



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
POSTGRADO EN CIENCIAS CONTABLES
ESPECIALIZACIÓN EN CIENCIAS CONTABLES
MENCIÓN TRIBUTOS ÁREA RENTAS INTERNAS**

**ESTRATEGIAS DIRIGIDAS A LOS CONTRIBUYENTES
PARA EL PUNTUAL CUMPLIMIENTO DE LOS
DEBERES FORMALES**

Autor: Mayra del Carmen Barrios Manrique
Tutor: Lcda. María Gabriela Vivas de V. (Esp.)

Mérida, Diciembre 2015

Reconocimiento



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
POSTGRADO EN CIENCIAS CONTABLES
ESPECIALIZACIÓN EN CIENCIAS CONTABLES
MENCIÓN TRIBUTOS ÁREA RENTAS INTERNAS**

www.bdigital.ula.ve
**ESTRATEGIAS DIRIGIDAS A LOS CONTRIBUYENTES PARA EL
PUNTUAL CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES FORMALES**

**Trabajo de Grado para Optar al Título de Especialista en Ciencias
Contables, Mención Tributos**

Autor: Mayra del Carmen Barrios Manrique
Tutor: Lcda. María Gabriela Vivas de V. (Esp.)

Mérida, Diciembre 2015

Reconocimiento

AGRADECIMIENTO

***Hoy al culminar una meta más en mi vida quiero expresar mi mayor a
agradecimiento:***

A DIOS todopoderoso y a la Santísima Virgen
por haberme iluminado y guiado en todo momento.

A mis Padres por su apoyo incondicional y por creer siempre en mí.

A mi Esposo Giovanni por haber sido mi punto de apoyo en todo momento.

A mis 3 hijas maravillosas, capullitos que alegran mi vida
y motivan para ser cada día mejor para ellas.

A la División de Post. Grado, Profesores y a Yelise mil gracias por haber
confiado en mí y por brindarme la oportunidad de ser mejor profesional.

A mi amiga Madelin quien con su amistad incondicional
me motivo a seguir adelante.

A la (Msc) Zulay Rangel, las Licenciadas Yuley Yajaira y María Gabriela y a
mi cuñada Haudalia Rojas, quienes lucharon conmigo hasta el final para
lograr la meta propuesta.

A Mis compañeros de Postgrados, todos inolvidables pero en especial a mis
amigos inseparables en la buenas y en las malas

La Profe Gertrudis, Yrali y Arley.

Y a todas aquellas personas que me ayudaron
y me motivaron para seguir adelante.

Gracias mil gracias.

Dios les bendiga....

Reconocimiento

ÍNDICE GENERAL

INDICE DE CUADROS.....	pp. v
INDICE DE GRÁFICOS.....	vi
RESUMEN.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	01
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	04
Objetivos de la Investigación.....	07
Justificación de la Investigación.....	08
Alcances de la Investigación.....	09
Delimitación de la Investigación.....	10
II MARCO REFERENCIAL.....	
Antecedentes de la Investigación.....	11
Bases Teóricas.....	14
Bases Legales.....	33
III MARCO METODOLÓGICO.....	
Tipo de Investigación.....	39
Diseño de la Investigación.....	40
Población de la Investigación.....	41
Confiabilidad del Instrumento.....	42
Técnica de Análisis de Datos.....	43
IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.....	
Análisis e interpretación de los datos.....	44
V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	
Conclusiones.....	58
Recomendaciones.....	60
REFERENCIAS.....	61
ANEXOS.....	63

INDICE DE CUADROS

1	Sistemas de Variables.....	39
2	Distribución de porcentajes para el ítem 1.....	45
3	Distribución de porcentajes para el ítem 2.....	46
4	Distribución de porcentajes para el ítem 3.....	47
5	Distribución de porcentajes para el ítem 4.....	48
6	Distribución de porcentajes para el ítem 5.....	49
7	Distribución de porcentajes para el ítem 6.....	50
8	Distribución de porcentajes para el ítem 7.....	51
9	Distribución de porcentajes para el ítem 8.....	52
10	Distribución de porcentajes para el ítem 9.....	53
11	Distribución de porcentajes para el ítem 10.....	54
12	Distribución de porcentajes para el ítem 11.....	55

www.bdigital.ula.ve

INDICE DE GRÁFICOS

1	Representación Grafica para el ítem 1.....	45
2	Representación Gráfica para el ítem 2.....	46
3	Representación Gráfica para el ítem 3.....	47
4	Representación Gráfica para el ítem 4.....	48
5	Representación Gráfica para el ítem 5.....	49
6	Representación Gráfica para el ítem 6.....	50
7	Representación Gráfica para el ítem 7.....	51
8	Representación Gráfica para el ítem 8.....	52
9	Representación Gráfica para el ítem 9.....	53
10	Representación Gráfica para el ítem 10.....	54
11	Representación Gráfica para el ítem 11.....	55

www.bdigital.ula.ve

**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
POSTGRADO EN CIENCIAS CONTABLES
ESPECIALIDAD EN TRIBUTOS: MENCIÓN RENTAS INTERNAS**

**ESTRATEGIAS DIRIGIDAS A LOS CONTRIBUYENTES PARA EL
PUNTUAL CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES FORMALES**

**Autora: Lcda. Mayra del Carmen Barrios Manrique.
Tutora: María Gabriela Vivas de V.
Año: 2015**

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo diseñar estrategias para el puntual cumplimiento de los deberes formales por los contribuyentes adscritos a la oficina Jurídica Contable Rojas Barrios ubicada en el Municipio Antonio Pinto Salinas en el estado Mérida, la metodología utilizada fue una descripción de campo de carácter descriptivo. La población estuvo conformada por 10 empresas pertenecientes a la oficina en estudio. Para la recolección de la información se utilizó un cuestionario con 11 ítems con respuestas dicotómicas este instrumento fue validado por tres expertos. Finalmente se concluyó que la mayoría de los contribuyentes encuestados desconocen la importancia de cumplir con los deberes formales, además consideran que a la hora de recibir las sanciones son establecidas de manera injusta violando sus derechos, en la mayoría de los contribuyentes se observa una falta de cultura tributaria, consideran que el estado debe esforzarse más en la divulgación del proceso y la información del mismo, están de acuerdo en buscar un cambio para lograr un proceso que beneficie a ambos sectores. Se recomienda entonces elaborar un esquema de charlas y conferencias, que permitan a los clientes evaluar con profundidad la visión, misión, políticas y objetivos que aplica el Seniat para mantener la plataforma Tributaria y realizar visitas frecuentes es decir por lo menos dos veces al mes al negocio del contribuyente para verificar que estén cumpliendo con lo encomendado.

Descriptores: Deberes Formales, Cultura Tributaria, Administración Tributaria, Contribuyentes Formales.

INTRODUCCIÓN

El Contador Público como profesional independiente que se empeña en despertar y propiciar en sus clientes la voluntad, el interés y el deber de cumplir con los deberes formales que tiene al formar o constituir una empresa. Propiciar en el contribuyente la estrategia es de gran importancia en el área de contabilidad, si se aplica en el ámbito del cumplimiento de sus deberes formales de acuerdo a las leyes de la República, de esta manera se puede lograr que se esfuercen para llevar un mejor desempeño en sus obligaciones tributarias, específicamente en el cumplimiento de sus deberes formales y responder así satisfactoriamente a la hora de una fiscalización.

En relación con esto último en el Sistema Tributario Venezolano han surgido algunas transformaciones durante los últimos años por cuanto los contribuyentes requieren conocer detalladamente el alcance de los deberes formales establecidos en cada uno de las leyes que sustentan el tributo a cancelar fundamentadas en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) en su Artículo 133 el cual establece que : “toda persona tiene el deber de coadyudar mediante impuestos al gasto público a través de impuestos, tasas u otras contribuciones que establezcan la leyes como será el cumplimiento de los deberes formales en el Código Orgánico Tributario (2014)”. En tal sentido, la Administración Tributaria debe vigilar con el puntual cumplimiento de los deberes formales.

En la actualidad uno de los temas de conversación más comunes es el relativo a las dificultades que diariamente debe soportar la población relacionada con la situación económica que se vive en el país; y son muchas las soluciones que se plantean, pero, no siempre son efectivas o sólo representan mejorías temporales.

Generalmente muchas de las empresas, sobre todo las de nivel medio o pequeño, encuentran una enorme dificultad al tratar de incrementar los ingresos de sus trabajadores, ya que ello les representa también un fuerte

incremento en sus costos laborales y principalmente fiscales; lo anterior, lleva a muchas de éstas negociaciones a buscar medios que les permitan nulificar tales costos, sin embargo, en gran mayoría de los casos, ya sea por ignorancia o por falta de una sana y adecuada asesoría, se toman caminos que llevan inicialmente a trabajar fuera de los límites establecidos por las leyes laborales o fiscales y finalmente se corren riesgos innecesarios que en muchos de los casos terminan por convertirse en más costosos que el "ahorro" que se logró al adoptar tales decisiones.

Afortunadamente para las empresas, existen diversas posibilidades de cumplir con los ordenamientos legales aplicables sin que ello represente un gran costo y por el contrario se logran objetivos de crecimiento económico gracias a un aumento en la productividad interna consiguiendo además mejorar los niveles de vida de sus trabajadores y contribuyendo con ello a cumplir con una importante función de apoyo social que debe tener cualquier tipo de empresa. Aunque son muchas las opciones que en materia fiscal se pueden aplicar para estimular el incremento en los niveles de productividad laboral, en el presente trabajo intentamos ofrecer algunas de las más importantes que son de aplicación práctica.

En cuanto al para qué del Estudio, este se realizó con la finalidad de seleccionar estrategias dirigidas a los contribuyentes para el puntual cumplimiento de los deberes formales establecidos en el Código Orgánico Tributario. El esquema que se utilizó para el desarrollo del trabajo es el siguiente:

El Capítulo I: Incluye los tópicos referentes al planteamiento del problema, al igual se justifica el porqué de la investigación y sus objetivos.

El Capítulo II: Presenta el marco teórico correspondiente al tema en estudio, así como las bases legales y conceptuales que lo conforman.

El Capítulo III: Contiene la metodología a seguir en el proceso de la investigación, la cual incluye el tipo de investigación, la población y muestra,

la técnica de recolección de datos, la técnica de procesamiento de datos, así como las técnicas de interpretación de la información.

El Capítulo IV: Se presentan los resultados de la investigación donde se interpretan y analizan los datos recolectados.

El Capítulo V: Contiene las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y las webgráficas utilizadas para sustentar las bases teóricas que fundamentan la investigación, así como se reflejan los modelos de los instrumentos utilizados para la recaudación de los datos necesarios para el procesamiento de la información.

www.bdigital.ula.ve

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Hoy día, para lograr una actividad tributaria de calidad se requiere de contadores públicos orientados a la excelencia, que sean eficaces y eficientes en lo que respecta al cumplimiento de deberes formales; entendiéndose estos según como en la orientación que les den a los contribuyentes que estén asesorando. Desde este punto de vista, en los tiempos modernos, existe un proceso de cambios intensos donde los contribuyentes se han visto desorientados en cuanto al cumplimiento de dichos deberes, los cuales son de gran importancia, pues corresponden al pago de impuestos nacionales establecidos en el Código Orgánico tributario (2014).

De tal manera que, los cambios establecidos en el Sistema Tributario Venezolano, permiten que dicho sistema evolucione con el tiempo, sin embargo hace de su proceso algo cada vez más complejo para el contribuyente ya que en realidad el venezolano no demuestra tener cultura tributaria porque es en los últimos años que se ha tratado de hacer cumplir las leyes que rigen todo lo referente a los impuestos al cumplimiento de los deberes formales, pero poco se les brinda información a los contribuyentes sobre los beneficios que tienen con la contribución de las cargas públicas.

En este orden de ideas Dávila (2010), expresa “el pueblo debe ser tratado con dignidad y con servicios de calidad, es una condición para que el

ciudadano sienta que vale la pena tributar con generosidad”(p.2), pero aparece un problema, pues para cualquier contribuyente el impuesto justo es uno que no solo cumple con los principios de la tributación, sino que sigue también los principios presupuestarios.

En este sentido, Salazar (2009), opina:

El cumplimiento basado en la obligación viene dado por el orden legal, la fuerza punitiva y el temor al castigo –que son elementos legítimos pero no autofundados, en tanto que el cumplimiento basado en la convicción nace del propio contribuyente y se alimenta de su entendimiento, responsabilidad y compromiso (p.8)

Es decir, que es necesario que el contribuyente este consciente de la obligación que tiene de contribuir con las cargas públicas y lo haga de manera voluntaria porque sabe que está colaborando con el crecimiento económico del país, del cual debe recibir beneficios en servicios públicos de calidad.

Desde esa perspectiva, en opinión de Dávila (2010) “el Estado debe cumplir con el papel de proveedor de ciertos servicios; esto es parte de su obligación con los ciudadanos y se establece a partir de una suerte de contrato social moral”(p.5). Indiscutiblemente, los impuestos se relacionan con la idea de bienestar social que cada sociedad define como horizonte.

Por otra parte, es necesario saber que el contribuyente es definido en el Código Orgánico Tributario (2014), Artículo 22 de la siguiente manera: “son contribuyentes los sujetos pasivos respecto de los cuales se verifica el hecho imponible” (p.19). Además continúa señalando: Dicha condición puede recaer: a) En las personas naturales, prescindiendo de su capacidad según el derecho privado. b) En las personas jurídicas y en los demás entes colectivos a los cuales otras ramas jurídicas atribuyen calidad de sujeto de derecho. c) En las entidades o colectividades que constituyan una unidad económica, dispongan de patrimonio y tengan autonomía funcional (p.19).

En relación con el cumplimiento de los deberes formales por parte de los contribuyentes trae como consecuencia en estos, un esfuerzo que se traduce en recursos de tiempo, dinero y de administración, que poco o nada se relacionan con su actividad productiva generadora de riqueza, sin embargo, son importantes ya que con ellos se logra un mayor control tributario, que en definitiva garantiza una mayor justicia tributaria.

Es por ello que los contribuyentes adscritos a la oficina Jurídico – Contable, la cual agrupa empresas que están obligadas a cancelar sus deberes formales establecidos en el Código Orgánico Tributario (2001), los contribuyentes, se ven sometidos a los cambios en los sistemas computarizados, el registro de libros manuales al ser modificados según la ley, sienten apatía para el puntual cumplimiento de los deberes formales.

Cabe destacar que cada vez que se presenta una fiscalización por parte del Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria (SENIAT) los contribuyentes tienden a evadir el encuentro, bajan la santa maría alegando cualquier eventualidad. De igual manera, no utilizan recursos para el cumplimiento de los deberes formales, de hecho la investigadora los invita a presentar la documentación requerida las cuales algunas escasamente cumplen dicha solicitud.

