

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
POSTGRADO EN CIENCIAS CONTABLES
MAESTRÍA CIENCIAS CONTABLES

**LA CULTURA TRIBUTARIA EN EL SECTOR HOTELERO DE LA
PARROQUIA EL LLANO.MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO
MERIDA.**

Autor: Lcda. Luzaly Alarcón Albornoz
Tutor: MSc. Genry Vargas Contreras

Mérida, octubre 2019

C.C. Reconocimiento

**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
POSTGRADO EN CIENCIAS CONTABLES
MAESTRÍA CIENCIAS CONTABLES**

**LA Cultura Tributaria EN EL SECTOR HOTELERO DE LA
PARROQUIA EL LLANO.MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO
MERIDA.**

**Proyecto del Trabajo Especial de Grado para optar al Grado de
Magister en Ciencias Contables**

Autor: Lcda. Luzaly Alarcón Albornoz

Tutor: MSc. Genry Vargas Contreras

Mérida, octubre 2019

C.C. Reconocimiento

INDICE GENERAL

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Lista de contenido.....	vii
Lista de tablas.....	viii
Lista de gráficos.....	ix
Resumen.....	x
Introducción.....	1

Lista de Contenido

CAPITULOS

I EL PROBLEMA.....	4
Planteamiento del Problema.....	4
Objetivos de la Investigación.....	10
Justificación de la Investigación.....	11
Delimitación de la Investigación.....	13
II MARCO TEORICO.....	14
Antecedentes de la Investigación.....	14
Fundamentación Teórica.....	22
Cultura Tributaria. Conceptualización.....	22
Importancia de la Cultura Tributaria.....	24
Relación Estado- Contribuyente.....	26
Elementos de la Cultura Tributaria.....	30
Educación Fiscal.....	33
Estrategias para el Fomento de la Cultura Tributaria.....	35
Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de Índole similar.....	38
Características Generales del Impuesto a las Actividades	

	Económicas.....	39
	Evasión Fiscal o Tributaria.....	41
	Tipos de Evasión Fiscal.....	42
	Conducta evasora de los contribuyentes.....	43
	Elusión fiscal.....	43
	Defraudación Fiscal.....	44
	Formas de evadir los impuestos.....	44
	Efecto de la evasión tributaria.....	45
	Costo de la evasión Fiscal.....	46
	Bases Legales.....	47
	Operacionalización de las Variables.....	57
III	MARCO METODOLOGICO.....	58
	Tipo de Investigación.....	58
	Diseño de la Investigación.....	58
	Población y Muestra.....	59
	Recolección de Datos.....	59
	Validez y Confiabilidad del Instrumento.....	59
	Técnicas de Análisis e Interpretación de Datos.....	60
IV	ANALISIS DE LOS DATOS.....	61
V	CONCLUSIONES.....	79
VI	LA PROPUESTA.....	82
	REFERENCIAS.....	90
	ANEXOS.....	100
	Anexo 1. Instrumento de Recolección de datos.....	100
	Anexo 2. Formato para la Revisión y Validación del Instrumento de Recolección De Datos.....	105
	Anexo 3. Resultado Validez del Instrumento.....	107
	Anexo 4. Resultado de la Confiabilidad del Instrumento..	108
	Anexo 5. Entrevista informal en el SAMAT.....	115

LISTA DE TABLAS

Nº	Título	pág.
1	Operacionalización de las Variables	57
2	Variable: Cultura Tributaria. Dimensión: Relación Contribuyente –Estado. Indicadores: Información, coacción, atención. Frecuencias absolutas y relativas.....	64
3	Variable: Cultura Tributaria. Dimensión: Relación Contribuyente–Estado. Indicadores: Evasión, corrupción, Insatisfacción del contribuyente. Frecuencias absolutas y relativas.....	68
4	Variable: Cultura Tributaria. Dimensión: Factores Sana Cultura Fiscal. Indicadores: Valores, normas, Transparencia Frecuencias absolutas y relativas.....	71
5	Variable: Programa Educación Fiscal. Dimensión: Estrategias Indicadores: Publicidad, Cursos-Talleres, Conversatorios. Frecuencias absolutas y relativas.....	74
6	¿Han sido sancionados por incumplimiento de los deberes tributarios en los últimos 5 años? Frecuencia absoluta y relativa.....	75

www.bdigital.ula.ve

LISTA DE GRÁFICOS

Nº	Título	pág.
1	Variable: Cultura Tributaria. Dimensión: Relación Contribuyente –Estado. Indicadores: Información, coacción, atención. Frecuencias absolutas y relativas.....	65
2	Variable: Cultura Tributaria. Dimensión: Relación Contribuyente–Estado. Indicadores: Evasión, corrupción, Insatisfacción del contribuyente. Frecuencias absolutas y relativas.....	68
3	Variable: Cultura Tributaria. Dimensión: Factores Sana Cultura Fiscal. Indicadores: Valores, normas, Transparencia Frecuencias absolutas y relativas.....	72
4	Variable: Programa Educación Fiscal. Dimensión: Estrategias Indicadores: Publicidad, Cursos-Talleres, Conversatorios. Frecuencias absolutas y relativas.....	74
5	¿Han sido sancionados por incumplimiento de los deberes tributarios en los últimos 5 años?. Frecuencia absoluta y relativa.....	76

www.bdigital.ula.ve

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
POSTGRADO EN CIENCIAS CONTABLES
MAESTRÍA CIENCIAS CONTABLES

LA Cultura Tributaria EN EL SECTOR HOTELERO DE LA
PARROQUIA EL LLANO.MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO
MERIDA

Autor: Lcda. Luzaly Alarcón Albornoz

Tutor: MSc. Genry Vargas Contreras

Resumen

La recaudación tributaria en el municipio Libertador del estado Mérida no ha sido la óptima en lo que respecta al impuesto sobre actividades económicas industriales, comerciales, de servicios o de naturaleza similar que deben pagar las empresas hoteleras; entre otras. Por lo que se precisó indagar sobre la Cultura Tributaria en dicho sector hotelero. El objetivo de la investigación fue: Elaborar un Programa de Educación Fiscal para el fomento una sana Cultura Tributaria en el sector hotelero de la parroquia el Llano del Municipio Libertador del Estado Mérida. El tipo de estudio descriptivo, en la modalidad de Proyecto Factible apoyado en un diseño de campo. La muestra fue de tipo censal, conformada por siete hoteles. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento un cuestionario mixto. La validez del mismo fue un Coeficiente de Validez de Contenido= ,9352 y una confiabilidad $\alpha = ,975$; indicando que el instrumento es altamente válido y confiable. Los datos permitieron concluir que si bien los contribuyentes encuestados conocen bien sus obligaciones tributarias, reconocen que sin la coacción del Estado quizás no cumplirían sus deberes, además no justifican las sanciones por retraso en el pago de los impuestos; y la necesidad de mayor información tanto sobre los derechos como los deberes de éstos y el ente recaudador municipal y todo lo cual evidencia la necesidad de una propuesta de un Programa de Educación Fiscal, la cual se diseñó con cinco actividades para fomentar una sana Cultura Tributaria, propósito del trabajo.

Descriptores: Cultura Tributaria, contribuyente, tributo.

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
POSTGRADO EN CIENCIAS CONTABLES
MAESTRÍA CIENCIAS CONTABLES

TAX CULTURE IN THE HOTEL SECTOR OF THE PARISH EL
LLANO. Libertador MUNICIPALITY OF MERIDA STATE

Autor: Lcda. Luzaly Alarcón Albornoz

Tutor: MSc. Genry Vargas Contreras

Abstrac

The tax culture in the Libertador municipality of the state Merida has not been optimal in terms of tax on industrial, commercial, service or economic activities that must be canceled by hotel companies; among others. For what was required to investigate the tax culture in that hotel sector. The aim of the research was: To develop a Tax Education Program for the promotion of a healthy Tax Culture in the hotel sector of the parish of the Llano of the Liberating Municipality of the State of Merida. The type of descriptive study was descriptive, in the modality of Project Feasible supported by a field design. The sample was a censal type, consisting of seven hotels. The data collection technique was the survey and the instrument a mixed questionnaire. The validity of the same was a Content Validity Coefficient = ,9352 and a reliability of the content = , 975; indicating that the instrument is highly valid and reliable. The data concluded that while the taxpayers surveyed are well aware of their tax obligations, they acknowledge that without the coercion of the State they may not fulfill their duties, and they do not justify the penalties for late payment of taxes; and the need for more information on both the rights and duties of the rights and the municipal collecting agency and the proposal for a Fiscal Education Program which was designed with five activities to promote a healthy tax culture.

Key Words: Tax culture, taxpayer, tax.

INTRODUCCIÓN

La Cultura Tributaria es en la actualidad uno de los tópicos de mayor interés tanto en el sector gubernamental como académico en cuanto a finanzas públicas se refiere, pues en tiempos de depresión económica la recaudación se ve afectada, los contribuyentes optan por cubrir otras obligaciones mas no las tributarias y se inicia un proceso de evasión y mora fiscal que contribuye a incrementar la crisis social, los servicios públicos comienzan a deteriorarse, se paralizan las obras de infraestructura social, entre otras actividades que se cubren con los tributos. Esto, en parte debido a la evidente ineffectividad del sistema fiscal venezolano que no han conseguido redistribuir la riqueza como se supone debe hacerse, para crear un bienestar mínimo entre un alto porcentaje de los venezolanos.

En consecuencia, se percibe falta de cumplimiento del contrato fiscal por parte del Estado, que a su vez provoca incumplimiento también por los contribuyentes quienes consideran que sus contribuciones son desviadas para beneficio de la clase gobernante y por lo tanto optan por evadir sus responsabilidades tributarias; con lo cual se desarrolla un círculo vicioso con las consabidas consecuencias sociales y culturales que obstaculizan el desarrollo de una sana Cultura Tributaria.

En este contexto es fundamental analizar qué estrategias no punitivas se pueden emplear para promover una sana Cultura Tributaria e incrementar la recaudación de los impuestos, que en Venezuela se presume es baja; dado que el Estado no ha ofrecido estadísticas al respecto. Entendiendo que dicha cultura no solo depende del poder del Estado para imponer los tributos, sino también de una serie de factores socio culturales y hasta educativos que inciden en el ciudadano y moldean su voluntad contributiva en el ámbito fiscal.

En el caso del presente estudio interesa indagar sobre la Cultura Tributaria en el sector hotelero de la parroquia el Llano del Municipio Libertador del estado Mérida dada la condición de ciudad turística y el Municipio el Llano es parte del casco urbano de la ciudad, la observación del comportamiento tributario de las principales instalaciones hoteleras puede aportar elementos y conclusiones relevantes para un estudio más amplio. Considerando la desaceleración en la recaudación de los tributos que se registra en el organismo recaudador del Municipio Libertador, en cuanto al sector hotelero el cual representa una de las principales actividades económicas del Municipio.

El presente trabajo investigativo se estructura en seis capítulos; a saber:

Capítulo I: Se presenta el problema planteado en función a las causas y consecuencias que lo rodean. De igual forma se formulan los objetivos de la investigación, así como también la justificación del estudio.

Capítulo II: Se exponen los antecedentes de investigaciones que apoyan al tema, los fundamentos teóricos vinculados con la actividad tributaria, los proyectos tecnológicos y medidas para el control fiscal, y las bases legales que complementan al estudio.

Capítulo III: Se contempla la metodología utilizada, a través del diseño y tipo de investigación, métodos, población, y técnicas de muestreo. Por otra parte, se establece la técnica e instrumento para la recolección de los datos, la validez y confiabilidad del instrumento, y los procedimientos para el análisis de la información.

