



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

**ESTRATEGIAS FORMATIVAS PARA LA PLANIFICACIÓN  
Y CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES  
TRIBUTARIAS EN LA EMPRESA PANADERÍA  
Y PASTELERÍA SANTA ISABEL 2013, C.A.**

Autor: Edgar Gómez  
C.I.: 24.662.416

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego  
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 87123

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURIA  
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA

**ESTRATEGIAS FORMATIVAS PARA LA PLANIFICACIÓN  
Y CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES  
TRIBUTARIAS EN LA EMPRESA PANADERÍA  
Y PASTELERÍA SANTA ISABEL 2013, C.A.**

Proyecto del Trabajo de Grado para optar al título de  
Licenciado en Contaduría Pública

Autoras: Edgar Gómez

Tutor(a): Daniel Mariño

San Diego, Mayo de 2019  
ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, portador de la cédula de identidad N° en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por el ciudadano Edgar Gómez Portador de la cédulas de identidad N° 24.662.416 titulado ESTRATEGIAS FORMATIVAS PARA LA PLANIFICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EN LA EMPRESA PANADERÍA Y PASTELERÍA SANTA ISABEL 2013, C.A.Presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año 2019

---

Daniel Mariño  
C.I: 19.524.079

## ÍNDICE GENERAL

	CONTENIDO	pp.
	ÍNDICE DE CUADROS.....	vi
	ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	vii
	RESUMEN INFORMATIVO.....	viii
	INTRODUCCIÓN.....	1
	CAPÍTULO	
I	EL PROBLEMA.....	3
	1.1 Planteamiento del Problema.....	3
	1.1.1. Formulación del Problema.....	6
	1.2. Objetivos.....	6
	1.3. Justificación.....	7
II	MARCO TEÓRICO.....	9
	2.1. Antecedentes.....	9
	2.2. Bases Teóricas.....	14
	2.3. Definición de Términos.....	21
III	MARCO METODOLÓGICO.....	24
	3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	24
	3.2. Fases Metodológicas.....	26
	Fase I.....	26
	Fase II.....	27
	Fase III.....	28
IV	RESULTADOS.....	29
	4.1. Análisis e Interpretación de los Resultados.....	29
	4.2. Análisis del Cuestionario.....	30
	4.3. Análisis de la Lista de Cotejo.....	40

V	LA PROPUESTA.....	45
	5.1. Presentación de la Propuesta.....	45
	5.2. Justificación de la Propuesta.....	46
	5.3. Objetivos de la Propuesta.....	46
	5.4. Factibilidad de la Propuesta.....	47
	5.5. Desarrollo de la Propuesta.....	48
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	54
	REFERENCIAS .....	57
	ANEXOS.....	59

## LISTA DE CUADROS

### CONTENIDO

<b>CUADRO</b>		<b>P.P</b>
1	Normas y Procesos Administrativos.....	30
2	Obligaciones Tributarias.....	31
3	Planificación Tributaria.....	32
4	Deberes Formales.....	33
5	Declaración y pago de Impuestos .....	34
6	Información Tributaria.....	35
7	Programas de Educación y Capacitación Tributaria.....	36
8	Personal capacitado.....	37
9	Jornadas de actualización.....	38
10	Herramienta Educativa.....	39
11	Lista de Cotejo 1.....	40
12	Lista de Cotejo 2.....	42

## LISTA DE GRÁFICOS

### CONTENIDO

<b>GRÁFICOS</b>		<b>p.p</b>
1	Normas y Procesos Administrativos.....	30
2	Obligaciones Tributarias.....	31
3	Planificación Tributaria.....	32
4	Deberes Formales.....	33
5	Declaración y pago de Impuestos .....	34
6	Información Tributaria.....	35
7	Programas de Educación y Capacitación Tributaria.....	36
8	Personal capacitado.....	37
9	Jornadas de actualización.....	38
10	Herramienta Educativa.....	39



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURIA  
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA

**ESTRATEGIAS FORMATIVAS PARA LA PLANIFICACIÓN  
Y CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES  
TRIBUTARIAS EN LA EMPRESA PANADERÍA  
Y PASTERERÍA SANTA ISABEL 2013, C.A.**

**Autor:** Edgar Gómez

**Tutor:**

**Fecha:** Mayo de 2019

**RESUMEN INFORMATIVO**

La necesidad de inducir la conducta del contribuyente, para lograr que este adopte la decisión de cumplir voluntariamente con sus obligaciones tributarias conlleva a que se debe estimular el desarrollo de una educación tributaria en la sociedad a través de los medios de difusión. El presente trabajo tiene como propósito presentar una Herramienta educativa para la planificación y cumplimiento de las obligaciones tributarias en la empresa Panadería y pastelería santa Isabel 2013, C.A., siendo esta una medida a mediano y largo plazo para disminuir o evitar el incumplimiento de las obligaciones tributarias. La investigación se considera un proyecto factible, ya que se va a presentar una alternativa de solución viable para la problemática planteada. También se apoya en diseño de campo no experimental. Como técnicas de recolección de información se empleará la encuesta, mediante un cuestionario conformado por diez preguntas cerradas (SI/NO), el cual será aplicado a la muestra seleccionada para conocer la situación actual en cuanto al cumplimiento de las obligaciones tributarias que presenta la empresa Panadería y Pastelería Santa Isabel 2013, C.A. Por otra parte, se utilizará la observación directa, mediante una lista de cotejo para identificar los elementos relacionados con la educación y planificación tributaria en la empresa Panadería y Pastelería Santa Isabel 2013, C.A. con la información obtenida, se procederá a la clasificación y agrupación de la misma para luego ser codificada, tabulada y analizada hasta llegar a resultados concretos y su

respectiva interpretación. Finalmente se presenta la propuesta de herramienta educativa para la planificación y cumplimiento de las obligaciones tributarias en la empresa Panadería y pastelería santa Isabel 2013, C.A

**Descriptores.** Estrategias de Formación Tributaria, Educación Tributaria, Planificación Tributaria, Obligaciones Tributarias,

## INTRODUCCIÓN

Actualmente el mundo se caracteriza por un ambiente extremadamente cambiante. Debido a esta condición dinámica del entorno mundial, las empresas se encuentran en un estado de complejidad e incertidumbre ante los cambios generados tan rápidamente. Ante esta situación, las compañías están intentando adaptarse a las exigencias del nuevo entorno, por lo que se precisan ideas que mejoren la eficiencia, generen sinergias y reduzcan riesgos que puedan presentarse. Precisamente, en el entorno actual de los negocios, los impuestos constituyen un área crítica en la contribución al resultado de las actividades de la empresa.

En este contexto, la administración tributaria debe estar siempre en la búsqueda de lograr el control en el cumplimiento tributario y el conocimiento y aprobación por parte de los contribuyentes de la normativa legal que regula esta materia, para que posteriormente estos cumplan voluntariamente con sus obligaciones fiscales, dada la importancia que tiene para el país, promover el incremento de la recaudación fiscal, lo cual permitirá satisfacer los requerimientos de servicios públicos que demanda la sociedad, cubrir los gastos públicos y disminuir el déficit. Por lo tanto, las estrategias de formación tributaria en las empresas permitirá abordar sobre todo la dimensión social de los tributos, y cómo éstos pueden contribuir al desarrollo de la sociedad en el presente y futuro.

En este contexto, las pequeñas y medianas empresas (PYMES) cumplen un importante papel en la economía de todos los países. Por ende es de suma importancia que este sector crezca y se le apoye en cuanto a la educación tributaria a sus

contribuyentes, ya que la mayoría de las empresas pequeñas no constan con el capital o crédito disponible para contratar a un experto en educación tributaria. Considerando lo antes expuesto, esta investigación tiene como objetivo la realización de una propuesta de estrategias formativas para la planificación y cumplimiento de las obligaciones tributarias en la empresa Panadería y pastelería santa Isabel 2013, C.A. la investigación se desarrolla en los siguientes capítulos:

**Capítulo I.** El Problema, se plantea la problemática de la empresa, se establecen los objetivos (Generales y Específicos), posteriormente se justifica el estudio, los alcances y la formulación del problema

**Capítulo II.** Marco Teórico, se describen los antecedentes del estudio y se adaptan las teorías relacionadas con la investigación, y se nombran sus bases teóricas y definiciones de términos básicos

**Capítulo III:** Comprende el marco metodológico de la investigación, compuesto por el tipo y diseño de la investigación, y las fases metodológicas, donde se muestra la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, y las técnicas de análisis de datos.

**Capítulo IV:** En este capítulo se muestran los resultados de la investigación, una vez aplicada las diferentes técnicas de recolección de datos

**Capítulo V:** Contiene la presentación de la propuesta, los objetivos, la justificación, la factibilidad, el desarrollo de la propuesta. También se presentan las conclusiones y las recomendaciones.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1 Planteamiento del Problema**

La administración tributaria desempeña un papel altamente importante, como el de velar por el cumplimiento de reconocidas doctrina jurídica, de las cuales es fundamental mencionar la asistencia ciudadana, la que alcanza cada vez mucho más importancia en el mundo actual. Conforme lo establece el artículo 133 de la Constitución Nacional “Todos tienen el deber de contribuir con los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones que establezca la ley”. Estos impuestos, tasas y contribuciones se encuentran establecidos en cuerpos normativos inscritos en leyes especiales tributarias, en las cuales se crea la obligación impositiva y se establecen los contribuyentes que estarán obligados a cumplirla, así como todo un esquema de control que coadyuva a la percepción dineraria por parte del sujeto activo, acreedor del tributo.

Ahora bien, Venezuela es un país cuya principal fuente de ingresos deriva de la explotación petrolera, de los hidrocarburos y en general de los recursos no renovables. Por ello, es de vital importancia la inserción en el país de un modelo educativo social y empresarial que sienta las bases para un desarrollo formativo en materia tributaria permitiéndole a los contribuyentes la posibilidad de conocer,

asimilar y comprender todos y cada uno de sus deberes y derechos formales relacionados a la actividad económica que éste realice, ya que el fin de la educación es formar al individuo sistemáticamente, solo a través de la formación continua del Estado se podrá lograr satisfacer ésta necesidad.

De este modo la educación tributaria se puede definir como la transmisión de valores dirigidos al cumplimiento cívico de los deberes de todo ciudadano a contribuir con los gastos públicos, lo cual se logra al aceptar las responsabilidades que corresponden como ciudadanos participes de una sociedad democrática, de donde surge la necesidad de una relación entre el sector educativo y la administración tributaria, la cual debe desarrollarse en forma armónica, con respeto a los principios constitucionales y apegada a valores éticos entre los actores participantes para así poder alcanzar un mayor nivel de conciencia y cultura tributaria en todos los eslabones de la economía nacional.

En tal sentido sería conveniente impulsar la difusión de la norma tributaria a través de charlas, foros y eventos programados, para que los receptores de esta información se conviertan en factor multiplicador. Sobre esa base, se deben formular las estrategias de educación tributaria que conduzcan a las pequeñas y medianas empresas (PYMES), a tomar conciencia de sus responsabilidades para con el Estado y así evitar de alguna u otra forma la evasión fiscal.

En la actualidad las pequeñas y medianas empresas contribuyentes se han visto en la necesidad de buscar salidas, opciones fiscales legales que les permitan una disminución significativa en el pago de sus impuestos. Este proceder por parte de los contribuyentes se puede explicar por falta de arraigo en el cumplimiento de la obligación tributaria y también, quizás amparados en la poca retribución por parte del Estado.

La tributación de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en Venezuela es un tema que ha concentrado mayor atención en los últimos 15 años. Esto obedece a distintos factores. Primero, es la respuesta natural, ante la persistente atención que se ha dado al grupo de los “grandes contribuyentes” en los últimos quince años, en

países industrializados, emergentes y en desarrollo. El fundamento de este enfoque era concentrar los esfuerzos (del contribuyente y de la administración tributaria) en el sector que genera mayor recaudación. Por otra parte, se ha tomado más conciencia de los peligros que supone una atención inadecuada a la tributación de las pequeñas y medianas empresas (PYMES), como por ejemplo el caso más común es la evasión de dichos impuestos.

Sin embargo, las políticas económicas implementadas en Venezuela, la devaluación monetaria y la inflación que incrementan los costos operacionales y de servicios disminuyen en el poder de competitividad obligando a estas pequeñas y medianas empresas del sector comercio y servicio a bajar su rendimiento considerablemente, trayendo como consecuencia una serie de problemas derivados de la falta de organización y sobre todo problemas con la tributación incentivando a sus propietarios a la evasión de sus impuestos.

Es indudable, que el elevado costo de las obligaciones tributarias, constituye una carga para estas pequeñas y medianas empresas, en especial las más pequeñas. Un buen asesoramiento por parte de profesionales especializados y a través de medios informativos como guías, instructivos, etc, así como también, una mejor planificación tributaria por parte del empresario, contribuirían sin duda a reducir el costo de los impuestos

De allí, que se debe conocer todo lo referente a las leyes que regulan y gravan la actividad empresarial, para no incurrir en el incumplimiento y afectar financieramente los ingresos de las empresas por concepto de sanciones, si fuere el caso, ni menospreciar la contribución de las Pymes que sugiere cierto grado de potencial recaudatorio desaprovechado.