Es por eso que entre las causas que se atribuyen a tal situación se encuentra el poco conocimiento de la ley, presentando debilidad en cuanto a la cultura tributaria, a las funciones que deben cumplir como empresas por la diferente implementación de programas que faciliten la recaudación de la información requerida. De lo antes señalado se derivan las consecuencias como improvisar al momento de una fiscalización durante jornadas de operativos; incumplimiento de sus deberes formales, empresas factibles para la aplicación de sanciones por el cumplimiento de los deberes formales.

Desde esta perspectiva, es preciso abocarse a la búsqueda de estrategias que permitan dar solución a esta situación, pues de lo contrario traería como consecuencia la aplicación de sanciones que pueden ser

pecuniarias y restrictivas de la libertad. En ese sentido, se plantean las siguientes interrogantes: ¿Cual es el nivel de conocimiento que tiene los contribuyentes sobre el cumplimiento de los deberes formales? ¿Cuál será la normativa legal que establece el cumplimiento de los deberes formales? ¿Qué estrategia seleccionar para el puntual cumplimiento de los deberes formales?

Las interrogantes expuestas permiten tener visión y dirección a seguir para el desarrollo de la investigación de una manera coherente, organizada, en la búsqueda de respuestas confiables que permitan obtener resultados dirigidos a solventar la situación detectada en beneficio de los contribuyentes adscritos a la oficina Jurídico – Contable Rojas Barrios.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar las estrategias para el puntual cumplimiento de los Deberes Formales de los contribuyentes adscritos a la oficina Jurídico – Contable Rojas Barrios, ubicada en el Municipio Antonio Pinto Salinas del Estado Mérida

Objetivos Específicos

Identificar el nivel de conocimiento sobre el cumplimiento de los Deberes Formales que tienen los contribuyentes adscritos a la oficina Jurídico – contable Rojas Barrios, ubicada en el Municipio Pinto Salinas en el Estado Mérida.

Describir la normativa legal que establece el cumplimiento de los Deberes Formales para los contribuyentes.

Clasificar las sanciones aplicables por el cumplimiento de los Deberes Formales establecidas en el COT.

Establecer estrategias para el puntual cumplimiento de los deberes Formales en los contribuyentes adscritos a la oficina Jurídico – contable Rojas Barrios, ubicada en el Municipio Pinto Salinas en el Estado Mérida.

Justificación de la investigación

Toda investigación tiene como finalidad producir cambios sustanciales en el ámbito de las ciencias económicas, administradores, economistas y especialmente en los contadores quienes deben evitar caer en errores de interpretación de la ley y por ende ser copartícipe en situaciones en el cumplimiento de los deberes formales.

En este sentido sugerir estrategias dirigidas a los contribuyentes para el puntual cumplimiento de los deberes formales son herramientas valiosas al momento de pagar los impuestos establecidos en el Código Orgánico Tributario (2001), sobre todo cuando se desea alcanzar cambios significativos actitudinales que favorezcan el cumplimiento de los deberes formales en los contribuyentes para ello se requiere de ciudadanos dinámicos, con pensamientos optimistas e interdisciplinarios con cultura tributaria que comprendan que el Sistema Tributario Venezolano establece claramente los deberes y sanciones según sea el caso.

Con base a estas afirmaciones se justifica la presente investigaciones, la cual está dirigida a los contribuyentes con la finalidad de incorporar estrategias que permitan un cambio de actitud que conlleve al puntual cumplimiento de los deberes formales fortaleciendo así una cultura tributaria en el venezolano.

El estudio es importante para dar respuestas adecuadas a los retos antes mencionados, es decir que el contribuyente cumpla con sus deberes

formales puntualmente de manera abierta y flexible para que evite caer en sanciones establecidas en el Código Orgánico tributario (2014)

En este orden de ideas, la investigación constituyó un aporte valioso en la medida que la construcción de un marco teórico sustentado permita a otros investigadores clarificar sus dudas a otros interesados en el tema de estudio.

La Investigación está orientada al fortalecimiento de una cultura tributaria en los contribuyentes mediante la sugerencia de estrategias que faciliten el cumplimiento de sus deberes formales. En tal sentido desde el punto de vista social, las estrategias van dirigidas a los contribuyentes de la Oficina Jurídico-Contable Rojas Barrios ubicada en el Municipio Pinto salinas del Estado Mérida, para facilitar el puntual cumplimiento de los deberes formales y la intervención de la autora de la investigación quien representa el área contable de las empresas adscritas a la oficina antes mencionada.

Por otra parte el estudio pedagógicamente contribuyó a que estos actores incorporen en un cambio de actitud hacia el cumplimiento de los deberes formales para lograr así evitar el incumplimiento de los mismos y por ende las sanciones correspondientes establecidas en el COT.

Alcances de la Investigación

La investigación tiene como propósito fundamental determinar las estrategias para el puntual cumplimiento de los Deberes Formales de los contribuyentes adscritos a la oficina Jurídico – Contable Rojas Barrios, ubicada en el Municipio Antonio Pinto Salinas del Estado Mérida en el año 2015. En tal sentido en su alcance se pretende ayudar a contribuyentes y contadores a tomar conciencia, cuota de responsabilidad y disposición para participar en el pago de impuestos establecido en la ley.

Igualmente sirvió para que con posturas dispuestas se fortalezca el ámbito tributario para lograr así modificar el cambio de actitud hacia una cultura tributaria. Sin duda, el alcance también estuvo enmarcado dentro de un paradigma tributario que involucra a todos los contribuyentes en el área contable.

Delimitación de la Investigación

La investigación se realizó en la Oficina Jurídico- Contable Rojas Barrios ubicada en el municipio Antonio Pinto Salinas en el estado Mérida .La misma cumple funciones desde el año 2005, cuenta con 1 Abogado, 1 Contadora quien es la investigadora, 1 Secretaria que lleva el ejercicio contable de 10 empresas a dicha oficina. El tiempo comprendido para efectuar el estudio fue en el mes de febrero de 2015. En relación a la línea de investigación propuesta por el Departamento de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales en la Especialidad de Tributos: Mención Rentas Internas, con la intención de mejorar la calidad del ejercicio en los Contadores Públicos y mejorar la cultura tributaria venezolana.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

Para efectos de la investigación en el presente capítulo se relacionan algunos trabajos de estudios anteriores los cuales están relacionados con las variables en cuestión denominados antecedentes. Es importante señalar que los antecedentes de la investigación están referidos a la selección rigurosa de estudios relacionados con la investigación realizada.

Entre los estudios previos relacionados con el cumplimiento de los Deberes Formales establecidos en el Código Orgánico Tributario, se describen los siguientes:

El trabajo realizado por Dávila (2010), titulado: “Estrategias de Cultura Tributaria para la concienciación de los contribuyentes del municipio Antonio Pinto Salinas”, cuyo objetivo fue determinar estrategias de cultura tributaria que permitan la concienciación en los contribuyentes del Municipio Antonio Pinto Salinas sector Puerto Rico Santa Cruz de Mora Estado Mérida.

El mismo se enmarcó en el paradigma cuantitativo, utilizando el método de proyecto factible de tipo documental y de campo, en la que la población estuvo constituida por 200 contribuyentes del sector Puerto Rico de Santa Cruz de Mora y luego de un procedimiento de muestreo fueron seleccionados 15 de ellos para responder las preguntas de un cuestionario contentivo de 13 ítems. Fue sometido a un proceso de validez a través de juicio de expertos y confiabilidad por el método de test retest, obteniendo

entre alguna de sus conclusiones que existe la necesidad de generar cultura tributaria, pues en el diagnóstico se determinó que un alto porcentaje de contribuyentes consideran que no se realizan campañas de información, formación y capacitación sobre los tributos municipales que generen conciencia tributaria y por ende mejoren la recaudación en el municipio, traduciéndose en baja recaudación. Finalmente concluye que no se le ha dado importancia a la formación y capacitación de los contribuyentes, ni se ha considerado la posibilidad de involucrar a las escuelas en el proceso de generación de conciencia tributaria. De igual manera recomienda que se realicen los procedimientos de fiscalización y control por parte de la Alcaldía, para verificar el cumplimiento de los deberes tributarios municipales de los contribuyentes.

La investigación precedente se relaciona con la presente en el sentido que muestra datos que verifican la necesidad de concienciar al contribuyente sobre la necesidad de cumplir con los deberes formales y contribuir con las cargas públicas.

Otro estudio similar fue realizado por Vásquez (2011) en su trabajo de investigación Deberes Formales del contribuyente Especial en el Impuesto al Valor Agregado en el caso de la distribuidora Rangel CA “Zapato Grande”, presentado en la Universidad del Zulia, bajo una metodología de un estudio descriptivo y explicativo, constituido por una población de cinco (5) sujetos donde la técnica de recolección de datos se utilizó la observación directa y la aplicación de un cuestionario de 12 ítems donde se evidencio que existen debilidades en el conocimiento acerca del registro ante la administración tributaria.

Se constató igualmente el desconocimiento de las sanciones, por lo que existe la necesidad de corregir la situación para eliminar la posibilidad de incurrir en el incumplimiento de los deberes formales, por lo tanto el estudio antes presentado se relaciona con el actual debido a que ambos se refieren al cumplimiento de los deberes formales brindando un aporte y algunas

recomendaciones que pueden ser utilizadas para el desarrollo de la investigación.

Así mismo Romero (2009) en su Trabajo especial de Grado propuso Estrategias para Incrementar la calidad del Servicio del Área de Asistencia al contribuyente del Sector Mérida. La metodología utilizada fue la Investigación Descriptiva enmarcada en un Diseño de Campo y se concluyó que el proceso de comunicación entre los involucrados es fluida sin embargo no se observaba el tema en cuanto a la calidad de servicio, lo que conlleva a realizar la propuesta para mejorar la calidad de servicio en el área de Asistencia al contribuyente. En tal sentido la autora pudo concluir que existe la necesidad de desarrollar estrategias.

La vinculación con la presente investigación radica en que existe la necesidad de determinar estrategias dirigidas a los contribuyentes para cortar el incumplimiento de los deberes formales establecidos en el Código Orgánico tributario.

Salazar (2009) en su trabajo cuyo objetivo consistió en evaluar el cumplimiento de los deberes formales establecidos en la ley de Impuesto al Valor Agregado en la empresa de capacitación Shippingan d Port Training CA. La metodología utilizada fue la investigación de campo con carácter descriptivo. La población estuvo conformada por empleados de la empresa en estudio, la información obtenida a través de observación de las actividades relacionadas con el área tributaria. La técnica de recolección de datos fue basada en una entrevista no estructurada y como instrumento un cuestionario en el que se determinó que dicha empresa cumple primordialmente con los deberes formales en materia de IVA, por parte de los contribuyentes y el aporte de la investigación consistió en facilitar una serena reflexión y proveer y favorecer la información necesaria que consolide una actitud armoniosa entre el sujeto activo y pasivos de la obligación tributaria.

El estudio citado se relaciona con la investigación en cuanto al cumplimiento de los Deberes Formales y sirve como sustento teórico por

cuanto se persigue determinar estrategias para el puntual cumplimiento de los Deberes Formales en la Oficina Contable Rojas barrios

Bases Teóricas

Estrategias

Según Warren (1997) Las estrategias son los métodos que se utilizan para hacer algo. Su origen viene de “Strategos” cuyo significado en griego es “general”. En tal sentido se le define como “La ciencia y el arte de mando militar aplicados a la planeación y conducción de operaciones de combates en gran escala” (p. 76).

Por lo tanto la estrategia se le conoce también como la respuesta a ser considerada por una organización y a las realidades del entorno del negocio. Así mismo también se le considera la adaptación de los recursos y habilidades de adaptación al entorno cambiante en el cual se aprovechan las oportunidades y se avalúan los riesgos dependiendo de los objetivos y metas. Cabe destacar que las estrategias fueron introducidas por Von Newman al mundo de las Ciencias Económicas.

Marco Conceptual para la formulación de la Estrategia

Se toma en cuenta al entorno externo de la empresa, la cual puede ser organizada alrededor de los factores económicos socioculturales, políticos y tecnológicos de los microlectores de los mercados costos y competencia, los clientes y el gobierno.

Características de las Estrategias

- _ Tiene 4 características esenciales.
- _ Se elaboran antes que se realicen las acciones.
- _ Se desarrollan de manera consciente.
- _ Se busca un propósito determinado, aunque no siempre estén por escrito.

- _ Proporcionan ventajas sobre los competidores.

Una estrategia para que sea eficaz, luchara por crear una organización fuerte y flexible, que sea capaz de responder con inteligencia y debe tener:

- _ Objetivos claros y definidos.
- _ Mantener y reforzar iniciativa de la organización.
- _ Concentrarse en un punto focal fino y contundente.
- _ Conservar y acrecentar la flexibilidad.
- _ Sorprender
- _ Ofrecer seguridad.
- _ Contar con un buen sistema de información e inteligencia.
- _ Enfocar las fuerzas de la empresa en aquello en lo que destaca la excelencia.
- _ Las estrategias se planifican a mediano y largo plazo.

www.bdigital.ula.ve

Cuando aprendemos algo también podemos elegir entre distintos métodos y sistemas de aprender, dependiendo de lo que queramos aprender nos interesará utilizar unas estrategias y no otras. No existen estrategias buenas y malas en sí mismas, pero sí estrategias adecuadas o inadecuadas para un contexto determinado. Los resultados que obtenemos, lo bien o rápido que aprendemos dependen en gran medida de saber la estrategia adecuada para cada tarea. Los métodos de trabajo se pueden cambiar, las estrategias se pueden aprender, de hecho nos pasamos la vida aprendiendo nuevas maneras de hacer las cosas. El primer paso de ese proceso de cambio es desarrollar la percepción de que las estrategias existen e influyen en el aprendizaje y en el comportamiento humano.

Identificar la estrategia o conjunto de estrategias más eficaces para una tarea concreta naturalmente supone planteamos nuestra materia no desde el punto de los conocimientos que queremos que adquieran nuestros clientes,

sino desde el punto del tipo de habilidades que necesitan desarrollar para poder adquirir una buena conducta de cumplimiento en sus obligaciones. Las estrategias son procesos mentales y por lo tanto no son directamente observables, sin embargo si son detectables. El primer paso en despertar la conciencia de los contribuyentes que las leyes y normas existen y concientizarlos sobre su importancia

El concepto de estrategias ha sido objeto de múltiples interpretaciones, de modo que no existe una única definición, no obstante, según Romero (2009), es posible identificar cinco concepciones alternativas que si bien compiten, tienen la importancia de complementarse.