Capítulo IV: Se presenta los resultados y el análisis cuantitativo de los datos obtenidos, presentados en tablas de frecuencia absoluta y relativa, con los respectivos gráficos.

Capítulo V: Corresponde a las conclusiones del estudio en función de los objetivos planteados.

Capítulo VI: Se presenta la propuesta, fundamentos, objetivos y justificación de la misma, como aporte de la investigadora para el fomento de una sana Cultura Tributaria.

www.bdigital.ula.ve

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Los recursos del Estado son de carácter originarios o derivados; los primeros se refieren al patrimonio propio del estado obtenidos a través de actividades económicas desarrolladas por éste; y los segundos se instituyen por el poder de imperio (Ius Imperium) intrínseco de los Estados y como mandato de carácter obligatorio que se les impone a los ciudadanos contribuyentes. Por ende, los tributos son producto de la economía privada, obtenidos de manera mediata al reclamar una alícuota de los ingresos de las economías particulares para cubrir los gastos y satisfacer las necesidades públicas, tales como la creación de empleo, contribuir con el desarrollo económico de una determinada zona geográfica, fomentar las actividades económicas, entre otras. En el caso venezolano los recursos originarios se han derivado principalmente de la renta petrolera desde las primeras décadas del siglo XX; en tanto que los tributos se han exigido desde los tiempos de la Colonia.

En la actualidad, la Constitución Bolivariana de la República de Venezuela (1999) en su artículo 316 se establece el deber que tienen los ciudadanos de contribuir con el gasto público mediante el pago de impuestos garantizando a través de un sistema tributario que conlleve a la protección de la economía nacional y a mejorar la condición de vida de los ciudadanos basado en un sistema de recaudación transparente y eficiente. Sistema que opera a nivel nacional, estatal y municipal a través de organismos que tienen las competencias para crear, modificar, eliminar y administrar los tributos, en correspondencia con la autonomía tributaria.

A nivel nacional el organismo competente para recaudar los impuestos es Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), entre sus principales funciones está la recaudación y control de todos los tributos o impuestos, así como establecer estrategias y mecanismos cuyo objetivo sea minimizar la evasión fiscal y la morosidad tributaria. En lo respecta a la administración tributaria estatal, corresponde a un organismo autónomo, sin personalidad jurídica adscrito a las distintas gobernaciones; establecido para administrar y recaudar los tributos que le son propios a los estados; tales como los concernientes a la venta de especies fiscales (papel sellado, timbres y estampillas), así como las tasas derivadas de los peajes. Funciona en cada uno de los 23 estados que conforman la nación y en el Distrito Metropolitano de Caracas. Se le denomina según la identificación que le otorga el Gobierno Estatal al cual representa, lo que quiere decir que tiene nombres diferentes para cada uno de los estados.

A nivel municipal, la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2009), Artículo 4, numerales 7 y 8 establecen la potestad de los municipios para establecer, recaudar, administrar e invertir sus ingresos, así como de controlar, vigilar y fiscalizar dichos ingresos, gastos y bienes municipales. Es decir, los tributos son establecidos por el Consejo Municipal respectivo, como poder legislativo del municipio, y la Alcaldía como poder Ejecutivo municipal se encarga de su recaudación e inversión para el bienestar y desarrollo del municipio.

En el caso del municipio Libertador del estado Mérida funciona el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT). Según la Gaceta Extraordinaria Municipal no 3, año II, del 26 de abril 2006, este organismo tiene entre sus funciones la administración, fiscalización, recaudación, control, aplicación de sanciones, y resguardo de los ingresos tributarios del Municipio Libertador y los impuestos nacionales que le sean delegados, con excepción de los relativos a las tasas atribuidas a otros

organismos municipales. Son tributos municipales las tasas correspondientes al uso de bienes o servicios, tasas administrativas por licencias o autorizaciones, impuestos sobre actividades económicas industriales, comerciales, de servicios o de naturaleza similar, impuesto sobre inmuebles urbanos, vehículos, espectáculos públicos, juegos de azar lícitos, publicidad comercial, entre otros.

En lo respecta a la relevancia de los impuestos municipales cabe manifestar éstos tienen como propósito impulsar actividades económicas para el desarrollo de un determinado sector en favor del bienestar de la comunidad. Es decir, los impuestos municipales constituyen un elemento fundamental para conjuntamente con las otras fuentes de ingreso como el situado constitucional, para la eficiente prestación de los servicios público que le asigna el marco legal vigente y son fuente para el desarrollo local en términos generales. Entre los impuestos municipales, se hallan los relativos las actividades económicas de industria, comercio, servicios o de índole similar,

El impuesto a las actividades económicas de industria, comercio, servicios o de índole similar, se refiere la tasa asignada a toda empresa dedicada al sector industrial, comercial, prestación de servicios o relacionados. En el caso de los prestadores de servicio se halla el sector Hotelero, el cual se caracteriza por prestar servicio de alojamiento, restaurant tanto para los huéspedes como para terceros, arrendamiento de salones de evento; entre otros. Sector que en las ciudades turísticas representan una importante fuente de ingresos municipales, como es el caso de la Ciudad de Mérida.

Además, el sector Hotelero como servicio turístico debe cumplir con las obligaciones tributarias derivadas de la Ley Orgánica de Turismo la cual establece en su Artículo 15 relativo a la contribución especial:

Los prestadores de servicios turísticos deberán cancelar la contribución especial equivalente al uno por ciento (1%) de los ingresos brutos mensuales obtenidos. El monto de la contribución

especial será destinado para los planes de promoción turística y de capacitación y formación de las ciudadanas y ciudadanos para el desarrollo del turismo. Los prestadores de servicios turísticos son responsables de la contribución prevista en este artículo y en ningún caso podrá ser transferida al usuario final, debiendo efectuar el prestador del servicio turístico la respectiva declaración, registro y demás deberes establecidos por el Instituto Nacional de Turismo (INATUR). El incumplimiento de esta disposición será sancionado de acuerdo a lo previsto en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo. (p. 16)

Es decir, el sector hotelero debe cumplir no solo con los tributos fiscales nacionales, estatales y municipales sino que también está sujeto a contribuir con tributos parafiscales que se destinan a la promoción y desarrollo del sector turístico; entre otros que impone el Estado en virtud de lo que han dado por denominar Responsabilidad Social Empresarial.

En este contexto general de la tributación en Venezuela y particularmente en el ámbito de la administración tributaria municipal venezolana, según Corredor y Díaz (2008), se perciben falencias en cuanto a la recaudación y correspondiente inversión de los tributos pues se observan notorias fallas en los servicios públicos que son responsabilidad de la municipalidad (Aseo urbano, suministro de agua, entre otros). Destacando que la dependencia de la renta petrolera ha facilitado la política del derecho a recibir servicios gratuitos o subsidiados sin ningún tipo de contraprestación por parte de los ciudadanos.

Por tanto, tal dependencia ha sido uno de los principales factores que han contribuido a la preeminencia de una cultura no contributiva. Por otra parte, la realidad de la disminución drástica de la renta petrolera y la hipertrofia de la actividad económica ejercida directamente por el Estado en sus niveles nacionales, regionales y municipales deben cambiar y para ello es necesario que se trate al ciudadano como “el cliente” que demanda servicios de calidad y debe pagar por ellos, entendiendo que la municipalidad es una organización sin fines de lucro.

A lo anterior se suman aspectos como la poca transparencia en la administración del recaudo, real aplicación de sanciones civiles y fiscales, poco o ningún fomento de una conciencia tributaria entre los ciudadanos y entre los funcionarios del gobierno local; todo en conjunto ha contribuido a conformar una Cultura Tributaria no contributiva. Por lo que es imprescindible una campaña de concientización y de educación a ciudadanos y funcionarios, que se traduzcan en una administración ágil y eficiente, y por ende en servicios de calidad.

El problema relativo a la recaudación tributaria en Venezuela ha sido reseñado también por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, OCDE (2012), la cual indicó que los ingresos tributarios del país como proporción a su ingreso nacional (presión tributaria) era de 11,4% para el periodo 1990-2010; la más baja en los 15 países de América Latina y el Caribe estudiados, mientras que el promedio de la región era del 33,5%. Ingresos que es de suponer siguieron disminuyendo pues para el lapso 2010-2018 la OCDE (2019) excluye a Venezuela del informe sobre Estadísticas Tributarias en América Latina “debido a problemas de disponibilidad de datos” (p. 2).

La revisión de diversos estudios sobre la Cultura Tributaria a nivel de diversos municipios del país se evidencian, entre otras, las siguientes situaciones: a) fallas en los sistemas de recaudación; b) desinformación por parte de los nuevos contribuyentes; c) mala atención al contribuyente por parte de los funcionarios encargados de la recaudación, d) fallas de los sistemas de información y de los servicios de comunicación en línea; e) percepción negativa de los contribuyentes con respecto la retribución de su aporte en calidad de la prestación eficaz y eficiente de servicios y obras públicas. Todo lo cual propicia una cultura no contributiva en la ciudadanía.

Ahora bien, según la información aportada en entrevista personal con funcionarios de la administración del SAMAT, municipio Libertador del estado Mérida (por obvias razones no se menciona el nombre del referido

funcionario, Anexo 5); se tiene problemas con el sector Hotelero particularmente con el de la parroquia el Llano, caso que interesa a la presente investigación, pues al parecer no cumplen cabalmente con el compromiso relativo al pago del impuesto concerniente a las Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar; lo que genera que los hoteles en situación de mora deban cancelar multa, lo cual a su vez complica más el cumplimiento de las obligaciones tributarias, lo que va en detrimento de la recaudación, eficiente promoción y eficaz prestación de los servicios públicos, base fundamental para el fomento y desarrollo del turismo, una de las fuentes principales de ingresos para el referido municipio.

Ante tal situación, se precisa explorar, indagar sobre la percepción de los contribuyentes en cuanto a su relación con la gestión municipal con respecto a la administración de los tributos, qué aspectos caracterizan la cultura no contributiva de la gerencia de los hoteles de la parroquia el Llano, municipio Libertador del Estado Mérida a fin de establecer las causas que la propician y plantear una propuesta de solución para fomentar una Cultura Tributaria que reconozca la importancia de cumplir con el debido pago de los impuestos en los montos y lapsos establecidos, como un aporte para la construcción colectiva del desarrollo endógeno sustentable del sector hotelero de la referida parroquia.

En este sentido, cabe plantearse las siguientes interrogantes:

¿Cómo es la relación existente entre la gestión municipal y los contribuyentes del sector hotelero de la parroquia el Llano, municipio Libertador del Estado Mérida?

¿Cómo se caracteriza la cultura no contributiva de los contribuyentes del sector hotelero de la parroquia el Llano, municipio Libertador del Estado Mérida?

¿Qué factores influyen en el desarrollo de la Cultura Tributaria existente de los contribuyentes del Sector Hotelero de la parroquia el Llano del Municipio Libertador del estado Mérida?

¿Qué tipo de estrategias debe contemplar una propuesta de Educación Fiscal para el fomento de una sana Cultura Tributaria del sector hotelero de la parroquia el Llano, municipio Libertador del Estado Mérida?

Objetivos de Investigación

Objetivo General

Establecer los elementos que deben incorporarse en un programa de Educación Fiscal para el fomento una sana Cultura Tributaria en el sector hotelero de la parroquia el Llano del Municipio Libertador del Estado Mérida.

