, el cual señala:

Corresponde al Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria la aplicación de la legislación aduanera y tributaria nacional, así como el ejercicio, gestión y desarrollo de las competencias relativas a la ejecución integrada de las políticas aduanera y tributaria fijadas por el Ejecutivo Nacional. En el ejercicio de sus funciones es de su competencia: 1. Administrar el sistema de los tributos de la competencia del Poder Público Nacional, en concordancia con la política definida por el Ejecutivo Nacional; 2. Administrar el sistema Aduanero, en concordancia con la política definida por el Ejecutivo Nacional; 3. Elaborar propuestas para la definición de las políticas tributaria y aduanera y evaluar sus incidencias; 4. Ejecutar en forma integrada las políticas tributarias y aduaneras establecidas por el Ejecutivo Nacional; 5. Elaborar y presentar al Ministerio con competencia en materia de economía y finanzas anteproyectos de leyes tributarias y aduaneras y emitir criterio técnico sobre sus implicaciones; 6. Emitir criterio técnico sobre las implicaciones tributarias y aduaneras de las propuestas legales o reglamentarias que se le presenten.

El SENIAT es un servicio autónomo sin personalidad jurídica, con autonomía funcional, técnica y financiera, adscrito al Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de Finanzas; además, constituye un órgano de ejecución de la administración tributaria nacional, al cual le corresponde la aplicación de la legislación aduanera y tributaria nacional, así como el ejercicio, gestión y desarrollo de las competencias relativas a la ejecución integrada de las políticas aduaneras y tributarias fijadas por el Ejecutivo Nacional.

Ley orgánica de procedimientos administrativos

Fue promulgada el 1 de julio de 1981, esta ley contempla muchos reglamentos y resoluciones, está establecida para regular los procedimientos administrativos en la República Bolivariana de Venezuela, consiste en controlar la actuación de personas que tienen potestades de desplegar actividades administrativas, también autoriza la materialización de la función administrativa de los órganos del poder público.

Leyes especiales en materia tributaria y sus reglamentos

Ley de impuesto sobre la renta (I.S.L.R.): Esta ley fue actualizada el 30 de diciembre del 2015 y su objetivo regular es asegurar gravar la renta o el enriquecimiento percibido por los contribuyentes naturales o jurídicos con ocasión de las diversas actividades que estos puedan ejercer.

Ley del impuesto al valor agregado (I.V.A.): Esta ley fue actualizada el 22 de agosto del 2018 y es el tributo que grava la enajenación de bienes inmuebles, la prestación de servicios y la importación de bienes, aplicable en todo el territorio nacional, que deberán pagar las personas naturales o jurídicas, las comunidades, las sociedades irregulares o de hecho, los consorcios y demás entes jurídicos y económicos, públicos y privados, que en su condición de importadores de bienes habituales o no, de fabricantes, productores, ensambladores, comerciantes y prestadores de servicios independientes, realizan las actividades definidas por la ley como hecho imponible.

Definición de Términos Básicos

Administración Tributaria: Es un Órgano competente del Ejecutivo Nacional para ejercer, entre otras, las funciones de: Recaudar los tributos, Ejecutar los procedimientos de verificación y de fiscalización; Liquidar los tributos; Asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, e Inscribir en los registros, a los sujetos que determinen las normas tributarias y actualizar dichos registros.

Gestión tributaria: No es más que el desarrollo de la función administrativa que se encuentra dirigida a la aplicación de los tributos, en las actividades que generen cuantificación y determinación de una deuda tributaria.

Gerencia tributaria: Corresponde a una supervisión orientada en generar la garantía de impartir el lineamiento técnico y profesional que permita y garantice la administración de los tributos respecto una gestión enfocada en toma de decisiones y liderazgo coherente de los recursos disponibles.

Riesgo tributario: Es la incertidumbre inherente a un sistema fiscal con el que no se cuenten con las garantías necesarias de cumplir con el propósito principal de generar la recaudación necesaria y que sea bien administrada.

Tipo de riesgo tributario: Se puede mencionar la seguridad jurídica, obligaciones tributarias, administración tributaria, impuestos, rentas.

Hecho imponible: Es un hecho jurídico cuyo acto da nacimiento a la obligación tributaria o hecho que tiene efecto jurídico por disposición de la ley.

Materia imponible: Se refiere al aspecto objetivo, ya sea un hecho material, un negocio jurídico, una actividad personal o una titularidad jurídica.

Base imponible: Es la base de medición del tributo, es la característica esencial del hecho imponible.

Responsable: Es el tercer ajeno al conocimiento del hecho imponible, pero a quien la ley ordena pagar el tributo derivado de tal acontecimiento.

Base cierta: Cuando la determinación del impuesto es realizada con apoyo de los elementos comprobados y verificados conociendo de forma directa el hecho imponible.

Base presunta: Cuando existen elementos que permiten inferir el monto de la obligación y estos se pueden determinar cuando el responsable o contribuyente se encuentre incurriendo en un ilícito como, que no permita el acceso de información contable y obstaculicen el desarrollo del proceso de fiscalización, que lleve doble contabilidad, que no se encuentre presente en los libros y registros contables y que hayan omisiones de las operaciones primordiales de la empresa como registros alterados, que no cuenten con los soportes necesarios que no esté establecido las obligaciones sobre valoración de inventario entre otros.

Descentralización: Es el proceso de distribuir o dispersar funciones, poderes, personas o cosas fuera de una ubicación o autoridad central.

Unidad tributaria: Es una medida que normaliza y mantiene actualizados, años tras años, los montos especificados en las leyes tributarias y reglamentos venezolanos que son expresados en proporcionalidad directa al valor actual de dicha unidad.

Globalización: Es un proceso histórico de integración mundial en los ámbitos económico, tecnológico, político, social, empresarial y cultural que ha convertido al mundo en un lugar cada vez más interconectado en un área global

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

Competitividad: Es la capacidad de una persona u organización para desarrollar ventajas competitivas con respecto a sus competidores y obtener así una posición destacada en su entorno.

Impuesto: perteneciente a la clasificación de los tributos. Obligación pecuniaria que el Estado, en virtud de su poder de imperio, exige a los ciudadanos para la satisfacción de sus necesidades. A diferencia de las tasas, el impuesto no implica una contraprestación directa de servicios.

Jerarquización: Es la forma de organización que se le asigna a diversos elementos de un mismo sistema, que pueden ser indistintamente personas, animales o cosas, ascendente o descendente, por criterios de clase, poder, oficio, autoridad, categoría o cualquier otro de tipo. Esto implica que cada elemento estará subordinado al que tenga por encima suyo, con la excepción claro está de aquel que ocurre en primer lugar.

Organización: Es un grupo social integrado por personas, tareas y administración, que se relacionan entre si dentro de una estructura sistemática, con el propósito de alcanzar unas metas, para que puedan hacer las tareas encargadas y lograr los fines marcados, es preciso que dispongan de los recursos suficientes, tecnológicos, humanos, naturales, inmuebles y económicos.

Sistema Tributario: Es aquel que está formado y constituido por el conjunto de tributos que estén vigentes en un país determinado y por supuesto, en una época establecida. Esto explica que cada proceso tributario es distinto a otro, ya que cada uno de ellos está integrado y formado por los variados impuestos que cada país adopte según sea su manufacturación o producción, formas, tradiciones, y naturaleza geográfica de los mismos.

Unidad tributaria: Es una medida que normaliza y mantiene actualizados, años tras años, los montos especificados en las leyes tributarias y reglamentos venezolanos que son expresados en proporcionalidad directa al valor actual de dicha unidad.

Sistemas de Variables

El sistema de Variables está conformado por las variables establecidas en los objetivos específicos de la investigación a este respecto afirma Rodríguez (2013) que el sistema de variables está conformado por “aquellos datos o elementos susceptibles a cambios y por ende pueden ser medidas” (p.11)

Según Ballestrini M. (Ob. Cit), la variable es “un aspecto o dimensión de un objeto, o una propiedad de estos aspectos o dimensiones que adquiere distintos valores y por lo tanto varia” (p.113), en conclusión una variable es una palabra o adjetivo que representa a un sujeto o valor que puede ser variable en sus características.

La definición más sencilla, es la referida a la capacidad que tienen los objetos y las cosas de modificar su estado actual, es decir, de variar y asumir valores diferentes. Sabino (2014) establece: “entendemos por variable cualquier característica o cualidad de la realidad que es susceptible de asumir diferentes valores, es decir, que puede variar, aunque para un objeto determinado que se considere puede tener un valor fijo”.

Operacionalización de Variables

Para elaborar una Operacionalización de variables es necesario definirla, por ello, se debe tomar en cuenta la variable, las dimensiones en que ella puede descomponerse y los indicadores que expresan el comportamiento de la variable. Operacionalizar es definir las variables para que sean medibles y manejables. Un investigador necesita traducir los conceptos (variables) a hechos observables para lograr su medición. Las definiciones señalan las operaciones que se tienen que

realizar para medir la variable, de forma tal, que sean susceptibles de observación y cuantificación. Briones (2014) define: “Una variable es una propiedad, característica o atributo que puede darse”. (p. 36).