Estrategia como Plan

Un curso de acción conscientemente deseado y determinado de forma anticipada, con la finalidad de asegurar el logro de los objetivos de la empresa normalmente se recoge de forma explícita en documentos formales conocidos como planes.

Estrategia como Táctica

Una maniobra específica destinada a dejar de lado al oponente o competidor.

Estrategia como Pauta

La estrategia es cualquier conjunto de acciones o comportamiento, sea deliberado o no. Definir la estrategia como un plano es suficiente, se necesita un concepto en el que se acompañe el comportamiento resultante. Específicamente, la estrategia debe ser coherente con el comportamiento.

Estrategia como Posición

La estrategia es cualquier posición viable o forma de situar a la empresa en el entorno, sea directamente competitiva o no.

Estrategia como Perspectiva

La estrategia consiste, no en elegir una posición, sino en arraigar compromisos en las formas de actuar o responder; es un concepto abstracto que representa para la organización lo que la personalidad para el individuo. El gran aporte de Henry Mintzberg consiste en un enfoque integrador de las distintas perspectivas y la toma de posiciones en diversos temas que tradicionalmente son objeto de debate en el campo de la ciencia de la administración.

El Sistema Tributario en Venezuela

Es un instrumento para el buen ejercicio del poder tributario, que entre otras herramientas de funcionamiento acoge a la norma jurídica como medio para obtener aquellas contribuciones necesarias para cubrir o solventar el gasto público. Tanto la legislación como la doctrina tributaria, dentro de toda la materia tributaria, estudia a los ilícitos tributarios y sus respectivas sanciones, como medio de coacción para garantizar el cabal cumplimiento de las obligaciones que ostentan tanto el estado como los particulares, en este campo del derecho.

Servicio Nacional Integrado a la Administración Tributaria (SENIAT)

Es el Servicio Nacional Integrado de Administración 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, es el órgano que a nivel del Poder Ejecutivo Nacional se considera como ejecutor de las funciones de la Administración Tributaria, y fue creado como una respuesta ante el proceso que se inició en Venezuela para crear cultura tributaria y mejorar de esta manera su economía con los ingresos producidos por los contribuyentes.

Este organismo recaudador del Gobierno no conserva el dinero, ya que todas las operaciones se realizan electrónicamente a través de la banca

privada y pública, todo el dinero recaudado pasa directamente a la caja del gobierno central y es el Ministerio del Poder Popular para las Finanzas, el encargado de distribuir estos recursos, para financiar los programas sociales de educación, salud, vivienda, obras públicas, modernización de las empresas del Estado y situados constitucionales para gobernaciones y alcaldías.

Con la creación de este ente, se adoptó un sistema de contribuyentes especiales para atender y controlar a los contribuyentes cuyo volumen de operaciones e ingreso económico por unidad tributaria les dan mayor importancia fiscal, logrando de esta forma el control de una parte importante de la recaudación mediante el uso de una menor cantidad de fondos. Como consecuencia de todo esto y la puesta en marcha de políticas fiscales ideadas por el ente regulador, el sistema tributario ha llegado a ocupar un lugar significativo dentro del presupuesto de la nación.

Principios Constitucionales que rigen el Sistema Tributario Venezolano

Como se sabe los principios que rigen el sistema tributario venezolano, se encuentran señalados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999, con el objeto de evitar que la potestad tributaria pueda ser dejada sin efecto por una norma con rango de ley, tales principios son los siguientes:

Principio de Legalidad: Este principio se encuentra expresado en el artículo 317 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), el cual establece que "No podrá cobrarse impuestos, tasas, ni contribuciones que no estén establecidos en la ley, ni concederse exenciones y rebajas, ni otras formas de incentivos fiscales, sino en los casos previstos por las leyes". Además, el artículo 133 condiciona expresamente el deber de toda persona de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones, a que éstos estén precisamente establecidos en la ley.

La legalidad es la base fundamental del Derecho Tributario que impide a los gobiernos decidir arbitrariamente la creación o suspensión de un tributo, para lo cual somete estos actos a la decisión de la Asamblea Nacional como representante legítimo del pueblo que lo elige, que cumple así la exigencia de su consentimiento. Los tributos se deben establecer por medio de leyes, tanto desde el punto de vista material como formal, es decir, por medio de disposiciones de carácter general, abstracto, impersonal y emanado del poder legislativo. Este principio halla su fundamento en la necesidad de proteger a los contribuyentes en su derecho de propiedad, por cuanto los tributos importan restricciones al mismo que ya en su defecto parte de su patrimonio es tomado por el Estado. De igual forma el Código Orgánico Tributario (2014), establece, en su artículo 3, que: Sólo a las leyes corresponden regular con sujeción a las normas generales de este código las siguientes materias:

- 1) Crear, modificar o suprimir tributos, definir el hecho imponible, fijar la alícuota del tributo, la base de su cálculo e indicar los sujetos pasivos del mismo.
- 2) Otorgar exenciones y rebajas de impuesto.
- 3) Autorizar al Poder Ejecutivo para conceder exoneraciones y otros beneficios o incentivos fiscales.
- 4) Las demás materias que les sean remitidas por este Código.

Principio de Generalidad: Este principio señala que un tributo nunca va a estar dirigido a un contribuyente o grupo de contribuyentes específicos, discriminando de esta forma a los sujetos concretos a los cuales se quiere tributar, el quebranto de este principio violenta todos los consagrados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, y se quebranta este principio se rompería el ideal de Igualdad en la aplicación de la Ley.

Principio de Igualdad Tributaria: Se encuentra establecido en el artículo 21 de la Constitución, el cual señala que, "Todas las personas son iguales ante la ley". Este principio señala que las leyes tributarias deben gravar por igual a los iguales; es un principio de justicia incluido dentro de los llamados principios éticos, pues buscan el equilibrio del tributo. Según este principio, la ley debe tratar a todos los ciudadanos (contribuyentes del impuesto) por igual, por consiguiente todos deben tributar por igual, no puede existir distinciones especiales para unos contribuyentes y para otros, siempre y cuando se trate de contribuyentes de una misma categoría, todo esto quiere decir que la ley debe ser aplicada en igualdad de condiciones para todos.

Principio de no Confiscatoriedad: Este principio se encuentra consagrado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela; en su artículo 317 señala que "Ningún tributo puede tener efecto confiscatorio", por lo tanto este principio lo que busca es proteger el derecho a la propiedad del contribuyente. Constitucionalmente en materia fiscal, es de gran importancia, debido a que en él descansa una parte de las relaciones entre los ciudadanos y la administración tributaria ya que protege el derecho de propiedad, garantía fundamental de un Estado que promulga la democracia.

Principio de Capacidad Contributiva: Se encuentra consagrado en la Constitución en el artículo 316 el cual señala que "El sistema tributario procurará la justa distribución de las cargas públicas según la capacidad económica del o la contribuyente, atendiendo al principio de progresividad", es decir, que se tomará en cuenta la riqueza económica del contribuyente para contribuir a la cobertura de los gastos públicos. Por su naturaleza se considera un principio tributario universal y de antigua data, ya que constituye la razón de ser de los impuestos, y en casi todos los países del mundo se encuentra consagrado en sus normativas legales.

Principio de progresividad: Conocido también como de proporcionalidad, tiene como particularidad la fijación de tributos que estén de acuerdo o en

proporción con los ingresos o manifestaciones de capacidad contributiva de los habitantes de un país es decir a mayor ingreso mayor impuesto. Así está consagrado en la constitución, en su artículo 316, que trata sobre la justa distribución de las cargas públicas, según la capacidad económica del contribuyente atendiendo al principio de progresividad.

Principio de la no Retroactividad: Este principio jurídico establece que las leyes promulgadas sólo resultan aplicables hacia el futuro, es decir, a hechos o situaciones acaecidos con posterioridad a la entrada en vigencia de dichas leyes o normas. Se encuentra consagrado en el artículo 24 de la Constitución Nacional, que expresa textualmente, "Ninguna disposición legislativa tendrá efecto retroactivo, excepto cuando imponga menor pena". Por su parte el Código Orgánico Tributario (2014) también hace referencia a este principio en su artículo 8... "Ninguna norma en materia tributaria tendrá efecto retroactivo, excepto cuando suprima o establezca sanciones que favorezcan al infractor".

Principio de la Prohibición de impuesto pagadero en servicio personal: Establecido en el artículo 317 de la Constitución vigente, el cual señala que... "No podrán establecerse obligaciones tributarias pagaderas en servicios personales"....

Principio de la exigencia de un término para que pueda aplicarse la ley tributaria: Consagrado en el artículo 317 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela... "Toda ley tributaria fijará su lapso de entrada en vigencia. En ausencia del mismo se entenderá fijado en sesenta días continuos. Esta disposición no limita las facultades extraordinarias que acuerde el Ejecutivo Nacional en los casos previstos por esta Constitución. La administración tributaria nacional gozará de autonomía técnica, funcional y financiera de acuerdo con lo aprobado por la Asamblea Nacional y su máxima autoridad será designada por el Presidente o Presidenta de la República, de conformidad con las normas previstas en la ley"... De igual

forma este principio se encuentra establecido en el artículo 8 del Código Orgánico Tributario (2001) "Las leyes tributarias fijarán su lapso de entrada en vigencia. Si no lo establecieran, se aplicarán vencidos los sesenta (60) días continuos siguientes a su publicación en la Gaceta Oficial".

Deberes Formales

Para Arenas (2010) "Todos tienen el deber de contribuir con los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones que establezca la ley".

Cuando hablamos de obligaciones que corresponden a los contribuyentes podemos catalogarlas de dos maneras: de tipo "material" y de tipo "formal", las obligaciones de tipo material corresponden al pago del tributo y las segundas o de tipo formal corresponde a los deberes formales que deben ser cumplidos por mandatos de la Ley tributaria que crea el impuesto, la contribución o la tasa.

Los deberes formales sirven de apoyo a las labores de control del tributo, ejercidas por la Administración Tributaria a favor del sujeto activo acreedor del tributo, de esta manera se facilita la labor de vigilancia y seguimiento que se efectúa para garantizar el cumplimiento de la obligación material o de pago del tributo.

Los deberes formales se encuentran establecidos en el Código Orgánico Tributario, y los encontramos en su artículo 145, ahí se especifica a la obligación como: (a) Llevar en forma debida y oportuna los libros y registros especiales, conforme a las normas legales y los principios de contabilidad generalmente aceptados, referentes a actividades y operaciones que se vinculen a la tributación y mantenerlos en el domicilio o establecimiento del contribuyente y responsable, tal es el caso de los libros de compras y ventas para los contribuyentes del IVA o el libro de ajustes fiscales para los contribuyentes del ISLR; (b) Inscribirse en los registros pertinentes, aportando los datos necesarios y comunicando oportunamente

sus modificaciones, tal es el caso del RIF y el NIT; (c) Colocar el número de inscripción en los documentos, declaraciones y en las actuaciones ante la Administración Tributaria, o en los demás casos en que se exija hacerlo; (d) Solicitar a la autoridad que corresponda permisos previos o de habilitación de locales; (e) Presentar, dentro del plazo fijado, las declaraciones que correspondan; (f) Emitir los documentos exigidos por las leyes tributarias especiales, cumpliendo con los requisitos y formalidades en ellas requeridos, dentro de los cuales incluimos las facturas y los comprobantes de retención; (g) Exhibir y conservar en forma ordenada, mientras el tributo no esté prescrito, los libros de comercio, los libros y registros especiales, los documentos y antecedentes de las operaciones o situaciones que constituyan hechos imponible; (h) Contribuir con los funcionarios autorizados en la realización de las inspecciones y fiscalizaciones, en cualquier lugar, establecimientos comerciales o industriales, oficinas, depósitos, buques, aeronaves y otros medios de transporte; (i) Exhibir en las oficinas o ante los funcionarios autorizados, las declaraciones, informes, documentos, comprobantes de legítima procedencia de mercancías, relacionadas con hechos imponible, y realizar las aclaraciones que les fueren solicitadas; (j) Comunicar cualquier cambio en la situación que pueda dar lugar a la alteración de su responsabilidad tributaria, especialmente cuando se trate del inicio o término de las actividades del contribuyente; (k) Comparecer ante las oficinas de la Administración Tributaria cuando su presencia sea requerida y (l) Dar cumplimiento a las resoluciones, órdenes, providencias y demás decisiones dictadas por los órganos y autoridades tributarias, debidamente notificadas.

También en el Código Orgánico Tributario, se establecen medidas coercitivas para su cumplimiento, tal es el caso de las sanciones pecuniarias que se materializan al incurrir en los “ilícitos formales”, calificación que le atribuye el legislador al incumplimiento de los deberes formales tributarios. Los ilícitos formales y sus sanciones, desarrollados en los artículos 99 al 108

del Código Orgánico Tributario, pueden ser desde una (1) unidad tributaria (U.T.) en casos en que el ilícito formal se refiera a la emisión de facturas sin cumplir con los requisitos dispuestos en la norma, y hasta las dos mil (2000) unidades tributarias (U.T.), en los casos de no presentar o presentar con retardo la declaración informativa de las inversiones en jurisdicciones de baja imposición fiscal.

Para que los “deberes formales” no se conviertan en una carga demasiado onerosa para la empresa, el contribuyente debe cumplir cabal y oportunamente con ellos, y así evitar sanciones. Para que esto ocurra es importante el estudio de la norma por parte de los responsables de la administración de la empresa y la asesoría oportuna de quienes se especializan en esta materia, esto será un elemento que marca la diferencia, junto a una adecuada planificación para el cumplimiento de los deberes formales y una oportuna detección de desviaciones con la aplicación de programas periódicos de revisión o auditoría.

Fiscalizador

Funcionario del Sistema Nacional Integrado a la Administración tributaria (Seniat) encargado de verificar el cumplimiento de las leyes tributarias, como asimismo comprobar la veracidad de lo informado en las Declaraciones Juradas por el contribuyente mediante procesos y procedimientos definidos en el Código Orgánico Tributario.

Obligación Jurídica Tributaria

La obligación tributaria se encuentra consagrada en el artículo 13 del Código Orgánico Tributario (2014) el cual señala "La obligación tributaria surge entre el Estado, en las distintas expresiones del poder público, y los sujetos pasivos, en cuanto ocurra el presupuesto de hecho previsto en la ley. La obligación tributaria constituye un vínculo de carácter personal, aunque su cumplimiento se asegure mediante garantía real o con privilegios especiales"

(p.8). Para que nazca la obligación tributaria, es necesario que se dé el hecho imponible, cuya definición se encuentra contemplado en el artículo 36 "El hecho imponible es el presupuesto establecido por la ley para tipificar el tributo y cuya realización origina el nacimiento de la obligación tributaria" (p.14). Toda obligación jurídica nace de una relación jurídica, sea ésta contractual o extracontractual. La prestación tributaria como objeto de la obligación tributaria sustancial, siempre consistirá en un dar. En consecuencia, la prestación tributaria de las obligaciones sustanciales siempre tendrá un contenido pecuniario.