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la relación existente entre la gestión municipal y los contribuyentes del sector hotelero de la parroquia el Llano, Municipio Libertador del Estado Mérida.
2. Describir las principales características de la cultura no contributiva de los contribuyentes del sector hotelero de la parroquia el Llano, Municipio Libertador del Estado Mérida.
3. Definir los factores que influyen en el desarrollo de la Cultura Tributaria de los contribuyentes del Sector Hotelero de la parroquia el Llano del Municipio Libertador del estado Mérida.
4. Determinar el tipo de estrategias que debe contemplar un programa de Educación Fiscal para el fomento de una sana Cultura Tributaria del sector hotelero de la parroquia el Llano, Municipio Libertador del Estado Mérida.

Justificación e importancia de la investigación

La cultura como hecho social caracteriza la conducta del ser humano en el desarrollo de todas sus actividades. Bien cierto es que ésta se fundamenta en aspectos cognitivos, procedimentales y actitudinales que se aprenden y aprehenden tanto de manera vicaria y como formal a través de la interacción social y de la educación. Se entiende la Cultura Tributaria como un conjunto de conocimientos, conductas y actitudes compartido por los ciudadanos con respeto al cumplimiento de las obligaciones tributarias, como parte de responsabilidad ciudadana de contribuir con el desarrollo y bienestar social.

De allí la relevancia y pertinencia de fomentar una sana y responsable Cultura Tributaria contributiva en la sociedad actual a fin de inducir valores éticos y morales que permitan tanto cumplir con el respectivo pago de los tributos en forma oportuna por parte de los ciudadanos como con la eficaz y transparente administración de dichos tributos por parte de las autoridades competentes para satisfacer las necesidades sociales de los ciudadanos en cuanto a servicios públicos de calidad, a proyectos de infraestructura que mejoren la calidad de vida de los contribuyentes.

Por para ello es indispensable plantear eficiencia y transparencia en la administración de los recursos públicos, programas comunicativos, informativos, educativos que induzcan la Cultura Tributaria en la ciudadanía, considerando que la cultura no es innata sino que se aprende. Al desarrollar programas formativos sobre la importancia de los tributos, se estaría contribuyendo a la formación de un ciudadano responsable, con integridad moral y compromiso social; pues el pagar impuestos es ajeno para un alto porcentaje de los venezolanos, porque ha predominado la concepción que el Estado rentista debe satisfacer todas sus necesidades sociales porque Venezuela es un país rico, básicamente por los ingresos petroleros y este recurso es de todos los venezolanos, lo que implica que el

financiamiento de los servicios públicos debe ser fundamentalmente cubierto por la renta petrolera y no por los impuestos.

Por otra parte, la condición de ciudad turística de la ciudad de Mérida ha favorecido el desarrollo del sector hotelero, que debe cumplir con los tributos correspondientes, sin embargo se mantiene en mora en detrimento de la actividad turística pues al incumplir con sus obligaciones impositivas dificulta la prestación eficaz de los servicios públicos que el sector y en general la ciudadanía requieren, para mantener la actividad turística conforme a las expectativas de los visitantes y turistas que acuden a Mérida como uno de los mejores destinos turísticos de Venezuela.

En este sentido el presente estudio pretende establecer los factores que caracterizan la cultura no contributiva en cuanto a las obligaciones tributarias particularmente del sector hotelero de la parroquia el Llano, municipio Libertador, del estado Mérida como aporte para establecer los lineamientos de una acción que permita modificar tal cultura a través de un programa para el fomento de una verdadera Cultura Tributaria; en función de comprender que el pago de los tributos es la contribución ciudadana al desarrollo social, a una mejor calidad de vida en la comunidad, pues permite que se pueda proporcionar los servicios básicos que ésta requiere y la construcción de proyectos sociales de infraestructura como vialidad, ornato, recreación, habitacional; entre otros.

Desde una perspectiva social, la relevancia de la presente investigación radica en proponer un programa formativo que facilite una relación comunicativa armónica y de respeto entre el contribuyente y el ente recaudador tanto en el sentido de la necesidad del pago de impuestos para que la gestión sea eficiente, transparente y cubra las expectativas de la población como a la información oportuna al sector hotelero sobre la administración de sus contribuciones tributarias.

Desde un punto de vista institucional, este estudio representa un referente teórico- metodológico a consultar y reseñar por los investigadores

en materia tributaria y particularmente los del Postgrado en Ciencias Contables de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de los Andes; confirmando la calidad formativa de los egresados de esta casa de estudios

Delimitación de la Investigación

El estudio se llevó a cabo durante el periodo 2018-2019 y se enmarcó de las investigaciones del programa de Postgrado en Ciencias Contables de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de los Andes; en la línea de investigación relativa a la Administración Tributaria, como aporte metodológico para el diagnóstico y establecimiento de propuestas educativas para lograr mayor eficiencia en la recaudación tributaria en el sector Hotelero del municipio Libertador, parroquia El Llano. Siguiendo los criterios aceptados, la presente investigación se refiere a la Cultura Tributaria del sector Hotelero de la parroquia el Llano, municipio Libertador del estado Mérida, donde se ubican siete hoteles reconocidos de alta calidad (tres y cuatro estrellas). En el entendido que una ciudadanía con una sana cultura tributaria sería responsable con las obligaciones relativas al pago de impuestos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Se realizó una revisión bibliográfica para lograr establecer el marco teórico de la investigación sobre el tema la tributación en general y de ella en el caso de municipalidades en general y de estudios particulares sobre algunas municipalidades del país para identificar las principales variables que determinan el grado de éxito en la gestión las municipalidades con respecto al fomento de una Cultura Tributaria sana.

Antecedentes de la Investigación

En la presente investigación se realizó una revisión sobre estudios previos relativos a la Cultura Tributaria, los elementos que la caracterizan y las estrategias para el fomento de dicha cultura.

Es por ello, que es pertinente hacer referencia al trabajo de investigación de Florián (2017) relativo a la Cultura Tributaria y calidad de la gestión recaudatoria en la gerencia de rentas de la municipalidad provincial de Barranca, Perú; presentado como trabajo especial de grado para optar al título académico de: Magister en Gestión Pública. Ciencias empresariales; línea de investigación: Administración del talento humano, en la Universidad César Vallejo, Perú.

De acuerdo con Florián (ob.cit), la recaudación tributaria representa un problema cuando la evasión tributaria es persistente en una sociedad, pues genera diversas problemáticas sociales y destaca que ésta es una situación común en los países de Latino América. Según la referida autora en el Perú la evasión tributaria en el caso del Impuesto General a las Ventas alcanza el 31% y en el caso del Impuesto a la Renta llega a niveles cercanos al 50% de acuerdo con los datos aportados por el Ministerio de Economía y Finanzas

en el año 2016. Más aun, Florián (ob.cit) ha destacado que la Contraloría ha estimado que la corrupción estatal ha generado pérdidas por aproximadamente de 10,000 millones de pesos al año, monto que equivale a un promedio de la décima parte de recaudado anualmente por la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), esto sin considerar el monto que se deja de recaudar por evasión tributaria que representa cantidades importantes; lo cual es preocupante.

Ante tal situación, Florián (ob.cit) se propuso como objetivo general: Determinar la relación entre Cultura Tributaria y capacidad recaudatoria en la gerencia de rentas de la municipalidad peruana de Barranca; y se planteó como Hipótesis de trabajo establecer si: existía relación significativa entre Cultura Tributaria y calidad de la gestión recaudatoria en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca.

Metodológicamente, la investigación de Florian (ob.cit) fue de tipo básica, apoyada en un diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra fue de tipo censal, conformada por 75 servidores públicos de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca. La técnica para recabar los datos fue la encuesta y empleó 2 cuestionarios como instrumentos, de 22 y 24 ítems respectivamente, ambos tipo escala Likert de 5 opciones. Se validó los instrumentos empleando el juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada utilizando el Coeficiente Alfa de Cronbach siendo el resultado un $\alpha = 0.877$, en el cuestionario de Cultura Tributaria, y $\alpha = 0.788$ en el cuestionario de percepción de la calidad de la gestión recaudatoria.

Los resultados obtenidos por Florián (ob.cit) le permitieron concluir, en términos generales, que existía relación estadísticamente significativa entre la Cultura Tributaria y calidad de la gestión recaudatoria en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Barranca. Es decir a mayor Cultura Tributaria mejor calidad de la gestión para recaudar los tributos municipales. Asimismo, se demostró relación entre las variables Cultura Tributaria, la gestión de los agentes personales en la gerencia de Rentas y la gestión de

los agentes estratégicos en la Gerencia de Rentas de la referida municipalidad, lo cual significó que a mayor Cultura Tributaria mejor gestión del liderazgo y recursos humanos para recaudar los tributos municipales; mejor gestión de la estrategia, procesos y recursos para recaudar los tributos municipales, mejor gestión del resultado final, mejores posibilidades para que los funcionarios respectivos mejoren tanto su motivación laboral como su rendimiento; y al mismo tiempo, la población comprenda mejor que sus tributos son invertidos en infraestructura y servicios públicos.

En virtud de los resultados de su estudio Florián (ob.cit) recomendó principalmente implementar programas de desarrollo de Cultura Tributaria entre el personal encargado de gestionar la recaudación, para fortalecer los valores sobre la responsabilidad y el correcto desempeño de las obligaciones impositivas existentes en las leyes tributarias vigentes. Igualmente, se enfatizó en la rendición transparente del uso y destino de la administración e inversión de lo recaudado a fin de informar a la comunidad cómo su aporte tributario contribuye al desarrollo y mejor calidad de vida en el municipio.

El estudio de Florián (ob.cit) constituye un importante aporte teórico metodológico a la presente investigación en virtud de que se estableció relación estadísticamente significativa entre la Cultura Tributaria y los factores relativos a la calidad de la gestión para recaudar los tributos municipales, del liderazgo, de los recursos humanos, las estrategias, los procesos y recursos para recaudar los tributos municipales. En otros términos, la Cultura Tributaria se relaciona tanto con la eficiencia en la recaudación tributaria como la gestión de los recursos humanos y la administración de los impuestos en beneficio de la comunidad.

En este orden temático, Cuevas y Carrillo (2015) realizaron una investigación sobre la Influencia del impuesto hotelero en la red de promoción turística en la capital mexicana, en virtud de que la importancia del sector es tan fuerte que de acuerdo con la Secretaría de Turismo, SECTUR (2011) representa el 9% del Producto Interno Bruto (PIB), siendo la

tercera fuente de divisas en México, donde el impuesto hotelero está establecido en la constitución y en el Código Fiscal del Distrito Federal y se comenzó a aplicar en 1996 para el financiamiento de la promoción turística de los destinos nacionales siendo del 2% y tiene un incremento del 2% al 3% a partir del 2012.

Se debe destacar que, de acuerdo con Cuevas y Carrillo (ob.cit), el Código Fiscal del Distrito Federal establece en el capítulo 7, artículo 162 y 163, que “todas las personas físicas y morales que presten servicios de hospedaje en el Distrito Federal deben pagar este impuesto, considerándose servicios de hospedaje el alojamiento” (p. 119). Es decir, el mencionado tributo pareciera ser de tipo parafiscal, pues en México el sistema de gobierno es federado; un sistema basado en la unión de Estados vinculados de manera permanente regidos bajo los principios de jerarquía, autonomía y participación.

En este orden de ideas, el objetivo de la referida investigación se centró en “Examinar el beneficio de la aplicación del impuesto hotelero en México como una alternativa viable para el *branding* del destino y el desarrollo turístico local-regional” (p.123). En este orden, los referidos autores se plantearon como hipótesis de trabajo la siguiente: El impuesto hotelero en México contribuye en el *branding* y por tanto en el desarrollo turístico local-regional.