El proceso de operacionalización de variables, permite precisar los indicios y las dimensiones o sinergias de los eventos y está estrechamente vinculada al tipo de técnica o metodología empleadas para la recolección de datos. Para Hurtado, I. y Toro, J. (2013) la operacionalización: “es un proceso que le permite al investigador identificar aquellos aspectos perceptibles de un evento que hace posible dar cuenta de la presencia o intensidad de este.” (p. 34). Para Sabino (2013) la Operacionalización consiste en “el proceso de encontrar los indicadores que permiten conocer el comportamiento de las variables (p.89).

Cuadro No. 1

Sistema de Operacionalización de Variables

Objetivo General: Analizar el benchmarking como herramienta en la creación de una cultura tributaria y responsabilidad financiera en las organizaciones			
Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores
Diagnosticar la situación cultura tributaria actual y la responsabilidad financiera en las organizaciones	Cultura Tributaria	Estado de la cultura tributaria	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento • Análisis • Compromiso • Planificación • Deberes • Educación
Identificar el tipo de benchmarking que debe aplicarse para lograr generar una nueva cultura tributaria en las organizaciones.		Tipos de Benchmarking	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo • Organización • Procedimientos • Factores
Establecer las estrategias que permitan la creación de una cultura tributaria y responsabilidad financiera bajo la figura del benchmarking.		Estrategias para la creación de cultura tributaria	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Información • Aplicación • Seguimiento

Fuente: Porto, (2019)

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

El marco metodológico se rige por un procedimiento seguido por una serie de pasos para alcanzar de una manera rápida y eficaz, los objetivos que el investigador plantea en su problemática. Por esto el investigador indaga que el marco metodológico a través de los resultados obtenidos por medio de un diseño de investigación.

En este capítulo se establecerán los métodos, técnicas y procedimientos que fundamentan la realización del estudio y está integrado por: tipo y diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos para estimar la validez y la confiabilidad del instrumento, fases metodológicas y procedimientos de análisis de datos.

Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación representa al conjunto de estrategias a emplear para el desarrollo del estudio, indicando de manera estructurada y funcional las etapas de dicho proceso. De acuerdo con la naturaleza y características del problema, así como basado en los objetivos de investigación, la modalidad del estudio científico que mejor se ajusta a este trabajo es la de una investigación descriptiva con apoyo en la revisión bibliográfica.

Al respecto, para Hernández, Fernández y Baptista (2006), los estudios descriptivos son aquellos que buscan describir situaciones o eventos, en tal sentido, expresar como se manifiesta un determinado fenómeno, este tipo de investigaciones especifica las propiedades más importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. De igual manera para Tamayo y Tamayo (2013), para quien los estudios descriptivos son aquellos enfocados en el registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual o de la composición y comportamiento del fenómeno de estudio.

Por ello la presente investigación es de tipo descriptiva en señal de que analiza y describe el benchmarking como herramienta en la creación de una cultura tributaria, porque busca describir las situaciones, costumbres, actitudes, procesos y personas, su meta no se limita a la recolección de datos sino la identificación que existe entre la información relacionada y el propósito de estudio.

Diseño de Investigación

El diseño de investigación es el plan de acción. Indica la secuencia de los pasos a seguir. Permite al investigador precisar los detalles de la tarea de investigación y establecer las estrategias a seguir para obtener resultados positivos, además de definir la forma de encontrar las respuestas a las interrogantes que inducen al estudio, este estudio está contemplado bajo el diseño no experimental, debido a que se analizó la cultura tributaria en base a una herramienta gerencial como el benchmarking, estableciendo sus propiedades esenciales sin controlar el contexto, en relación con las bases que servirán de sustento a la investigación como contexto general. El diseño de la investigación, según Arias, F. (2016), “es la estrategia adoptada por el investigador para responder el problema planteado” (p. 47). Asimismo, Tamayo y Tamayo, M. (2013), añade que la estrategia debe seguirse “...ejerciendo el control de la misma a fin de encontrar resultados confiables y su relación con las interrogantes surgidas de los supuestos e hipótesis – problema” (p. 70).

Así mismo, Arias (2016: 66) plantea que el diseño bibliográfico se define como aquel basado en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos, apoyándose en la doctrina y documentación jurídica legal como estrategias para la administración tributaria en materia de la cultura tributaria, tomando en consideración lo expuesto anteriormente, se observa que en la investigación se realizaron un conjunto de acciones documentadas a fin de dar respuesta a los objetivos específicos enunciados, los cuales permitirán alcanzar el objetivo general. El diseño se considera como no experimental según Hernández,

Fernández y Baptista (2013: 267) indican que son aquellos donde se manipulan las categorías de estudio, sino que se describen sus propiedades esenciales.

Población y Muestra

Población

Para Hernández, Fernández y Baptista (2013: 277), una población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. De acuerdo a esto se define la población como el conjunto al cual afecta los resultados de la investigación y sobre el que puede generalizarse, porque sus especificaciones concuerdan con el objeto del análisis.

La población es definida por Hurtado, J. (2007), de la siguiente manera: “se refiere al conjunto para el cual serán validadas las conclusiones que se obtengan, a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) que se van a estudiar”. (p. 78)

También, Tamayo y Tamayo M. (2013), la definen:

Una población está determinada por sus características definatorias, por lo tanto, el conjunto de elementos que la posea se conoce como población o universo y esta es la totalidad de fenómeno que se van a estudiar, donde toda la unidad de dicha población posee características comunes la cual estudia, analizan y dan origen a los datos y resultados a las investigaciones. (p.114).

Sabino C. (2014): refiere que “La población es el conjunto de universo de personas que es el elemento primordial para la ejecución el estudio de la investigación”, (p. 35) de este manera, la población es el total de los individuos o elementos a quienes se refiere la investigación, es decir, todos los elementos que se estudiaran, por ello también se le llama universo y están relacionados por una o más características en común, que permiten efectuar la selección, donde tales características corresponden a la relación directa e indirecta que tienen los individuos de la organización (áreas y personas).

De esta manera y en concordancia con esta definición, para el desarrollo de la presente investigación se consideró una población intencional conformada por expertos y contribuyentes

pertenecientes a la administración tributaria, estos presentan características similares entre sí en relación a experiencia, dominio y conocimiento del tema. En el caso específico de la presente investigación la población es finita y estará conformada por cinco (05) organizaciones del contexto tributario y financiero de amplia y reconocida trayectoria del entorno económico actual.

Muestra

Canales (2014), manifiesta que la muestra se encuentra determinada por varios criterios, necesarios de escoger una parte de ese universo para llevar a cabo ese estudio. Esto se realiza en vista de que no siempre es posible estudiar el universo en su totalidad, para ello se extrae una parte o subconjunto de la población. Es importante destacar que la selección de una muestra es un medio para conocer las características de una población.

Balestrini (2013), de la misma manera para seleccionar la muestra, que se define como una parte representativa de una población, cuyas características deben reproducirse en ella lo más exactamente posible. En tal sentido, una muestra se puede definir como la porción de elementos que conforman una población y que serán objeto de estudio. A estos elementos se les denomina también, unidades de muestreo y son el número de elementos de la población, no solapados, que se van a estudiar.

Como se puede observar y en virtud de la población finita que fue objeto de estudio para Analizar el benchmarking como herramienta en la creación de una cultura tributaria y responsabilidad financiera en las organizaciones no se realizará un muestreo, sino un estudio exhaustivo de cada uno de los elementos que conforman la población que tienen características similares, debido que estará integrada por cinco (05) gerentes en el ámbito tributarios y financiero de amplia y reconocida trayectoria pertenecientes a importantes organizaciones del entorno económico actual.

En este caso por ser tan reducida la población, no ameritará una muestra sino que se trabajará con el 100% de la misma pudiéndose establecer que la muestra es de tipo censal finita y accesible a la investigadora.

Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Las técnicas de recolección de información, según Toro y Hurtado (2014): “La selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos implica determinar por cuáles medios o procedimientos el investigador obtendrá la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación” (p. 164).

Sobre las técnicas de recolección de datos la Universidad Nacional Abierta (2015) establece: “se refieren a la forma o procedimientos que utilizara el investigador para recabar la información necesaria, prevista en el diseño de la investigación (p.75). Para la realización de esta investigación se utilizaran técnicas e instrumentos de recolección de datos atendiendo a la naturaleza de la información requerida. En el caso de información primaria, las técnicas a utilizar serán la encuesta con apoyo de campo. En cuanto a la información secundaria, se obtendrá información derivada de revistas, boletines de información, periódicos internos de la empresa, libros técnicos, folletos e Internet.

Instrumentos

Sabino (2014), define a los instrumentos como los medios que utiliza el investigador para medir el comportamiento o atributos de las variables. Para el cumplimiento con los objetivos, se seleccionaron las herramientas más apropiadas, dada la naturaleza de la investigación.