Características de la Obligación Jurídica Tributaria

- a) Es una obligación de ley, pues, según la doctrina, tiene su origen en la ley; es decir, no nace de analogías ni de contratos entre las partes.
- b) Es una obligación de derecho público, debido a que se da un vínculo entre un particular (deudor tributario) y el ente público (acreedor tributario); este último tiene una posición de supremacía con respecto al primero.
- c) Es una obligación de dar: el contenido de la prestación es la entrega de una suma de dinero en calidad de tributo.
- d) Es exigible coactivamente: debido a que la obligación tributaria es de carácter público, el acreedor tributario posee facultades especiales para el cobro de su crédito; las mismas pueden ser ejercidas directamente por el acreedor o indirectamente por la administración del tributo.
- e) Es un vínculo personal: el obligado al pago del tributo será siempre una persona. La obligación tributaria es de naturaleza personal, es decir, hay un nexo jurídico entre el sujeto activo y el sujeto pasivo que puede ser una persona física o persona jurídica que tenga patrimonio, quien ejerza actividades económicas o haga uso de un derecho.

Tributo: Prestación monetaria que el Estado u otro ente público exigen en ejercicio de su poder de imperio a los contribuyentes con el fin de obtener recursos para financiar el gasto público. Se clasifican en: Impuestos, tasas, precios públicos, contribuciones especiales y contribuciones parafiscales.

Tributos Estadales: Tributos que el poder estatal exige a los contribuyentes en ejercicio de su poder de imperio, con el fin de obtener recursos para financiar el gasto público.

Tributos Municipales: Tributos que el Poder Municipal exige a los contribuyentes en ejercicio de su poder de imperio, con el fin de obtener recursos para financiar el gasto público.

Tributos Nacionales: Tributos que el Poder Nacional exige a los contribuyentes en ejercicio de su poder de imperio, con el fin de obtener recursos para financiar el gasto público.

Un crédito fiscal se presenta cuando dos personas son recíprocamente acreedoras y deudoras entre sí por derecho propio, si el fisco nacional y el contribuyente son deudores, uno del otro por deudas tributarias, se efectuará entre ellos una compensación que extinga ambas deudas.

Los contribuyentes o los responsables podrán solicitar la restitución de lo pagado indebidamente por tributos, intereses, sanciones y recargos, siempre que no estén prescritos.

Contribuyentes

Contribuyente es el obligado al pago de las contribuciones y las contribuciones no es otra cosa que aportaciones obligatorias y unipersonales establecidas legalmente y pagaderas periódicamente para repartir entre los contribuyentes las cargas de los gastos públicos. El Art. 22 del Código Orgánico Tributario establece que son contribuyentes los sujetos pasivos respecto de los cuales se verifica el hecho imponible.

La condición de contribuyente puede recaer en:

Personas naturales, sin importar su capacidad.

Personas jurídicas y demás entes en los cuales el derecho les otorga personalidad jurídica

Las entidades que constituyan la unidad económica, que dispongan de patrimonio y tengan autonomía funcional.

Tipos de contribuyentes

Los contribuyentes formales. Son aquellos que solo deben cumplir con los deberes formales señalados por la ley y sobre los cuales no recae la obligación de pagar.

Los contribuyentes ordinarios: Son aquellos en los cuales si se verifica la obligación de pagar, toda vez que ellos encuadran en los supuestos señalados en cada una de las leyes especiales, a saber: IVA, impuesto sobre sucesiones y donaciones, I.S.L.R., entre otras.

www.bdigital.ula.ve

Obligación de los contribuyentes

La principal obligación que la ley les impone a los contribuyentes es el pago de los tributos y el cumplimiento de los deberes formales impuestos por el Código Orgánico

Tributario o por otras normas que regulen materia tributaria (leyes especiales). Da tal manera que podemos entender que se tendrá el carácter de contribuyente aun cuando no se haya verificado el hecho imponible puesto que se es contribuyente por el solo hecho de estar obligado a cumplir con los demás deberes formales, entre los cuales están: la inscripción en el R.I.F., llevar los libros legales, llevar la contabilidad, entre otros señalados en el artículo 145 del Código Orgánico Tributario.

Deberes formales de los contribuyentes

Cuando lo requieran las leyes o reglamentos, los sujetos pasivos deberán:

Llevar los libros y registros de manera oportuna.

Inscribirse en el registro pertinente y comunicar las modificaciones.

Colocar el número de inscripción de documentos, actuaciones y declaraciones.

Solicitar a la autoridad competente los permisos y habilitaciones necesarios.

Presentar las declaraciones al tiempo oportuno.

Emitir documentos por la ley tributaria especial.

Exhibir y conservar los documentos, libros de comercio y registros especiales de las situaciones que constituya el hecho imponible siempre que el tributo no esté prescrito.

Contribuir con los funcionarios autorizados para realizar inspecciones

Exhibir en oficinas las declaraciones realizadas y cualquier documento que se relacione con el hecho imponible.

Comunicar cambios que alteren la responsabilidad tributaria.

Comparecer en la oficina de la administración tributaria cuando sea necesario.

Cumplir con las resoluciones órdenes y providencias dictadas por órganos y autoridades tributarias, debidamente notificadas.

Art 156. Los deberes formales deben ser cumplidos:

1.- en el caso de personas naturales, por sí mismas o por representantes legales o mandatarios.

2.- En caso de personas jurídicas, por sus representantes legales o convencionales.

3.- En caso de las entidades previstas en el Numeral 3 del artículo 22 del Código Orgánico Tributario, por la persona que administre los bienes, y en su defecto por cualquiera de los integrantes de la entidad.

4.-En el caso de sociedades conyugales, uniones estables de hecho entre un hombre y una mujer, sucesiones y fideicomisos, por sus representantes, administradores, albaceas, fiduciarios o personas que designen los componentes del grupo y en su defecto por cualquiera de los interesados.(p.23).

Ilícitos tributarios: Constituye ilícito tributario toda acción u omisión violatoria de las normas tributarias (Art 81 COT)

Clasificación de los ilícitos tributarios

Los ilícitos tributarios se clasifican en:

1. Formales.
2. Materiales.
3. Penales

Ilícitos formales: Son los que se originan por el incumplimiento de los siguientes deberes de acuerdo al Art. 99 del Código Orgánico Tributario:

1. Inscripción en los registros exigidos por las normas tributarias.
2. Emitir o exigir comprobantes.
3. Llevar libros o registro contables o especiales.
4. Presentar declaraciones o comunicaciones.
5. Permitir el control de las administraciones tributarias.
6. Informar y comparecer ante la administración tributaria.
7. Acatar las órdenes de la Administración Tributaria, dictadas en uso de sus facultades.
8. Obtener la respectiva autorización de la administración Tributaria para ejercer la industria, el comercio y la importación de especies gravadas, cuando así lo establezcan las normas que rigen la materia.
9. Cualquier otro deber contenido en las normas de carácter tributario.

Ilícitos relativos a las especies fiscales y gravadas:

1. Ejercer la industria o importación de especies gravadas sin la debida autorización de la Administración Tributaria Nacional.
2. Comercializar o expender en el territorio nacional especies gravadas destinadas a la exportación o al consumo en zonas francas, puertos libres u otros territorios sometidos a régimen aduanero especial.
3. Exender especies fiscales, aunque sean de lícita circulación, sin autorización por parte de la Administración Tributaria.
4. Comercializar o expender especies gravadas, aunque sean de lícita circulación, sin autorización por parte de la Administración Tributaria.
5. Producir, comercializar o expender especies fiscales o gravadas sin haber renovado la autorización otorgada por la Administración Tributaria.
6. Efectuar sin la debida autorización, modificaciones o transformaciones capaces de alterar las características, índole o naturaleza de las industrias, establecimientos, negocios y expendios de especies gravadas.
7. Circular, comercializar, distribuir o expender de especies gravadas que no cumplan los requisitos legales para su elaboración o producción, así como aquellas de procedencia ilegal o estén adulteradas.
8. Comercializar o expender de especies gravadas sin las guías u otros documentos de amparo previstos en la Ley, o que estén amparadas en guías o documentos falsos o alterados.
9. Circular especies gravadas que carezcan de etiquetas, marquillas, timbres, sellos, cápsulas, bandas u otros aditamentos o éstos sean falsos o hubiesen sido alterados en cualquier forma, o no hubiesen sido aprobados por la Administración Tributaria.
10. Exender especies gravadas a establecimientos o personas no autorizados para su comercialización o expendio.
11. Vender especies fiscales sin valor facial.
12. Ocultar, acaparar, o negar injustificadamente las planillas, los formatos, formularios o especies fiscales.

Ilícitos Materiales:

1. El retraso u omisión en el pago de tributos o de sus porciones.
2. El retraso u omisión en el pago de anticipos.
3. El incumplimiento de la obligación de retener o percibir.
4. La obtención de devoluciones o reintegros indebidos.

Ilícitos Sancionados con penas restrictivas de libertad:

1. La defraudación tributaria.
2. La falta de enterramiento de anticipos por parte de los agentes de retención o percepción.
3. La divulgación o el uso personal o indebido de la información confidencial proporcionada por terceros independientes que afecte o pueda afectar su posición competitiva, por parte de los funcionarios o empleados públicos, sujetos pasivos y sus representantes, autoridades judiciales y cualquier otra persona que tuviese acceso a dicha información.

Reincidencia: Existen reincidencia cuando el imputado, después de una sentencia o resolución firme sanción adora, cometiere uno o varios ilícitos tributarios de la misma índole durante cinco años contados a partir de los ilícitos tributarios anteriormente cometidos.

Extinción de las acciones por ilícitos tributarios (Art 83 COT.):

1. La muerte del autor principal extingue la acción punitiva, pero no extingue la acción contra coautores y partícipes. No obstante, subsistirá la responsabilidad por las multas aplicadas que hubiere quedado firmes en la vida del causante.
2. La amnistía
3. La prescripción
4. Las demás causa de extinción de la acción tributaria conforme al Código Orgánico Tributario.

Persona Responsable	Sanción
Coautor: Aquel que tomo parte en la ejecución del ilícito.	La misma que el autor principal son perjuicio de la graduación de la sanción.
Instigadores: Aquellos que impulsen, sugieren o introduzcan a otro a cometer el ilícito o refuercen su resolución.	La misma que la autor principal disminuida a dos terceras partes a la mitad, sin perjuicio de la graduación de la sanción.
Cómplices: Aquellos que presten al autor principal o coautor, auxilio o cooperación en la comisión de dicho ilícito mediante el suministro de medios o apoyando con sus conocimientos, técnicas y habilidades, así como aquellos que presten apoyo o ayuda posterior cumpliendo promesa anterior de la comisión del ilícito.	Será aplicada la misma sanción correspondiente al ilícito de defraudación tributaria, disminuida a dos terceras partes a la mitad.
Encubridores: Son aquellos que posterior a la ejecución del ilícito, tengan en su poder, oculten, vendan o colaboren en la venta de bienes respecto de los cuales sepan o deban saber que se ha cometido un ilícito.	Será aplicada la misma sanción correspondiente al ilícito de defraudación tributaria, disminuida a dos terceras partes a la mitad.
Profesionales: Aquellos que con motivos del ejercicio de su profesión o actividad participen, apoyen, auxilien o cooperen en la comisión del ilícito de defraudación tributaria.	Inhabilitación para el ejercicio profesional por un término igual a la pena impuesta

Circunstancias que eximen de responsabilidad en los ilícitos tributarios (Art 85 COT):

1. El hecho de no haber cumplido 18 años.
2. La incapacidad mental debidamente comprobada.
3. El caso fortuito y la fuerza mayor.
4. El error de hecho y de derecho excusable.
5. La obediencia legítima y debida.
6. Cualquier otra circunstancia prevista en las leyes y aplicable a los ilícitos tributarios.

Sanción: Pena o multa que se impone a una persona por el quebrantamiento de la ley o norma.

Sanciones Aplicables (ART 90 COT):

1. Prisión.
2. Multa.
3. Comiso y destrucción de los efectos materiales objeto del ilícito o utilizados para cometerlo.
4. Clausura temporal del establecimiento.
5. Inhabilitación para el ejercicio de oficios y profesiones.
6. Suspensión o revocación de registro y autorización de industrias y expendio de especies fiscales y gravadas.

Circunstancias agravantes (ART 96 COT):

1. La reincidencia.
2. La condición de funcionario o empleado público que tengan sus coautores o partícipes.
3. La magnitud monetaria del perjuicio fiscal y la gravedad del ilícito.

Circunstancias atenuantes (ART 95 COT):

1. El grado de instrucción del infractor.
2. La conducta que el autor asuma en el esclarecimiento de los hechos.
3. La presentación de la declaración y pago de la deuda para regularizar el crédito tributario.
4. El cumplimiento de los requisitos omitidos que puedan dar lugar a la imposición de la sanción.

5. Las demás circunstancias atenuantes que resulten de los procedimientos administrativos o judiciales, aunque no estén previstas expresamente por la Ley.

Bases Legales

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Artículo 316. Del Sistema Tributario: "El sistema tributario procurará la justa distribución de las cargas públicas según la capacidad económica del o la contribuyente, atendiendo al principio de progresividad, así como la protección de la economía nacional y la elevación del nivel de vida de la población, y se sustentará para ello en un sistema eficiente para la recaudación de los tributos".

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Artículo 317. No podrán cobrarse impuestos, tasas, ni contribuciones que no estén establecidos en la ley, ni concederse exenciones o rebajas, ni otras formas de incentivos fiscales, sino en los casos previstos por las leyes. Ningún tributo puede tener efecto confiscatorio.

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

En el caso de los funcionarios públicos o funcionarias públicas se establecerá el doble de la pena. Toda ley tributaria fijará su lapso de entrada en vigencia. En ausencia del mismo se entenderá fijado en sesenta días continuos. Esta disposición no limita las facultades extraordinarias que acuerde el Ejecutivo Nacional en los casos previstos por esta Constitución.

La administración tributaria nacional gozará de autonomía técnica, funcional y financiera de acuerdo con lo aprobado por la Asamblea Nacional y su máxima autoridad será designada por el Presidente o Presidenta de la República, de conformidad con las normas previstas en la ley.

Decreto N° 2.133. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 37.571, Noviembre 15/2002.

Decreto N° 5.770. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 38.839, diciembre 27/ 2007.