En lo que respecta a la metodología empleada por Cuevas y Carrillo (ob.cit), el enfoque del estudio fue mixto (cuali-cuantitativo), el tipo de investigación fue de tipo exploratoria, con un diseño de campo complementado con uno bibliográfico. Como técnicas de recolección de datos se emplearon la entrevista a profundidad y la encuesta; como instrumentos el cuestionario y el examen de las relaciones de redes sociales entre los distintos agentes involucrados (actores políticos, académicos y empresarios). En cuanto al muestreo, para la fase cualitativa del estudio se realizó un muestreo no probabilístico, de tipo intencional y el de bola de nieve

de acuerdo con la disponibilidad de los actores. En la fase cuantitativa el muestreo fue probabilístico. Como fase final se realiza la elaboración de las redes de co-pertenencias entre los actores, partir de lista de los colectivos objeto de estudio (actores federales, actores locales, actividades con mayor y menor peso en la red), de manera que se obtengan medidas de centralidad, grado nodal y cercanía, a fin de ofrecer interpretación adecuada a la situación expuesta. La medida esperada de la fuerza en la red se estima a través de las medidas de centralidad tales como el grado, k-shell o centralidad de los valores propios.

De acuerdo con los resultados obtenidos se halló que el actor con más fuerza en las redes sociales involucradas en la promoción turística de la ciudad de México, fue la Secretaría de Turismo a nivel Federal (SECTURFED) con un grado de 0.911538, seguido de la Secretaría de Turismo del Distrito Federal (SECTURDF) con una fuerza de 0.353344 grado, diferencia marcadamente menor en cuanto a la importancia de este organismo con respecto a SECTURFED. En tercer orden, el Fondo Mixto de Promoción Turística con una fuerza de 0.097139 grados; seguido de las DELEGACIONES (políticos-académicos) con una fuerza de 0.082892 grados y por último, los empresarios con una fuerza en la red de 0.000004 grados.

Dado los resultados obtenidos Cuevas y Carrillo (ob.cit) concluyeron que si bien se ha aplicado el impuesto hotelero con propósitos promocionales, la realidad es que la influencia de esta actividad sobre el sector turístico no puede considerarse determinante; pues si bien la aplicación del impuesto hotelero para la promoción del turismo tiene cierta relevancia, no está al 100% correlacionada con el fenómeno. En gran modo, según Florián (ob.cit), debido a que las medidas ejercidas por el gobierno en el caso del impuesto hotelero que no tiene una articulación precisa con la promoción del turismo, lo cual hace que no se conjuguen las medidas tomadas por cada uno de los actores relacionados con dicha actividad.

El interesante estudio de Cuevas y Carrillo (2015) representa un significativo y pertinente aporte al presente estudio, sobre todo en lo que respecta a la metodología empleada en tal investigación; pues además de presentar un enfoque mixto, se analizaron los datos con el método de nodos de redes sociales, no es muy frecuente en los estudios relacionados con la tributación y los aspectos que con ese tópico se relacionan. Sin duda, sería interesante indagar más sobre dicho método.

En este mismo sentido, se demuestra que el impuesto hotelero por sí mismo, al menos en la ciudad de México meca del turismo internacional, no ejerce influencia en la promoción de la actividad turística debido en gran parte a la desconexión entre los diferentes organismos gubernamentales, a la burocracia que impide la debida inversión de dicho tributo, el cual debe representar un importante aporte al PIB de ese país dada la magnitud de la cantidad de empresas hoteleras que allí operan. Lo que no queda claro en el trabajo de Florián es cuánto porcentaje representa dicho impuesto en la actividad turística de la ciudad de México, si el sector turístico en general aporta el 9% al PIB del país.

En esta secuencia de ideas, se reseña la investigación de Rodríguez y Vargas (2015) relativa a las Estrategias de Control Fiscal para la Recaudación Tributaria de un Órgano Municipal; concretamente en la Alcaldía del estado Carabobo. Estudio publicado en una importante revista arbitrada relativa a tópicos de Ciencias Gerenciales.

De acuerdo con Rodríguez y Vargas (ob.cit), la gestión de dicha dependencia se planteó como meta crear instrumentos eficaces de recaudación tributaria como mecanismo promotor del desarrollo económico y social del referido municipio; para lo cual resultaba esencial consolidar el área tributaria, requiriendo contar con personal calificado, con un sistema administrativo confiable y con un departamento que conduzca el proceso de ingresos tributarios responsablemente, pues coadyuvaría a optimizar la obtención de ingresos económicos, minimizando la dependencia del situado

constitucional y fortaleciendo el auto sostenimiento del municipio y la toma decisiones sobre la inversión de tales ingresos; todo ello basado en estrategias efectivas para la recaudación de los impuestos municipales.

De lo contrario, según Rodríguez y Vargas (ob.cit), se incrementaría el porcentaje de morosidad y de evasión fiscal en los diferentes tributos municipales, con las consabidas consecuencias para el bienestar público del municipio. De allí que se plantearon como objetivo general: proponer estrategias de control fiscal para la recaudación tributaria en la Alcaldía del estado Carabobo.

En lo concerniente a la metodología, la referida investigación fue de tipo descriptiva, con un diseño de campo y con la modalidad de proyecto factible. La población estuvo conformada por diez funcionarios, de la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del estado Carabobo, y la muestra de tipo censal. Las técnicas para recabar la información fueron la encuesta y la observación directa no participante y como instrumentos se emplearon: un cuestionario de ítems dicotómicos y abiertos y una guía de observación no estructurada. Cabe destacar que Rodríguez y Vargas (ob.cit) no refieren el número de ítems de cada uno de los instrumentos. La técnica de análisis de datos se realizó considerando las frecuencias absolutas y relativas de los datos aportados por la muestra.

Entre los resultados más resaltantes, se halló que el 90% de los funcionarios encuestados manifestaron que no existe por escrito un procedimiento para el proceso de recaudación de impuestos, por ende cuando llega un nuevo funcionario al departamento de cobranzas, no tiene de manera clara los pasos a seguir y su normativa interna, lo que ocasiona errores y retraso en el trabajo, generando malestar y confusión en contribuyente ante dicho proceso de recaudación. Tampoco se cuenta con un sistema tecnológico en línea que pudiera facilitar la gestión de pago de dichos impuestos por parte del contribuyente.

Además, en cuanto al plan de seguimiento para la recaudación de los impuestos, el 80% de los funcionarios manifestaron que no existe un plan de seguimiento del cobro al ciudadano en el municipio. Todo esto está ocasionando que no se tenga con seguridad a cuánto asciende la recaudación de los impuestos del municipio, facilitando los manejos turbios de los tributos.

En suma, los resultados permitieron que Rodríguez y Vargas (ob.cit), concluyeran que dicho organismo requería un conjunto de estrategias orientadas al mejoramiento de su proceso de recaudación tributaria, entre las que proponen: a) Implementar como pre-requisito la solvencia municipal para que los contribuyentes que necesiten realizar trámites en instituciones públicas salden la deuda tributaria; b) Implementar un sistema informático en línea para hacer más efectivo la recaudación de los tributos, evitar la evasión y la mora tributaria de cada ciudadano del municipio; c) Presentar informes financieros periódicamente a la población sobre el monto de los ingresos por impuesto y sobre las obras planificadas que no se han concretado por no cumplir con el pago de los impuestos a fin de que los ciudadanos comprendan la importancia de contribuir con el bienestar social a través de los tributos, d) Capacitar a los funcionarios del ente recaudador con el objeto de enfocarse en el contribuyente y sus necesidades. Esto sería un punto crucial en el proceso de recaudación de impuestos, y en la satisfacción del ciudadano con el servicio recibido; entre otras estrategias.

En síntesis, el problema de la recaudación tributaria parece afectar a otros municipios del país y es lógico suponer que se deben plantear alternativas de solución para ir resolviéndolo. En este sentido, el estudio de Rodríguez y Vargas (ob.cit), se vincula con la presente investigación en virtud de que el interés de ambos reside en proponer estrategias que promuevan una sana Cultura Tributaria, la transparencia de la gestión municipal en la inversión de lo que se recauda y una atención que satisfaga los requerimientos del contribuyente.

Fundamentación Teórica

El presente estudio se sustenta o fundamenta teóricamente en el conjunto de conocimientos generado por la indagación sobre la Cultura Tributaria, particularmente a nivel municipal, realizada por diversos estudiosos de la temática. Eso incluye, como ya se ha dicho, los aspectos teóricos generales relativos a la temática en cuestión que son de interés para el presente trabajo; entendiendo que la Fundamentación Teórica, según Palella y Martins (2010) corresponde al desarrollo de los aspectos teóricos, legales y definición de variables del problema en estudio los cuales, de acuerdo con los referidos autores “van a permitir presentar una serie de aspectos que constituyen un cuerpo unitario por medio del cual se sistematizan, clasifican y relacionan entre sí los fenómenos particulares estudiados” (p. 63). Reiterando que en este caso particular, la referida fundamentación se relaciona con la Cultura Tributaria y los factores relacionados con la misma que permitan comprender mejor la problemática planteada.

Cultura Tributaria. Conceptualización.

La cultura tributaria, de acuerdo con el Sistema Nacional Integrado de Administración Tributaria (SENIAT: 2016), la Cultura Tributaria se refiere a “el conjunto de conocimientos, valores y actitudes referidas a los tributos” (p. 13). Una definición muy general sobre un concepto nada sencillo de explicar pues conocimiento implica una actividad cognitiva permanente, mientras que los valores y actitudes hacen referencia a elementos sociales de carácter volitivo que se supone debe adquirir el individuo y que implican según Rivera, citado en Soto (2016), no solo el conocimiento que tienen los ciudadanos sobre el cumplimiento de sus deberes contributivos, sino “la forma en que construyen una imagen de los impuestos a partir de una combinación de

información y experiencia sobre la acción y el desempeño del Estado” (p. 54). Es decir, la Cultura Tributaria radica tanto en la información como en la percepción del contribuyente con respecto al cumplimiento de los deberes del Estado con sus conciudadanos y no en el sentido del deber contribuir porque así se le exige.

Por su parte, Benalcázar (2016) ofrece una definición de Cultura Tributaria con una perspectiva más jurídica que social, al plantear que dicha cultura se refiere a la conducta responsable esperada del contribuyente frente al Estado como acreedor tributario. “Dicha conducta debe partir de un adecuado grado de conocimientos sobre los derechos y obligaciones del contribuyente”. (p. 114). En otros términos, la Cultura Tributaria debe fundamentarse en la información, conocimiento del contribuyente con respecto a los derechos como tal y a las obligaciones que se le imponen para el goce de tales derechos.

Una definición más amplia de la noción de Cultura Tributaria la exponen Andrade y García, citados en Tejero y Pool (2016), quienes definen ésta como:

La serie de valores que forman ciudadanos conscientes, convencidos, informados y capaces de cumplir, aparece como una forma superior de lograr el objetivo recaudatorio, dado que reduce o minimiza las acciones (costos) de supervisión, y por cuanto involucra elementos de solidaridad y cohesión social, genera un círculo virtuoso de cumplimiento en la ciudadanía. (p. 4).

En otros términos, la Cultura Tributaria consiste en el conjunto de creencias aprendidas e interiorizadas por el individuo con respecto a su conducta particular que lo hacen ser socialmente responsable en cuanto a su contribución tributaria pues comprende el valor de ésta en relación con el bienestar general de la sociedad que debe procurar el Estado.

Importancia de la Cultura Tributaria

La Cultura Tributaria requiere que la ciudadanía adquiera conocimientos y comprenda la importancia de sus responsabilidades tributarias, y la necesidad del Estado de contar con el apoyo ciudadano para recaudar ingresos que le permitan a su vez cumplir con el desarrollo y bienestar social, a través de la concreción de obras sociales de infraestructura, de servicios públicos eficientes, de políticas sociales que mejoren la calidad de vida de las clases sociales menos favorecidas a través de la educación y la creación de fuentes de trabajo, entre otros.