Un instrumento de recolección de datos es, de acuerdo con Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2013): “aquel que registra datos observables que representan verdaderamente a los conceptos o variables que el investigador tiene en mente.” (p. 242). En este orden de ideas, el instrumento empleado en esta investigación para recopilar datos de la información de la población seleccionada, es un instrumento escrito o una guía de entrevista.

Con relación al instrumento a utilizar se aplicará el cuestionario que según Ramírez (2015) lo define como:

Un instrumento de recolección de datos rigurosamente estandarizado, que traduce y operacionaliza determinados problemas que son objetos de investigación. Esta operación se realiza mediante la formulación escrita de una serie de preguntas que respondidas por los sujetos de la encuesta, permite estudiar el hecho propuesto de la investigación o verificar hipótesis formuladas. (p. 110).

El cuestionario consistió en un conjunto de nueve (09) ítems dicotómicos presentados de forma de afirmaciones o juicios los cuales se pide la reacción de los sujetos, correspondiente a las categorías: Sí y No.

Validez y Confiabilidad

Validez

Según Ruiz, (2013) “a la exactitud con que puedan hacerse medidas significativas y adecuadas con un instrumento” (p.57) de manera que el instrumento será sometido a juicio de expertos para su validación. En este orden de ideas, es necesario citar la apreciación realizada por Ary y Razavich (2013), los cuales consideran que:

La validez se determina utilizando procedimientos a priori a través de juicio de experto, basándose en el discernimiento y en la formulación de juicios independientes en cada situación, mediante un análisis crítico de los ítems, en atención a su relación con el área específica de contenido. (p. 249).

Tomando en consideración lo anterior pudiéramos deducir que la validez de la información es captar de manera significativa y en un grado de exactitud suficiente y satisfactoria, aquello que es objeto de investigación. Según, Hernández (2013), “validez se refiere al grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir”. (p.242).

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se relaciona directamente con el grado de que su aplicación repetida al mismo objeto de estudio, produzca resultados y su validez viene dada por

la categoría que demuestre el instrumento que evalúa la variable que se pretende medir. La confiabilidad del instrumento de recolección de datos, de acuerdo a lo expresado por Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2013), se refiere al: “grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados”. (p. 240)

Otra parte importante inherente a los instrumentos de medición la constituye la confiabilidad, que según Ruiz (2013), en su obra Instrumentos de Medición y el Proceso de Investigación, se define como: “la exactitud que un instrumento mide lo que se pretende medir” (p. 44). Además sostiene que la confiabilidad implica equivalente estabilidad, productividad, seguridad, precisión y consistencia internas.

En lo que se refiere a la confiabilidad de un instrumento, de acuerdo con Hernández “es el grado en el cual su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados” (p.242). De igual manera, respecto a la consistencia interna del instrumento, referida a la confiabilidad de las respuestas obtenidas a partir del cuestionario, se prevé también el uso de la fórmula Alfa de Cronbach, una estadística de uso importante como medida de fiabilidad en instrumentos psicométricos. Adicionalmente, respecto a la aplicación del referido Coeficiente de Alfa de Cronbach, comentan que este “requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1” (p.242).

Para estudiar la confiabilidad del instrumento se usará el Coeficiente “Alfa de Cronbach”, que de acuerdo a Hernández y otros (2013) explican que, “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en el cual su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados” (p. 242) y está expresada de la siguiente manera:

σ_X^2 = es la varianza del total observado en los resultados, y

$\sigma_{Y_i}^2$ = es la varianza total de instrumento.

Sustituyendo en la formula anterior, los resultados obtenidos con el instrumento aplicado a los cinco (05) gerentes que pertenecen al ámbito tributario y con experiencia y reconocida trayectoria.

Fases Metodológicas

Son secuencias basadas las cuales permitirán al investigador abordar el tema planteado, es una especie de planificación que indicará los pasos, empleando algunas técnicas e instrumentos para recabar y analizar la información, en este sentido se mencionan las siguientes fases:

FASE I: Diagnosticar la situación cultura tributaria actual y la responsabilidad financiera en las organizaciones.

El alcance de este objetivo se enfoca en las administraciones tributarias contemporáneas que en la actualidad se encuentran adaptando sus relaciones con los contribuyentes al desarrollo tecnológico, la globalización económica así como a la diversificación de medios de evasión fiscal.

Éstas se han dado cuenta de que la proyección de una imagen represora y formalista frente a los contribuyentes no producía buenos resultados y de que la dirección a seguir conducía hacia la búsqueda de esos máximos niveles de cumplimiento tributario debe ser de carácter voluntario por parte de los contribuyentes.

FASE II: Identificar el tipo de benchmarking que debe aplicarse para lograr generar una nueva cultura tributaria en las organizaciones.

En resumen se hace una visión estratégica de cómo va el mundo de la gestión contemporánea se observa una serie de señales que se han convertido en nuevos referentes de obligada reflexión vinculada al proceso financiero de una organización y como puede aplicarse a la creación de una nueva cultura.

FASE III: Establecer las estrategias que permitan la creación de una cultura tributaria y responsabilidad financiera bajo la figura del benchmarking.

El fin del benchmarking nace con la necesidad de definir los objetivos que sean razonables y alcanzables, para ello es necesario que se encuentren en el entorno externo de la empresa, dejando a un lado el entorno interno y las tendencias pasadas de las compañías.

El beneficio que se puede obtener de esta estrategia es la ayuda que presta para poder ampliar las expectativas y la confianza de nuestros clientes, para poder llegar hasta ese punto de las empresas competitivas deben estar continuamente cambiando y adaptándose al mercado, por ello es necesario motivar al personal para que confíen en una organización y por lo tanto conseguir los nuevos objetivos trazados.

Análisis y Procesamiento de Datos

Según Arias (2016) “Se refiere a las distintas técnicas que pueden utilizarse con el fin de interpretar los datos obtenidos; de esta manera se puede contestar las opiniones de los sectores involucrados en el estudio con la teoría utilizada” (p.33). El análisis de los datos, según Lundberg (2016) se define como “la recopilación, presentación, análisis e interpretación de datos numéricos” (p. 67)

El análisis y la interpretación de datos se obtendrán mediante la aplicación de operaciones básicas tales como: Tabulación, organización y agrupación. Se aplicara el análisis porcentual y posteriormente se efectuara la sumatoria del resultado favorable y no favorable. En este sentido se determinaran las frecuencias absolutas y relativas de las respuestas dadas por los sujetos encuestados, y se acompañaran con cuadros y gráficos de torta para su mejor comprensión.

Para el análisis de los datos se procedió a seleccionar y organizar la información recolectada revisándose los datos arrojados por las entrevistas hechas. Por lo tanto, la técnica de análisis empleada fue la estadística descriptiva, por lo cual se utilizaron cuadros de frecuencia y porcentaje de las respuestas dadas por los sujetos consultados. Luego se procedió a graficar los datos obtenidos empleándose al efecto, gráficos tipo torta.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

La presentación y análisis de resultados es el paso a través del cual se presentan de manera ordenada y en cuadros estadísticos los resultados de la investigación, con gráficos que presentan las cifras de manera porcentual para una mejor comprensión. Según C. Fuentelsaz, T. Icart y A. Pulpon (2013):

“Una vez corregida toda la información de los sujetos a estudiar se llega a una de las partes más importantes de un trabajo de investigación, analizar los datos para dar respuesta a la pregunta inicial y, si corresponde poder acatar o rechazar la hipótesis en estudio”. (p.72)

A continuación se presentan los resultados obtenidos luego de la aplicación del cuestionario realizado a los cinco (05) expertos y gerentes en el área financiera y tributaria objeto de estudio, donde la finalidad es analizar el en primer lugar la realidad de la cultura tributaria en el estado, la población y específicamente las organizaciones, el desempeño financiero así como también las referencias basadas en el benchmarking como herramienta de cambio. Se realizaron nueve (09) preguntas con dos alternativas de respuestas donde solo se podrá seleccionar una como respuesta, el resultado se presenta a través de nueve (09) cuadros de frecuencia y porcentaje con sus respectivos gráficos circulares.

Al respecto, se logró obtener datos específicos que permitieron el diagnóstico y estudio que enfrentamos en la actualidad de nuestro país con ocasión de formular el Benchmarking como herramienta en la creación de una cultura tributaria y responsabilidad financiera en las Organizaciones, para que la administración tributaria logre incrementar su principal propósito que realmente se enfoca en propiciar una mayor recaudación fiscal que permita cubrir la demanda de productos y servicios, así como las erogaciones colectivas.

Ítem 1: ¿Considera usted que el estado y la población poseen claramente información en materia tributaria?