Código Orgánico Tributario. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 37.305, octubre 17/2001. En su artículo 99, 102,103, 109, 110,111 y 116 nos habla sobre los ilícitos formales "Se originan por incumplimiento de los deberes formales..."

Código Orgánico Tributario. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 37.305, octubre 17/ 2001. En su artículo 145 nos habla sobre los Deberes formales de los contribuyentes, responsables y Terceros "Los contribuyentes, responsables y terceros estarán obligados a cumplir los deberes formales relativos a las tareas de fiscalización e investigación que realice la administración Tributaria..."

En el Código Orgánico Tributario establece en su Artículo 55 Prescriben a los cuatro (4) años los siguientes derechos y acciones:

1. El derecho para verificar, fiscalizar y determinar la obligación tributaria con sus accesorios.
2. La acción para imponer sanciones tributarias, distintas a las penas restrictivas de la libertad.
3. El derecho a la recuperación de impuestos y a la devolución de pagos indebidos.

En el Código Orgánico Tributario establece en su Artículo 61 La prescripción se interrumpe, según corresponda:

1. Por cualquier acción administrativa, notificada al sujeto pasivo, conducente al reconocimiento, regularización, fiscalización y determinación, aseguramiento, comprobación, liquidación y recaudación del tributo por cada hecho imponible.

2. Por cualquier actuación del sujeto pasivo conducente al reconocimiento de la obligación tributaria o al pago o liquidación de la deuda.
3. Por la solicitud de prórroga u otras facilidades de pago.
4. Por la comisión de nuevos ilícitos del mismo tipo.
5. Por cualquier acto fehaciente del sujeto pasivo que pretenda ejercer el derecho de repetición o recuperación ante la Administración Tributaria, o por cualquier acto de esa Administración en que se reconozca la existencia del pago indebido, del saldo acreedor o de la recuperación del tributo.

Procedimiento a seguir para la recuperación del impuesto:

1. Identificación del Beneficiario
2. Identificación del R.I.F.
3. Copia del acta o documento constitutivo y estatutos.
4. Memoria descriptiva del proyecto, Informes (aspectos técnicos, económicos, financieros y comerciales).
5. Presupuestos de bienes de capital y servicios a recibir.

Recaudos que deberán acompañar la solicitud de recuperación

1. Copia de la planilla de declaración del IVA
2. Copia de los documentos de embarques de las exportaciones realizadas
3. Copia del libro de ventas
4. Copia del (los) manifiesto (s) de exportación
5. Relación de compras nacionales.
6. Relación de importaciones
7. Relación de exportaciones
8. Relación de exportación de servicios, si fuese el caso

9. Relación de recepción de servicios no domiciliados, si fuese el caso

10. Medio magnético (CD, disquete, otros), contentivo de la prorrata

La recuperación sólo podrá efectuarse mediante la emisión de certificados especiales de reintegro tributario. La Administración Tributaria deberá pronunciarse sobre la procedencia o no de la solicitud en un lapso no mayor de 30 días hábiles. Las cantidades objeto de recuperación podrán ser entregadas a través de certificados especiales físicos o electrónicos.

El Artículo 204 del Código Orgánico Tributario establece que La Administración Tributaria comprobará los supuestos de procedencia de la recuperación solicitada, con fundamento en los datos contenidos en el expediente, sin perjuicio que la misma pueda utilizar la información que posea en sus sistemas o que obtenga de terceros, o realizar cruces con proveedores o receptores de bienes o servicios, para constatar la veracidad de las informaciones y documentos suministrados por el contribuyente.

Si durante el procedimiento la Administración Tributaria, basándose en indicios ciertos, detectare incumplimientos que imposibiliten la continuación y finalización del presente procedimiento de recuperación, podrá suspenderlo hasta por un plazo máximo de noventa (90) días debiendo iniciar de inmediato el correspondiente procedimiento de fiscalización, de acuerdo a lo previsto en el Código Orgánico Tributario. Dicha fiscalización estará circunscrita a los períodos y tributos objeto de recuperación.

Ley de Impuesto al Valor Agregado. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 38.632, febrero 26/ 2007. Ley de Impuesto al Valor Agregado. Gaceta Oficial Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela, 5.601 (Extraordinario), Agosto 30, 2002.

Providencia Administrativa N° 0257. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 38.997, Agosto 19, 2008.

Providencias Administrativas N° SNAT/1.677. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 37.661, Marzo 31, 2003.

Cuadro 1.

Operacionalización de Variables

Objetivo General: Determinar las estrategias para el puntual cumplimiento de los Deberes Formales en los contribuyentes adscritos a la oficina Jurídico – Contable Rojas Barrios, ubicada en el Municipio Antonio Pinto Salinas del Estado Mérida

Objetivos Específicos	Variables	Dimension	Indicador	Ítems
Identificar el nivel de conocimiento sobre el cumplimiento de los Deberes Formales que tienen los contribuyentes	Estrategias	Organización	Fiscalización	1
Describir la normativa legal que establece el cumplimiento de los Deberes Formales			Cumplimiento Sanciones	2 3
Clasificar las sanciones aplicables por el cumplimiento de los Deberes Formales para los contribuyentes.		Legalidad Tributaria	Cultura tributariaRetribución	4 5
Establecer estrategias para el puntual cumplimiento de los deberes Formales en los contribuyentes adscritos oficina Jurídico – contable Rojas Barrios, ubicada en el Municipio Pinto Salinas en el Estado Mérida.	Deberes Formales		Formal y ordinario	6
		Propósito	Exigir Divulgación Charlas Portal Seniat	7 8 9 y 10 11

Nota: Barrios (2015)

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

La metodología según Sánchez (2004:p.63) “se compone de los términos, métodos, logros que significan explicación, juicio tratado, estudios de los métodos”; es decir representa la manera de organizar el proceso de la investigación, de controlar sus resultados y de presentar una posible solución que conlleve a tomar decisiones.

Tipo de Investigación

www.bdigital.ula.ve

Este estudio se orientara a través de una investigación de campo, la cual de acuerdo a la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2003) se define como:

El análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de descubrirlos, interpretarlos, entender su naturaleza, factores constituyentes explicar causas y efectos, predecir su ocurrencia. Utilizando métodos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación, los datos son recogidos en forma directa de la realidad. (p.14).

La Investigación de campo se elige como modalidad para este trabajo, porque su propósito será determinar la importancia de las estrategias en el puntual cumplimiento de los Deberes Formales en los contribuyentes. Para ello se procederá recolectar los datos y luego presentarlos de manera organizada, de acuerdo con la realidad, se utilizara un instrumento adecuado para realizar el proceso investigativo.

Por otra parte, el estudio se fundamentara en una investigación descriptiva según Hernández, Fernández y Baptista (2006), señalan que los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades de las personas, grupo o comunidades, o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (p.10). En este caso se describe el cumplimiento de deberes formales por parte de los contribuyentes.

De igual manera, este estudio se enmarcara en este tipo de investigación, porque permite describir los componentes principales de la realidad detectada diagnosticar las estrategias que aplican para el cumplimiento de los Deberes Formales en los contribuyentes, describir la normativa legal que establece el cumplimiento de los Deberes Formales establecidos, analizar las sanciones aplicables por el cumplimiento de los Deberes Formales establecidas en el COT y finalmente seleccionar estrategias para el puntual cumplimiento de los deberes Formales en los contribuyentes adscritos oficina Jurídico – contable Rojas Barrios, ubicada en el Municipio Pinto Salinas en el Estado Mérida.

Diseño de la Investigación

Es una estrategia general de trabajo que el investigador determina, una vez que ha alcanzado suficiente claridad, respecto al problema que orienta para esclarecer las etapas que habrán que realizarse posteriormente. Realizar el diseño de la investigación significa llevar a la práctica los fundamentos generales del método científico, planificando una serie de actividades organizadas, pruebas a efectuar y técnicas necesarias para recolectar y analizar los datos.

De esta manera Balestrini (2002) nos señala que:

...un diseño de investigación, se define como el plan global de investigación que integra de un modo coherente y adecuadamente correcto, técnicas de recogida de datos a utilizar, análisis previstos y objetivos...

intenta dar de una manera clara y no ambigua, respuestas a las preguntas planteadas en la misma. (p.118)

En atención al tipo de investigación, se utiliza el diseño no experimental transeccional; se considera una investigación no experimental porque según Hernández, Fernández y Batista (2006: p.116). “es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables”. De esta manera, durante el desarrollo del diseño, el investigador sólo observa los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Por otro lado es un diseño transeccional por que según los mismos autores se recolectan datos en un momento único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Población y Muestra

Población

Según Arias (2006), población “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación.”(p.81). para efectos de la investigación la población estará representada por diez clientes pertenecientes a la Oficina Jurídico Contable Rojas Barrios, ubicada en el Municipio Antonio Pinto Salinas del Estado Mérida.

Muestra

Para Arias (2006), la muestra es un “subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible.” (p.83) En este estudio no se utilizó ningún procedimiento para la obtención de la muestra, considerando necesario tomar la totalidad de la población, por consiguiente quedo establecida en (10) clientes pertenecientes a la Oficina Jurídico Contable

Rojas Barrios, ubicada en el Municipio Antonio Pinto Salinas del Estado Mérida.

Una vez obtenidos los indicadores de los elementos teóricos y una vez definido el diseño de la investigación, se hace necesario definir las técnicas de recolección, que permitan obtener los datos de la realidad. Según Hurtado (2005; p.409), las técnicas se definen como “procedimientos y actividades que permiten al investigador obtener la información necesaria para dar respuestas a las preguntas de investigación.”

Para preparar la encuesta fue necesario que el investigador tuviera conocimientos previos esto le permitió formular preguntas previamente preparadas, el instrumento a utilizar para la recolección de los datos fue el cuestionario, que Tamayo (2002) define como:

Una serie de preguntas que se contestan por escrito a fin de obtener la información necesaria para la realización de una investigación. Está constituido por un conjunto de preguntas a través de las cuales el investigador precisa la información que pretende para el trabajo... (p.98)

El cuestionario, facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares previamente preparadas en forma cuidadosa, (p.138).

Para la investigación, se elaborara un instrumento dirigido a los 10 clientes que pertenecen a la Oficina Jurídico Contable Rojas Barrios, ubicada en el Municipio Antonio Pinto Salinas del Estado Mérida.

Las preguntas presentadas, responden a estructuras dicotómicas de orden cerrado, conformadas por 11 ítems de dos alternativas de respuestas: sí y no.

Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad según Chávez (2004:203), “es el grado de congruencia con que se realiza la medición de una variable”. La confiabilidad del

instrumento estuvo fundamentada en el Coeficiente Alfa de Cronbach (alfa) por ser aplicable a cuestionarios con varias alternativas de respuestas. Una vez aplicada la prueba, los datos se obtenidos se procesan de manera computarizada.

Técnica de Análisis de Datos

El tipo de análisis cuantitativo se hará por frecuencias absolutas que según Hernández y otros (2006;419), “las frecuencias (f) representan el número de casos para cada categoría”. De igual forma los porcentajes generales de cada dimensión se analizaron para intentar dar una explicación a la situación presentada en base a la correlación entre los ítems que permitieron su estudio. En este orden de ideas, según Hurtado (2005), el análisis constituye.

Un proceso que involucra la clasificación, la codificación, el procesamiento y la interpretación de la información obtenida durante la recolección de datos, con el fin de llegar a conclusiones específicas en relación a las variables de estudio y para dar respuestas a las variables e estudios y de la investigación. (p.485).

Una vez realizada la recolección, de los datos, producto de las respuestas aportadas por los clientes pertenecientes a la Oficina Jurídico Contable Rojas Barrios, ubicada en el Municipio Antonio Pinto Salinas del Estado Mérida, se procederá a organizar, a la vez, de cuantificar la información, con el propósito de llegar a realizar conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

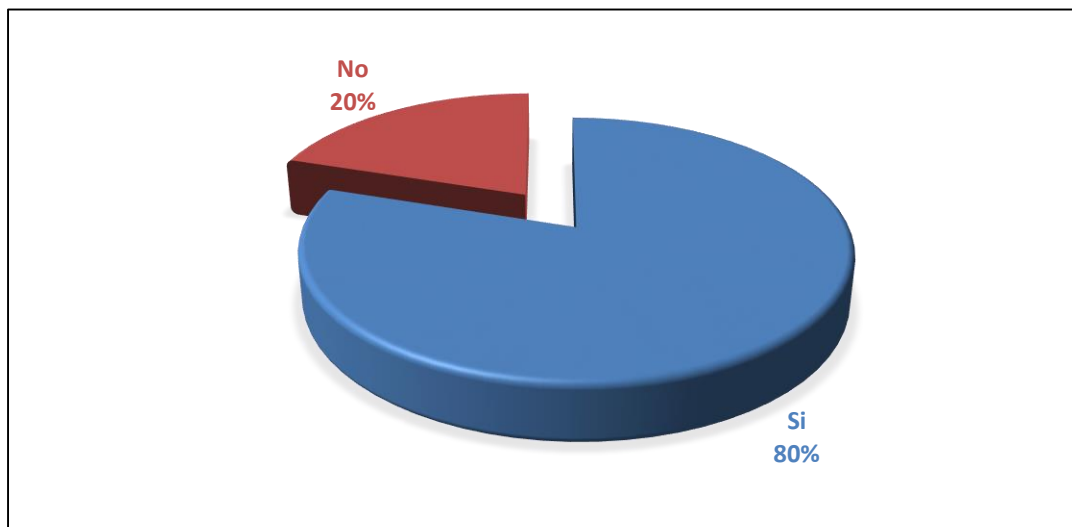
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

A continuación se presenta e interpretan los resultados aportados por el cuestionario, el cual, fue aplicado a los contribuyentes adscritos a la Oficina Jurídico Contable Rojas Barrios, ubicada en el Municipio Pinto Salinas del Estado Mérida.

El presente análisis se realizó en función de aportar respuestas a los objetivos e interrogantes planteadas para determinar la cantidad de información que poseen los sujetos en estudio. Desde esta perspectiva, fueron recopilados, codificados y tabulados los datos por indicadores, se resumieron en frecuencias y porcentajes para luego ser presentadas en cuadros estadísticos con su respectivo análisis. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2006), señala: “una vez aplicado los instrumentos y finalizada la tarea de recolección de datos, el investigador deberá organizarlos y aplicar un tipo de análisis que le permita llegar a una conclusión en función de los objetivos que se planteó” (p.494). Los resultados se analizaron descriptivamente y de ellos se hicieron las deducciones pertinentes al caso.