Tal es el caso de la pequeña y mediana empresa Panadería y Pastelería Santa Isabel 2013, C.A., la cual no desarrollan acciones que prevean los cambios y exigencias del mercado cambiante, más bien basan sus operaciones a corto plazo, se da mucho la improvisación. Al respecto, afronta problemas en su ambiente de trabajo por variadas causas; entre ellas, la inestabilidad política, la falta de motivación, las

formas de liderazgo, la desorganización, las funciones no definidas, así como las pocas iniciativas gerenciales para garantizar un buen comportamiento organizacional.

Aunado ello, el elevado costo de las obligaciones tributarias, así como las reformas tributarias referentes a las leyes que regulan y gravan la actividad empresarial, para no incurrir en el incumplimiento y afectar financieramente los ingresos de la empresa por concepto de sanciones constituye una carga para esta PYME.

Asimismo, el no contar con un sistema de educación y planificación tributaria puede llevar al fracaso de la empresa en el actual escenario, por ello se deben establecer ciertas medidas de adiestramiento que permitan fortalecer la educación tributaria de las pequeñas empresas, específicamente de la Panadería y Pastelería Santa Isabel 2013, C.A. Es por lo cual, que el principal interés se en proporcionarle a la Panadería y Pastelería Santa Isabel 2013, C.A. una herramienta de fácil comprensión para el logro de sus objetivos a mediano y largo plazo fomentando la educación para una mayor cultura tributaria y evitar así agravar en gran medida los ya existentes problemas que afrontan en una economía cambiante de manera negativa como la que hoy en día se vive en el país

### **1.1.1 Formulación del Problema**

Por todo lo anteriormente planteado se considera necesario formular la siguiente interrogante.

¿Cuáles serían las Estrategias formativas que se requieren para la planificación y cumplimiento de las obligaciones tributarias en la empresa Panadería y Pastelería Santa Isabel 2013, C.A.?

## **1.2. Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Proponer estrategias formativas para la planificación y cumplimiento de las obligaciones tributarias en la empresa Panadería y pastelería santa Isabel 2013, C.A.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual en cuanto al cumplimiento de las obligaciones tributarias que presenta la empresa Panadería y Pastelería Santa Isabel 2013, C.A.
- Identificar la normativa legal relacionada con la planificación y cumplimiento tributario en la empresa Panadería y Pastelería Santa Isabel 2013, C.A.
- Diseñar una Estrategias formativas para la planificación y cumplimiento de las obligaciones tributarias en la empresa Panadería y pastelería santa Isabel 2013, C.A.

### **1.3 Justificación de la Propuesta**

La necesidad de guiar la conducta del contribuyente, para lograr que este adopte la decisión de cumplir voluntariamente con sus obligaciones tributarias conlleva a que se debe estimular el desarrollo de una educación tributaria en la sociedad a través de los medios de difusión, ya que la conducta humana se puede modificar y educar transformando los aspectos indeseables en productivos y aceptables por el conjunto social. En este sentido, la investigación se justifica, porque a través de la propuesta de estrategias formativas para la planificación y cumplimiento de las obligaciones tributarias en la empresa Panadería y pastelería santa Isabel 2013, C.A., se tendrá una herramienta formativa que facilite el conocimiento que compete a la empresa, contribuyendo de esta forma a ampliar y promover la educación tributaria y a su vez

la planificación que esta debe tener para evitar sanciones y desembolsos que pudieran ocasionarse por mala administración, permitiéndole la posibilidad de generar y emplear estrategias propias encaminadas a lograr una total armonía administrativa y tributaria

Asimismo, la empresa contará con herramientas necesarias como la planificación tributaria y así evitará fallas cometidas al momento de la declaración y por otra parte prever los recursos financieros al momento del pago, y así poder honrar el cumplimiento de los impuestos en forma oportuna. De igual forma, a través de la planificación estratégica tributaria le permitirá a la empresa el normal cumplimiento de las obligaciones tributarias, además de contar con formas legales para alcanzar un ahorro fiscal y lograr disminuir el impacto de los impuestos en la utilidad; así como también se busca prever riesgos en que puedan incurrirse involuntariamente, y así evitar multas y reparos fiscales que dispersan los recursos económicos en asesorías legales, cancelaciones de multas y pérdida de tiempo innecesario.

Su aporte teórico se evidencia al permitir conocer los parámetros fiscales que son medidos por la planificación tributaria, conllevando a disminuir dudas, a la vez que se obtienen beneficios proyectados, aprovechando al máximo los recursos que posee la empresa, vislumbrando una serie de posibilidades estratégicas y legales que permitan seguir desarrollándose favorablemente en medio de estas.

De igual forma, se puede acotar que la realización de la investigación tiene importancia académica, dado que genera datos actualizados relacionados con la gestión tributaria, aportando lineamientos estratégicos relacionados con los tributos y la forma como deben abordarse en las organizaciones, a través de una gestión estratégica, alineados con los objetivos y metas establecidas, permitiendo así su crecimiento y desarrollo, lo cual puede ser de gran utilidad en la Universidad José Antonio Páez, así como a la línea de investigación a la cual pertenece el tema.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

Con la finalidad de introducir al lector al contexto bajo el cual se desenvuelve el objeto de estudio, se procedió a desplegar la serie de conocimientos acumulados productos de lecturas, investigaciones e indagaciones relacionadas al tema de Investigación. El presente capítulo se encuentra direccionado a establecer, por un lado algunos estudios efectuados por otros autores, cuyos temas son similares con el trabajo que se efectúa; por otro, las bases teóricas que sustentan el desarrollo y cumplimiento de los objetivos planteados.

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

Los trabajos de investigación exigen explorar de manera documental, todos aquellos estudios realizados con anterioridad y que de cierto modo, guardan relación con el objeto en estudio. Según, Sabino (2014: 65), “los antecedentes de la

investigación se refieren a los estudios previos relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente”, debido a que los mismos contribuirán para aclarar un conjunto de factores, orientados a una revisión bibliográfica o trabajos realizados con anterioridad y con referencia al tema planteado.

Arrieta e Ynfante (2016), realizaron un trabajo de grado titulado: **“Programa de difusión tributaria y su incidencia en la cultura tributaria de los comerciantes del mercado modelo de Tumbes”**, presentado en la Universidad Nacional de Tumbes, Perú como requisito para optar por el título de Profesional de Contador Público. La alta evasión tributaria es uno de los rasgos más característicos de la situación social en América Latina, especialmente en aquellos países de menor desarrollo debido a que no existe una cultura tributaria o la estructura del sistema tributario no es la adecuada. El objetivo general consistió en determinar como el programa de difusión tributaria incide en la cultura tributaria de los comerciantes del mercado modelo de Tumbes

La investigación se consideró de tipo es descriptiva– explicativa y el diseño es cuasi - experimental de pre y post test aplicado a una muestra de 33 comerciantes del mercado modelo de Tumbes y trata sobre la elaboración y aplicación de un programa de difusión de normas tributarias dirigido a los comerciantes del mercado modelo de Tumbes, orientado a determinar su incidencia en la cultura tributaria de los comerciantes, alcanzando una incidencia significativa

Del diagnóstico efectuado de la situación tributaria de los comerciantes se ha podido concluir que un 61% de los comerciantes consideran deficiente la función de administración de los tributos internos del Gobierno Nacional por parte de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, generando no solo una falta de cultura tributaria por parte de los comerciantes del mercado modelo de Tumbes, sino también por parte de los consumidores. Por lo que se recomendó promover la implementación de nuevos programas de difusión tributaria orientada no solo a los contribuyentes del país sino a todos los ciudadanos con el objetivo de

incrementar la cultura tributaria en el país.

Este antecedente, aporta a la investigación in formación acerca de los programas difusión tributaria para las empresas, como elemento dinamizador para el cumplimiento de los deberes formales en las PYME, sirviendo de marco de referencia para la propuesta de una Herramienta educativa para la planificación y cumplimiento de las obligaciones tributarias en la empresa Panadería y pastelería santa Isabel 2013, C.A.

Seguidamente, Agreda, Peralta y Tortolero (2016) realizaron un trabajo titulado: **“Propuesta de Herramienta Educativa para las Pequeñas y Medianas Empresas del Sector Comercio del Estado Carabobo para la adecuada Planificación y Cumplimiento de sus Obligaciones Tributarias”**, presentado en la Universidad de Carabobo para optar por el título de Licenciado en Administración Comercial y Contaduría Pública. La necesidad de inducir la conducta del contribuyente, para lograr que este adopte la decisión de cumplir voluntariamente con sus obligaciones tributarias conlleva a que se debe estimular el desarrollo de una educación tributaria en la sociedad a través de los medios de difusión, el trabajo tuvo como propósito presentar una herramienta educativa para las Pequeñas y Medianas empresas del sector comercio del estado Carabobo, siendo esta una medida a mediano y largo plazo para disminuir o evitar el incumplimiento de las obligaciones tributarias en el país, la propuesta consiste en la creación de un material educativo (video animado explicativo) que difunda imágenes y conceptos sobre materia tributaria y la importancia del cumplimiento de los las obligaciones correspondientes.

Esta investigación fue de carácter descriptivo, tratando de obtener información del fenómeno para así describir sus implicaciones, inclinándonos por una modalidad de proyecto factible ya que la propuesta estuvo orientada a resolver un problema o a satisfacer una necesidad. Los resultados obtenidos, sirvieron para crear y fortalecer proyectos educativos diseñados a todos los contribuyentes de pequeñas y medianas empresas de todos los sectores y a nivel nacional, la muestra la conformaron 10 PYMES, a los que se les empleo el instrumento correspondiente, y a miembros del

SENIAT, a los que se les realizó una entrevista para conocer el punto de vista desde el ente recaudador

Los resultados obtenidos, permitieron concluir que al momento de la aplicación de los instrumentos correspondientes, que los contribuyentes pertenecientes a las pequeñas y medianas empresas del sector comercio del estado Carabobo, no contaban con programas de educación tributaria, es decir, los entes reguladores del estado no les imparten información de contenido tributario, corroborando la desinformación que existe en las PYMES.

Este antecedente, se tomó como referencia porque aporta información referente a la educación, la cual es el medio más eficaz para desarrollar conciencia ciudadana y tributaria por su influencia en la formación de valores, en el desarrollo de actitudes, en la trasmisión de conocimientos y en la promoción de comportamientos deseables para el mejoramiento de la calidad de vida individual y social. Al respecto, proporciona elementos para construir la propuesta de herramientas de Formación Tributaria.

Por otra parte, Cassin y Piñero (2015) en su trabajo presentado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad de Carabobo Titulado: **”Propuesta de lineamientos estratégicos tributarios dirigidos a emprendedores del sector comercio en el municipio Valencia, estado Carabobo”**, Esta investigación se enmarca, en un caso de estudio en diversas empresas ubicadas en el estado Carabobo, y se inserta en el tipo de investigación documental basado en la obtención de análisis de datos provenientes de materiales impresos y a su vez será una investigación de campo de nivel descriptivo, utilizando la recopilación de material escrito necesario para conocer el nivel de cumplimiento de los deberes formales que exigen las leyes. El diagnóstico derivado del análisis permitirá detectar las debilidades, amenazas y fortalezas del proceso, y sirve como base para suministrar una serie de recomendaciones sobre el conjunto de estrategias tributarias y procedimientos de control que pueden ser empleados con miras a optimizar el proceso de aplicación y enteramiento de sus obligaciones.

A través de este estudio los investigadores llegaron a la conclusión que deben considerar las responsabilidades derivadas de la relación en sentido formal y material, motivado a que, los funcionarios que no cumplan con las obligaciones establecidas en la ley, estarán sujetos a sanciones civiles, administrativas y penales.

La relación de esta propuesta con la investigación es que el contexto objeto de estudio posee características muy similares a este trabajo, ya que todo país se rige por sus normativas legales, también se puede llamar ética moral. Se puede decir que es un deber ciudadano el buen desempeño tributario, esto referente al tema de estudio no es más que la demostración conductual de la cultura tributaria, lo cual lo demuestran los principios y valores recibido a lo largo de su aprendizaje del contribuyente.

Asimismo, se tiene a Mostacero y Vásquez (2015), quienes realizaron un trabajo titulado: **“Análisis Comparativo de la aplicación de un Programa de Orientación y Cultura Tributaria en Estudiantes del quinto año de secundaria de Instituciones Educativas Públicas y Privadas de la Ciudad de Trujillo”**. Presentado en la Universidad Privada Antenor Orrego, Perú para optar por el título de Licenciado en Administración. La investigación se ha realizado con el propósito de aplicar un programa de orientación y cultura tributaria, en estudiantes del quinto año de nivel secundario en instituciones privadas y públicas, con el fin de impartir en ellos conciencia tributaria para el desarrollo del país. Para ello, la muestra estuvo constituida por 120 alumnos, divididos en 4 grupos de investigación, dos de ellos en el grupo experimental a aquellos que se le aplicó el programa y los otros dos grupos de control a los que no se les aplicó el programa en ambas instituciones, se utilizó el diseño clásico cuasi experimental con dos grupos de estudio.

Como técnica de recolección de datos se empleó el cuestionario, el cual estuvo constituido de 20 preguntas sobre el tema tributario, el mismo que fue aplicado a los alumnos. Los resultados de la investigación han permitido demostrar que no se fomenta una cultura tributaria, por lo que se refleja en la educación tanto de instituciones públicas como privadas, el desconocimiento sobre temas tributarios. Por lo que se recomendó la aplicación de este programa en el sistema educativo peruano

para generar interés y conciencia en los estudiantes que serán futuros ciudadanos y de ellos dependerá el desarrollo socio económico del país.