Cuadro N° 2 Reconocimiento

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Porto, L. (2019)

Gráfico N° 1 Reconocimiento



Fuente: Porto, L. (2019)

Análisis e Interpretación:

En el primer gráfico referente al reconocimiento que se puede percibir en relación al manejo de cultura tributaria, se puede observar que, el 100% respondió de manera negativa, esto permite, identificar que tanto el estado como la población en Venezuela, no cuentan claramente con información, importancia, identidad, responsabilidad, compromiso y enfoque dirigido a concientizar que el país atraviesa por una nueva fase de desarrollo tributario, donde ya los ingresos petroleros no son los únicos que garantizan los ingresos a la nación sino la recaudación fiscal.

Ítem 2: ¿Debe la administración tributaria fomentar y promover la educación fiscal y tributaria?

Cuadro N° 3 Educación

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Porto, L. (2019)

Gráfico N° 2 Educación



Fuente: Porto, L. (2019)

Análisis e Interpretación:

En el gráfico del ítem N° 2, Educación, el 100% de los expertos coinciden de manera positiva en el planteamiento, la administración tributaria tiene el deber de fomentar, promover e incentivar la educación fiscal y tributaria. Esto se considera parte del cambio que debe generarse en la cultura tributaria actual, no se puede cambiar el sentir que manifiesta la población sino se establecen nuevas propuestas y enfoques actuales, que generen confianza y motiven a establecer una realidad responsable.

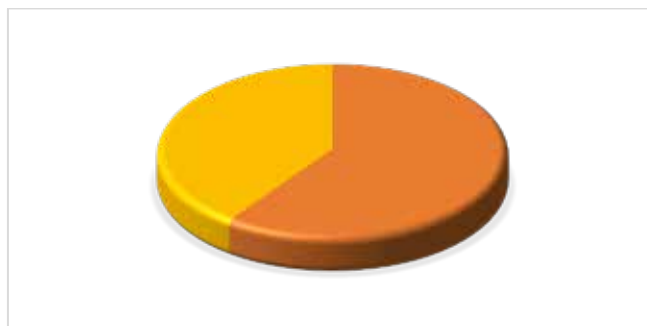
Ítem 3 ¿Está de acuerdo en que la cultura tributaria es equivalente a cultura fiscal?

Cuadro N° 4 Comparación

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Porto, L. (2019)

Gráfico N° 3 Comparación



Fuente: Porto, L. (2019)

Análisis e Interpretación:

En la gráfica anterior del indicador comparación, muestra que el 60% de los encuestados, expresó de manera afirmativa que, cultura tributaria es equivalente a cultura fiscal, con relación a la información que manejan, en un margen muy estrecho se observa que el 40% de manera negativa indica que no mantienen relación. Al respecto la cultura tributaria es la que produce el manifiesto voluntario del cumplimiento de los deberes, en base a la confianza y el establecimiento de los valores con respecto a todos los contribuyentes y la cultura fiscal afianza esta confianza en educación formada en valores como igualdad, solidaridad y equidad con la conciencia y responsabilidad social, una genera la voluntad y la otra el valor.

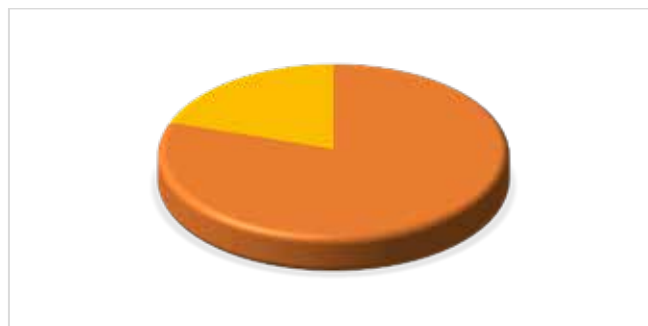
Ítem 4. ¿Se puede aplicar benchmarking como estrategia organizacional?

Cuadro N° 5 Aplicación

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Porto, L. (2019)

Gráfico N° 4 Aplicación



Fuente: Porto, L. (2019)

Análisis e Interpretación:

En el gráfico anterior, para el indicador de aplicación del benchmarking, se puede observar que, el 80% de los encuestados respondió de manera afirmativa que si es posible la aplicación de la herramienta gerencial como el benchmarking en las organizaciones, en tanto el 20% señaló de manera negativa, es decir, que aunque se trata de una propuesta innovadora de gestión orientada en fomentar una nueva cultura en la población y específicamente de carácter financiero consideran que no puede ser posible, en este sentido es indispensable aportar a la administración tributaria por medio de la gestión financiera de las organizaciones todas las propuestas posibles para mejorar el comportamiento actual.

Ítem 5. ¿Cuentan las organizaciones en Venezuela con la formación y dirección gerencial que garantice el cumplimiento de la tributación?

Cuadro N° 6 Formación

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Porto, L. (2019)

Gráfico N° 5 Formación



Fuente: Porto, L. (2019)

Análisis e Interpretación:

En el gráfico anterior, para el indicador denominado formación, hace referencia a la posibilidad de detectar si en Venezuela existe formación orientada en el sentido responsable tributario, categóricamente se enfoca este señalamiento, en la administración de las organizaciones, y de manera exitosa se logra evidenciar que la realidad cultural en este sentido ha cambiado, pues el 100% de los encuestados, indica que afirmativamente, que las direcciones de las empresas se han incorporado de manera importante que el cumplimiento de la tributación es un deber que no puede postergarse y favorece la educación en formar cada día la responsabilidad en este aspecto.

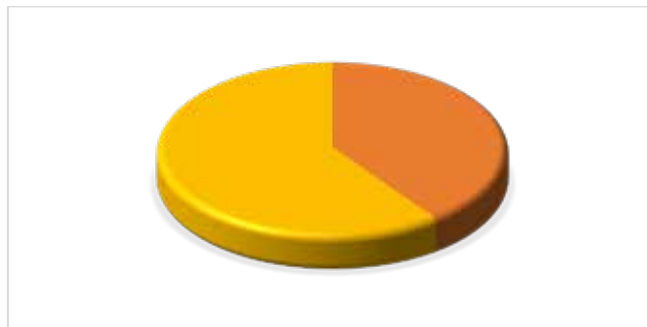
Ítem 6. ¿Está usted de acuerdo que hacer referencia a una práctica gerencial es igual que hablar de un experto?

Cuadro N° 7 Tendencia

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: Porto, L. (2019)

Gráfico N° 6 Tendencia



Fuente: Porto, L. (2019)

Análisis e Interpretación:

En el gráfico del ítem N° 6, se enfoca al experto en la materia tributaria, se puede observar que el 60% de los encuestados respondió negativamente, lo cual indica que un experto no puede compararse con una práctica gerencial, pues al respecto un experto se trata de un persona con alto dominio y capacidad en base a un tema específico, en cambio la practica gerencial si necesita de la participación de un experto que le aporte a su gestión, sin embargo el 40% afirma lo contrario, porque en la práctica son temas semejantes, pero de igual ejecución.

Ítem 7. ¿Considera usted que se puede transformar la formación financiera en Venezuela en base a la cultura tributaria?

Cuadro N° 8 Transformación

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Porto, L. (2019)

Gráfico N° 7 Transformación



Fuente: Porto, L. (2019)

Análisis e Interpretación:

En el gráfico del ítem N° 7, indicador transformación, el 100% opina que si se puede dar un proceso de transformación de la cultura en el país, con relación a la una formación financiera enfocada los procesos que se presentan, a pesar de la realidad económica y crecimiento vertiginoso de la hiperinflación, lo importante es sembrar las bases necesarias para que se creen los nuevos esquemas de dirección y control, en la actualidad el impuesto mas costoso que paga la población es el factor hiperinflacionario.

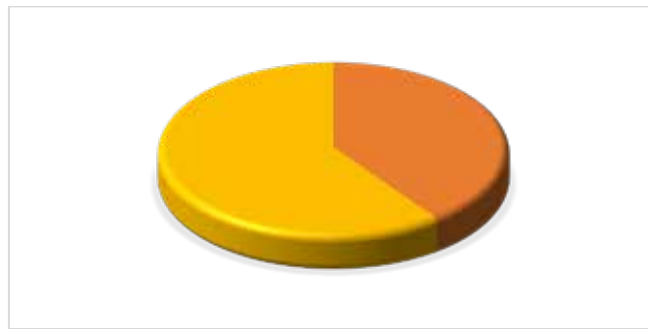
Ítem 8. ¿Usted cree que es posible determinar cuántas organizaciones demuestran una cultura tributaria que pueda ser objeto de benchmarking?

Cuadro N° 9 Benchmarking

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: Porto, L. (2019)

Gráfico N° 8 Benchmarking



Fuente: Porto, L. (2019)

Análisis e Interpretación:

En el indicador de Benchmarking, referente al gráfico No. 8 se puede observar que, el 60% de los encuestados respondió que no es posible determinar la cantidad de organizaciones que puedan ser objetos de benchmarking, por el contrario el 40% indica que si, por tratarse de un país emprendedor bajo la educación y referencia de la administración tributaria, así como la alianza de sus principales organismos, sería posible realizar una comparación, quizás no se detectaría la cantidad completa pero si se pudiera manejar un referente, y en base a eso lograr que en Venezuela, se produzca un cambio orientado en incrementar la cultura tributaria transformada en el compromiso e incremento de los recursos.