La aplicación del instrumento logro identificar el nivel de conocimientos que tienen los contribuyentes sobre los deberes formales adscritos a la oficina Jurídico – contable Rojas Barrios, ubicada en el Municipio Pinto Salinas en el Estado Mérida., tal y como se muestra en el gráfico N°1

Grafico N°1
Fiscalización del Seniat

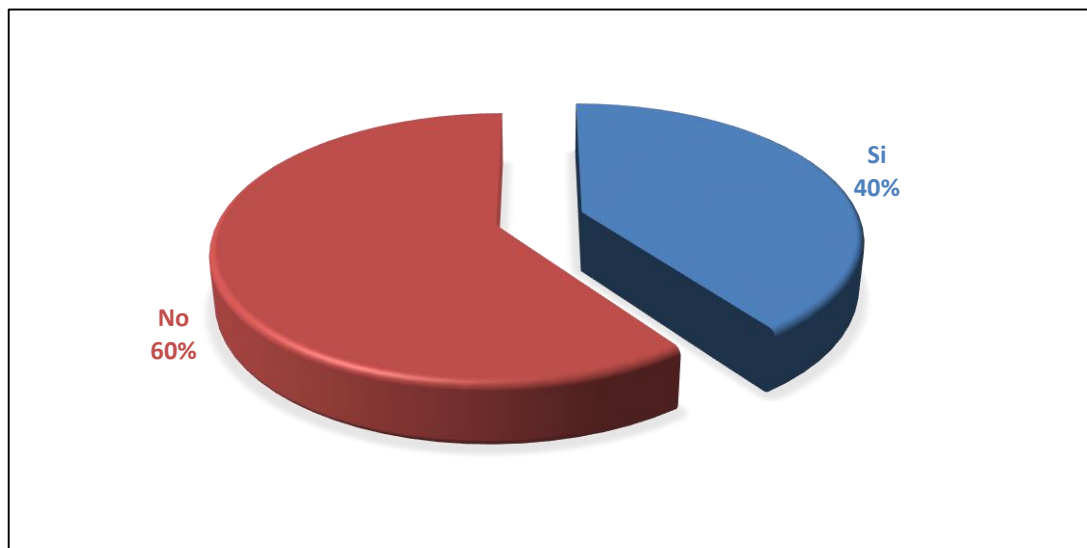


Fuente: Encuesta aplicada por el investigador, Noviembre 2013

Estas respuestas permiten inferir que en esta localidad el SENIAT, ha realizado las fiscalizaciones tomando en cuenta que cada empresa del estado debe ser debidamente fiscalizada, es por ello que según Romero (2009) "El estado a través del Sistema Tributario Nacional, se encargade obtener aquellas contribuciones necesarias para cubrir o solventar el gasto público"(p.22), estas contribuciones o impuestos son recolectados por medio del SENIAT o Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria.

Para que el debido proceso se lleve a cabo correctamente se procede a la fiscalización a los contribuyentes, para ello el SENIAT establece a una persona como fiscalizador.

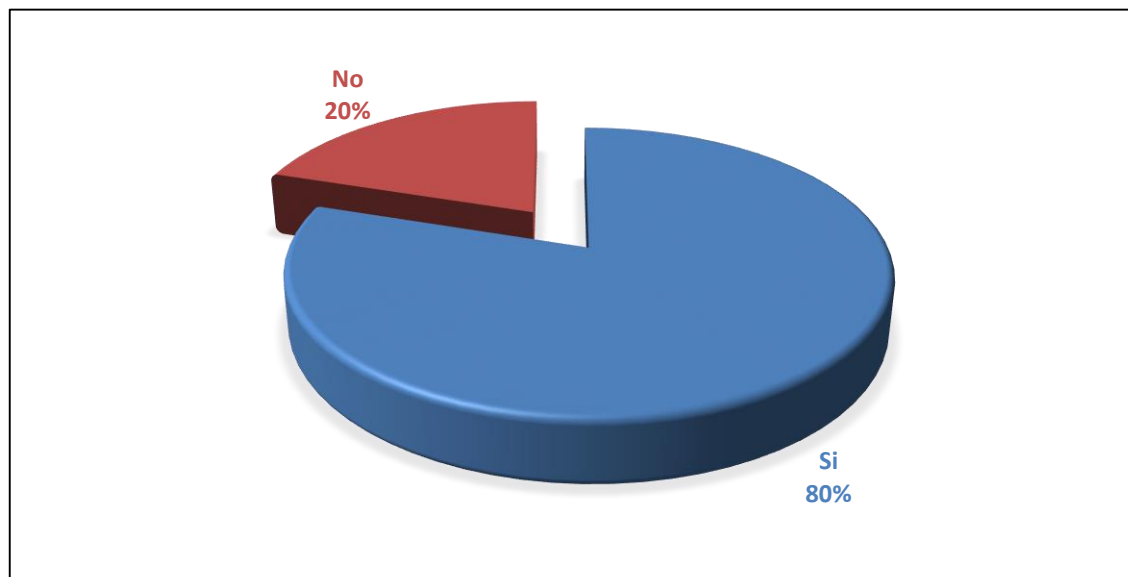
Gráfico N°2
Importancia del cumplimiento de los deberes formales



Fuente: Encuesta aplicada por el investigador, Noviembre 2013

El cumplimiento de los Deberes Formales establecidos en el Código Orgánico Tributario con el estado, es un apoyo a las labores de control del tributo, y van a favor del sujeto activo. Se facilita así la labor de vigilancia y seguimiento que se efectúa para garantizar el cumplimiento de la obligación material o de pago del tributo. Pocos contribuyentes conocen la relevancia de este proceso ya que es una forma de agilizar el trabajo tributario y por ende favorece la actuación del estado en sus obligaciones. Queda evidenciada tal situación en el gráfico N°2, pues una minoría correspondiente al 40% está consciente de esta acción mientras que la gran mayoría de los sujetos encuestados desconocen el resultado significativo de cumplir con los deberes formales.

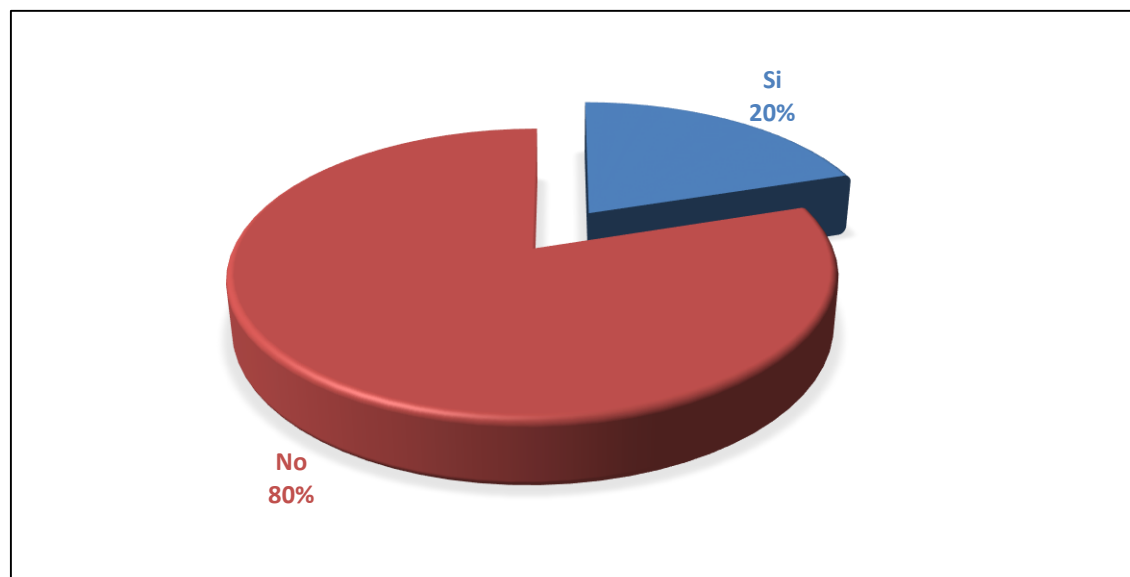
Gráfico N° 3
Sistema de sanciones vs derechos de contribuyentes



Fuente: Encuesta aplicada por el investigador, Noviembre 2013

A pesar de existir el Principio de Igualdad Tributaria en el artículo 21 de la Constitución, el cual señala que las leyes tributarias deben gravar por igual a los iguales; no ocurre así en el momento de la aplicación de sanciones por incumplimiento de los deberes formales, por lo tanto se crea una situación de incomodidad en los contribuyentes que perciben una violación a sus derechos. En el gráfico N°3 se puede observar que la gran mayoría con un 80% afirma un desequilibrio en el momento de aplicar sanciones, mientras que un 20% considera que existe un proceso justo.

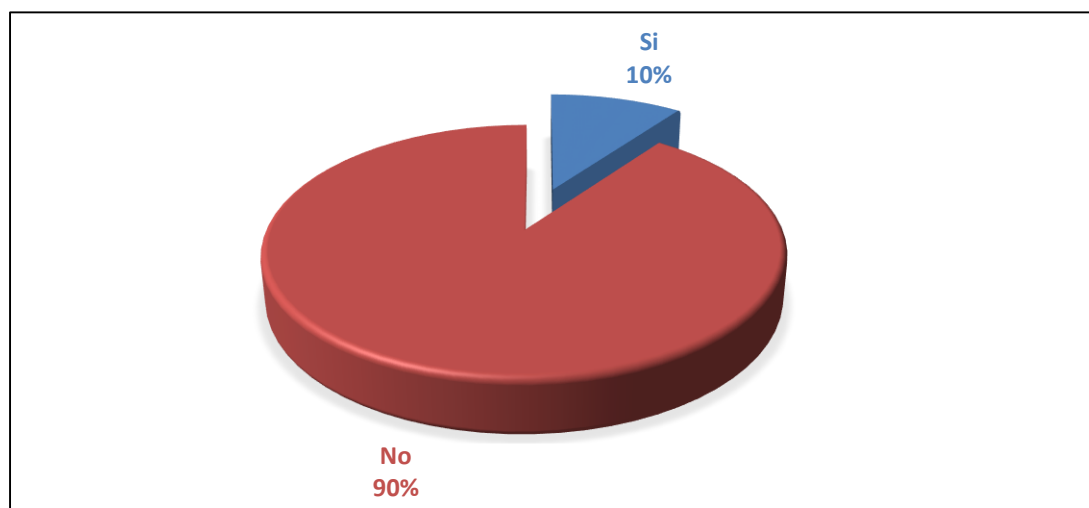
Gráfico N°4
Cultura Tributaria



Fuente: Encuesta aplicada por el investigador, Noviembre 2013

Tal y como se muestra en el gráfico N°4 muchas de las consecuencias en el retraso del incumplimiento en los Deberes Formales por parte de los contribuyentes es por la ausencia de una cultura tributaria, un proceso donde se “eduque” al contribuyente haciéndole saber la relevancia de sus acciones para con el Sistema Tributario Nacional. Esa falta de Habito en el pago de sus contribuciones y de los aspectos formales que se requieren, son consecuencias importantes para el estado. Esto se manifiesta en los encuestados que de una forma “sincera” admiten no poseer esa cultura necesaria para estar conscientes de sus funciones y deberes formales expresados en la mayoría del 80% de los participantes. Se observa en el gráfico N°4 que solo un 20% de ellos afirman tener la debida educación tributaria en lo referente a sus funciones con el estado.

Gráfico N°5
Solicitud de restitución de los pagado indebidamente por Tributos,
interés, sanciones y recargas no pre escritas

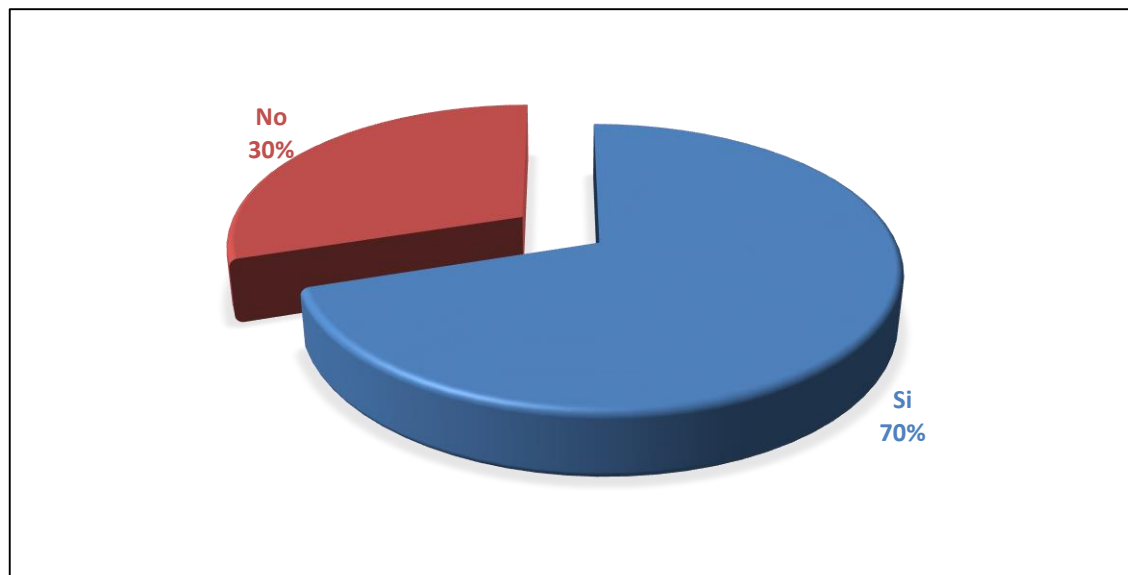


Fuente: Encuesta aplicada por el investigador, Noviembre 2013

Dentro del Código Orgánico Tributario se encuentra establecido claramente el proceso de restitución en cuanto a tributos pagados indebidamente, sin embargo pocos son los contribuyentes conocedores de este proceso evidenciado en las respuestas de nuestros participantes en el gráfico N°5 donde la mayoría en un 90% desconoce de este proceso y solo el 10% maneja esta información.