Esta investigación se tomó como referencia, porque señala las herramientas necesarias planificadas para la aplicación de un programa de orientación y cultura tributaria. Esto permitirá una mejor conducta contributiva, pleno conocimiento sobre el marco legal y afianzamiento de los valores.

Finalmente, Zambrano (2015), realizó un trabajo titulado: **“Análisis de la Cultura Tributaria y su incidencia en la Recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en la Alcaldía Del Municipio San Diego, Estado Carabobo.”**, Trabajo de Grado presentado en la Universidad de Carabobo para optar al título de Especialista En Gerencia Tributaria. La investigación surgió para evidenciar la importancia de la recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos de la Alcaldía del Municipio San Diego del Estado Carabobo, ya que se observaba desconocimiento por parte de los contribuyentes de la ordenanza municipal, lo cual contribuye a la evasión de dicho impuesto. El objetivo general consistió en analizar la cultura tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en la Alcaldía del Municipio San Diego, estado Carabobo.

Metodológicamente, se consideró una investigación de campo, con apoyo documental. Asimismo el diseño fue no experimental y de naturaleza descriptiva. Entre las técnicas de recolección de información se tiene la observación directa, mediante una lista de cotejo para describir la situación actual del ingreso municipal proveniente de la recaudación del Impuesto. También se utilizó la encuesta, a través de dos cuestionarios, el primero aplicado a 17 trabajadores de la alcaldía que laboran en el área de tesorería. El segundo fue aplicado a 20 contribuyentes. A través de los mismos se identificaron los factores que inciden en la cultura tributaria del contribuyente para la recaudación del Impuesto. Una vez analizado los resultados, se concluyó que los contribuyentes desconocen la importancia de cancelar el impuesto. Al respecto, es necesario fomentar la cultura tributaria en los contribuyentes para lograr mayor eficiencia en el cobro y recaudación de este impuesto.

Como Aporte A La Investigación, Este Antecedente Plantea La Situación Que Se Presenta El Municipio San Diego Con Respecto A La Cultura Tributaria De Sus Habitantes, Quienes No Se Encuentran Actualizados Ni Comprometidos Con El Proceso De Recaudación De Impuestos Ni Pagos De Tributos; Lo Que Permite Comparar Este Comportamiento Con Lo Esperado En La Investigación En Curso.

## **2.2 Bases Teóricas**

A través, de las bases teóricas que se presentan a continuación, se busca dar respuesta a los bosquejos aquí tratados. Lo anterior se encuentra apoyado por el autor Arias (2016: 106), que argumenta que las bases teóricas “implican el desarrollo de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, por sustentar o explicar del problema planteado”. Al respecto, los ejes temáticos con los que se centra la investigación son los siguientes:

### **2.2.1 Obligaciones Tributarias**

El Estado en su poder de imperio exige por parte del contribuyente el cumplimiento de ciertas obligaciones como las de dar, que implica el pago así como también obligaciones de hacer, que están relacionadas con la presentación de las declaraciones. En este orden, se tiene que la obligación tributaria surge por lo señalado en las diferentes leyes tributarias; sin embargo, tal obligación no nace por sí misma; sino cuando los sujetos pasivos incurren en los hechos tipificados en la ley; dando así surgimiento a la obligación de éste con el Fisco o ente recaudador del tributo. En este sentido Acosta (2010) afirma que:

El hecho de que la obligación tributaria sea una obligación ex lege de Derecho Público, nos permite afirmar que ésta no puede nacer sino por la reunión de las condiciones necesarias para que cualquiera obligación de ese género se origine: la presencia de una ley que establezca la existencia de un hecho

determinado como condición objetiva, necesaria y suficiente para generar una obligación tributaria con respecto a la actividad de un determinado sujeto pasivo. (p.4).

De lo anterior se desprende, que por el sólo hecho de que exista una ley que establezca un tributo no obliga al sujeto pasivo a cumplir ningún tipo de obligación ante el sujeto activo; ya que para que tal obligación surja el sujeto pasivo debe incurrir en los hechos generadores señalados en la ley; sólo hasta ese momento es que nace la obligación tributaria. Se tiene pues, que la obligación tributaria se basa en una situación de hecho establecida en una ley tributaria, la cual viene a jugar un papel importante en la relación entre el sujeto activo y el pasivo, ya que sí este último no incurre en los hechos tipificados en ley el Fisco no podrá obligarlo a pagar el impuesto; esto se debe a que la Administración Tributaria no podrá cobrarle impuestos a los sujetos a los cuales no se les haya verificado el hecho generador del tributo.

Cabe destacar que la obligación tributaria es la relación que existe entre el Sujeto activo (Estado); quien tiene la potestad de exigir el pago de los tributos a un sujeto pasivo (contribuyente) obligado a cumplir tales exigencias; tal vinculación está amparada en una ley que regula lo concerniente al pago de los tributos y sus accesorios así como las demás formalidades que ésta señale.

### **2.2.2 Tributos**

Es toda erogación que deben cumplir los sujetos pasivos en virtud de una ley formalmente sancionada, creada por el Estado en uso de su potestad y soberanía. Según Villegas (2010: 67), los tributos son “las prestaciones en dinero que el Estado exige en ejercicio de su poder de imperio en virtud de una ley y para cubrir los gastos que le demanda el cumplimiento de sus fines”. Para Valdés (2010: 15) el tributo tiene como fundamento el de obtener recursos para cubrir los gastos de los servicios públicos que el Estado considera que debe cumplir. De manera general, los tributos

pueden ser considerados como aquellos ingresos obtenidos mediante leyes que generan obligaciones en los ciudadanos para financiar las actividades del Estado; en tal sentido, se puede aseverar que los tributos están justificados, por cuanto, no se concibe una sociedad sin una actividad estatal destinada a cumplir determinados servicios públicos. Con base en las definiciones anteriores, es posible señalar que los tributos poseen las siguientes características:

a) Prestaciones en dinero: es una característica de la economía monetaria que las prestaciones sean en dinero, en efecto, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en su Artículo N° 317 señala: “No podrán establecerse obligaciones tributarias pagaderas en servicios personales”.

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

c) En virtud de una ley: como todas las leyes que establecen obligaciones, la norma tributaria es una regla hipotética cuyo mandato se concreta cuando ocurre la circunstancia fáctica condicionante prevista en ella como presupuesto de la obligación. Tal condición fáctica e hipotética se denomina "hecho imponible", el cual se encuentra definido en el Artículo N° 36 del Código Orgánico Tributario (2014) en la siguiente forma: “El hecho imponible es el presupuesto establecido por la ley para tipificar el tributo y cuya realización origina el nacimiento de la obligación”, es decir, toda persona debe pagar al Estado la prestación tributaria graduada según los elementos cuantitativos que la Ley tributaria disponga y exija.

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

### **2.2.3 Estrategias de Formación Tributaria**

La Educación Tributaria, esta puede definirse como la transmisión de valores dirigidos al cumplimiento cívico de los deberes de todo ciudadano a contribuir con los gastos públicos, lo cual se logra al aceptar las responsabilidades que nos corresponden como ciudadanos participes de una sociedad democrática. La educación tributaria, según Brenes (2000), tiene como objetivo primordial transmitir valores y aptitudes favorables a la responsabilidad fiscal contrarios a la conducta defraudadora. Por ello, su finalidad no es tanto transmitir contenidos académicos como así contenidos cívicos. Para nosotros los autores, el tema debe tratarse de responsabilidad ciudadana, que se traduce en asumir las obligaciones tributarias, primero porque lo manda la ley y segundo porque es un deber cívico, poniendo de relieve qué efectos tiene el incumplimiento de la obligación para el individuo y para la sociedad. Señala Rivera (2002) que la educación tributaria debe convertirse en un tema para identificar los distintos bienes y servicios públicos, conocer el valor económico y la repercusión social de los bienes y servicios públicos, reconocer las diversas fuentes de financiación de los bienes y servicios públicos especialmente las tributarias.

El Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (Seniat), a través de su programa de educación tributaria, cuyo objetivo se basa en formar, promover y difundir estrategias didácticas para abordar la conciencia aduanera y tributaria a los docentes y estudiantes del Sistema Educativo Bolivariano, así como comunidades y habitantes en todo el territorio nacional. Con base en dicho programa, el SENIAT suscribió un convenio de cooperación interinstitucional con el Ministerio del Poder Popular para la Educación, a los fines de ejecutar acciones orientadas a reforzar la cultura aduanera y tributaria para favorecer la formación de valores ciudadanos.

Según la oficina de divulgación tributaria y aduanera (infonticias 2007), el SENIAT consolida proceso de educación tributaria, por su parte el organismo tributario, a través de sus gerencias regionales de tributos internos y de aduanas, ha venido desarrollando una serie de talleres con los docentes de los distintos distritos escolares de todo el país, con miras a la incorporación de la temática tributaria en los

pensum de estudios de la educación básica.

Se puede decir que con la educación tributaria se pretende que los individuos de la sociedad involucrados en el proceso, tomen conciencia en cuanto al hecho de que es un deber constitucional aportar al Estado y comunicar a esa colectividad que las razones fundamentales de la tributación son el proporcionar a la Nación los medios necesarios para que éste cumpla con su función primaria como lo es la de garantizar a la ciudadanía servicios públicos eficaces y eficientes

La educación tributaria aporta al presente trabajo una gran cantidad de información como valores, creencias que deben poseer cada persona y a la vez siendo útil para proponer lineamientos estratégicos que conlleven a un mejor cumplimiento de los deberes tributarios y al compromiso de los ciudadanos.

#### **2.2.4 Planificación Tributaria**

La planificación tributaria es una herramienta estratégica de decisión de los negocios, caracterizado por un conjunto coordinado de comportamientos empresariales, tendientes a crear relaciones y situaciones jurídicas orientadas a la optimización fiscal, dentro del marco de la legalidad, disminuyendo costos en otras palabras, un ahorro fiscal y aumentando así la competitividad, siendo una actividad perfectamente legítima. Sobre la base de las consideraciones anteriores, es oportuno mencionar a Parra (2006: 48), quién indica que “La Planificación Fiscal Tributaria establece un control de las diferentes obligaciones bien sea las generadas por los impuestos, tasas y/o contribuciones dentro de las operaciones de la empresa, permitiendo a su vez evaluar los logros obtenidos en la misma” Por otro lado, Sanmiguel (2005), señala lo siguiente:

La planificación tributaria está adecuada a los acontecimientos, las actividades y las transacciones financieras, dentro de los límites establecidos por las leyes fiscales y parafiscales, con el fin de disminuir los pasivos por

este concepto. Constituye un proceso que permite racionalizar la toma de decisiones, dirigido a no pagar más impuesto de los que corresponden, pero pagando todos los impuestos que se deban pagar, previniendo ser víctima del Juego del Suma Cero social. (p.559).

Evidentemente, la planificación tributaria persigue minimizar la carga tributaria derivada del ejercicio de una actividad mercantil o la tenencia de un patrimonio mediante la elección de la vía de acción más eficiente entre todas las alternativas legales posibles. Al respecto, Parra (2006) comenta:

La planeación tributaria está ligada con la planeación general de la empresa, pero tiene modalidades específicas. El análisis comprende el nivel de imposición, así como las exenciones y alternativas que brinda la legislación para disminuir el impacto tributario y proporcionar incentivos que conduzcan, por la vía de la empresa privada, a impulsar el desarrollo económico del país. (p. 40)

Por ello, a la hora de realizar una planificación tributaria los gerentes de tributos deben adoptar metas que permitan cumplir todas las normas fiscales, sin incurrir en hechos que puedan aumentar el nivel de tributación e impidan que la organizaciones como la empresa objeto de estudio pueda verse afectada por sanciones al incurrir en el incumplimiento de la ley.

También es importante, tomar en consideración a la hora de realizar una planificación tributaria, el ambiente tributario empresarial, para de esta manera, establecer las características idóneas relativas al proceso de planificación, ya que busca aminorar la carga tributaria, es una herramienta muy poderosa que puede marcar la diferencia entre tener éxito en los negocios o no tenerlo, ya facilita al contribuyente el fiel cumplimiento de las obligaciones fiscales, aplicándolas al escenario y entorno corporativo que corresponde.