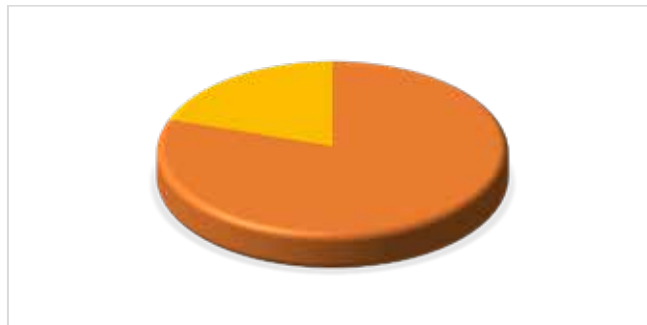
Ítem 9. ¿Puede obtenerse mayor recaudación tributaria para el estado si se aprovechan las cualidades de una práctica gerencial como el benchmarking en las organizaciones bajo un nuevo enfoque financiero?

Cuadro N° 9 Enfoque financiero

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Porto, L. (2019)

Gráfico N° 8 Enfoque financiero



Fuente: Porto, L. (2019)

Análisis e Interpretación:

En el gráfico anterior correspondiente al ítem N° 9, indicador de enfoque financiero, el 80% contestó de manera afirmativa, para el resto de los encuestados, el 20% indicó que no sería posible obtener una mayor recaudación. Con este resultado, se puede apreciar que es sumamente importante para la población financiera, generar una propuesta nueva en materia de educación económica, por cuanto ninguna practica gerencial está de más, los efectos del benchmarking originarían un cambio positivo en cuanto se logre concientizar que para asumir una mejor gestión que abarque las necesidades colectivas se requiere de hacer cambios y fomentarlos en teorías o prácticas que en referencia se han comprobado con generación de excelentes resultados.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En vista de haber analizado e interpretado el hallazgo de los resultados obtenidos a continuación se presentan las conclusiones que proporcionó el presente estudio de investigación, constatando la resolución de la formulación del problema, así como el logro del objetivo general y los objetivos específicos. Por medio de las consultas bibliográficas de variedad de textos, libros, revistas, folletos, leyes, reglamentos, comparación de criterios de diversos autores, análisis de la investigadora así como la aplicación de entrevistas, foros, seminarios, conversatorios con expertos en la materia.

Respecto a los resultados desarrollados se observa claramente cómo se determinó en el primer objetivo específico de la investigación, que en la actualidad las organizaciones poseen las estrategias encaminadas a adoptar a nivel interno un nuevo enfoque que les permita construir una adecuada educación que cada día pueda aportar el mejoramiento continuo en los procesos financieros de acuerdo a una correcta planeación para el cumplimiento de las obligaciones tributaria enmarcadas en la creación de un calendario normativo que pueda ser de utilidad general.

De esta forma el principio de eficiencia tributaria, dentro de sus alcances garantiza que un impuesto pueda ser altamente eficiente en la medida de que logre generar o no produzca distorsiones económicas, en este sentido, puede aplicarse al medir la cantidad de recursos que puede lograr recaudar la administración tributaria, es directamente proporcional a la eficiencia con que se manejen las políticas, vaya la oportuna y justa distribución de las obligación así como la aplicación de las normas con el cumplimiento de las leyes tributarias, al hablar de eficiencia se produce la continuidad de la fase de control que disminuye la evasión por el pago voluntario para obtener la mayor cantidad de recursos al menor costo posible.

Una recaudación eficiente, sería importante y se cumpliría si sus alcances permiten promover crecientemente el pago voluntario de los tributos sobre la base de la confianza y el respeto que a los contribuyentes se les inspire, el efecto de una recaudación justa con respecto a las leyes

vigentes y mediante el respectivo sistema destinado para tal fin, permitirá el acceso no solo a medios administrativos sino también formativos que se traduzcan en el resultado de una cultura tributaria que se afiance y se sostenga en el tiempo.

Los valores asociados a la tributación son valores de ética, responsabilidad ciudadana, solidaridad social y en atención al servicio y administración tributaria, honestidad y respeto al contribuyente, que son potenciados por mecanismos que proporciona el Estado, como sistemas de información tributaria que fungen como base para la formación de una cultura tributaria no solo en información, sino en la difusión del conocimiento oportuno, que a corto plazo represente la transformación de una sociedad más comprometida.

En relación al diagnóstico, se concluye que la mayoría de los contribuyentes, tienen una cultura tributaria asociada con valores acerca de la tributación efectiva, más no anticipada, aunque si existe el compromiso, debe sustentarse el mismo en valores donde se promueva al ciudadano la formación, de defender y cumplir las normas establecidas, con carácter de honestidad financiera, bajo el criterio lógico y responsable.

En este sentido, el país necesita y demanda educación y actualización constante, el tema económico es un factor que está a la vista diariamente, la mejora debe ser concreta desde el individuo que no solo es conocer que existe una obligación, sino que tenga la conciencia que debe cumplirla, la cultura existente es la que el venezolano ha aplicado desde siempre, postergar muchas cosas o dejarlas para última hora, en este momento trascendental el foco es anticiparse a la dinámica que hoy es una cosa y mañana puede ser otra. En las organizaciones que están dirigidas por nuevas generaciones en su mayoría, su fuerza motivacional es la producción y rentabilidad, se hace necesario la participación de un experto que indique los lineamientos más apropiados para manejar los recursos, y conocer que su aporte tributaria en materia de contribución debe ser parte de la planeación que administra.

Bajo este señalamiento, y en con respecto a lo planteado en el segundo objetivo de la investigación el tipo de benchmarking que se ha diagnosticado como referencia de los hallazgos

que se han tomado para el estudio; es el interno, en el contexto cultural que se maneja, la manera más sencilla y practica, así como sostenible en el tiempo, es que la organización identifique desde su núcleo, con el apoyo educativo y con actualizaciones en la materia de manera constante, las áreas financieras que le imprimen responsabilidad al negocio, como contribuyentes o responsables de una obligación, el valor de compromiso que se le inyecte es trascendental, es por esta razón que desde el seno interno se forjan las bases para el cumplimiento sea impostergable y con el razonamiento de que esta es la manera de contribuir al desarrollo de la sociedad, sin caer, en dilemas políticos ni de otra especie, el deber existe y hay que cumplirlo.

Con referencia a lo anterior, se logró reconocer que la práctica gerencial dispone de mecanismos innovadores que todas las organizaciones pueden utilizar, como la planeación y el control estratégico, pero en este caso aprovechando las bondades del benchmarking, que desde su proyección que persigue ser referente de nuevos lineamientos que puedan proporcionar la garantía de establecer un criterio orientado a emular las mejores prácticas que emplean muchas organizaciones para lograr la correcta proyección de sus imposiciones, con declaraciones voluntarias y cuya finalidad por parte del estado es de recibir un pago espontaneo que realiza el contribuyente al entregarle a la administración tributaria la suma de dinero de conformidad a su razonamiento tributario.

Partiendo del marco establecido en educación y cultura tributaria como estrategia para conformación de una formación financiera en las organizaciones, se podría entender que la educación tributaria parte de la formación de un ciudadano creándole una conciencia tributaria sin tratar de imponer ni de obligar sino hacerle ver al contribuyente que es un deber constitucional y no una obligación gubernamental, y este tributo siendo parte de la sociedad se puede adoptar como premisa en la formación tributaria, convirtiéndolo en un hábito impostergable.

Ahora bien, logrando establecer los parámetros que puedan proporcionar el inicio de una gestión eficaz y eficiente, con la intervención de la administración tributaria y el estado, las organizaciones pueden iniciar su fase de transformación basada en una proyección innovadora de

responsabilidad financiera, donde los ingresos adquiridos producto del ejercicio de una actividad económica, reporten la verdadera estructura de cada una de ellas, partiendo de este planteamiento como se enfoco el primer objetivo y habiéndose determinado el tipo de benchmarking más idóneo ajustado a la entorno actual, se obtienen las estrategias que permitirán crear esa cultura tributaria o reforzar el compromiso que tanto se espera, con el se disponga de una mejor recaudación para cubrir los gastos públicos.

- Divulgación de programa, con su contenido y acciones.
- Creación y mantenimiento de un portal de cultura tributaria, que puede ser internet, redes sociales y canales de comunicación.
- Realización de campañas de concientización diversas y publicaciones sobre contenidos de información básica, tanto para jóvenes, adultos y contribuyentes en general.
- La formación se refiere a todas las acciones de naturaleza educativa en sus diferentes vertientes (formal, no formal e informal).
- Inclusión de cultura tributaria desde la educación primaria, complementada con textos escolares, (trabajo en conjunto con la Administración Tributaria y Ministerio de Educación).
- Incorporación de gremios y sociedad civil (colegios de profesionales en las ciencias sociales).
- Educación, Divulgación y Promoción, son ejes importantes en el fortalecimiento de la cultura.