Gráfico N°6

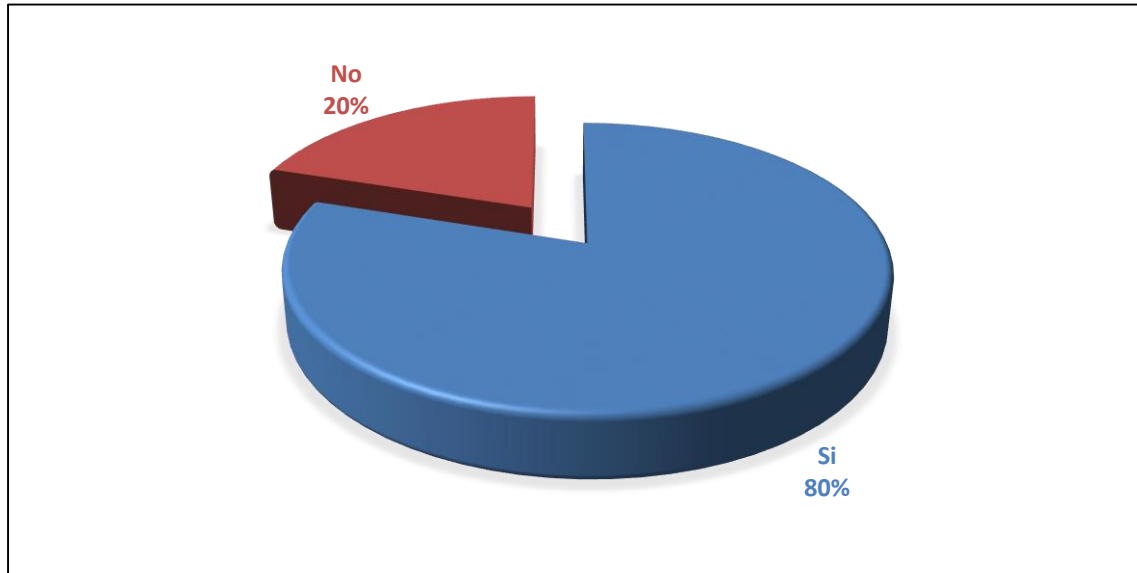
Conocimiento de la clasificación de contribuyente



Fuente: Encuesta aplicada por el investigador, Noviembre 2013

Existen dos tipos de contribuyentes establecidos en el Código Orgánico Tributario: Los formales, sobre los cuales no recae la obligación de pagar y los contribuyentes ordinarios, aquellos en los cuales si se verifica la obligación de pagar. Cada contribuyente está consciente en que clasificación se encuentra al momento de ser partícipe del proceso tributario, sin embargo existe todavía una minoría que no conoce su ubicación como contribuyente. Esto se observa al momento de tabular los datos en el gráfico N°6, donde a pesar de una mayoría consciente de un 70% existe todavía un 30% de sujetos los cuales desconocen su posición dentro del Sistema.

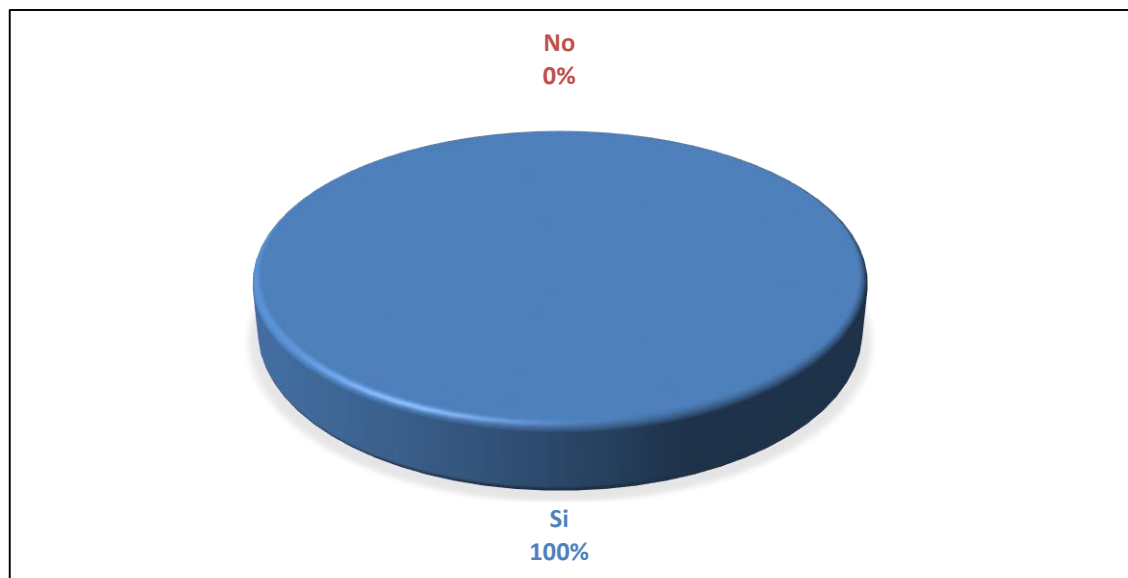
Gráfico N°7
Derechos del contribuyente



Fuente: Encuesta aplicada por el investigador, Noviembre 2013

Queda evidenciado en el gráfico N°8 que un 80% de los encuestados que los contribuyentes están en capacidad de exigir sus derechos ante la administración Tributaria, cuando la ocasión sea meritoria, se observa que todavía un 20% no conoce sobre la posibilidad de hacer uso de su derechos establecidos como contribuyentes.

Gráfico N°8
Divulgación de deberes formales

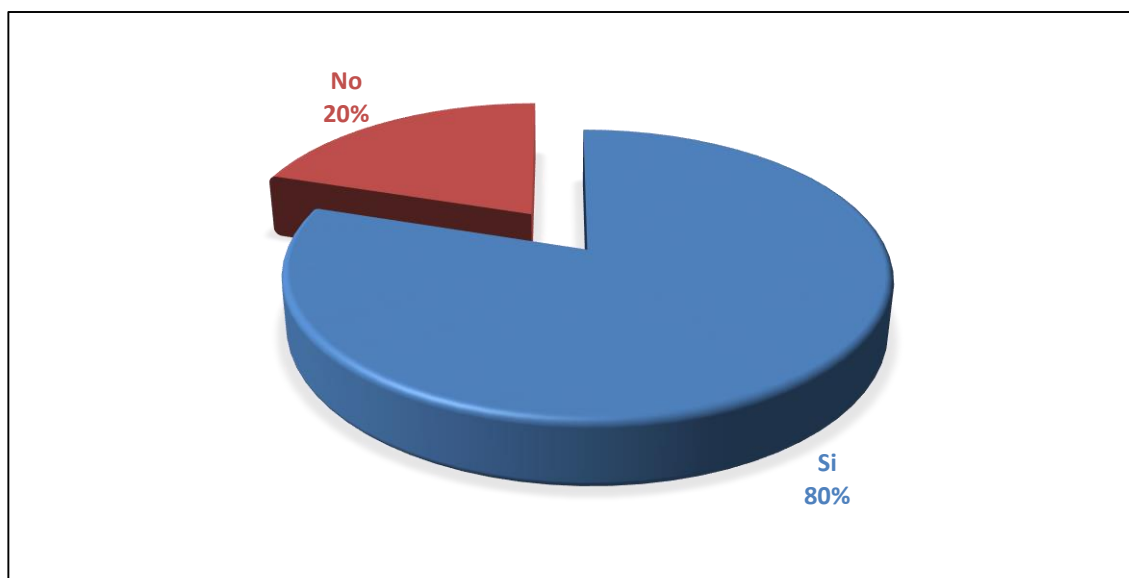


www.bdigital.ula.ve

Fuente: Encuesta aplicada por el investigador, Noviembre 2013

En el gráfico N°8 se evidencia que el 100% de los participantes en esta investigación, se encuentran totalmente de acuerdo, en que los procesos establecidos por el Sistema Tributario al ser divulgados y comunicados de forma correcta, permitirán el desenvolvimiento favorable de los contribuyentes en el cumplimiento de los Deberes formales con el estado. Los cuales conlleva a buscar estrategias que permitan el proceso de orientación, divulgación e información al sujeto ordinario como contribuyente.

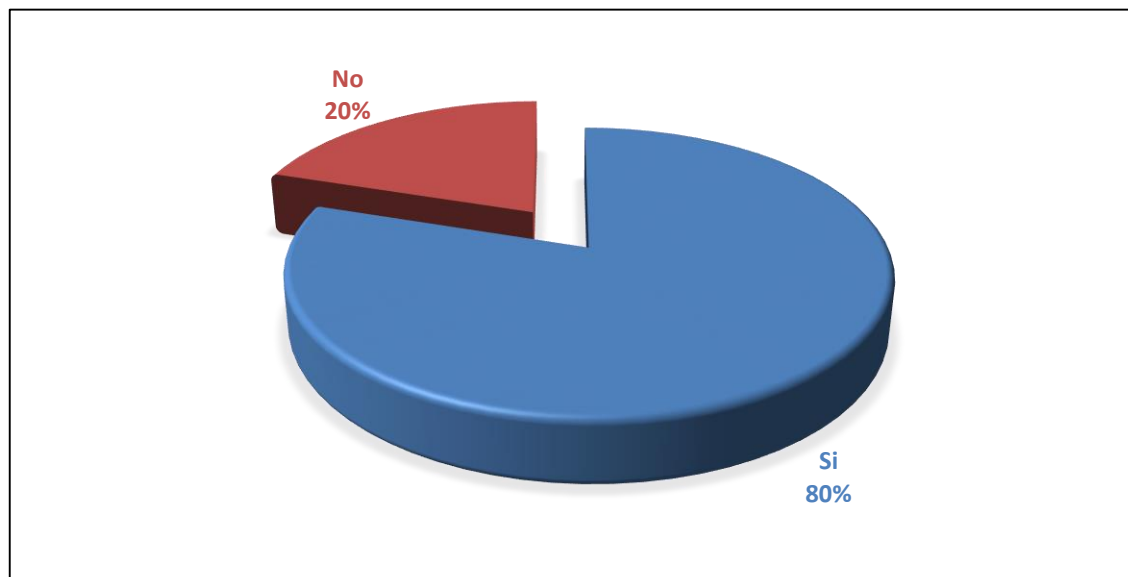
Gráfico N°9
Sensibilización tributaria



Fuente: Encuesta aplicada por el investigador, Noviembre 2013

El pago de impuestos así como los deberes formales por parte de los contribuyentes es un proceso que implica, leyes, formas, requisitos y periodos de contribución, el tiempo de los contribuyentes está enmarcado en el trabajo y en la producción de riquezas, poco sabe de los aspectos formales de la administración tributaria, por lo tanto, la mayoría de los contribuyentes encuestados está de acuerdo en participar en charlas de orientación e información para entender y cumplir a cabalidad con sus Deberes Formales, así lo manifiesta tal y como se muestra en el gráfico N°9 un 80% de grupo encuestado frente a un 20% que opina lo contrario.

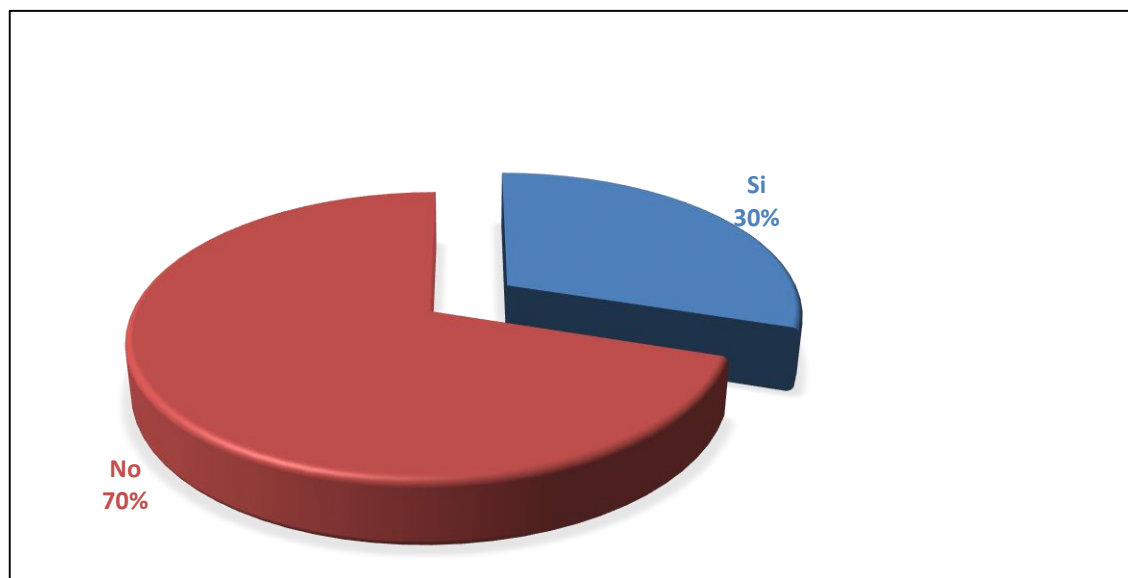
Gráfico N°10
Charlas de obligación tributaria



Fuente: Encuesta aplicada por el investigador, Noviembre 2013

Tal y como se muestra en el gráfico N° 10 el 80% de los encuestados está dispuesto a asistir a charlas. Muchos contribuyentes como parte fundamental y activa de este proceso a través de su experiencia, guardan posibles soluciones al problema que genera lo referente al esquema de cumplimiento por la Administración tributaria, ya que son ellos quienes deben hacer uso de su espacio para lograr cumplir con los requisitos emanados por el sistema. Es necesario entonces establecer estrategias que permitan al contribuyente facilitar sus ideas para lograr un proceso que fomente la cultura tributaria y de una manera eficaz genere respuestas positivas y acciones que favorezcan el cumplimiento con el estado.

Gráfico N°11
Facilidad de manejo del portal



Fuente: Encuesta aplicada por el investigador, Febrero 2015

La globalización y la informática a través de sus innumerables ventajas aportan al estado un medio de información, distribuidos en portales web, los cuales contienen lo que el organismo en cuestión considere necesario divulgar, así mismo ocurre con nuestro Sistema Tributario, el cual también maneja un portal web para informar del debido proceso de pago de impuesto y lo referente a deberes formales, sin embargo a los participantes de esta investigación aún les cuesta entender dicho portal, así lo expresa el gráfico N° 11 que un número significativo de contribuyentes que en un 70% consideran al portal del SENIAT algo difícil de manejar y solo un 30% está satisfecho con el sitio web.

A continuación se presentan las estrategias propuestas para el puntual cumplimiento de los deberes formales en los contribuyentes adscritos a la oficina Jurídico – contable Rojas Barrios, ubicada en el Municipio Pinto Salinas en el Estado Mérida, con base en el análisis del cuestionario aplicado.

Estrategia 1: Reunión

Meta: Motivar a los contribuyentes a realizar un trabajo en equipo en el primer semestre del año fiscal 2016.