De acuerdo con Castillo y Castillo (2016), la Cultura Tributaria es asunto de responsabilidad de la sociedad, la cual asume la obligación de contribuir con el Estado para el bienestar ciudadano general a través de los tributos. Un sentido de crear conciencia y considerar la tributación no sólo como una obligación fiscal, sino como un deber de cada ciudadano para contribuir con el desarrollo de su comunidad, región y del país. Además, según los referidos autores, la Cultura Tributaria armoniza lo ético y lo cultural, contribuyendo así a fomentar la cultura de la legalidad.

Ahora bien, según Castillo y Castillo (ob.cit), una verdadera y auténtica Cultura Tributaria se fomenta desde los mismos organismos recaudadores, con conciencia, responsabilidad, transparencia, debida atención al contribuyente y cumplimiento cabal de su labor social; para que se pueda establecer una sana relación jurídico-tributaria entre los actores implicados sobre la base de la justicia y equidad colectiva a la cual se apela constantemente. Pues, la tributación se debe reflejar en el manejo transparente de los fondos públicos a fin de que la ciudadanía perciba la inversión efectiva de éstos y comprenda el valor social de su contribución al fisco.

Similarmente, Roca, citado en Ruiz (2017), ha expuesto que la Cultura Tributaria, es un “Conjunto de información y el grado de conocimientos que

en un determinado país se tiene sobre los impuestos, así como el conjunto de percepciones, criterios hábitos y actitudes que la sociedad tiene respecto a la tributación” (p. 50). Es decir, la información que se difunda y adquiera sobre lo relativo al proceso de la tributación, también es un factor importante en la referida cultura.

Igualmente, Burga (2015) expuso que la importancia de Cultura Tributaria radica en el comportamiento de los contribuyentes con respecto al cumplimiento de sus obligaciones y derechos ciudadanos en materia tributaria. Pues, al cumplir con los deberes se le puede exigir al Estado los derechos de mejores condiciones de vida comunal.

En este orden de ideas, puede señalarse que la importancia de la Cultura Tributaria radica en que la propia persona desarrolla un sentido de solidaridad social para con los demás. Por lo tanto, es importante comprender las obligaciones tributarias como un mecanismo para el logro del bien común y que el Estado es el ente facultado para alcanzar dicho propósito, el cual debe promover estrategias para propiciar la Cultura Tributaria de sus conciudadanos. Entendiendo, según Fernández (2007) dicha tarea es un proceso a mediano y largo plazo pues uno de los factores más importantes para el desarrollo de una sana Cultura Tributaria lo constituye la credibilidad, de los entes recaudadores ante los contribuyentes. Por ende; puede decirse que la esencia de la modificación de conductas parte de las percepciones que las personas tienen sobre las entidades y los líderes que las dirigen.

Por otra parte, una sana Cultura Tributaria implica el cumplimiento de los deberes tributarios aunado al derecho y legitimidad que tienen todos los ciudadanos de exigir al Estado el cumplimiento de sus respectivos obligaciones, pues se espera el cumplimiento del principio de reciprocidad (impuestos por obras y servicios públicos), y al buen uso de los recursos, la transparencia fiscal, la rendición de cuentas y la participación ciudadana en la respectiva auditoría.

De ahí que acciones para el desarrollo de la Cultura Tributaria requieran de procesos que permitan el surgimiento de cambios, tanto de percepciones como de actitudes en lo individual y en lo social, que se traduzcan en el aporte consciente y voluntario de los impuestos. Esto no resta importancia, por supuesto, a las acciones relativas a mejorar la transparencia del gasto público, la función social de los impuestos y la credibilidad de la institución encargada de recolectar los ingresos públicos.

Relación Estado- Contribuyente

La relación Estado- contribuyente tiende a entenderse generalmente solo en términos Jurídico – Tributario la cual, según Soto (2016), es la establecida a partir de la obligación impuesta por el Estado a los particulares, de cumplir con el pago de tributos de acuerdo con los beneficios económicos generados de la actividad laboral que ejerzan. Tributos que el Estado administra, supuestamente. Para el desarrollo y bienestar social. En este orden de ideas, Estévez y Esper (2012) han referido que dicha relación se sustenta en la coerción, el temor que el contribuyente experimenta ante el riesgo de ser sancionado por el Estado; por tanto en esta relación la coerción es un indicador relevante del comportamiento tributario.

En esta secuencia temática, Méndez, Morales y Aguilera (2005) han planteado que un estudio acerca del tributo implica conocer las reacciones que él provoca en la ciudadanía; por ende la relación Estado-contribuyente también tiene una dimensión socio- cultural y obviamente educativa; a la que el Estado, al menos es el caso de Venezuela, generalmente presta poca atención.

La dimensión socio- cultural y educativa de la relación Estado contribuyente se vincula según Méndez, Morales y Aguilera (ob.cit) con la observación ciudadana de la realidad social en un sistema realmente democrático, donde funcionen las instituciones públicas, los servicios

públicos, el aparato jurídico, la justicia, las garantías y seguridad ciudadana, el estado de derecho, entre otros; pues así como se tienen deberes se tienen derechos.

Igualmente, Estévez y Esper (ob.cit) han opinado que en pocas sociedades, se ha logrado la construcción de un ciudadano fiscal. Por ende cabe decir que, al menos en Venezuela, se ha generalizado la percepción que un buen ciudadano, no necesariamente debe cumplir con sus responsabilidades tributarias y entonces surge así la categoría sociológica de “ciudadano a medias”, cuya conducta tributaria está determinada por las valoraciones, percepciones y experiencias relacionadas con el Estado, que lo conducen hacia el incumplimiento fiscal siempre que éste perciba que la contribución ciudadana por concepto de impuestos no genera el desarrollo y bienestar social que el Estado alega para exigir tributo. En este mismo sentido, Méndez, Morales y Aguilera (ob.cit) han expresado que la relación Estado-contribuyente:

...siempre se ha desenvuelto en medio de una fuerte carga negativa frecuentemente asumida como una coacción odiosa. Sobre el impuesto en general abundan en el verbo del hombre de calle, en diferentes sociedades, alusiones muy peyorativas que dan señas de su incidencia y peso en la vida cotidiana (p. 340).

Es decir, la concepción general ciudadana sobre la tributación es odiosa, pues se percibe poca e incluso ninguna conexión entre el cumplimiento del pago de los tributos y los beneficios que estos deben generar a la sociedad. En otras palabras, el Estado exige tributos pero no cumple con su deber de invertirlos para el bienestar social. Por tanto, a juicio de Méndez, Morales y Aguilera (ob.cit), una sana Cultura Tributaria no se decreta, ni se genera e instaura a instancias del poder estatal porque desde ese ámbito generalmente se concibe solo como un axioma: Cultura Tributaria = pagar impuestos; y la cultura implica aspectos cognitivos, perceptivos y volitivos que se desarrollan con la experiencia vicaria de los ciudadanos en

relación con el Estado, sus funciones y deberes con la sociedad a la que le exige tributos.

Por su parte, Estévez y Esper (ob.cit) son de la opinión que en los casos de incumplimiento fiscal por parte de los contribuyentes, las autoridades tributarias difícilmente puedan recurrir a otra medida distinta al de la coerción, de acuerdo con el derecho o poder que el Estado tiene de exigir el cumplimiento tributario.

No obstante, según Estévez y Esper (ob.cit), la coerción no es una medida inocua para los organismos recaudadores, en términos de legitimidad, ya que los ciudadanos responsables se sentirán humillados por el trato como sospechosos que percibirían de la administración tributaria; lo cual acabaría por mermar la confianza en el Estado y, en consecuencia generar una reacción de incumplimiento fiscal entre los contribuyentes usualmente responsables; lo que su vez provocaría un sentido de menoscabo con respecto a la legitimidad de la administración tributaria, produciéndose así un círculo vicioso que se traduciría en el incumplimiento fiscal.

Por tanto, a criterio de Estévez y Esper (ob.cit), la idiosincrasia fiscal de una sociedad refleja su propio conjunto de metas, propósitos, valores, actitudes y conductas; indica sus prioridades, caracteriza sus relaciones de poder y su estructura social. Para los referidos autores, “Nada muestra tan claramente el carácter de una sociedad y de una civilización como la política fiscal adoptada por sus gobernantes” (p. 4). En otras palabras, la relación Estado-contribuyente no se puede explicar solo en término jurídico-fiscal; implica revisar los factores socio-culturales que caracterizan tal relación.

En este sentido, según Méndez, Morales y Aguilera (ob.cit), el trato que el ciudadano recibe por parte de la administración tributaria, constituye uno de los factores que estructura su voluntad de cumplimiento fiscal y es un indicador a revisar en la relación Estado- contribuyente. Pues, de acuerdo con los referidos autores, mientras los contribuyentes sean tratados y

considerados como pagadores anónimos y distantes, dispersos y sometidos, el Estado estará privado de tanto poder, dado que sin ellos perdería incluso legitimidad en virtud de que, según los mencionados autores “los contribuyentes; sólo ellos son los sujetos activos como sector o ente social y no los representantes del Estado” (p. 345).

Tal es la relevancia de la atención al contribuyente para el desarrollo de una sana Cultura Tributaria que el Ministerio de Economía y Finanzas de Perú (2015) implementó un Manual para la Atención al Contribuyente, como estrategia para la mejora de la Recaudación tributaria. En dicho manual se establece el derecho del contribuyente a un servicio permanente de atención para ser informado sobre la materia tributaria de su interés y una obligación de la administración tributaria para atender sus demandas de información y orientación para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Entre los aspectos incluidos en el manual se destacan la definición y objetivos de la atención al contribuyente, la satisfacción de los contribuyentes, la orientación adecuada sobre las obligaciones de los contribuyentes, la colaboración para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, entre otros aspectos que buscan principalmente la satisfacción del contribuyente enfatizando que “La calidad debe ser entendida por la administración tributaria municipal como la satisfacción de las exigencias de los contribuyentes, relacionadas con la demanda de información, orientación, asistencia y el trato que reciben” (p.11).

Por ende, siguiendo a Méndez, Morales y Aguilera (ob.cit), y a Estévez y Esper (ob.cit), la relación Estado-contribuyente que soporta una Cultura Tributaria se estudia, cualifica y cuantifica con criterios socio-culturales que, a su vez, involucran un conjunto de apreciaciones y valoraciones procedentes de un grupo social sobre el cual se impone una carga tributaria que generalmente, al menos en Venezuela, no se compensa con el disfrute de buenos servicios, obras públicas y transparencia en la rendición de cuentas.

Elementos de la Cultura Tributaria

Los elementos de la Cultura Tributaria de acuerdo con Armas y Colmenares (2009) son: a) los valores, criterios de juicio moral compartidos por los miembros de la sociedad; b) las normas y sanciones, referidas a la conducta socialmente esperada y deseada; c) símbolos, relativos a las representaciones de creencias y valores; d) idioma, sistema comunicativo que contribuye y representa verbal, escrita y gráficamente la cultura general de una sociedad y e) la tecnología vinculada a las innovaciones, en todos los órdenes, que se emplean para el desarrollo de un país y que evidencia la calidad del desarrollo social de una sociedad.