En conclusión, el Benchmarking proporciona un referente estratégico para ser aplicado en cualquier organización con dominio y rol gerencial en sus áreas de administración o de igual manera si recurre a la práctica externa, pues los profesionales en la materia pueden hacer uso de esta herramienta, la cultura tributaria si está establecida más no se encuentra generalizada en la mayoría de las organizaciones, pues existen muchas que si realizan sus procesos de materia sistemática con las aplicaciones y ejercicio que establece la ley, y otras aun no lo practica, el emprendimiento de la actualidad por los tiempos en materia económica que llevamos y los acelerados cambios en las políticas de estado, han sido primordiales para generar una educación tributaria a estos nuevos empresarios, que si bien buscan la rentabilidad de sus negocios, no se preocupan por aprender y tener una la participación que demanda la administración tributaria.

Recomendaciones

Una vez obtenidos los resultados del trabajo de investigación se procede con las sugerencias o recomendaciones, al respecto se estarán dando las siguientes indicaciones con la finalidad de establecer posibles mecanismos de mejora a diversas situaciones que se evidenciaron el estudio realizado.

La educación tributaria es un tema de responsabilidad ciudadana, que consiste en asumir obligaciones tributarias, el objetivo principal de una cultura tributaria es crear conciencia en que la tributación no solo es una obligación fiscal, sino un deber de cada ciudadano ante la sociedad para lograr el desarrollo del país, la tributación se debe reflejar en el manejo y destino de fondos de carácter público, su base es formar contribuyentes sobre aspectos fiscales, de su importancia y función como sustento para que el estado pueda cumplir con sus fines, así como fomentar una actitud financiera responsable para contribuir al desarrollo del país.

Se sugiere que la administración tributaria promueva en conjunto con las unidades internas, al realizar la inscripción por primera vez en el registro de identificación fiscal (RIF), de talleres de formación para emprendedores o empresarios nuevos, que plantee las bases de formación y concientización de la importancia del cumplimiento en las obligaciones tributarias.

Se recomienda la incorporación en las organizaciones de un auditor externo que logre establecer criterios certeros de diagnóstico fiscal y tributario, de las organizaciones, expertos en auditoría tributaria. Es importante que las nuevas medidas de fiscalización no aumenten el costo de cumplimiento de los contribuyentes.

Por tanto el enfoque, se recomienda la actualización individual de cada participante en materia tributaria de refrescamiento en relación a las cargas e impuestos municipales, debido a que en relación a la dinámica actual muchos municipios adoptan nuevas propuestas en materia de impuestos y tasas aplicables al pago y proceso de sus principales servicios. Es de considerar los

valores que corresponden al giro ordinario del negocio para el cálculo de la provisión de cuentas incobrables, tener un control minucioso al momento de registrar los valores en las cuentas respectivas para evitar cálculos erróneos en cuanto a las depreciaciones.

Por otra parte, se recomienda a la administración tributaria que se mantenga en la disposición de proporcionarle a los empresarios, organizaciones, expertos, personas naturales y jurídicas las posibilidades de dictar foros, congresos, conferencias, de manera frecuente sobre los deberes formales que se encuentran vigentes en el Código Orgánico Tributario (2014) con la finalidad de que los procesos se ejecutan de manera correcta y alineados a los procedimientos que llevan los sujetos pasivos, con el propósito de lograr el cumplimiento voluntario y sin inconvenientes de las obligaciones tributarias.

Se pueden destacar como parte de las obligaciones en materia tributaria la supervisión y control, fiscalización de los impuestos de su competencia, la recaudación propiamente dicha, la aplicación e interpretación de las leyes tributarias, registros de contribuyentes, otorgamiento de licencias y permisos, especiales, recopilación de datos económicos y estadísticos y la divulgación e información, función que comprende la difusión masiva de leyes, decretos, resoluciones de contenido contributivo, así como las campañas destinadas a promover el cumplimiento voluntario de la obligación sin evasión.

Continuado con el señalamiento anterior el proceso de fiscalización es un mecanismo muy importante, el inicio de un programa de fiscalización no implica una vulneración a los derechos fundamentales del contribuyente, es imprescindible que el contribuyente tenga pleno conocimiento de las conclusiones de la autoridad administrativa, si se han detectado infracciones o algún otro incumplimiento tributario que tenga como resultado o acarree una sanción.

En este mismo planteamiento, se sugiere al ente tributario estrechar relaciones con el contribuyente mediante visitas frecuentes a los establecimientos, de manera amistosa y de formación para mantenerlos actualizados sobre los conocimientos en materia impositiva, que agreguen valor y permitan a las instituciones actuar y proceder dentro del orden que dicta la ley,

que se restituya la confianza, credibilidad, respeto y responsabilidad hacia la administración tributaria, como propuesta para contribuir a generar voluntad de pago de los principales tributos.

En conclusión, se aconseja el uso de estrategias a la administración tributaria de primera mano, así como a las organizaciones a mantenerse actualizados, para fomentar por parte de uno el acercamiento de los contribuyentes en el cumplimiento del deber y garantizar por medio de los servicios que el aporte ha cumplido con su principal objetivo, y por la otra parte que las organizaciones ejecuten efectivamente su declaración imparcial de la realidad y garanticen el efectivo pago como corresponde. Dar a conocer las obligaciones fiscales así como los estímulos que hay, para que los contribuyentes elijan el régimen más acorde a su negocio.

Como parte de la investigación llevada a cabo, al respecto del apoyo teórico y en consideración de las fuentes de apoyo consultadas, los aportes de expertos en el tema mediante la entrevista aplicada, se puede considerar que la resistencia al cambio es un factor importante a derrotar, la formación del ciudadano ya tiene sus bases fijadas en un comportamiento pasivo, lograr el porte representativo, la identidad de las empresas y compromiso no es tarea fácil, se sabe que este cambio, sentido práctico, transformación llevara su tiempo, la idea no es imponerle al contribuyente una carga, es hacerle saber lo importante que represente su aporte como sujeto activo, esto no se traduce en una educación orientada a exigir ni sancionar, se trata de hacer un llamado a la reflexión, utilizando el benchmarking ajustado a la línea sincera de sentido común que pueda mitigar la falta de compromiso, el ingreso de el Estado estaría económicamente orientado en un proceso más real, sin embargo no se puede dejar a un lado que aunque existan factores exógenos que no se puedan controlar, el tributo es parte de la sociedad misma, si otras administraciones de Estado han logrado desarrollar grandes urbes en el continentes, estas prácticas financieras son las que se deben emular y adoptar, como religión o manera de vida.

Sin dejar de considerar la satisfacción del contribuyente, en base a los servicios que reciba la sociedad, en contraprestación de una obligación establecida en el marco de la constitución y las leyes de la República, como respuesta al pago de los tributos por parte del sujeto pasivo.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

Alonso J. Martín S. (2004) **Benchmarking: Una herramienta para gestionar la excelencia en las bibliotecas y servicios de información.** España

Ary, D., Cheser, L. y Razavich, A. (2013). **Introducción a la Investigación Pedagógica,** México D.F.: Mc. Graw Hill Interamericana

Acosta (2007). **El Poder Público Municipal.** Caracas, Venezuela. Editores Vadell Hermanos.

Arias, F. (2016). **El Proyecto de Investigación, Guía para su elaboración** Caracas: Espítome Oriol Ediciones.

Arias, F. (2013). **El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica.** Caracas: Editorial Texto, C.A.

Balestrini, M. (2013). **Como se elabora el Proyecto de Investigación, (7ma. Ed.).** Caracas. BL Consultores Asociados, Servicio Editorial.

Briones, L. (2014) **Proceso Metodológico en la Investigación: Como hacer un diseño de investigación.** 5ta. Edición Ediluz, Maracaibo

Canales, A (2014) Manual **para la elaboración de Tesis, Monografías, informes.** Maracaibo Editorial Universidad del Zulia.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). **Metodología de la Investigación. (4ta. Ed.).** México D.F.: Mc Graw Gill.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2013). **Metodología de la Investigación. (5ta. Ed.).** México D.F.: Mc Graw Gill.

Hurtado, I. y Toro, J. (2013). **Paradigmas y Métodos de Investigación en tiempos de cambio**. 6ta Ed. Caracas: CEC, S.A.

Camba, A. (2010). **Temas sobre Gerencia Tributaria en Venezuela. Planificación tributaria una alternativa legítima para el contribuyente**. En libro homenaje a la Dra. Alejandra Vigilancia García. Editorial Los Ángeles Editores, C.A. Maracaibo.

Casado, L. (2004). **El fin último de la Administración Tributaria: El cumplimiento voluntario de los contribuyentes y la efectiva recaudación**. Periodo de circulación Abril-Junio 2004. Legislec-Editores, Caracas.