Objetivo Específico: Sensibilizar a los contribuyentes sobre la necesidad de cumplir con los deberes formales.	
Actividades	Evaluación
<ul style="list-style-type: none"> • Reunión con los contribuyentes para hablarles de sus deberes formales ante la administración tributaria. • Convocatoria a los contribuyentes que son asesorados por la empresa. • Saludo y bienvenida • Conversación socializada sobre la situación que presenta la cultura tributaria en el municipio mostrándoles el análisis de los datos recolectados • Chequeo de expectativas de los asistentes • Planificación de cronograma de actividades • Cierre 	Por la disposición a colaborar para lograr el objetivo propuesto
	Responsable
	Investigadora
	Tiempo
	Fecha: 01/02/2016 2 horas

Estrategias 2. Formación: Talleres, Charlas

Meta: Capacitar a los contribuyentes sobre sus deberes y derechos tributarios durante la primera quincena del mes de febrero del año fiscal 2016.

Objetivo Específico: Capacitar a los contribuyentes en relación con la norma constitucional, nacional, regional y municipal que obliga al pago de los tributos.	
Actividades	Evaluación
<ul style="list-style-type: none">Realización de un taller para los contribuyentes sobre los aspectos teóricos y legales de los tributos municipales.Realización de la Charla sobre los tributos Municipales para los contribuyentes	Por la receptividad, asistencia y participación de los interesados.
	Responsable
	Investigadora
	Tiempo
	Del 02/02/2015 Al 15/02/2015

Estrategia 3. Información: Divulgación

Meta: Realizar actividades de divulgación en la segunda quincena del mes de febrero del año fiscal 2016.

Objetivo Específico: Realizar campañas de información y divulgación sobre los deberes y derechos tributarios municipales del contribuyente.	
Actividades	Evaluación
<ul style="list-style-type: none">• Elaboración y entrega de oficios a las emisoras de radio y televisión comunitarios para que se incorporen a la campaña de divulgación.• Elaboración de micros radiales y televisivos para que sean difundidos diariamente con una duración de diez minutos cada uno.• Realización de jornadas de actualización tributaria para los contribuyentes.• Publicación en periódicos regionales de información tributaria• Elaboración de trípticos y dípticos para ser repartidos en calles y avenidas.	Por la disposición a trabajar en equipo
	Responsable
	Investigadora
	Tiempo
	Del 01/03/2016 Al 15/03/2016

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Según expresa el Manual de la UPEL (2004). Las conclusiones, son el resumen de los principales resultados y aportes más significativos del trabajo realizado. Es así como una vez cumplidas las diversas etapas de la investigación realizada las reflexiones sobre los resultados encontrados, se organizan las siguientes conclusiones:

La mayoría de los contribuyentes encuestados está al tanto de que existe un proceso de fiscalización, esto genera gran molestia puesto que desconocen la importancia de cumplir con los deberes formales y que el correcto desenvolvimiento, permitirá al estado realizar sus funciones administrativas con mejor desempeño, además consideran que a la hora de recibir las sanciones son establecidas de manera injusta violando sus derechos.

El marco del problema en la mayoría de los contribuyentes que representa esta investigación y que trae como consecuencia el incumplimiento en los Deberes Formales, radica en la falta de cultura tributaria, un proceso que permita educar y lograr la toma de conciencia del contribuyente como sujeto clave en el proceso de la administración tributaria que traerá a futuro beneficio en las obligaciones del estado con el mismo.

Los contribuyentes formales, conscientes de ello la gran mayoría considera que el estado debe esforzarse más en la divulgación del proceso y

la información del mismo, e incluso tal como la mayoría lo expreso, están de acuerdo en ser protagonista del cambio para lograr un proceso que beneficie a ambos sectores. Por lo tanto con base en esto último se procede a realizar las siguientes recomendaciones.

www.bdigital.ula.ve

Recomendaciones:

Una vez concluida la investigación podemos recomendar a los lectores lo siguiente:

- Planificar un cronograma de charlas y conferencias, que permitan a los clientes evaluar con profundidad la visión, misión, políticas y objetivos que aplica el Seniat para mantener la plataforma Tributaria.
- Cambiar la actitud y lograr concienciar a los contribuyentes que el pago del impuesto no solo es una obligación legal, sino un deber formal de cada persona jurídica o natural ante la sociedad; por otra parte el cumplimiento le permite tener la autoridad moral para exigir al Estado el uso correcto y transparente de los recursos Públicos.
- Implementar planes en los cuales se logre estimular el pago puntual de los impuestos, para de este modo evitar sanciones que propician el deterioro gerencial de las empresas llevar a la práctica las estrategias propuestas para fomentar la cultura Tributaria.
- Realizar visitas frecuentes es decir por lo menos dos veces al mes al negocio del contribuyente para verificar que estén cumpliendo con lo encomendado.
- Modificar el portal web del SENIAT para facilitar el entendimiento de los contribuyentes de tal manera que puedan conseguir la información de acuerdo a las necesidades de cada uno.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación. Guía para su elaboración. Caracas. Editorial Episteme
- Balestrini, Mirian 1998- como se elabora el proyecto de investigación. 2da. Edición Editorial BL Consultores y Asociados.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.453 Extraordinario. 24 de marzo de 2000. Caracas. Venezuela.
- Código Orgánico Tributario. (2002). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 37.305 Ordinario. Octubre 17, 2001. Caracas. Venezuela.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos (3a. Ed.). Bogotá: McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- Dávila, Y (2010). Estrategias de cultura tributaria para la concienciación de los contribuyentes del municipio Antonio Pinto Salinas. Trabajo de grado no publicado de la Universidad Valle del Momboy.
- Fidias G. Arias (2006). El proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología. (5° ed.). Caracas-Venezuela.
- Golia, Juna. (2006). Los deberes formales y las sanciones. Documento en línea. Disponible en: <http://www.dinero.com.ve>.
- Hernández R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación (3a. ed.). España: McGraw-Hill.
- Hernández y Otros (2006). Derecho Tributario, Tomo. I, Buenos Aires. Ediciones Depalma, 1999, 2ª ed.
- Hurtado de Barrera Jacqueline. (1998). Metodología de la Investigación Holística. (2a. ed.). Caracas: SYPAL.
- Salazar, N (2009) Evaluar el Cumplimiento de los Deberes Formales Establecidos en la ley de Impuesto del Valor Agregado en la Empresa de Capacitación Shipping and Por Training C.A. Universidad Nacional experimental de Guayana.

Sánchez, S. y Viloria, M. (2002). La Retención en el Impuesto sobre la Renta. Caracas: Editorial Colección Estudios 1.

Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (2006). Estatuto del Contribuyente y Usuario del Comercio Internacional en Venezuela Ediciones Seniat. Caracas, Venezuela

Palacios, L (2003) La Obligación Tributaria. Comentarios al código Orgánico Tributario. Caracas Distrito Federal – Venezuela.

Romero, K. (2009) Proponer Estrategias para Incrementar la Calidad del Servicio del área de asistencia al Contribuyente del Sector Mérida. Universidad de los Andes.

UPEL. (2004). Manual para la elaboración de tesis y trabajos de grado. Caracas: UPEL.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2010). Manual de trabajos de Grado de especialización y maestrías y tesis doctorales (4ta. ed.). Caracas FEDEUPEL.

Universidad Nacional Abierta. (1990) Técnicas de investigación y documentación I. Caracas, Autor.

Van Dalen, D. Meyer, W (2002) Manual técnica de investigación. Buenos Aires. Editorial Paidós.

Vásquez (2011) Deberes Formales del Contribuyente Especial en el Impuesto al Valor Agregado en la distribuidora Rangel. C.A “Zapato Grande”. Universidad del Zulia.

Warren, J. (1997) Marketing Global, 5to Edición. Editorial Prentice Hall. Madrid.

Webgrafía

www.galeon.com/aprenderaaprender/estretgias.htm

ANEXOS

www.bdigital.ula.ve

ANEXO A. CUESTIONARIO

**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
POSTGRADO EN CIENCIAS CONTABLES
ESPECIALIZACIÓN EN RENTAS INTERNAS
MÉRIDA-VENEZUELA**

PRESENTACION

El siguiente cuestionario tiene como finalidad recolectar información que permita analizar la importancia de la aplicación de estrategias motivacionales como herramienta para el ayudar al contribuyente a cumplir con sus obligaciones tributarias. La información suministrada será utilizada sólo para dar cumplimiento a los objetivos de investigación que se plantea en el trabajo de investigación, titulado **ESTRATEGIAS DIRIGIDAS A LOS CONTRIBUYENTES PARA EL PUNTUAL CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES FORMALES** presentado por la Leda. Mayra del Carmen Barrios Manrique, integrante del Postgrado en Ciencias Contables, Área Rentas Internas, Mención Tributos de la Universidad de Los Andes.

De la veracidad y objetividad con que ustedes, expertos en la materia, respondan las preguntas contempladas en este instrumento, dependerá la validez y confiabilidad de los resultados, y que los mismos constituyan un aporte para este estudio. Gracias por su colaboración.

Lcda. Mayra del Carmen Barrios Manrique
Investigadora

CUESTIONARIO

Estimado amigo(a), por favor lea cuidadosamente todas las preguntas presentadas antes de responder. Para el cumplimiento de los objetivos de la investigación por favor responda con absoluta sinceridad todos los ítems, de ello y de su colaboración dependen el éxito de la investigación, recuerde que la información recolectada será utilizada solo para el desarrollo de la investigación y será tratada de manera confidencial.

Objetivo general: Determinar las estrategias para el puntual cumplimiento de los Deberes Formales de los contribuyentes adscritos a la oficina Jurídico – Contable Rojas Barrios, ubicada en el Municipio Antonio Pinto Salinas del Estado Mérida

N°	Ítems	Si	No
1	Ha sido usted objeto de fiscalización por parte del Seniat		
2	¿Conoce usted la importancia que origina el cumplimiento de los Deberes Formales con el estado?		
3	¿Cree usted que el sistema de sanciones viola los derechos de los contribuyentes?		
4	¿Considera usted que posee cultura tributaria?		
5	¿Sabe usted si los contribuyentes pueden solicitar la restitución de los pagos indebidamente por Tributos, interés, sanciones y recargas no preescritas?		
6	¿Conoce usted cuando es contribuyente formal u ordinario?		
7	¿Puede el contribuyente exigir sus derechos ante la Administración Tributaria?		
8	¿Considera que la divulgación y comunicación a los contribuyentes ayuda para que haya cumplimiento de los deberes formales?		
9	¿Aceptaría usted asistir a charlas donde se den a conocer leyes o normas que rigen la obligación tributaria?		
10	¿Estaría dispuesto a participar en charlas para aportar ideas que faciliten los procesos referentes a obligación tributaria?		
11	¿Considera usted fácil el manejo del portal del SENIAT por internet?		

ANEXO B. VALIDEZ

**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
POSTGRADO EN CIENCIA CONTABLES
ESPECIALIDAD EN TRIBUTOS: MENCIÓN RENTAS INTERNAS**

Mérida, Febrero 2015

Ciudadano (a)
Presente

Reciba un cordial y respetuoso saludo, en ocasión de solicitarle sus servicios profesionales en función de su acreditada experiencia académica para validar instrumento de recolección de datos, el instrumento forma parte de un trabajo de investigación que actualmente realizo como requisito parcial para optar al título de Especialista en Tributos, Mención Rentas Internas.

A objeto de facilitar el proceso solicitado, se anexa a la presente: datos del validador, título del trabajo, los objetivos del estudio, cuadro de Operacionalización de la variable, el instrumento, criterios de validación, observaciones del experto y constancia de validación.

En espera de contar con su amplio profesionalismo, experiencia y receptividad, le anticipo mis más sinceros agradecimiento, al tiempo que sabré aceptar sugerencias.

Atentamente;

Lcda. Mayra del Carmen Barrios
Manrique C.I: 13.446.812

**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
POSTGRADO EN CIENCIA CONTABLES
ESPECIALIDAD EN TRIBUTOS: MENCIÓN RENTAS INTERNAS**

DATOS DEL VALIDADOR

Nombres: _____

Apellidos. _____

Cédula de Identidad: _____

Títulos de Pregrado: _____

Títulos de Postgrado: _____

Institución donde se desempeña: _____

Años de servicios: _____

Área donde se desempeña: _____

www.bdigital.ula.ve

Firma del Validador

C.I:

**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
POSTGRADO EN CIENCIA CONTABLES
ESPECIALIDAD EN TRIBUTOS: MENCIÓN RENTAS INTERNAS**

PLANILLA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe: _____, con título de Especialidad en: _____, a través de la presente, dejo constancia de haber validado el instrumento diseñado por el Lic. MAYRA DEL CARMEN BARRIOS MANRIQUE participante del Postgrado en Ciencias Contables Especialidad en Tributos, Mención Rentas Internas cuyo trabajo de grado tiene por título: ESTRATEGIAS DIRIGIDAS A LOS CONTRIBUYENTES PARA EL PUNTUAL CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES FORMALES.

www.bdigital.ula.ve

En mi condición de validar considero que el instrumento presentado reúne las condiciones para ser aplicado a la población de estudio.

En Mérida, a _____ días del mes de _____ de 2015.

Firma del Experto
C.I.

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
POSTGRADO EN CIENCIA CONTABLES
ESPECIALIDAD EN TRIBUTOS: MENCIÓN RENTAS INTERNAS

ASPECTOS DE CONTENIDO

Considera el instrumento adaptado a nuestra cultura.

El contenido del instrumento es adaptado a la edad del respondiente.

Las dimensiones se corresponden a las variables del estudio.

El universo de indicadores, cumple con el requisito de Exhaustividad (abarcan suficiente las dimensiones de las variables).

Las categorías (opciones de respuesta) se corresponden con la formulación de la pregunta o proposición.

Observaciones: _____

SI	NO

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
POSTGRADO EN CIENCIA CONTABLES
ESPECIALIDAD EN TRIBUTOS: MENCIÓN RENTAS INTERNAS

ASPECTOS FORMALES DEL INSTRUMENTO

	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación			
Organización			
Comprensión			

Observaciones: _____

www.bdigital.ula.ve

**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
POSTGRADO EN CIENCIA CONTABLES
ESPECIALIDAD EN TRIBUTOS: MENCIÓN RENTAS INTERNAS**

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

1. ¿Considera que el instrumento está acorde con los objetivos planteados?

SI _____ NO _____ Explique:

2. ¿Posee el instrumento la cantidad de ítems suficientes para medir la variable planteada?

SI _____ NO _____ Explique:

3. ¿A su criterio, se deben eliminar ítems?

SI _____ NO _____ Explique:

4. ¿A su criterio, se deben agregar ítems?

SI _____ NO _____ Explique:

5. ¿Consideras que las dimensiones tomadas son pertinentes a la variable de estudio?

SI _____ NO _____ Explique:

6. ¿Considera que los indicadores planteados son pertinentes a la dimensión de cada variable?

SI _____ NO _____ Explique:

7. Señale, ¿Cuáles serían a su juicio otras correcciones que debería hacerse al instrumento?

Explique