### **2.2.5 Objetivos de la Planificación fiscal Tributaria**

Según Galarraga (2002: 90), con “una planificación fiscal tributaria estratégicamente estructurada, se alcanza un control mayor del contexto tributario que afecta a la empresa”, vale decir, las normativas ya existentes además de una preparación más organizada, que facilite la adaptación ante las diferentes vicisitudes que podrían presentarse como modificaciones a las leyes, el anuncio de decretos o providencias que podrían generar crisis por el riesgo que la mismas implican. Al respecto, la planificación Tributaria tiene como finalidad lo siguiente:

- Cuando se planifica el tributo a pagar, se busca el menor impacto posible sobre los recursos financieros de la organización, lo cual no tiene que ver nada en absoluto la práctica de excluir ingresos, rentas, ni para ocultarlos, disimularlos, ni para eludir obligaciones tributarias, ese no es el verdadero cometido de una sana planificación.
- Esta planificación procura una disminución del pasivo tributario, lo que se podría denominar como el ahorro fiscal, mediante la planificación adecuada de los acontecimientos, las actividades y operaciones financieras, dentro de los límites establecidos en la ley; la elusión tributaria, es la disminución de las obligaciones fiscales, mediante la utilización intencional de artificios legales. La elusión procura el ahorro tributario, haciendo mención a una ley o norma, cuya interpretación pudiese dar cabida, o inducir a una disminución del pasivo fiscal.
- La Planificación Fiscal Tributaria plantea lineamientos apropiados a la realidad de la Empresa, tomando en cuenta además sus expectativas a futuro.
- Sirve como guía para el personal especializado encargado del área de impuestos, mostrando la manera de realizar las actividades
- Un plan de impuestos implementa objetivos y describe la manera de lograr su cumplimiento, a través de la definición de estrategias, políticas y todo lo necesario para lograrlo como medidas de control, entre otros, posterior a un estudio sistemático y profundo de los antecedentes de la organización, las operaciones que esta realiza, y el resultado de sus ejercicios económicos

La planificación tributaria que sea desarrollada por la empresa debe estar íntimamente referenciada en las distintas normas que implican el tomar en consideración todos los aspectos vinculados con los tributos.

### **2.3 Definición de Términos Básicos**

**Administración Tributaria:** Órgano competente del Ejecutivo Nacional para ejercer, entre otras, las funciones de recaudar los tributos, intereses, sanciones y otros accesorios, 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, liquidar los tributos, intereses, sanciones y demás accesorios, cuando fuere procedente, asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. SENIAT (2011)

**Contribuyente:** Aquel sujeto pasivo respecto del cual se verifica el hecho imponible. Dicha condición puede recaer en las personas naturales, personas jurídicas, demás entes colectivos a los cuales otras ramas jurídicas atribuyen calidad de sujeto de derecho y entidades o colectividades que constituyan una unidad económica, dispongan de patrimonio y de autonomía funcional. Moya (2009)

**Deberes Formales:** Los deberes formales constituyen obligaciones que deben cumplir los contribuyentes, responsables y terceros; de acuerdo a las disposiciones establecidas en las Leyes Especiales y Reglamentos. El Código Orgánico Tributario (2001).

**Estrategia Tributaria:** la estrategia tributaria está íntimamente relacionada con la planificación tributaria, el aplicar estrategias de orden impositivo puede hacer la diferencia entre un buen proyecto y un excelente proyecto. En efecto, la posibilidad de estructurar el negocio de una manera óptima, desde el punto de vista tributario, puede implicar un importante ahorro impositivo que implique que la evaluación del mismo sea altamente positiva. Wehrich (2012)

**Evasión:** Acción que se produce cuando un contribuyente deja de cumplir con su

declaración y pago de un impuesto según lo que señala la ley. Esta acción puede ser involuntaria (debido a ignorancia, error o distinta interpretación de la buena fe de la ley) o culposa (ánimo preconcebido de burlar la norma legal, utilizando cualquier medio que la ley prohíbe y sanciona). Diccionario Tributario Contable (2010)

**Recaudación:** Es la acción de recoger, recaudar, acumular elementos materiales a fin de concentrar una totalidad y ponerla a disposición de un objetivo, generalmente de orden público. Ejemplo: recaudación de impuestos. (Moya 2009)

**Sanción:** Expresa que la sanción de multa consiste en una pena pecuniaria por el incumplimiento de una obligación tributaria, ya se trate de un ilícito formal, material o relativo a especies fiscales o gravadas, y en su ausencia es una privación o disminución patrimonial del infractor. Celis (2003)

**Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria: (SENIAT),** es el organismo del estado central venezolano que se encarga de recolectar los impuestos, tales como el impuesto sobre la renta, impuesto al valor agregado (IVA), impuestos aduaneros y todos los demás que tienen aplicación a nivel nacional. (<https://seniat.org/seniat.htm>)

**Sujeto Activo:** es sujeto activo de la obligación tributaria el ente público acreedor del tributo. C.O.T. (2001)

**Sujeto Pasivo:** es sujeto pasivo el obligado al cumplimiento de las prestaciones tributarias, sea en calidad de contribuyente o de responsable. C.O.T. (2001)

### CAPÍTULO III

#### MARCO METODOLÓGICO

El Marco Metodológico comprende la descripción minuciosa de cada uno de los aspectos relacionados con la metodología aplicada para desarrollar la investigación, los cuales deben estar justificados por el investigador. Al respecto, Tamayo y Tamayo (2014: 97), señalan que “el Marco Metodológico constituye la médula del plan, se refiere a la descripción de las unidades de análisis o de investigación, las técnicas de observación y de recolección de datos, los instrumentos, los procedimientos y las técnicas de análisis” es así como se expondrán los aspectos referidos al tipo y diseño de la investigación, las fases metodológicas, mediante las cuales se señal la población y muestra, así como las técnicas recolección de información.

### **3.1 Tipo y Diseño de la Investigación**

En atención a los objetivos específicos y las variables formuladas en esta investigación, la misma corresponde a la modalidad de proyecto factible, el cual se conceptualiza como un plan prospectivo viable de realizar para llevar a cabo los objetivos o metas trazadas. De acuerdo con el Manual de Trabajos de grado y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2016), define proyecto factible como:

La elaboración de una propuesta, de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales. Debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades apoyado en una investigación descriptiva (P. 16).

En este sentido, la presente investigación comprende: la recolección, tratamiento y análisis de los datos, ya que está orientada al diseño de una herramienta educativa para la planificación y cumplimiento de las obligaciones tributarias en la empresa Panadería y pastelería santa Isabel 2013, C.A. Asimismo, la investigación se apoya

en un diseño de campo no experimental. En la investigación de campo los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo. Por su parte, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2016) señala que los estudios de campo son:

El análisis sistemático del problema en la realidad, con el propósito bien de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos en el desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios. (p. 7)

De acuerdo a lo planteado, este estudio se basa en una investigación de campo, ya que la metodología que se utilizará para la obtención de la información permitirá recoger los datos en forma directa, desde el mismo lugar donde ocurren los hechos. La investigación no experimental de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014: 270) “es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables; lo que se hace en este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”.

Por lo tanto, se observarán, y se analizarán de los elementos relacionados con la educación y planificación tributaria en la empresa Panadería y Pastelería Santa Isabel 2013, C.A., pudiendo el investigador mantener relación estrecha con el fenómeno o problema objeto de estudio, directamente en el sitio donde se produce, recolectando la información sin que sea necesario manipular los datos

### **3.2 Fases Metodológicas**

**Fase I. Diagnóstico de la situación actual en cuanto al cumplimiento de las obligaciones tributarias que presenta la empresa Panadería y Pastelería Santa**

## **Isabel 2013, C.A.**

Para llevar a cabo esta fase, será necesario reconocer las técnicas, que no son más que los procedimientos prácticos para recopilar información. Al respecto, Arias (2016 67.), las define como: “el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” y el instrumento de recolección de datos “es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. Para el presente estudio se empleará como técnica de recolección de información la encuesta. De acuerdo a Méndez (2012), establece que: “Este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias”. (p. 124). Para su aplicación se utilizará el cuestionario. Según Balestrini (2014):

Es considerado un medio de comunicación escrito y básico entre el encuestador y el encuestado, facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares previamente preparadas de una forma cuidadosa, susceptibles de analizarse en relación con el problema estudiado. (p. 138).

El cuestionario se empleará para conocer la situación de la empresa en cuanto al cumplimiento de las obligaciones tributarias que presenta la empresa Panadería y Pastelería Santa Isabel 2013, C.A. y se aplicará a las personas que trabajan en la empresa y están relacionadas con los procesos tributarios. Cabe señalar, que Balestrini (2014: 126), define la población “...cualquier conjunto de elementos de los que se quiere conocer o investigar o alguna de sus características”. En este caso, estará conformada por tres (3) trabajadores que laboran en el área administrativa.

Por otra parte, la muestra no es más que la escogencia de una parte representativa de una población, cuyas características reproduce de la manera más exacta posible. Arias (2016: 83), señala que la muestra: “Es un subconjunto representativo finito que se extrae de la población accesible”. Por consiguiente, se puede establecer que

representa a un subgrupo de la población objeto de estudio y que se extrae cuando no es posible medir a cada una de las unidades de dicha población, por tanto debe ser representativa. Debido a que la población es de tipo finita y manejable, no es necesario muestras, razón por la cual se estudia a la totalidad de la población.

## **Fase II. Identificación de la normativa legal relacionada con la planificación y cumplimiento tributario en la empresa Panadería y Pastelería Santa Isabel 2013, C.A.**

Para llevar esta ase se empleará como técnica de recolección de información la observación directa, la cual se utiliza para recopilar información mediante la percepción visual observando los hechos, realidades sociales y a las personas del contexto real en donde se desarrollan normalmente sus actividades. Tamayo y Tamayo (2014: 123), la define como “aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. El instrumento utilizado para recopilar los datos será una lista de cotejo; Arias (2016: 70 ), señala que: “la lista de cotejo o de chequeo, también llamada lista de control o lista de verificación, es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”. En el caso de estudio, se empleará para identificar los elementos relacionados con la educación y planificación tributaria en la empresa Panadería y Pastelería Santa Isabel 2013, C.A.

Una vez conocidas las técnicas de recolección de datos, se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan, es decir, las técnicas de análisis de datos, las cuales son herramientas útiles para organizar, describir y analizar datos recogidos con los instrumentos de investigación.. En este punto se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso. En lo referente al análisis, se definirán las técnicas lógicas (inducción, deducción, análisis, síntesis), o estadísticas (descriptivas). En este sentido, se procederá al tratamiento de

la información, la cual comprende su organización, codificación, clasificación y tabulación, lo cual facilitará la presentación de los resultados de la investigación.

**Fase III. Diseño** de unas Estrategias formativas para la planificación y cumplimiento de las obligaciones tributarias en la empresa Panadería y pastelería santa Isabel 2013, C.A.

En esta fase se presenta la propuesta, para la cual se diseñará una Herramienta educativa para la planificación y cumplimiento de las obligaciones tributarias en la empresa Panadería y Pastelería Santa Isabel 2013, C.A., cual la pretende servir de instrumento formativo actualizado que proporcionará conocimiento a las personas involucradas en el proceso del cumplimiento de la obligación tributarios. La propuesta se estructura de la siguiente manera:

- Presentación de las Propuesta

- Justificación del a Propuesta

- Objetivo General y Específicos de la Propuesta

- Factibilidad de la propuesta

- Desarrollo de las estrategias de marketing

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1. Análisis y Presentación de los Resultados**

En este capítulo se muestran los resultados que se obtuvieron, luego de aplicar el instrumento de recolección de datos. Balestrini (2013: 169), señala lo siguiente: “el análisis implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación”. Por consiguiente, el análisis de datos se refiere específicamente a describir los aspectos relacionados a la información recolectada de los instrumentos aplicados.

En concordancia con lo expuesto, se realizó un cuestionario con preguntas cerradas (SI/NO), el mismo fue aplicado a la muestra seleccionada. Este instrumento permitió diagnosticar la situación actual en cuanto al cumplimiento de las obligaciones tributarias que presenta la empresa Panadería y Pastelería Santa Isabel 2013. Las respuestas dadas por los sujetos encuestados fueron caracterizadas a través de un grupo de cuadros para poder detallarlos cuantitativamente y una vez tabulados los resultados se agruparon en cuadros y gráficos, donde aparecen reflejados los valores frecuenciales y porcentuales de cada ítems en particular, elaborando reportes descriptivos con comentarios sobre la información recabada.

Seguidamente, se identificaron elementos relacionados con la educación y planificación tributaria en la empresa Panadería y Pastelería Santa Isabel 2013, C.A., para lo cual se empleó como instrumento la lista de cotejo compuesta por siete elementos que indican presencia (SI) o ausencia (NO) del aspecto observado. Con la información obtenida se diseñó una Herramienta educativa para la planificación y cumplimiento de las obligaciones tributarias en la empresa

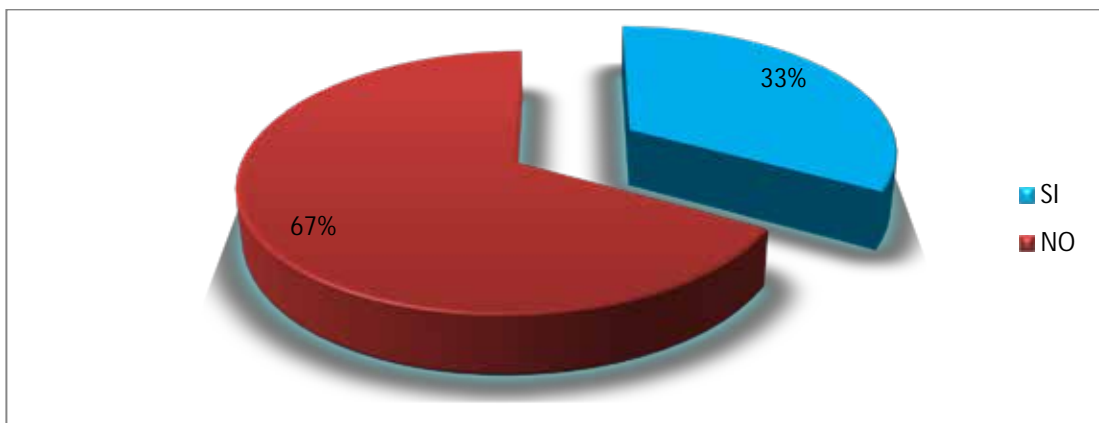
#### 4.2 Diagnóstico de la situación actual en cuanto al cumplimiento de las obligaciones tributarias que presenta la empresa Panadería y Pastelería Santa Isabel 2013, C.A.