Castellano O., Jiménez C. y Montañez V., Bogotá, Colombia 2015. **El Benchmark como instrumento de Generación de conocimiento Empresarial**. Universidad Nacional de Colombia, Trabajo de grado para optar por el título de Magíster en Administración.

Colmenares de E. M, Maracaibo, Venezuela 2015, **Modernización del Sistema Tributario Venezolano para el Desarrollo Integral de la Cultura Tributaria**. Universidad Rafael Bellos Chacín. Trabajo de Grado para optar por el título de Magister en Gerencia Tributaria.

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

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública (2014). Gaceta Oficial N° 6.147 Extraordinario, de fecha 17 de noviembre de 2014. La Ley Orgánica de la Administración Pública (2014)

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Código Orgánico Tributario (2014). Gaceta Oficial N° 6.152 Extraordinario de fecha 18 de noviembre de 2014.

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) (2015). Gaceta Oficial N° 6.211 Extraordinario, de fecha 30 de diciembre de 2015

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Simplificación de Trámites Administrativos (2014). Gaceta Oficial N° 6.149 Extraordinario de fecha 18 de noviembre de 2014

Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, Vigésima Segunda Edición, 2001

Díaz, C. (2017) **La Educación y La Cultura Tributaria Global**, Editorial Carvajal, Ltda. Colombia

Fuentelsaz, C., Icart, T., y Pulpón, A. (2013), **Elaboración y Presentación de un proyecto de investigación y una Tesina**, Editores Barcelona.

Goudenough (2016) **Gerencia y Cultura**, Alianza Editorial: Ediciones IESA, Caracas.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2013). **Metodología de la Investigación. 5ª Ed.** Mc Graw-Hill Interamericana. México.

Hurtado J. (2007). **El Proyecto de Investigación: Metodología de la investigación Holística.** 4ta Edición. Quirón Ediciones. Colombia.

Ley del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) Gaceta Oficial N° 6.211 Extraordinario, de fecha 30 de diciembre de 2015.

Ley de impuesto sobre la renta (I.S.L.R.): actualizada el 30 de diciembre del 2015

Ley del impuesto al valor agregado (I.V.A.): actualizada el 22 de agosto del 2018

Ley orgánica de procedimientos administrativos, promulgada el 1 de julio de 1981.

Lundberg, W. (2016). **Todo para la Investigación, Guía del Estudiante**, (1ra Edición) Autónoma Del Caribe. Colombia.

Ramírez, T (2015). **Cómo hacer un Proyecto de Investigación. Guía Práctica. (3a ed.)**. Editorial Panapo. Caracas.

Robbins, S. (1999) **Comportamiento Organizacional**. Séptima Edición. Prentice Hall. Hispanoamericana, S.A. México.

Rodríguez J. (2013) **Investigación Científica**. Venezuela: Editorial Lissylu.

Ruiz F. (2013). **Introducción a las Técnicas de Investigación Social**. Buenos Aires: Humanitas.

Sabino (2014) **El Proceso de Investigación**. Madrid. Mac Graw Hill

Sanchez (2011). **La Empresa Humana**. Tomo I. Editorial Visión Libros. Madrid, España.

Serna, H. (2003) **Gerencia Estratégica: Planeación y Gestión – Teoría y Metodología**. Séptima Edición. Global Edición. Colombia.

Spendolini M. (2005), **Benchmarking**. Editorial Norma. Colombia

Thompson J. (2006), **Ideología y cultura Moderna**. Universidad Autónoma Metropolitana. México.

Tamayo y Tamayo, Mario. (2013). **El Proceso de Investigación Científica. (4ta Edición.)** México D.F.: Limusa, Grupo Noriega.

Tortolero, M. Valencia, Venezuela 2016, **La Cultura Tributaria en el pago del Impuesto sobre inmuebles Urbanos en el Municipio Valencia del Estado Carabobo durante el 2016**, Universidad de Carabobo. Trabajo de grado para optar por el título de Especialización en Gerencia Tributaria.

Toro J. y Hurtado I (2014), **Paradigmas y Métodos de Investigación**, 6ta Edición, Episteme Consultores Asociados.

Universidad José Antonio Páez (2014). **Normas para el Otorgamiento de Menciones Honoríficas al Trabajo Especial de Grado, Trabajo de Grado y Tesis Doctorales**. San Diego, Venezuela. Consejo Universitario de la Universidad José Antonio Páez en la sesión N° 354 del 21/10/2009.

Universidad Nacional Abierta (2015). **Manual de Trabajos de Grado, de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**.

Villegas, H. (2002). **Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario**. Buenos Aires, Argentina. Editorial Depalma.

REFERENCIAS ELECTRONICAS

<http://www.bancaynegocios.com/los-principios-de-la-responsabilidad-financiera/>

http://www.iepala.es/curso_ddhh/ddhh120.htm

<http://www.bancaynegocios.com/analisis-de-los-principios-constitucionales-y-tributarios-fallas-actuales-y-leyes-pendientes/>

https://ddd.uab.cat/pub/educar/educar_a2017v53n1/educar_a2017v53n1p171.pdf

<http://www.martingarciolo.com/blog/los-tributos-concepto-y-clasificacion/>

<https://aquiseshabladercho.com/2017/05/20/la-administracion-tributaria/>

<https://www.significados.com/cultura-organizacional/>

ANEXOS



**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
DIRECCION GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACION EN GESTION ADUANERA Y TRIBUTARIA**

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A EXPERTOS Y CONTRIBUYENTES
PERTENECIENTES A LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE AMPLIA Y
RECONOCIDA TRAYECTORIA**

Estimado ciudadano (a):

La presente encuesta contiene nueve (09) interrogantes relacionadas con establecer el benchmarking como herramienta de responsabilidad financiera dentro de las organizaciones para transformar la cultura tributaria actual.

En tal sentido, se requiere que sean respondidas las interrogantes seleccionando una de las dos alternativas de respuestas que éstas contienen, a fin de obtener una interpretación real y cónsona con la realidad.

Sus respuestas tienen gran importancia para el estudio, por lo que se le agradece la mayor sinceridad al responder. Además cabe destacar que los resultados obtenidos serán utilizados únicamente para fines académicos

Sin más y agradeciendo su colaboración

Lcda. Lilibeth Porto de Rubio

INSTRUCCIONES

- 1.- Lea cuidadosamente cada ítem antes de responder.
- 2.- Cada pregunta tiene dos (02) categorías o alternativas de respuesta.
 - a. Si
 - b. No
- 3.- Marque con una equis (X) la alternativa que considere representa su opinión al respecto.
- 4.- Solo puede escoger una alternativa de respuesta.

INSTRUMENTO

Ítem 1: ¿Considera usted que el estado y la población poseen claramente información en materia tributaria?

SI NO

Ítem 2: ¿Debe la administración tributaria fomentar y promover la educación fiscal y tributaria?

SI NO

Ítem 3 ¿Está de acuerdo en que la cultura tributaria es equivalente a cultura fiscal?

SI NO

Ítem 4. ¿Se puede aplicar benchmarking como estrategia organizacional?

SI NO

Ítem 5 ¿Cuentan las organizaciones en Venezuela con la formación y dirección gerencial que garantice el cumplimiento de la tributación?

SI NO

Ítem 6. ¿Opina que hacer referencia a una práctica gerencial es igual que hablar de un experto?

SI NO

Ítem 7. ¿Considera usted que se puede transformar la formación financiera en Venezuela en base a la cultura tributaria?

SI NO

Ítem 8. ¿Usted cree que es posible determinar cuántas organizaciones demuestran una cultura tributaria que pueda ser objeto benchmarking?

SI NO

Ítem 9. ¿Puede obtenerse mayor recaudación tributaria para el estado si se aprovechan las cualidades de una práctica gerencial como el benchmarking en las organizaciones bajo un nuevo enfoque financiero?

SI NO



**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
DIRECCION GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACION EN GESTION ADUANERA Y TRIBUTARIA**

FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS - JUICIO DE EXPERTOS

A continuación, se presenta una serie de aspectos a considerar para validar los ítems que conforman el instrumento. Se ofrecen dos (2) alternativas (Sí-No) para que usted seleccione la que considere correcta y, al final, realice las observaciones pertinentes en el espacio designado para ello.

Experto: MSc. Shachenka Bondarenko


Autor(a, es): Lcda. Lilibeth Porto de Rubio

ÍTEM	ASPECTOS A CONSIDERAR									
	Redacción adecuada		Coherencia interna		Lenguaje ajustado al nivel		Pertinencia con los objetivos a medir		Mide lo que pretende	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
1	X		X		X		X		X	
2	X		X		X		X		X	
3	X		X		X		X		X	
4	X		X		X		X		X	
5	X		X		X		X		X	
6	X		X		X		X		X	
7	X		X		X		X		X	
8	X		X		X		X		X	
9	X		X		X		X		X	
20	X		X		X		X		X	
21	X		X		X		X		X	

CONSIDERACIONES GENERALES	SÍ	NO	OBSERVACIONES
El instrumento tiene instrucciones claras y precisas para que el informante pueda emitir sus respuestas	X		APLICABLE
La presentación del instrumento es adecuada. En caso de no ser así señale los aspectos a mejorar	X		ADECUADA
Los ítems se presentan en un orden lógico-secuencial	X		MANTIENEN ORDEN
Se evidencia en la redacción de los objetivos las bases teóricas que deben sustentar su investigación	X		CORRESPONDEN A LA INVESTIGACIÓN
Los ítems son adecuados para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems que deben incluirse y/o eliminarse	X		ADECUADOS

OBSERVACIONES: INSTRUMENTO CUENTA CON VALIDEZ PARA SER APLICADO.