En lo que respecta a los valores, Armas y Colmenares (ob.cit) plantean la diferencia entre valores del contribuyente y los Valores corporativos del servicio nacional integrado de administración aduanera y tributaria (SENIAT). Entre los valores del contribuyente, las referidas autoras destacan la importancia de la honestidad referida al cumplimiento voluntario de los deberes establecidos en las normas morales y legales de la sociedad tanto por el Estado como por los ciudadanos. Asimismo, se menciona la integridad, que según Armas y Colmenares (ob.cit) consiste en la capacidad de “Obrar con estima y respeto hacia uno mismo y a los demás, con apego a las normas sociales y morales” (p. 31). Es una condición particular de cada ciudadano que rige su recto proceder en correspondencia con el respecto a las convenciones sociales establecidas. En cuanto a la solidaridad, se refiere a la capacidad empática de cada individuo con respecto a los demás.

En lo que respecta a los valores corporativos del SENIAT, Armas y Colmenares (ob.cit) mencionan en primer lugar la lealtad, la cual consiste en asumir las funciones de cada quien con fidelidad ante la institución y a los principios que ella representa. También se hace referencia a la vocación de servicio que se debe manifestar con una “Actitud particular y especial ante lo público, asumir el compromiso de ayuda y apoyo a la

organización y al país. Respeto Consideración y buen trato hacia los demás como imperativos fundamentales en las relaciones de trabajo” (p.132). Asimismo, se menciona el valor relativo a la responsabilidad que implica “Asumir el cumplimiento de las actividades inherentes a las distintas funciones de manera eficaz y eficiente, como base para el compromiso cotidiano en el trabajo” (loc.cit).

También se alude a la honestidad manifestada en la “Integridad de la persona ante la defensa de los intereses institucionales, respeto de los valores del hombre y fortalecimiento de su conducta moral y social ante lo público” (loc.cit), a la excelencia que se refiere al reconocimiento del trabajo realizado con calidad superior, como expresión de la exigencia institucional y el mérito de los funcionarios y, finalmente, al sentido de pertenencia con la institución que consistiría en la “identificación plena con la filosofía y misión institucional, y con los valores de nuestra nación, convencidos de que la labor realizada forja a la institución como pilar básico de Venezuela, y refleja afecto de sus miembros hacia ella y el país” (loc.cit).

En general, los valores como elementos de una sana Cultura Tributaria deben corresponder tanto a los contribuyentes como a los organismos recaudadores; solo así se logra un sistema fiscal eficiente.

En lo que concierne a las normas y sanciones socialmente establecidas, Villegas (2012) expuso que en la sociedad confluyen los sistemas reguladores referidos a las normas morales- jurídicas y a las sanciones: las primeras se refieren tanto a lo que socialmente se impone como una cierta manera de comportarse y que entraña un reproche social para quienes no siguen la norma, como a las prescripciones dadas por la autoridad competente y son, además, postulados sobre lo que es justo. Mientras que la sanción consiste en la capacidad del aparato coercitivo estatal para imponer el comportamiento debido (deber ser). En el caso de la tributación, se espera que tanto el contribuyente como el Estado cumpla con sus deberes, El primero contribuir responsablemente con el bienestar común

a través del pago regular de los tributos y el Estado invertir transparente y eficazmente tales tributos en el referido bienestar.

En este sentido, Armas y Colmenares (ob.cit) hacen referencia a las normas como las disposiciones contenidas en los textos legales y que son de obligatorio cumplimiento, pues lo contrario acarrea una sanción que consiste bien en una pena o en una multa que se impone por el quebrantamiento de una norma legal

Con respecto a los símbolos como elementos sociales que caracterizan las representaciones de la realidad de una cultura, Lotman (2002) considera que estos adoptan la función de mecanismos de unidad al realizar la memoria que el colectivo tiene de sí, de su realidad, pues mantienen en el tiempo la idiosincrasia de una sociedad. “La unidad del conjunto básico de símbolos dominantes y su permanencia en la vida cultural, definen de manera esencial las fronteras nacionales y territoriales de una cultura” (p. 92). Es decir, el sistema de símbolos o representaciones sociales de la realidad de una sociedad la definen y caracterizan ante otras sociedades. En el caso venezolano el símbolo social que representa el principal organismo recaudador de los tributos es el logo del SENIAT.

En lo que se refiere al idioma, como elemento cultural cabe decir que una sociedad define su procedencia, costumbres, construye y proyecta su identidad a partir de su idioma, que como sistema comunicativo aglutina y a la vez delimita todas las representaciones concretas y abstractas de la realidad de una sociedad. El idioma es la característica esencial de una comunidad, revela el modo de pensar y consecuente actuar de un colectivo, lo que su vez representa su cultura.

En cuanto a la tecnología como elemento cultural, cabe expresar que el desarrollo de una sociedad se manifiesta, se concreta en la tecnología que es capaz de producir. Actualmente, el mundo se divide entre los países que producen y los que consumen. El caso venezolano corresponde a los consumidores, por ende el índice de desarrollo social, por no hacer

referencia al tecno-científico, deja mucho que desear. Se depende de lo que otros producen y por ende hay que pagar el respectivo precio. Lo cual obviamente abre más la brecha entre los países desarrollados y Venezuela. Además, de incrementar la necesidad de más ingresos por la vía tributaria para adquirir las innovaciones tecnológicas que representan, simbolizan desarrollo social. Si bien, se ha observado que los organismos recaudadores nacionales, estatales y municipales están haciendo esfuerzos por adquirir la tecnología requerida que facilite, agilice y mejore la recaudación tributaria. No obstante, dicha tecnología solo se está empleando para efectos de recaudación y nada para el fomento de una sana cultura tributaria.

Educación Fiscal

En virtud de la poca capacidad del Estado para cumplir con las metas establecidas en materia tributaria, tanto a nivel nacional, estatal como municipal y valiéndose solo de la posibilidad de imponer sanciones, se ha planteado la necesidad implementar programas de Educación Fiscal con el objetivo de fomentar la sana Cultura Tributaria y la comprensión de la importante función socioeconómica de los impuestos, teniendo como meta la urgencia de legitimar socialmente la tributación. En este sentido, la Educación Fiscal, según Díaz y Lindemberg (2015) se concibe como:

Un instrumento de vanguardia democrática y de fortalecimiento de la cohesión social, ya que permite la construcción de una reflexión colectiva y participativa sobre el papel social y económico de los impuestos y la gestión eficiente de los recursos públicos, y posibilita la formación de una relación de confianza entre el Estado y el ciudadano. (p. 51)

Es decir, la Educación Fiscal o Tributaria tiene como finalidad que los miembros de una sociedad comprendan la relevancia de la contribución ciudadana voluntaria, la responsabilidad social para el bien común a partir

de la tributación y de los derechos que se tienen de exigir al estado una administración transparente de los mismos a fin de establecer una relación contribuyente-Estado cohesiva.

De acuerdo con Díaz y Lindemberg (ob.cit), la educación fiscal no pretende descartar o debilitar el poder coercitivo del Estado. Lo que se busca es establecer relaciones de confianza a través de estrategias educativas, aun reconociendo que la coercitividad estatal es necesaria en ocasiones y que ambas, la educación fiscal y la coerción, son variables que se complementa en pro de una sana Cultura Tributaria. Pues, según los referidos autores, a mayor aceptación social, menor es la necesidad de utilizar el uso de la fuerza y, viceversa, a menor es la aceptación, mayor es la necesidad de acciones coactivas.

Además, según Díaz y Lindemberg (ob.cit), cualquier programa orientado a la Educación Fiscal debe considerar los diversos factores que parecen incidir en el comportamiento de los contribuyentes hacia el cumplimiento de sus deberes tributarios y hacen mención de variables socioeconómicas (edad, religión, género, condición laboral y nivel educativo), variables de tipo institucional como la confianza en el gobierno, la satisfacción con la calidad de los servicios públicos de acuerdo con los tributos aportados, la percepción de cómo las entes recaudadores tratan a los contribuyentes, la percepción de que otros ciudadanos cumplen con los impuestos que les corresponde o el conocimiento de los contribuyentes sobre qué impuestos le corresponde pagar y cómo pagarlos entre otros. Por lo tanto, es poco probable que sin un programa de Educación Fiscal se logre identificar las variables que motivan el cumplimiento tributario.

Por tanto, la Educación fiscal, en concordancia con Díaz y Lindemberg (ob.cit), es un proceso democrático fundamental cuya finalidad estriba en desarrollar la conciencia ciudadana con respecto a sus derechos y deberes en cuanto a la función social y económica de los tributos; una sana Cultura Tributaria. En definitiva, la educación fiscal es la manera más expedita para

generar las bases de una sociedad más comprometidas con la tributación, aunque se debe entender que es un proceso que ofrece resultados a mediano y largo plazo, por ello se debe comenzar con la urgencia del caso, sobre todo en Venezuela donde predomina una Cultura Tributaria no contributiva reforzada por la percepción ciudadana de que el Estado carece de transparencia en lo que respecta a la administración de los tributos.

Estrategias para el Fomento de la Cultura Tributaria

La cultura como factor de cohesión e identidad social, como ya se ha expresado, no se desarrolla en un corto plazo, requiere experiencias conjuntas, pactos sociales, valores comunes y compartidos a todos los miembros de una sociedad. Por ende, lo que se ha dado por denominar “Cultura Tributaria” requiere también el tiempo necesario para su comprensión y posterior evolución en función de varios factores entre los cuales la educación cumple un rol importante, en virtud de que su función consiste en formar ciudadanos respetuosos de las leyes, con sentido de responsabilidad y solidaridad social, conscientes de sus derechos y deberes ciudadanos; entre otros aspectos.

En este sentido, Armas y Colmenares (2009) plantean que solo a través de la educación se genera el cambio de pensamiento y actitud de los ciudadanos hacia el cumplimiento de la legislación, se desarrolla tanto el sentido de responsabilidad tributaria como la participación corresponsable de los ciudadanos para contribuir con una mejor calidad de vida en términos comunitarios y por supuesto particular; por ende surge la necesidad de una relación permanente entre la administración tributaria y el sector educativo pues solo así se irá construyendo las bases para una sólida Cultura Tributaria, basada en valores éticos entre los actores participantes y no por coerción del Estado

Igualmente, a criterio de Soto (2016) el desarrollo y consolidación de la Cultura Tributaria requiere un proceso formativo constante, pausado que vaya educando al contribuyente y al Estado en relación con la relevancia y pertinencia de los tributos que permitan cubrir las necesidades sociales de índole nacional, estatal o municipal, a fin de neutralizar la percepción negativa asociada al uso de los recursos generados por los impuestos recaudados, uso desconocido en muchas ocasiones por los contribuyentes y la sociedad en general. Por ende, la Administración Tributaria debe constituirse en agente socializador, multiplicador de la importancia de cumplir voluntariamente con los deberes tributarios y eso se puede lograr mediante la aplicación de estrategias educativas propias que vayan desarrollando la conciencia tributaria de los ciudadanos.

Según, Goenaga (2012) la educación en materia fiscal debe plantearse como propósito fomentar un conjunto de ideas, valores y actitudes que propicien la responsabilidad fiscal y eviten las actitudes y conductas de evasión. Tal educación debe formar ciudadanos que sean capaces de identificar los bienes y servicios públicos, conocer los derechos y deberes que implican disfrutar del bienestar social generado por un sistema tributario democrático, manifestar actitudes de respeto por el bien público y por tanto, adquirido con el esfuerzo de todos, capaz de distinguir los diferentes tipos de tributos del país e interiorizar los valores de una sana cultura fiscal, entre otros aspectos.

Ahora bien, de acuerdo con Goenaga (ob.cit) todo proceso educativo concreta resultados a medio largo plazo, lo cual representa una dificultad para las Administraciones Tributarias, que pretenden lograr objetivos más inmediatos. Obviamente, un proceso educativo en tal caso requiere el compromiso, seguimiento y evaluación de los organismos interinstitucionales del Estado y la sociedad en general. Además, del empleo de estrategias de comunicación social potentes y de alianzas estratégicas para el éxito de cualquier programa educativo en materia fiscal.