Ítem 1. ¿En la empresa se cumplen las normas y procesos administrativos relacionados con los procesos tributarios?

**Cuadro 1. Normas y Procesos Administrativos**

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	33%
NO	2	67%
Total	3	100%

Fuente: Gómez (2019)



**Gráfico 1.** Normas y Procesos Administrativos

Fuente. Información obtenida de la aplicación del instrumento

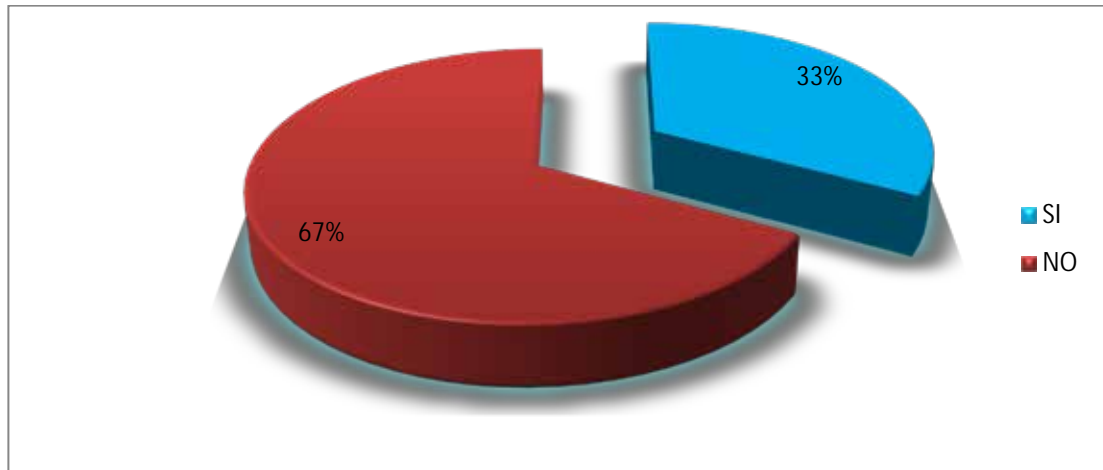
**Análisis.** De acuerdo a los resultados que se muestran, el 80% del personal encuestado considera que no cumplen las normas y procesos administrativos relacionados con los procesos tributarios, esto es debido a que no se posee una unidad de tributos. Otro 33% señala que se aplican normas para el cumplimiento de los tributos. No se evidencian planes de divulgación por parte de la gerencia para dar a conocer cuáles son los mecanismos internos que el personal debe poner en práctica a la hora de realizar los procesos relacionados con los tributos

Ítem 2. ¿En la empresa se emplean técnicas de control tributario para el cumplimiento de las obligaciones tributarias?

**Cuadro 2. Obligaciones Tributarias**

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	33%
NO	2	67%
Total	3	100%

Fuente: Gómez (2019)



**Gráfico 2. Obligaciones Tributarias**

Fuente. Información obtenida de la aplicación del instrumento

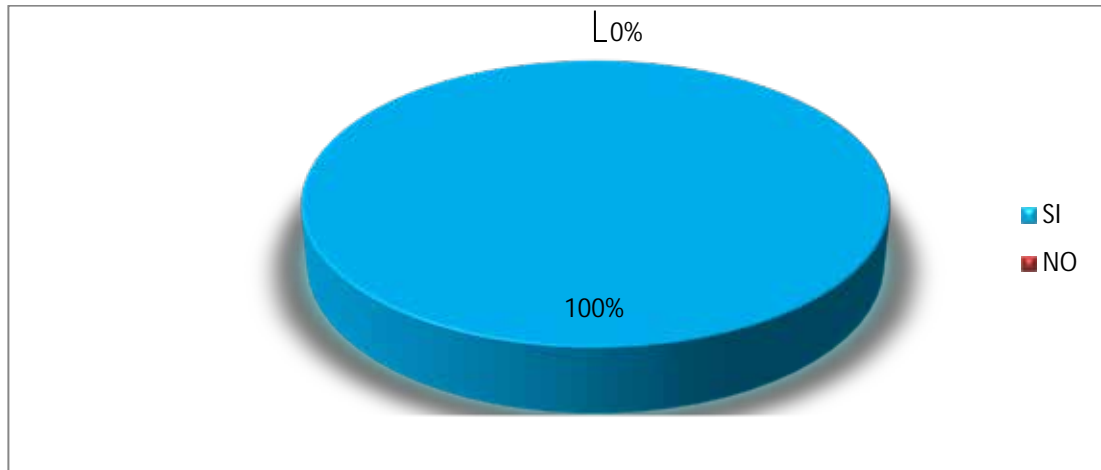
**Análisis.** En este ítem se observa, que el 67% de los encuestados considera que en la empresa no se emplean técnicas de control tributario para el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Por otro lado, un 33% de los trabajadores opinan lo contrario. Se puede señalar, que no se cuenta con programas actualizados con respecto al área tributaria, ya que no se posee herramientas administrativas que indique los procesos o tareas requeridas para la ejecución de las funciones tributarias de forma eficaz y eficiente.

Ítem 3. ¿Considera usted, que la planificación tributaria le permite a la empresa adaptarse a los cambios que se generen en materia de tributos?

**Cuadro 3. Planificación Tributaria**

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100%
NO	-	-
Total	3	100%

Fuente: Gómez (2019)



**Gráfico 3. Planificación Tributarias**

Fuente. Información obtenida de la aplicación del instrumento

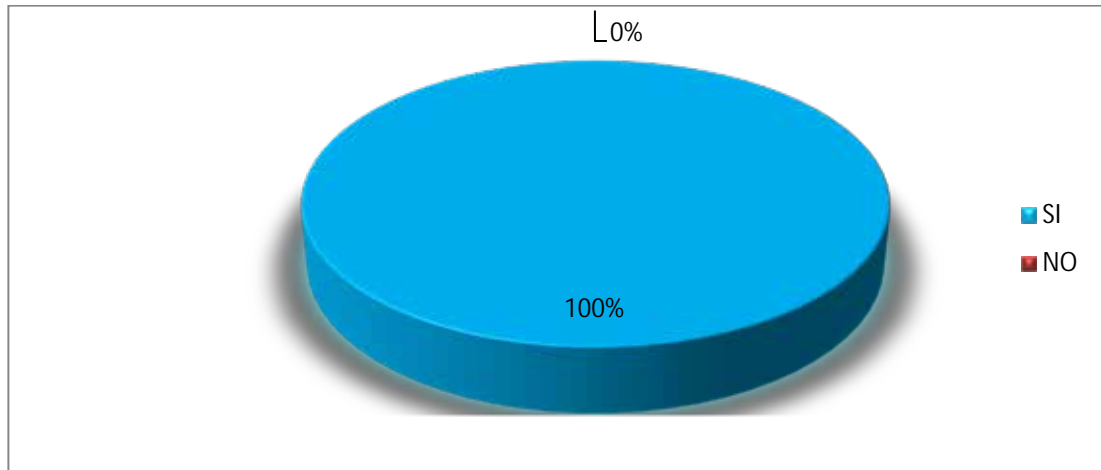
**Análisis.** Los resultados reflejan que el 100% del personal encuestado, considera que la planificación tributaria le permite a la empresa adaptarse a los cambios que se generen en materia de tributos. Se puede deducir, que si en la organización se llevara a cabo la planificación de los impuestos se conocerían los cambios que se generan en el entorno tributario y le permitiría el cumplimiento a cabalidad de sus obligaciones, ya que la planificación tributaria es un elemento de control interno tributario de todos los procedimientos que deben estar dirigidos a conocer el debido cumplimiento de las obligaciones impuestas por las leyes y reglamentos que regulan los tributos

Ítem 4. ¿Se cumple con los deberes formales establecidos en materia de impuestos?

**Cuadro 4. Deberes Formales**

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100%
NO	-	-
Total	3	100%

Fuente: Gómez (2019)



**Gráfico 4. Deberes Formales**

Fuente. Información obtenida de la aplicación del instrumento

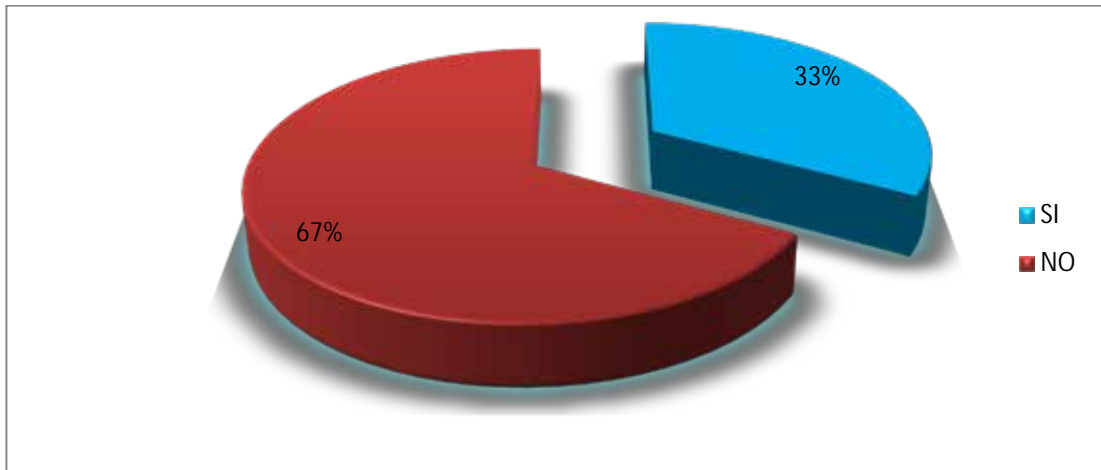
**Análisis.** La empresa cumple con los deberes formales en materia de tributos. Así lo manifiesta el 100% del personal encuestado. El cumplimiento de los deberes formales lo realizan conforme a lo previsto en el artículo 155 del Código Orgánico Tributario Sin embargo, la planificación de los impuestos no es adecuada, ya que se observa que no se han tomado las previsiones para optimizar los procedimientos internos y cumplir oportunamente con las obligaciones tributarias, ya que se observan diferencias entre la información contable financiera y los importes declarados en cada periodo de imposición.

Ítem 5. ¿Las declaraciones y pagos de las obligaciones tributarias se realizan dentro de los plazos legalmente establecidos?

**Cuadro 5. Declaración y pago de Impuestos**

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	33%
NO	2	67%
Total	3	100%

Fuente: Gómez (2019)



**Gráfico 5.** Declaración y pago de Impuestos  
Fuente. Información obtenida de la aplicación del instrumento

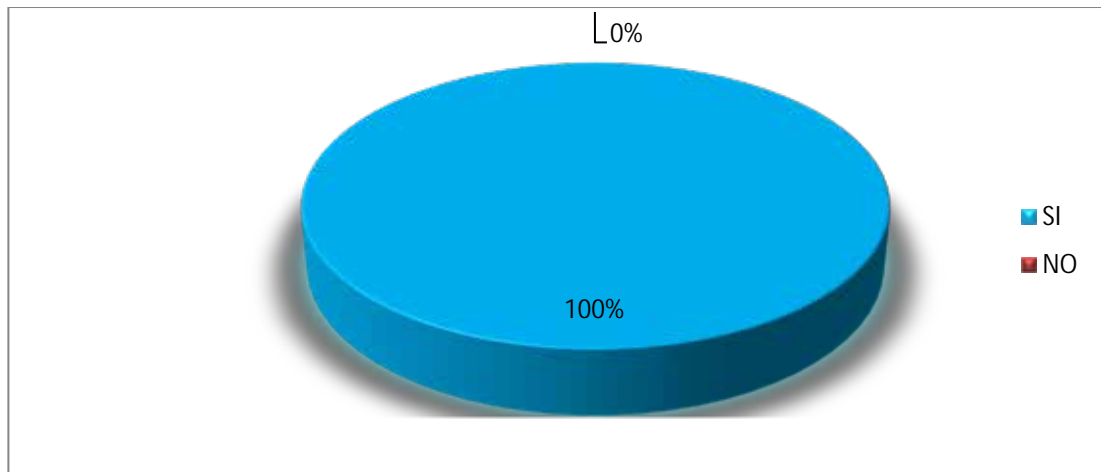
**Análisis.** Como se observa en el gráfico anterior, el 67% del personal encuestado considera que las declaraciones y pagos de las obligaciones tributarias se realizan dentro de los plazos legalmente establecidos. Por otra parte, el 33% señala que existen debilidades para llevar a cabo este cumplimiento de manera efectiva. Se puede acotar, de acuerdo a lo manifestado por la mayoría de los trabajadores que la empresa si cumple con sus deberes formales aun cuando no exista una planificación tributaria ni procedimientos para tal fin.

Ítem 6. ¿Estaría dispuesto a recibir información en materia tributaria?