VALIDEZ			
APLICABLE	X	NO APLICABLE	
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			

Validado por: Shachenka Bondarenko	e-mail: shachenkab@gmail.com
Cédula de Identidad: V-12.108.707	Teléfono(s): 0414-4294157
Firma: 	Fecha: Mayo 2019



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
DIRECCION GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACION EN GESTION ADUANERA Y TRIBUTARIA

FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS - JUICIO DE EXPERTOS

A continuación, se presenta una serie de aspectos a considerar para validar los ítems que conforman el instrumento. Se ofrecen dos (2) alternativas (Sí-No) para que usted seleccione la que considere correcta y, al final, realice las observaciones pertinentes en el espacio designado para ello.

Experto: Lcda. Morabia Hernández

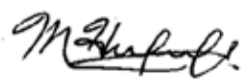
Autor(a, es): Lcda. Lilibeth Porto de Rubio

ÍTEM	ASPECTOS A CONSIDERAR									
	Redacción adecuada		Coherencia interna		Lenguaje ajustado al nivel		Pertinencia con los objetivos a medir		Mide lo que pretende	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
1	X		X		X		X		X	
2	X		X		X		X		X	
3	X		X		X		X		X	
4	X		X		X		X		X	
5	X		X		X		X		X	
6	X		X		X		X		X	
7	X		X		X		X		X	
8	X		X		X		X		X	
9	X		X		X		X		X	
20	X		X		X		X		X	
21	X		X		X		X		X	

CONSIDERACIONES GENERALES	SÍ	NO	OBSERVACIONES
El instrumento tiene instrucciones claras y precisas para que el informante pueda emitir sus respuestas	X		APLICABLE
La presentación del instrumento es adecuada. En caso de no ser así señale los aspectos a mejorar	X		ADECUADA
Los ítems se presentan en un orden lógico-secuencial	X		MANTIENEN ORDEN
Se evidencia en la redacción de los objetivos las bases teóricas que deben sustentar su investigación	X		CORRESPONDEN A LA INVESTIGACIÓN
Los ítems son adecuados para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems que deben incluirse y/o eliminarse	X		ADECUADOS

OBSERVACIONES: INSTRUMENTO CUENTA CON VALIDEZ PARA SER APLICADO.

VALIDEZ			
APLICABLE	X	NO APLICABLE	
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			

Validado por: Morabia Hernández	e-mail: morabia27@gmail.com
Cédula de Identidad: V-12.108.753	Teléfono(s): 0414-4227520
Firma: 	Fecha: Mayo 2019



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
DIRECCION GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACION EN GESTION ADUANERA Y TRIBUTARIA

FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS - JUICIO DE EXPERTOS

A continuación, se presenta una serie de aspectos a considerar para validar los ítems que conforman el instrumento. Se ofrecen dos (2) alternativas (Sí-No) para que usted seleccione la que considere correcta y, al final, realice las observaciones pertinentes en el espacio designado para ello.

Experto: Lcda. Yennifer Rodríguez


Autor(a, es): Lcda. Lilibeth Porto de Rubio

ÍTEM	ASPECTOS A CONSIDERAR									
	Redacción adecuada		Coherencia interna		Lenguaje ajustado al nivel		Pertinencia con los objetivos a medir		Mide lo que pretende	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
1	X		X		X		X		X	
2	X		X		X		X		X	
3	X		X		X		X		X	
4	X		X		X		X		X	
5	X		X		X		X		X	
6	X		X		X		X		X	
7	X		X		X		X		X	
8	X		X		X		X		X	
9	X		X		X		X		X	
20	X		X		X		X		X	
21	X		X		X		X		X	

CONSIDERACIONES GENERALES	SÍ	NO	OBSERVACIONES
El instrumento tiene instrucciones claras y precisas para que el informante pueda emitir sus respuestas	X		APLICABLE
La presentación del instrumento es adecuada. En caso de no ser así señale los aspectos a mejorar	X		ADECUADA
Los ítems se presentan en un orden lógico-secuencial	X		MANTIENEN ORDEN
Se evidencia en la redacción de los objetivos las bases teóricas que deben sustentar su investigación	X		CORRESPONDEN A LA INVESTIGACIÓN
Los ítems son adecuados para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems que deben incluirse y/o eliminarse	X		ADECUADOS

OBSERVACIONES: INSTRUMENTO CUENTA CON VALIDEZ PARA SER APLICADO.

VALIDEZ			
APLICABLE	X	NO APLICABLE	
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			

Validado por: Yennifer Rodríguez	e-mail: yedagmar@gmail.com
Cédula de Identidad: V-12.108.707	Teléfono(s): 0414-4362861
Firma: 	Fecha: Mayo 2019

Confiabilidad del Instrumento alfa Cronbach”

ÍTEMS

Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total
1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	09
2	x	x	x	x	x	x	x	x	x	09
3	x	x	x	x	x	x	x	x	x	09
4	x	x	x	x	x	x	x	x	x	09
5	x	x	x	x	x	x	x	x	x	09

Datos:

r_{tt} = Coeficiente de confiabilidad

n = Número de ítems

V_t = varianza total de prueba

a de las varianzas de los ítems

$$r_{tt} = \frac{\sum a^2}{V_t}$$

$$V = 09/09 - 1(1 - 35.20/149.85) = 1.07 (0.765) = 0.91155 = 0.91.$$

$$V = 0.91.$$

El cuestionario aplicado tiene una confiabilidad muy alta ya que está por encima de 0,80 que es una confiabilidad respetable.



**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
DIRECCION GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACION EN GESTION ADUANERA Y TRIBUTARIA**

ACTA DE CONSTITUCIÓN DE JURADO

En atención a lo establecido en el Artículo 87 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad José Antonio Páez, nosotros, miembros del Jurado designado por el Consejo General de Estudios de Postgrado para evaluar el Trabajo Especial de Grado elaborado por la ciudadana: **Lcda. Lilibeth Porto de Rubio**, titular de la cédula de identidad No. **V-14.357.209**, titulado, **BENCHMARKING COMO HERRAMIENTA EN LA CREACION DE UNA CULTURA TRIBUTARIA Y RESPONSABILIDAD FINANCIERA EN LAS ORGANIZACIONES**, adscrito en la línea de investigación: **Cultura Tributaria** del Programa de **Especialización en Gestión Aduanera y Tributaria**, bajo la tutoría de **Esp. María Eliana Quiñonez**, titular de la cédula de identidad No. **V-7.139.975**; nos damos por constituidos en fecha 22/07/2019 y acordamos convocar (la) precitado (a) ciudadano (a), para la fecha 25/07/2019, hora 10:00am.

Prof. Yandyra Paéz

Prof. Rita Viña

Prof. Victor Rivas

C.I: 4.900.006

C.I: 8.666.219

C.I: 4.875.579

Presidente

Miembro

Miembro

Estudiante Lcda. Lilibeth Porto de Rubio

CI 14.357209

Aprobado X

Reprobado

Fecha: _____

OBSERVACIONES:



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
CONSEJO GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

VEREDICTO

Nosotros, miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo Especial de Grado presentado por la ciudadana **LILIBETH PORTO DE RUBIO** cédula de Identidad N° 14.357.209, titulado: **“BENCHMARKING COMO HERRAMIENTA EN LA CREACIÓN DE UNA CULTURA TRIBUTARIA Y RESPONSABILIDAD FINANCIERA EN LAS ORGANIZACIONES”**, Elaborado bajo la supervisión de la tutora Prof. María Eliana Quiñonez, cedula de identidad N° 7.139.975, adscrito a la línea de Investigación Cultura Tributaria, para optar al grado académico de **Especialista en Gestión Aduanera y Tributaria**, estimamos que el mismo reúne los requisitos académicos para ser considerado como: **APROBADO.**

NOMBRE, APELLIDO

C.I.

FIRMA DEL JURADO

Prof. Yandyra Páez. (Presidente)

4.900.006

Prof. Rita Viña (Miembro)

8.666.219

Prof. Víctor Rivas (Miembro)

4.875.579

En San Diego, a los veinticinco (25) días del mes de julio de dos mil diecinueve (2019).

Urb. Yuma II, calle N° 3, Municipio San Diego, Estado Carabobo, Venezuela. Teléfonos (0241) 8714240/
(Master) (0241) 8710903 postgrado@ujap.edu.ve