Se debe destacar que el Estado, según refieren Armas y Colmenares (ob.cit) ha implementado una serie de programas con el fin de desarrollar una sana Cultura Tributaria, tales como: Programa de formación docente en Cultura Tributaria para la educación bolivariana, Programa Escuela Nacional de Administración y Hacienda Pública –Instituto Universitario Tecnológico, Programa de Educación Tributaria del SENIAT, Programa de Educación a Distancia Universidad Nacional Experimental del Táchira (UNET) y SENIAT; apoyados por Ministerio para el Poder Popular para las Finanzas, Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria y Ministerio para el Poder Popular para la Educación. No obstante, los mismos no han surtido los resultados esperados y el Estado no ha ofrecido explicación al respecto, como tampoco estadísticas en cuanto a lo recaudado e invertido en servicios y obras sociales. De hecho, Díaz y Lindemberg (2015) han destacado que “Colombia, Nicaragua, Panamá y Venezuela son los únicos países que todavía no cuentan con programas nacionales de educación fiscal estructurados” (p. 62).

En el ámbito municipal la situación de la recaudación tributaria no parece ser mejor a la nacional, lo cual ha sido expuesto por Corredor y Díaz (2008) cuando manifestaron que:

...los ingresos tributarios municipales se demuestran, sin lugar a dudas, lo débil de la recaudación tributaria local. Los ingresos de mayor fuente son los provenientes del impuesto sobre actividades económicas de industria, comercio y servicios y demás ramos conexos, a pesar de la desactualización del catastro urbano y del registro de contribuyentes comerciales, que conlleva a que los pagos del impuesto sólo lo realicen los grandes comercios o los que tienen cierta antigüedad (p. 5)

Una década después, con una crisis socioeconómica política grave en el país es de suponer que los resultados lejos de mejorar han empeorado en la recaudación municipal. Por ende, urgen medidas de fomento para una sana Cultura Tributaria para la población en general, con fuertes campañas de divulgación a nivel municipal, sobre la importancia de cumplir con los

tributos, con estrategias dinámicas que más que informar concienticen a los ciudadanos sobre su responsabilidad social de coadyuvar con el bienestar y progreso social del municipio.

En este sentido, Díaz y Lindemberg (ob.cit) plantean la necesidad de las Administraciones tributarias, de concederle una elevada importancia a las estrategias para favorecer el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales. Estrategias como mejorar los servicios de atención y orientación presenciales, telefónicos y a través de Internet, programas y tutoriales multimedia de ayuda para completar las declaraciones, facilitación del borrador de la renta, campañas de comunicación por los canales de difusión masiva, charlas informativas sobre novedades impositivas, entre otras.

Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole

El impuesto de actividades económicas (IAE) de industria, comercio, servicio o de índole similar, se ha caracterizado, según Cabezas (1970), "...por ser una de las principales fuentes de recursos financieros para el financiamiento del Municipio venezolano". (p. 16). Es decir, los municipios captan un importante porcentaje de sus ingresos a partir del IAE. Potestad concedida desde la Constitución de 1961 en cuyo artículo 31, numeral 3, atribuía a los Municipios los ingresos derivados de las "patentes sobre industria, comercio y vehículos, y los impuestos sobre inmuebles urbanos y espectáculos públicos". La jurisprudencia consideró que en dicha disposición se establecía una potestad tributaria a favor de los Municipios sobre el ejercicio de actividades industriales y comerciales en su territorio.

Posteriormente, el Texto Constitucional de 1999, actualmente vigente, establece en su Artículo 179, numeral 2, que los Municipios tendrán como ingresos "los impuestos sobre actividades económicas de industria, comercio, servicios, o de índole similar, con las limitaciones establecidas en esta Constitución", los cuales vendrían a sustituir el denominado "Impuesto

sobre Patente de Industria y Comercio” La principal justificación teórica, según Brewer-Carías (1981), es la de que, en general, los comerciantes obtienen un beneficio de la municipalidad donde conducen sus negocios, el cual tiene su expresión en los servicios municipales caracterizándose el IAE como un típico impuesto a las actividades.

Asimismo, la Constitución (1999) no determina el carácter de tributo de la patente, sino que hace referencia a las actividades de industria y comercio y de vehículos, mientras que sí hace mención específica en el caso del impuesto inmobiliario urbano al denominarlo claramente como “impuesto”. Por ello, gran parte de la doctrina nacional considera el IAE como una creación del Máximo Tribunal.

Así Cuenca (2000), establece en forma categórica que “los impuestos así creados, es decir, con fundamento en la potestad de otorgar patentes, resultan, a nuestro juicio inconstitucional” (p. 6). Prosigue la autora:

... la Constitución Nacional, mediante la citada norma, solamente faculta al Poder Municipal para obtener ingresos por el otorgamiento de patentes; dicho otorgamiento comporta la remoción de límites prohibitivos para ejercer en el territorio del respectivo Municipio, actividades comerciales, industriales y la propiedad sobre vehículos, pero en ningún caso debe entenderse la potestad municipal de otorgar patentes, como competencia para gravar con impuestos los actos que autoriza mediante el otorgamiento de la respectiva patente. (p. 7)

Características Generales del Impuesto a las Actividades Económicas

Se pueden señalar como características generales del IAE, los siguientes:

El IAE es un gravamen de tipo real (en contraposición al personal) en el sentido de que no toma en consideración, ni para la cuantificación ni en la determinación de las alícuotas aplicables, a circunstancias personales o la

situación global del contribuyente, sino que por el contrario, recae sobre los ingresos brutos del contribuyente en ocasión de la realización de una actividad de servicio comercial o industrial.

La patente es un impuesto indirecto (en contraposición a los gravámenes indirectos) por cuanto son trasladables al costo de los productos y porque, a diferencia del ISLR, toma en consideración una manifestación indirecta de capacidad contributiva, ya que dos contribuyentes con los mismos ingresos brutos, pero uno con renta y el otro con pérdida, están obligados por igual a sufragar el impuesto.

Puede además considerarse un impuesto especial (en contraposición a gravámenes “generales”), en cuanto grava sólo determinadas manifestaciones de riqueza que cumplan determinados requisitos (Ej.: de carácter industrial o comercial) dejando libres de tributo a las demás especies de la misma naturaleza (Ej.: ingresos brutos extraordinarios o no habituales del contribuyente).

Además, es especial porque para que un impuesto sea general debe ser también de aplicación uniforme, esto es, que no discrimine a favor o en contra de una industria o comercio, ya que cada discriminación implica la existencia de un impuesto especial sobre la industria discriminada desfavorablemente, lo cual ocurre con el impuesto de patente al establecer un sinnúmero de alícuotas para cada actividad, discriminando con tarifas más altas aquellas actividades que el legislador municipal considera “inapropiadas” o “inmorales” (Ej.: bares, hoteles, entre otros).

Al respecto, Giuliani (1990:85), expresa que no obstante se le puede considerar general en el sentido económico de tributo general al consumo, ubicable entre los gravámenes indirectos a los gastos de tipo acumulativo y plurifásico, o como dice la doctrina francesa, en un impuesto en cascada.

Sin embargo, el Máximo Tribunal de Justicia del país lo ha considerado, sin mayor análisis, como un impuesto de carácter general que no incide sobre las rentas ni sobre las ventas, lo cual es tan sólo un sofisma

para tratar de diferenciar la patente de otros impuestos (impuesto al valor agregado), bajo el argumento de que el hecho imponible del impuesto de patente está constituido por el ejercicio de una actividad industrial o comercial y la base imponible la constituyen los ingresos brutos del contribuyente.

Es un impuesto periódico por cuanto se configura el hecho imponible al cierre del ejercicio fiscal del contribuyente. Es un impuesto proporcional (en contraposición a los gravámenes progresivos) por cuanto la alícuota que se aplica en la patente para cada una de las actividades es constante, esto es, el monto del impuesto se determina en proporción al monto de los ingresos brutos con independencia de que la base aumente o disminuya, pero se fija un máximo tributable para cada actividad económica, aplicable cuando el producto del impuesto es inferior a dicho mínimo.

Como corolario de lo anterior, es un impuesto de efecto regresivo (en contraposición a impuestos progresivos) porque como se ha visto, éste se aplica por medio de alícuotas que son constantes, esto es, que no se modifican si la base imponible del impuesto crece, decrece o se mantiene. El efecto regresivo se deriva de no tomar en cuenta la capacidad contributiva global del contribuyente, ya que sólo toma en cuenta una modificación indirecta de riqueza.

Evasión Fiscal o Tributaria

Se considera que hay evasión fiscal o tributaria según Villegas (2001) “cuando no se transfiere o ingresa total o parcialmente al fisco una prestación, a título de tributo, por parte de quien aquél considera, según sus intereses, como una unidad económica sobre la que debe incidir” (p. 537).

Para Bocchiardo (citado en Villegas, ob. cit.), es posible distinguir entre evasión legal o lícita y evasión ilegal, ilegítima o ilícita, según que el resultado patrimonial (no transferencia o no ingreso) se obtenga por medios

legales o ilegales, sin tener en cuenta el elemento subjetivo o intencional. Este autor señala que, las actuales concepciones jurídicas, por el contrario, estiman que toda evasión tributaria o fiscal es siempre ilícita, resultando un contrasentido hablar de evasión legal, pues una categoría jurídica no puede ser o no ser legal al mismo tiempo, ni hablarse de fraude fraudulento y fraude no fraudulento. En definitiva, para este autor, el concepto de evasión tributaria debe ser:

Restringido a las conductas ilícitas adoptadas por el contribuyente para eximirse total o parcialmente del cumplimiento de la obligación tributaria, quedando para algunas limitadas la figura a la defraudación fiscal, mientras para otros comprende tanto la defraudación como la omisión. (p.537)

Por otra parte, Villegas, Argüello y Spila (2007) proporcionan una definición de evasión fiscal desde el punto de vista conceptual al establecer que:

www.bdigital.ula.ve
Evasión fiscal o tributaria es toda eliminación o disminución de un monto tributario producida dentro del ámbito de un país por parte de quienes están jurídicamente obligados a abonarlo y que logran tal resultado mediante conductas fraudulentas u omisivas violatorias de disposiciones legales. (p. 337)

Es decir, existe evasión así sólo haya disminución del monto debido y se produce por parte de quienes están jurídicamente obligados a pagar un tributo al fisco y es violatoria de disposiciones legales, o sea, es antijurídica.

Tipos de Evasión Fiscal

Evasión impropia: consiste en la abstención del consumo de bienes fuertemente gravado, inercia en la producción de mayores rentas que serían absorbidas en gran parte por el impuesto, cambio de domicilio, salida de capitales. Este tipo de evasión no viola la Ley y obedece a una determinada política tributaria.

Evasión por transferencias económicas: es aquella que trata de una dislocación económica.

Evasión por inacción: es aquella que se da por omisión, podría no ser intencional, resultando de la ignorancia del contribuyente.

Evasión lícita: "llamada elisión o economía fiscal", este tipo de evasión se concreta en la acción individual, tendiente a por procesos lícitos dejar, reducir o postergar la realización del hecho generador. Es un recurso dentro de las operaciones legales para minimizar el costo tributario.

Evasión ilícita: esta se da por la acción consiente y voluntaria del deudor o contribuyente, tendiente a por medios ilícitos eliminar, reducir o retardar el pago del tributo efectivamente debido. Fraude tributario, delito tributario: utiliza medios aparentemente lícitos, estos les permite ocultar o deformar el efecto real sobre el resultado manifiestamente producido.