**Cuadro 6. Información Tributaria**

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100%
NO	-	-
Total	3	100%

Fuente: Gómez (2019)



**Gráfico 6. Información Tributaria**

Fuente. Información obtenida de la aplicación del instrumento

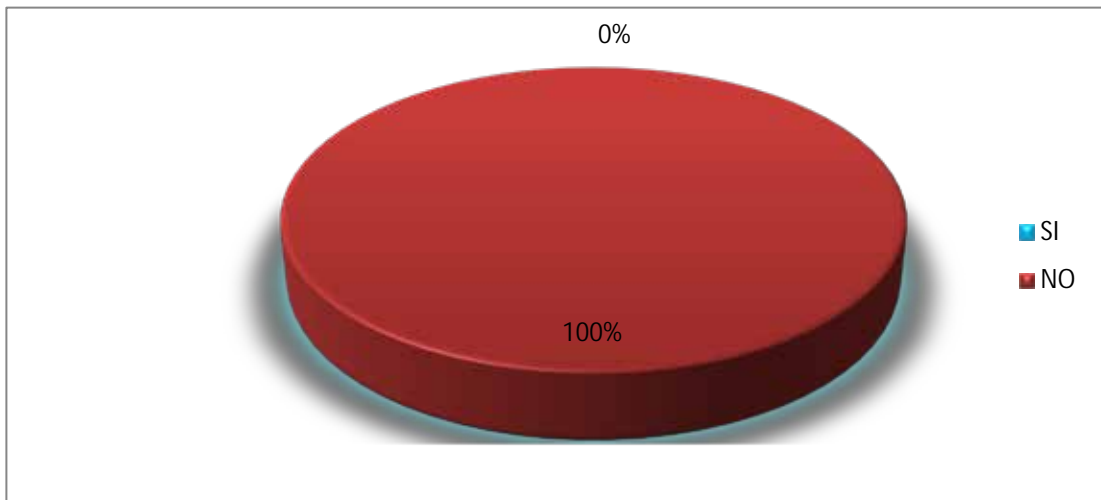
**Análisis.** El 100% del personal encuestado está de acuerdo en recibir información en materia tributaria. En este sentido, dentro de los objetivos que persigue el SENIAT está el de realizar jornadas de actualización y talleres destinados a los empresarios y público en general sobre el cumplimiento de los deberes formales. Por lo que es necesario que el empresario esté atento a los cambios que se generan en el mercado relacionados con materia tributaria. Al respecto, debe capacitar al personal que manejan los impuestos, por lo cual debe aprovechar las jornadas de actualización que aporta el SENIAT.

Ítem 7. ¿Conoce usted sobre los programas de Educación y Capacitación Tributaria implementados por el SENIAT?

**Cuadro 7. Programas de Educación y Capacitación Tributaria**

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
SI	-	-
NO	3	100%
Total	3	100%

Fuente: Gómez (2019)



**Gráfico 7.** Programas de Educación y Capacitación Tributaria  
Fuente. Información obtenida de la aplicación del instrumento

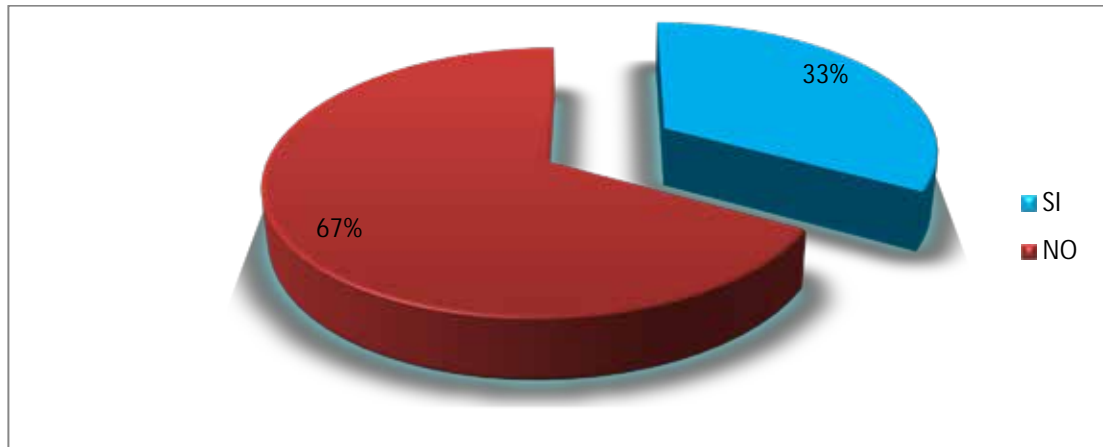
**Análisis.** Según los resultados obtenidos, el 100% del personal encuestado está de acuerdo en afirmar que no conoce sobre los programas de Educación y Capacitación Tributaria implementados por el SENIAT. Se puede señalar, que la creación de estos programas por parte de la Administración Tributaria exhorta a los contribuyentes a cumplir con sus obligaciones tributarias, así como crear conciencia en la participación del ciudadano y su importancia en la economía del país. La capacitación en materia tributaria en la sociedad es un medio capaz de inculcar valores enfocados al cumplimiento voluntario y una buena interpretación de las leyes en materia fiscal

Ítem 8. ¿Cree usted, que en la empresa existe personal capacitado en materia de gestión tributaria?

**Cuadro 8. Personal capacitado**

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	33%
NO	2	67%
Total	3	100%

Fuente: Gómez (2019)



**Gráfico 8. Personal capacitado**

Fuente. Información obtenida de la aplicación del instrumento

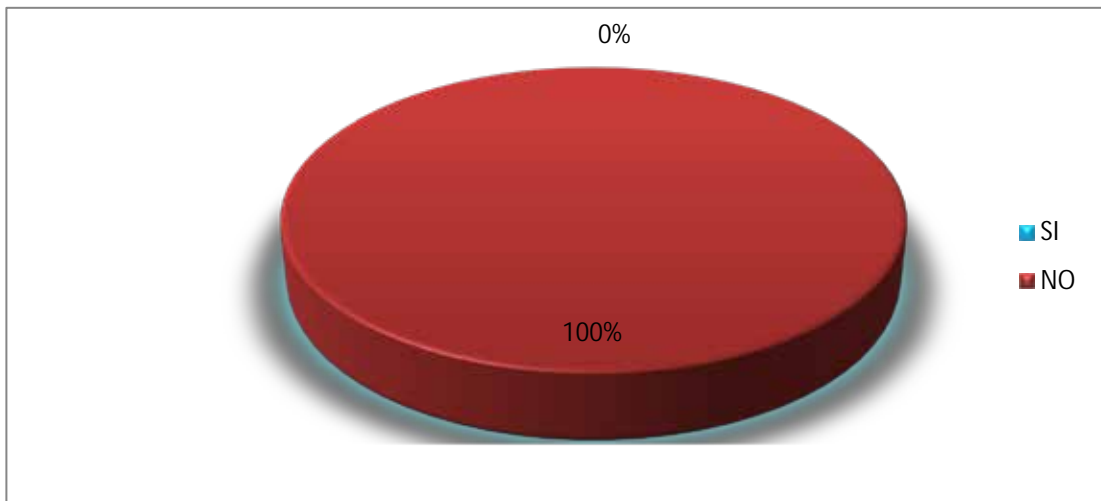
**Análisis.** Los resultados mostrados en el ítem anterior, indican que el 67% de los trabajadores encuestados, considera que en la empresa no existe personal capacitado en materia de impuestos. Sin embargo, el 33% opina lo contrario. Se puede concluir de la opinión de los empleados, que en la organización no se tienen establecidos programas de adiestramiento al personal ni actualizaciones tributarias, lo que trae como consecuencia que se incurra en errores a la hora de preparar las declaraciones de los impuestos por desconocimiento de las leyes vigentes. En tal sentido, la capacitación mejora el desempeño de los trabajadores y ayuda al cumplimiento de las metas organizaciones, porque se crea sentido de pertenencia hacia la empresa.

Ítem 9. ¿Ha asistido a jornadas de actualización tributaria que incluyan la educación tributaria?

**Cuadro 9. Jornadas de actualización**

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
SI	-	-
NO	3	100%
Total	3	100%

Fuente: Gómez (2019)



**Gráfico 9.** Jornadas de actualización

Fuente. Información obtenida de la aplicación del instrumento

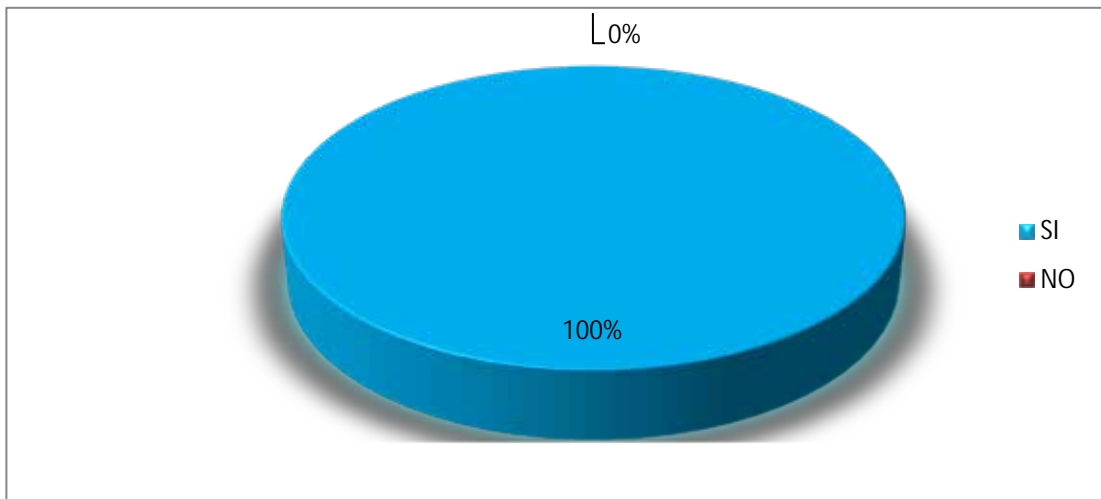
**Análisis.** Como se observa, el 100% del personal respondió no haber asistido ni ellos ni sus trabajadores a jornadas de actualización tributaria. La falta de asistencia a foros, talleres y demás cursos de aprendizaje disminuye las oportunidades de mejorar los procesos internos y no existe crecimiento profesional a nivel organizacional. Si bien es cierto, los cursos de capacitación debería incluirse como parte del presupuesto de toda empresa; desde el punto contable representan un gasto, sin embargo desde la perspectiva del conocimiento se consideran una inversión intelectual, que quizá los dueños de los establecimientos comerciales no estarán dispuestos a pagar.

Ítem 10. ¿Considera necesario diseñar herramientas educativas para la planificación y cumplimiento de las obligaciones tributarias en la empresa Panadería y pastelería santa Isabel 2013, C.A.?

**Cuadro 10. Herramienta Educativa**

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100%
NO	-	-
Total	3	100%

Fuente: Gómez (2019)



**Gráfico 10.** Herramienta educativa

Fuente. Información obtenida de la aplicación del instrumento

**Análisis.** Como se observa en los resultados obtenidos en este ítem, el 100% de los encuestados considera necesario diseñar herramientas educativas para la planificación y cumplimiento de las obligaciones tributarias en la empresa Panadería y pastelería santa Isabel 2013, C.A., lo que contribuirá a tener conocimiento del ambiente fiscal y tributario, medición del riesgo tributario y el cumplimiento de las obligaciones tributaria, ya que se contaría con personal capacitado en materia de impuesto.

**4.3 Identificación de la normativa legal relacionada con la planificación y cumplimiento tributario en la empresa Panadería y Pastelería Santa Isabel 2013, C.A.**

**Cuadro 11. Lista de Cotejo 1. Planificación de los Tributos**

Nº	Aspecto a observar	SI	NO
1	En la organización se tienen valoraciones y actitudes referidas a los tributos, así como al nivel de conciencia respecto de los deberes y derechos fiscales (cultura tributaria).		<b>X</b>
2	Existencia en la empresa algún comité asesor en el área tributaria		<b>X</b>
3	Conocimiento de programas orientados a la Educación Tributarias para las PYMES del sector comercio		<b>X</b>
4	Conocimiento acerca de los medios de información del proceso de recaudación de los impuestos		<b>X</b>
5	En la empresa se contratan los servicios de asesoramiento tributario para el cumplimiento de las obligaciones tributarias	<b>X</b>	
6	Se han realizado fiscalizaciones alguna vez por Funcionarios del SENIAT		<b>X</b>
7	En la organización se difunden buenas prácticas tributarias empresariales para evitar riesgos tributarios		<b>X</b>

Fuente: Gómez (2019)

## **Análisis de la Lista de cotejo**

**Ítem Uno.** Se observó que en la organización no se tienen valoraciones y actitudes referidas a los tributos, así como al nivel de conciencia respecto de los deberes y derechos fiscales. Es importante acotar, que la existencia de una cultura tributaria, entre otros aspectos, facilita el cumplimiento de los deberes formales de los contribuyentes, por ello es necesario y conveniente su formación y desarrollo en la empresa, lo cual constituye un factor de alto valor para lograr una gestión tributaria adecuada.

**Ítem Dos.** En la empresa no existe algún comité asesor en el área tributaria, solo hay asesores externos para manejar los tributos cuando son requeridos. Estos no están involucrados con la gestión interna de la empresa, por lo que no conocen en profundidad el manejo tributario. Cabe señalar que la ausencia de algún comité en materia de tributos puede ocasionar que no se cumplan adecuadamente los deberes formales.

**Ítem Tres.** No existen programas orientados a la Educación Tributaria para las PYMES del sector comercio. Aunque si cuenta con programas de Educación tributaria no hace distinción alguna entre las pequeñas y medianas empresas, y la grandes empresas. Los resultados obtenidos evidencian deficiencias en la programación y ejecución de campañas a nivel de la PYMES que permitan divulgar los derechos y deberes de los contribuyentes.

**Ítem Cuatro.** En la empresa no se conocen e los medios de información del proceso de recaudación de los impuestos. Esto es debido a que no tiene establecido algún departamento para la asistencia tributaria, la estructura de la organización es muy básica y que solo posee los departamentos necesarios para su funcionamiento. Al respecto, se requiere una unidad encargada del control, determinación, registro, declaración y pago de las obligaciones fiscales, lo que permitirá el control eficiente se sus tributos

**Ítem cinco.** La empresa contrata los servicios de asesoramiento tributario para el

cumplimiento de las obligaciones tributarias, dado que no poseen dentro de su estructura un departamento de impuestos para manejar todo lo referente a los tributos. Cabe señalar al respecto, si se concentran los diversos tributos en un solo departamento se ahorrarían los pagos a terceros, ya que se contaría con una unidad especializada para el manejo y control de los mismos.

**Ítem Seis.** La empresa no ha sido objeto de fiscalización por parte del SENIAT, situación que puede ser perjudicial para la propias PYME, ya que no están al tanto de saber si la parte tributaria de su negocio es bien llevada en el área administrativa o no. El objetivos que persigue el SENIAT con el procedimiento de fiscalización para la verificación de los deberes formales, se encuentra en primer lugar el de evitar el incumplimiento, esto tomando como medida el crear mayor cultura tributaria, para que así los contribuyentes se mantengan informados con respecto a sus obligaciones y puedan evadir aquellas sanciones que recaen con los incumplimientos.

**Ítem Siete.** En la organización no se difunden buenas prácticas tributarias empresariales para evitar riesgos tributarios, dado que no existe una planificación tributaria. Cabe señalar que un plan de impuestos implementa objetivos y describe la manera de lograr su cumplimiento, a través de la definición de estrategias, políticas y todo lo necesario para lograrlo como medidas de control.

**Cuadro 12. Lista de Cotejo 2: Cumplimiento de la normativa legal de los tributos**

N°	Aspecto a observar	SI	NO
1	Programaciones para el control de los impuestos		<b>X</b>
2	Planificación estratégica en materia de impuesto que incluya fundamentos para cumplir los compromisos tributarios		<b>X</b>
3	Procedimientos de control tributario		<b>X</b>
4	Políticas de planificación tributaria		<b>X</b>

5	Registros de las operaciones en los libros de compra y venta	X	X
---	--	---	---

**Fuente:** Gómez (2019)

### **Análisis de la Lista de cotejo**

**Ítem Uno.** En este ítem se observa, que en la empresa no se llevan a cabo las programaciones para el control de los impuestos. Esto es debido, a que no cuenta con un área encargada de la planificación tributaria que pueda establecer lineamientos que permitan a la gerencia evaluar la gestión de los tributos. La Planificación Fiscal Tributaria establece un control de las diferentes obligaciones bien sea las generadas por los impuestos, tasas y/o contribuciones dentro de las operaciones de la empresa, permitiendo a su vez evaluar los logros obtenidos en la misma. Por ello, a la hora de realizar una planificación tributaria los gerentes de tributos deben adoptar metas que permitan cumplir todas las normas fiscales, sin incurrir en hechos que puedan aumentar el nivel de tributación e impidan que la organizaciones

**Ítem Dos.** Los resultados obtenidos, muestran que en la empresa no se lleva a cabo una planificación estratégica en materia de impuesto que incluya fundamentos para cumplir los compromisos tributarios y ello, no le permite cumplir con lo establecido en las normativas tributarias, específicamente en las obligaciones formales concerniente a los impuestos.

**Ítem Tres.** De acuerdo a los resultados, no existen procedimientos de control tributario para el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Esto es debido a que los procesos no se manejan de manera adecuada y no se cuentan con herramientas de control tributario para acelerar el proceso. El control interno tributario, es aquel que está dirigido a medir la eficiencia de la gestión tributaria con el fin de minimizar la incidencia de las cargas impositivas en el patrimonio de la empresa, previniendo futuras sanciones y dando cumplimiento a la normativa legal. un control interno tributario eficaz, será aquel que se encuentre en constante evaluación, dando a la

gerencia la oportunidad de constatar que se estén cumpliendo cabalmente las instrucciones así como también la interpretación de las mismas.

**Ítem Cuatro.** Como se observa, en la empresa no existen políticas de planificación tributaria para cumplir con lo establecido en materia de tributos. Esta situación, traería como consecuencia que los procesos relacionados con el manejo de los tributos no se manejen de manera correcta por parte del personal. Se puede señalar, que a través de la planificación tributaria se pueden establecer un conjunto de políticas y procedimientos estratégicos para tomar decisiones en la empresa, con la finalidad de lograr optimizar los objetivos propuestos

**Ítem Cinco.** Los resultados muestran que en la empresa se llevan a cabo procedimientos para los registros de las operaciones en los libros de compra y venta, pero no se realizan de manera. Esto se debe que no se llevan a cabo procesos administrativos de verificación con lo registrado en la data contra facturas de un archivo físico.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **5.1 Presentación de la Propuesta**

La eficiencia de las actividades comerciales o productivas desarrolladas por los agentes económicos, se basan desde el punto de vista administrativo en una adecuada planificación estratégica. Cada una de las responsabilidades contraídas por la empresa debe cumplirse de manera oportuna como parte del normal desarrollo de sus operaciones, sin que haya algún tipo de afectación financiera o económica. Una de las responsabilidades adquiridas por una entidad es la correcta determinación y pago de las obligaciones tributarias, dentro de los plazos establecidos por la legislación vigente.

En este sentido, la planificación tributaria le permite a las organizaciones adoptar estrategias o alternativas que dentro de las disposiciones legales vigentes

proporcionen una erogación justa de su carga tributaria sin dejar de cumplir con su obligación hacia el Estado y así, poder preservar su patrimonio para continuar con el funcionamiento operativo y económico, manteniéndose activa dentro del mercado competitivo.

Dentro de lo planteado, se presenta la propuesta a través del diseño de herramientas educativas para la planificación y cumplimiento de las obligaciones tributarias en la empresa Panadería y pastelería santa Isabel 2013, C.A. La propuesta está basada en fortalecer las labores para el cumplimiento de los deberes formales a los cuales está sujeta la empresa, minimizando la posibilidad de la ocurrencia de causales para la aplicación, multas y sanciones por parte del ente regulador-

Así como también evitar incurrir en ilícitos formales y materiales, orientando la conducta y el nivel de su organización para aumentar la concientización tributaria en la gerencia y todo el personal involucrado. En tal sentido, la propuesta incluirá una serie de acciones y lineamientos que orientan al control de los deberes formales en el tiempo establecido, a los fines que la empresa esté preparada ante cualquier fiscalización tributaria.

## **5.2 Justificación de la Propuesta**

La propuesta de una herramienta educativa para la planificación y cumplimiento de las obligaciones tributarias en la empresa Panadería y pastelería santa Isabel 2013, C.A. se justifica, porque se contará con herramientas de gestión para determinar el pago de la cantidad justa y oportuna que le corresponde a la empresa por concepto de tributos, además de proyectar, programar, orientar y controlar sus bienes de la manera más razonable, previniendo los riesgos fiscales a los cuales se enfrentaría la empresa.

De igual forma, permitirá que el personal tenga conocimiento sobre cuáles son los procesos que deben llevar a cabo en la gestión tributaria, para dar cumplimiento en materia de tributo y así facilitar el control de las operaciones, promoviendo el

crecimiento y desarrollo económico de la empresa en el marco de un modelo de gestión eficiente y eficaz.

Proporcionará a la gerencia de un mecanismo de control y evaluación de la determinación y pago de las obligaciones tributarias, así como también está orientada a facilitar las auditorías externas, aplicando estrategias que fortalezcan cada uno de los procedimientos aplicados en esta área, con la intención de sustentar los mecanismos empleados a través de normativas vigentes

### **5.3 Objetivos Específicos de la Propuesta**

#### **5.3.1 Objetivo General de la Propuesta**

Diseñar herramientas educativas para la planificación y cumplimiento de las obligaciones tributarias en la empresa Panadería y pastelería santa Isabel 2013, C.A.

#### **5.3.2 Objetivos Específicos de la Propuesta**

- Elaborar estrategias administrativas para el manejo de los tributos en la empresa Isabel 2013, C.A.
- Formular lineamientos de control internos que faciliten el correcto cumplimiento de los deberes y obligaciones tributarias
- Establecer un programa de cultura tributaria para el personal de la empresa sobre los deberes y obligaciones tributarias

### **5.4 Factibilidad de la Propuesta**

**Factibilidad Institucional:** se visualiza la factibilidad de la propuesta desde el punto de vista institucional, ya que existe la disponibilidad y la receptividad por parte de la

gerencia de empresa para la puesta en práctica de las estrategias para la planificación y cumplimiento de las obligaciones tributarias

**Factibilidad Operativa:** desde el punto de vista operativo, se considera que la propuesta es factible, ya que la empresa cuenta con la infraestructura adecuada para llevarla a cabo, además de la disponibilidad del personal para aceptar los cambios que se generarían. Solo se requiere capacitarlos en materia de tributos

**Factibilidad Técnica:** Desde el punto de vista técnico, la propuesta es factible, dado que la empresa cuenta con los recursos, tecnológicos, técnicos, financieros y económicos para llevar a cabo la misma

**Factibilidad Económica:** para la aplicación de las herramientas educativas para la planificación y cumplimiento de las obligaciones tributarias en la empresa Panadería y pastelería Santa Isabel 2013, C.A. se cuenta con el apoyo económico. Se pretende utilizar los recursos disponibles para el normal funcionamiento de la empresa.

## **5.5 Desarrollo de la Propuesta**

### **Objetivo 1. Elaborar estrategias administrativas para el manejo de los tributos en la empresa Isabel 2013, C.A.**

**Finalidad:** Asegurar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones tributarias, en pro de asentar el orden requerido en todas las actividades conducentes al cumplimiento de las mismas.

#### **1. Estrategia: procedimientos para la determinación de los tributos**

- Revisión y análisis de la normativa tributaria.
- Elaborar cronogramas mensuales de pago de los tributos.
- Revisión de funciones y procedimientos de pagos de tributos.

- Realizar reuniones periódicas con el departamento de Administración para la coordinación de pagos de tributos.

## **2. Estrategia: fortalecer el control interno para garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.**

- Desarrollar el uso de canales y medios de comunicación de las actuaciones en materia de impuesto dirigidas a la entidad.
- Revisión de las declaraciones de impuestos para determinar contingencias.
- Evaluación periódica de los controles administrativos y contables para implementar medidas correctivas gerenciales.
- Estudiar el registro de operaciones, análisis de resultados y presentación de los estados financieros

## **3. Estrategia: Fortalecer los controles administrativos financieros**

- Fortalecer el área financiera y tributaria, reforzando en algunos casos las competencias administrativas, tales como la planeación, organización y control, que dé como resultado la realización de acciones que permitan al área tributaria desarrollarse y prestar un valor agregado a la empresa o una ventaja competitiva.
- Fortalecer la planeación tributaria mediante la capacitación y formación, que le den herramientas técnicas a los empleados para el desarrollo de acciones que permitan planear y alcanzar las metas trazadas, para lo cual se requiere el involucramiento de este personal en el diseño de la planeación general de la organización.
- Formalizar un proceso de control que sea constante y que permita corregir o mejorar acciones que requieran de tal acción, por lo tanto, es importante

establecer mecanismos que aseguren que el proceso se realice y se deje evidencia de los resultados.

- Le corresponde a la gerencia general de las pymes establecer en colaboración con gerencia tributaria, los aspectos específicos que se requiere de control y que acciones se tomarán con el fin de establecer pautas que permitan a la organización tomar los correctivos en lo concerniente a lo impositivo que redunde en un proceso de alta calidad

**Objetivo 2. Formular lineamientos de control interno que faciliten el correcto cumplimiento de los deberes y obligaciones tributarias**

**Finalidad:** Verificar el adecuado y oportuno cumplimiento de los deberes formales del contribuyente especial

**Lineamientos de Control Interno**

<b>Lineamientos</b>	<b>Dirigido a</b>	<b>Beneficio que produciría a la empresa</b>
Elaborar manuales de normas y procedimientos, así como el de cargos y funciones	Administración	Armonizar la funcionalidad y la operatividad de la organización
Armonizar los presupuestos de Tesorería con los pagos de las obligaciones tributarias.	Administración	Racionar el consumo, la disminución de gastos y créditos fiscales no aprovechables
Verificar mensualmente los libros de compras y ventas	Administración	Conciliar debidamente los créditos y débitos fiscales
Presentar las declaraciones de IVA de forma oportuna de	Administración	Evitar sanciones por extemporaneidad

acuerdo al calendario de obligaciones fiscales		
Incentivar la cultura tributaria	Todo el personal	Beneficios económicos para el personal y los directivos, así como el fiel cumplimiento y apego a las leyes tributarias
Evaluar la eficiencia de la gestión tributaria en la empresa en cada unidad departamental	Administración	Toma de decisiones acertadas y el control de gestión.
Implementar la Planificación Tributaria.	Administración	La optimización de las operaciones y transacciones de índole tributaria e impositiva

Fuente: Gómez (2019)

**Objetivo 3. Establecer un programa de cultura tributaria para el personal de la empresa sobre los deberes y obligaciones tributarias**

**Lineamientos a seguir:**

1. Establecer como política empresarial el fomento de la cultura tributaria en todos los empleados, para que sean garantes del cumplimiento oportuno de las obligaciones de la organización
2. Dar a conocer los deberes y obligaciones de los contribuyentes con respecto al impuesto al valor agregado (IVA) al personal de la empresa
3. Revisión permanente de la información tributaria divulgada a través de gacetas oficiales, providencias administrativas, resoluciones y demás publicaciones que al

efecto utilice el SENIAT

4. Realizar reuniones en forma individual con cada uno de las personas involucradas para discutir las observaciones y posteriormente reunión grupal para culminar el proceso de la obligación tributaria

5. La gerencia de administración comunicará a la gerencia general para tomar las acciones correctivas

A continuación se presenta el programa de concientización para el personal

#### **Programa de Cultura Tributaria para el personal**

<b>Vía de comunicación</b>	<b>Recurso a utilizar</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Deberes y Obligaciones</b>
	Trípticos	Informar sobre los aspectos básicos del Impuesto al valor Agregado (IVA) e Impuesto Sobre la Renta (ISLR) al talento humano de la empresa	Naturaleza de los impuestos - Hecho imponible - Base imponible - Lugar de realización del hecho imponible -Operaciones sujetas a IVA e ISLR -Periodo de imposición del IVA e ISLR

Escrita	Pendón	Promover el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de la empresa	Facturas, obligatoriedad, requisitos formales, plazo para emitir las. -Registros contables del IVA e ISLR
	Manual de normas y procedimientos	Sistematizar los procedimientos administrativos dentro de la empresa	Mejorar las funciones operativas de cada unidad departamental para cumplir a cabalidad con los deberes y obligaciones tributarias del IVA y evitar sanciones

Fuente: Gómez (2019)

### Programa de Cultura Tributaria para el personal

Vía de comunicación	Recurso a utilizar	Objetivo	Deberes y Obligaciones
Escrita	Facturas y Documentación	Verificar que la factura contenga los requisitos exigidos por la Administración Tributaria	Garantizar la eficiencia y eficacia en las operaciones de área de tributos Velar por la obtención de información veraz y oportuna que sirva de base para la toma de decisiones
	Conferencias, charlas,	Orientar, informar	Coordinar, velar, alinear y motivar al personal que se

Oral	jornadas, foros y talleres del área de asistencia al contribuyente	y estimular al talento humano de la empresa	cumplan las obligaciones fiscales e inquietudes presentadas en los aspectos de los impuestos
Electrónica	Intranet, CD con información tributaria.	Proporcionar información de los tips tributarios en materia del impuesto al talento humano de la empresa	Inherente a cada departamento.

**Fuente:** Gómez (2019)

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

Las conclusiones se presentan de acuerdo al alcance de los objetivos específicos del estudio. En primer lugar, se diagnosticó la situación actual en cuanto al cumplimiento de las obligaciones tributarias que presenta la empresa Panadería y Pastelería Santa Isabel 2013, C.A., concluyendo que que no se llevan procedimientos de control tributario para el cumplimiento de los deberes formales. Sin embargo, cumple con sus obligaciones tributarias según lo establecido en las normativa legal, pero la planificación de los impuestos no es adecuada, ya que se observa que no se han tomado las previsiones para optimizar los procedimientos internos y cumplir oportunamente con las obligaciones tributarias.

Asimismo, no se cumplen las normas y procesos administrativos relacionados con los procesos tributarios, dado que no se evidencian planes de divulgación por parte de la gerencia para dar a conocer cuáles son los mecanismos internos que el personal debe poner en práctica a la hora de realizar los procesos relacionados con los tributos.

Con respecto al segundo objetivo, se identificó la normativa legal relacionada con la planificación y cumplimiento tributario en la empresa Panadería y Pastelería Santa Isabel 2013, C.A., concluyendo que no se planifican ni se lleva un control de la programación de los impuestos que incluya fundamentos para cumplir los compromisos tributarios y ello, no le permite cumplir con lo establecido en las normativas tributarias. Asimismo, no existen políticas de planificación tributaria para cumplir con lo establecido en materia de tributos

Se puede señalar, que en la empresa no se conocen e los medios de información del proceso de recaudación de los impuestos, por lo que no se tienen valoraciones y actitudes referidas a los tributos, así como al nivel de conciencia respecto de los deberes y derechos fiscales. Es por lo cual, que se concluye de acuerdo al objetivo tres, que se requieren establecer herramientas educativas para la planificación y cumplimiento de las obligaciones tributarias en la empresa Panadería y pastelería santa Isabel 2013, C.A., lo que contribuirá a tener conocimiento del ambiente fiscal y tributario, medición del riesgo tributario y el cumplimiento de las obligaciones

tributarias.

## **Recomendaciones**

Luego de analizadas las conclusiones, se presentan las siguientes recomendaciones:

- Tomar en cuenta los resultados arrojados en este trabajo, pues le permitirá a la empresa garantizar el efectivo cumplimiento de las obligaciones en materia de tributos, lo que conducirá mejorar la gestión tributaria, focalizándose en el planeamiento y mejora de la gestión de impuestos, detectando en forma periódica áreas de oportunidad para optimizar el costo fiscal e incrementar las utilidades.
- Elaborar una planificación tributaria, donde se tomen en cuenta de una manera organizada todas las tareas a realizar de cada una de las diferentes obligaciones tributarias con las cuales debe cumplir la empresa, a fin de evitar inconvenientes y retrasos en los lapsos para la presentación de las mismas.
- Entrenamiento y formación al personal involucrado en el manejo de los tributos, este adiestramiento debe ser continuo tomando en cuenta que los impuestos son de gran relevancia que afectan la estabilidad económica de un país, por lo que las disposiciones legales contenidas en ellas son modificadas y reformadas constantemente
- Establecer políticas para el mejoramiento profesional que establezcan la formación por áreas de desempeño y permitan fomentar un proceso de actualización e información continua sobre cuáles son las Normas Tributarias vigentes que aplican a la empresa.
- Hacer reuniones con los clientes para que envíen las facturas de acuerdo a los requisitos de Ley y facilitar la verificación de facturas en el momento de procesar el pago.

- Hacer una revisión continúa de los elementos y mecanismos de control interno que permita las correcciones a tiempo de fallas en las operaciones realizadas, evitando de este modo cometer ilícitos y las sanciones correspondientes que estos acarrear

## **REFERENCIAS**

- Agreda Ángeles, Peralta Ruben y Tortolero Marcos (2016). **Propuesta de Herramienta Educativa para las Pequeñas y Medianas Empresas del Sector Comercio del Estado Carabobo para la adecuada Planificación y Cumplimiento de sus Obligaciones Tributarias**”, presentado en la Universidad de Carabobo
- Arias Fidias (2016). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. 5ta Edición. Editorial Episteme.
- Arrieta Yman Ynfante Seydi (2016), **“Programa de difusión tributaria y su incidencia en la cultura tributaria de los comerciantes del mercado modelo de Tumbes”**, presentado en la Universidad Nacional de Tumbes, Perú
- Balestrini, Mirian. (2014). **Elaboración de Proyectos de Grado**. Séptima edición Editorial Panapo. Caracas – Venezuela.
- Brenes (2000) TR. **Educación Tributaria Y Desarrollo Profesional En Las Escuelas Arquidiocesanias** [Documento en línea]. Disponible: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/comercium/article/viewArticle/968/2333>.
- Cassin, Juan y Piñero, José (2014). **Propuesta de Lineamientos Estratégicos Tributarios Dirigidos a Emprendedores del Sector Comercio en el Municipio Valencia, Estado Carabobo**. Trabajo de Pregrado. Universidad de Carabobo. Marzo2014.Venezuela
- Código Orgánico Tributario (2014) **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Extraordinaria**. 6.152; Noviembre 18, 2.014.
- Galarraga, Alfredo. (2002). **Fundamentos de Planificación Tributaria**. Editorial: EDITORIAL HP Color, Caracas, Venezuela. Edición: 1era ed.
- Méndez, Carlos. (2012). Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. Editorial Mc.Graw Hill. Colombia.
- Mostacero, María y Vásquez, Karen (2015). **Análisis Comparativo de la aplicación de un Programa de Orientación y Cultura Tributaria en Estudiantes del quinto año de secundaria de Instituciones Educativas Públicas y Privadas de la Ciudad de Trujillo**
- Moya, Edgar. (2009). **Elementos de Finanzas Públicas y Derecho Tributario**. 3ra Edición. Caracas, Venezuela. Editado por Mobilibros.

Parra, Armando (2006). **Planeación Tributaria y Organización Empresarial**. (4a. ed.). Colombia: Legis

Rivera (2002) **Educación Tributaria y Desarrollo Profesional en las Escuelas Arquidiocesanas** [Documento en línea]. Disponible: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/comercium/article/viewArticle/968/2333>.

Sabino, Carlos (2014). **El proceso de investigación**. 3ª. Reimpresión, Ediciones Lumen/Humanitas. Venezuela.

Sanmiguel, Efrain (2005). **Diccionario de Derecho Tributario**. Caracas: LizcaLibros, C.A.

Tamayo y Tamayo Mario. (2014). **El proceso de la investigación científica**. 4ta Edición. México. Ediciones Limusa.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2016). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Vicerrectorado de proyectos Especiales: Caracas, Venezuela.

Valdés, Ramón. (2010). **Curso de Derecho Tributario**. (4ta ed). Santa Fe de Bogotá: Editorial Temis S.A.

Villegas, Hector. (2010). **Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario**. Quinta Edición. Buenos Aires, Argentina. Editorial Depalma

Zambrano, Keily (2015). **Análisis de la Cultura Tributaria y su incidencia en la Recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en la Alcaldía Del Municipio San Diego, Estado Carabobo.**”, Trabajo de Grado presentado en la Universidad de Carabobo

# **ANEXOS**

## **ANEXO 1 CUESTIONARIO**



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA  
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA

Agradecemos su colaboración y disposición para con este estudio y el haber aceptado apórtanos estos datos, al igual que la honestidad y claridad en las repuestas. Garantizamos la confiabilidad de la información.

Este cuestionario está diseñado para tener una idea clara sobre los aspectos que Ud., como trabajador de la empresa en estudio pueda aportar para afianzar la propuesta de **ESTRATEGIAS FORMATIVAS PARA LA PLANIFICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EN LA EMPRESA PANADERÍA Y PASTELERÍA SANTA ISABEL 2013, C.A.**

Gracias por su atención.

### **INSTRUCCIONES:**

- Lea detenidamente cada una de las preguntas

Marque con una (X) la alternativa que considere correcta

### CUESTIONARIO

Ítems	Pregunta	Si	No
1	En la empresa se cumplen las normas y procesos administrativos relacionados con los procesos tributarios		
2	¿En la empresa se emplean técnicas de control tributario para el cumplimiento de las obligaciones tributarias?		
3	¿Considera usted, que la planificación tributaria le permite a la empresa adaptarse a los cambios que se generen en materia de tributos?		
4	¿Se cumple con los deberes formales establecidos en materia de impuestos?		
5	¿Las declaraciones y pagos de las obligaciones tributarias se realizan dentro de los plazos legalmente establecidos?		
6	¿Estaría dispuesto a recibir información en materia tributaria?		
7	¿Conoce usted sobre los programas de Educación y Capacitación Tributaria implementados por el SENIAT?		
8	¿Cree usted, que en la empresa existe personal capacitado en materia de gestión tributaria?		
9	¿Existe en la empresa algún comité asesor en el área tributaria?		
10	¿Considera necesario diseñar Herramientas educativas para la planificación y cumplimiento de las obligaciones tributarias en la empresa Panadería y pastelería santa Isabel 2013, C.A.?		

Fuente: Gómez (2019)

## ANEXO 2

### LISTA DE COTEJO 1. PLANIFICACIÓN DE LOS TRIBUTOS

Nº	Aspecto a observar	SI	NO
1	En la organización se tienen valoraciones y actitudes referidas a los tributos, así como al nivel de conciencia respecto de los deberes y derechos fiscales (cultura tributaria).		
2	Existencia en la empresa algún comité asesor en el área tributaria		
3	Conocimiento de programas orientados a la Educación Tributarias para las PYMES del sector comercio		
4	Conocimiento acerca de los medios de información del proceso de recaudación de los impuestos		
5	En la empresa se contratan los servicios de asesoramiento tributario para el cumplimiento de las obligaciones tributarias		
6	Se han realizado fiscalizaciones alguna vez por Funcionarios del SENIAT		
7	En la organización se difunden buenas prácticas tributarias empresariales para evitar riesgos tributarios		

Fuente: Gómez (2019)

### ANEXO 3

#### LISTA DE COTEJO 2: CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA LEGAL DE LOS TRIBUTOS

N°	Aspecto a observar	SI	NO
1	Programaciones para el control de los impuestos		
2	Planificación estratégica en materia de impuesto que incluya fundamentos para cumplir los compromisos tributarios		
3	Procedimientos de control tributario		
4	Políticas de planificación tributaria		
5	Registros de las operaciones en los libros de compra y venta		

Fuente: Gómez (2019)