Evasión fraudulenta: es el fraude o toda simulación, maniobra, o cualquier otra forma de engaño que induzca en error al fisco, del que resulte para el infractor o un tercero, enriquecimiento indebido a expensas del derecho de aquel a la percepción de los tributos.

Conducta evasora de los contribuyentes

La evasión es un fenómeno directamente ligado a la conducta del contribuyente; existen tres tipos de conducta que detallaremos a continuación:

a) Elusión fiscal

Es una ventana para no cumplir lícitamente las obligaciones fiscales, que sin embargo, afecta las políticas, procesos y procedimientos fiscales. La elusión, es considerada también como un acto de defraudación fiscal, que mediante el empleo de los vacíos legales, tiene el propósito es reducir el pago de los tributos que por norma le corresponden a un deudor tributario. Pueden ser por engaños, errores, u omisiones en las declaraciones o cualquier otro acto del que se tenga un beneficio indebido en perjuicio del fisco. (Hernández 2008:2)

Según Villegas (2000:45), la elusión es el acto de defraudación fiscal cuyo propósito es reducir el pago de las contribuciones que por ley le corresponden a un contribuyente. Puede ser por engaños, errores, u omisiones en las declaraciones o cualquier otro acto del que se tenga un beneficio indebido en perjuicio del fisco. La elusión fiscal es siempre una conducta antijurídica.

b) Defraudación Fiscal

En Venezuela, es considerada la Defraudación como un Ilícito, sancionado con pena restrictiva de libertad, el cual se encuentra establecido en el Código Orgánico Tributario.

Artículo 116: "Incorre en defraudación tributaria el que mediante simulación, ocultación, maniobra o cualquier otra forma de engaño induzca en error la Administración Tributaria y obtenga para sí o un tercero un enriquecimiento indebido superior a dos mil unidades tributarias (2.000 U.T) a expensas del sujeto activo a la percepción del tributo.(p.16)

c) Formas de evadir los impuestos

Falta de inscripción en los registros fiscales.

Falta de presentación de declaraciones juradas.

Falta de pago del impuesto declarado o liquididad (omisión de pago, morosidad).

Declaración jurada incorrecta (ocultamiento de la base imponible, defraudación, contrabando).

Disminución de la base imponible.

Aumento indebido de las deducciones. Esta forma de evasión es muy utilizada, se realiza incrementando las deducciones indebidamente, exenciones y créditos por impuestos pagados.

Traslación de la base imponible. Esta forma de evasión se da mediante el traslado de utilidades de una empresa a otra, los contribuyentes logran someter al menos una parte de su base imponible a una tasa menor.

Efecto de la evasión tributaria

Uno de los efectos es la reducción de los ingresos tributarios, ante lo cual los gobiernos tienden a elevar la carga tributaria o crear nuevos gravámenes como medida de ajuste del déficit fiscal. Otro efecto es la competencia desleal entre el evasor y el agente económico que cumple con todas sus obligaciones, de ahí que los altos montos de evasión desprestigian la acción del ente fiscalizador aumentando sus costos y reduciendo la disposición de los contribuyentes a declarar correctamente.

La evasión a su vez motiva al irrespeto hacia las autoridades impositivas por parte de los contribuyentes al ser incapaces de detectarlos, generando en la ciudadanía desconfianza en la efectividad de las instituciones del Estado. La evasión hace que la carga impositiva se distribuya entre quienes cumplen las obligaciones tributarias, traduciéndose en ventaja para los evasores quienes son los que finalmente se benefician.

Otro efecto de la evasión es la desigualdad que produce en la distribución de la carga tributaria, al reducirse la cantidad de contribuyentes, lo cual determina que ésta además de gravar a un número pequeño de personas, se distribuya de manera distinta y más costosa. Quienes realizan

actividades económicas cancelando todos los impuestos, se hallan en situación adversa frente a quienes evaden los tributos.

La desigualdad contributiva no siempre incide en los precios pero puede influir indirectamente modificando las condiciones y la capacidad productiva de las empresas, al reducir sus posibilidades económicas. El comportamiento ilegal que no es sancionado, se constituye en elemento psicológico que va en contraposición con la moral, influyendo negativamente en el cumplimiento de las obligaciones impositivas de quienes las consideran como un deber social.

Hay quienes ven en la evasión uno de los medios menos complejos para obtener fáciles ganancias y están convencidos que eludiendo las obligaciones tributarias no perjudican a nadie ni constituyen acción denigrante. El evasor procura justificarse frente a las acciones que realiza al margen de la ley. El exceso y desorden de las disposiciones de carácter fiscal, son motivos de confusión e incertidumbre estimulando a los contribuyentes a evadir. La evasión provoca pérdidas al fisco por el monto de tributos evadidos y por los recursos que se invierten para hacer los respectivos seguimientos, aumentando la presión fiscal por parte del legislador, perjudicando a los contribuyentes que cumplen cabalmente con sus obligaciones tributarias. Camargo (2005:55).

Costo de la evasión fiscal

El costo de la evasión se relaciona con la probabilidad de ser auditado y las consecuencias que trae tienen que ver con las sanciones en las que incurre, por eso, si la evasión se controla se reduce, si no se controla es más difícil disuadir a alguien para que no evada. El evasor al no reportar información diluye la responsabilidad, por lo que debería penalizarse en algunos casos incluso con prisión, respondiendo con los propios bienes. La evasión parece justificable por quienes no confían en la capacidad operativa

de los funcionarios estatales, negándose a apoyar la realización de programas con los cuales se ven afectados, sin embargo un aumento en la presión fiscal tendría como consecuencia el incremento de la evasión más que el aumento en la contribución.

Cuando el contribuyente no declara correctamente sus impuestos, se enfrenta a las sanciones de carácter normativo y entre más drásticas sean, inducen al contribuyente a declarar correctamente para lo que se requiere de capacidad en la aplicación de la normatividad, dando credibilidad a la opinión pública frente a un sistema de administración que está dispuesto a aplicar sanciones ejemplarizantes. Los organismos responsables de la recaudación tributaria deben tener autonomía, voluntad política y apoyo por parte de las autoridades judiciales.

Bases Legales

Las bases legales de esta investigación, se encuentran conformadas por los instrumentos jurídicos relacionados con el tema propuesto en la investigación, entre ellas, las siguientes:

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).
Gaceta Oficial N° 36.860 Extraordinaria de fecha (24 de marzo del 2000).**

En los siguientes artículos se establece lo relativos a los aspectos tributarios:

Artículo 133: Toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuesto, tasas y contribuciones que establezca la ley. (p. 118)

Artículo 156: numeral 12: La organización, recaudación y control de los impuestos a la renta, al capital y a las sucesiones y donaciones; de las contribuciones que gravan importación, las de registro y timbre fiscal y las que recaigan sobre la producción y consumo de bienes que total o parcialmente la Ley reserve al Poder Nacional, tales como las de alcoholes, licores, cigarrillos,

fósforos y salinas; las de minas e hidrocarburos y los demás impuestos, tasas y rentas no atribuidos a los Estados y a los Municipios, que con carácter de contribuciones nacionales creare la Ley. (p. 131)

Artículo 164: Es de competencia exclusiva de los estados:
Numeral 4. La organización, recaudación control y administración de los ramos tributarios propios, de conformidad con la Ley. (p. 131)

Artículo 316: 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 de la calidad de vida de la población y se sustentará para ello en un sistema eficaz para la recaudación de tributos. (p.291)

Artículo 317: No podrá cobrarse impuesto, tasa, ni contribución alguna que no estén establecidos en la ley, ni concederse exenciones y rebajas, ni otras formas de incentivos fiscales, sino en los casos previstos por la ley que cree el tributo correspondiente. Ningún tributo puede tener efecto confiscatorio. (p.291)

En aplicación de estas disposiciones constitucional, el sistema tributario establecerá la obligación de contribuir en atención a la capacidad económica del sujeto pasivo, por lo que los tributos no pueden ser calculados sobre una base proporcional sino atendiendo al principio de progresividad, mecanismo que debe respetarse para que el Estado pueda cumplir con la obligación de proteger la economía nacional y lograr un adecuado nivel de vida para el pueblo.

Código Orgánico Tributario modelo OEA/BID, para América Latina. (1967)

El Código Orgánico Tributario modelo OEA/BID, para América Latina. (1967), prevé en su Sección Cuarta, Capítulo I, Título II, las sanciones en

caso de incumplimiento de las obligaciones tributarias. Textualmente en el artículo 88 se establecen las siguientes sanciones:

- 1) Prisión;
- 2) Multa;
- 3) Comiso de los objetos materiales objeto de la infracción o utilizados para cometerla;
- 4) Clausura de establecimiento;
- 5) Inhabilitación para el ejercicio de oficios y profesiones
- 6) Perdidas de concesiones, privilegios y prerrogativas;
- 7) Cancelación de inscripción en registro público.

Código Orgánico Tributario (2014). Gaceta Oficial N°. 6.152 Extraordinaria de fecha 18 de noviembre.

Disposiciones Generales

Artículo 1: “Las disposiciones de este código orgánico son aplicables a los tributos nacionales y a la relaciones jurídicas derivadas de esos tributos...y la aplicación supletoria a los tributos de los estados, municipios y a los demás entes de la división política territorial...” (p.1)

Artículo 27: Son responsables directos, en calidad de agentes de retenciones o de percepción, las personas designadas por la ley o por Administración previa autorización legal, que por sus funciones públicas o por razón de sus actividades privadas, intervengan en actos u operaciones en los cuales deban efectuar la retención o percepción del tributo correspondiente... (p.4)

Dentro de este mismo instrumento jurídico se implantan las correspondientes sanciones a las violaciones de las normas tributarias especificando y clasificando los ilícitos tributarios como lo indica el Código Orgánico Tributario (2014); en el

Ilícitos formales

Artículo 99: Constituyen ilícitos formales por el incumplimiento de los deberes siguientes:

1. Inscribirse en los registros exigidos por las normas tributarias respectivas.

2. Emitir o exigir comprobantes.
3. Llevar libros o registros contables o especiales o especiales.
4. Presentar declaraciones y comunicaciones.
5. Permitir el control de la Administración Tributaria.
6. Informar y comparecer ante la administración tributaria.
7. Acatar las órdenes de la Administración Tributaria, dictadas en uso de sus facultades legales.
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 regulen la materia.
9. Cualquier otro deber contenido en este Código, en las leyes especiales, sus reglamentos o disposiciones generales de organismos competentes. (p.12)

Código de Comercio (1955). Gaceta oficial N° 475 Extraordinaria de fecha 21 de diciembre

Del Registro de Comercio

Artículo 18: “El registro se hará en un libro de papel de hilo, empastado y foliado, que no podrá ponerse en uso sin la una nota fechada y firmada en el primer folio, suscrita por el Juez y su Secretario o por el Registrador mercantil, en los lugares donde los haya, en la que conste el número de folios que tiene el libro. Los asientos se harán numerados, según la fecha en que ocurran y serán suscritos por el Secretario del Tribunal o Jefe de la oficina y por el interesado a cuya solicitud se haga el registro.

Se llevara en otro libro empastado un índice alfabético de los Documentos contenidos en el registro, a medida que se fueren registrando, con anotación del número que le corresponda y del folio en que se hallan.

Todos los nombres de los interesados que se expresen en el documento que se registrare, se anotará en el índice en la letra correspondiente al apellido”. (p.5)

Contabilidad Mercantil

Artículo 32: “Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, Mayor y el de Inventario. Podrá llevar además, todos los libros auxiliares que estimare conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones”. (p.8)

Estos artículos indican que toda empresa está obligada a llevar un Libro Diario, Mayor e Inventario para registrar todas las operaciones de la empresa los mismos deben ser empastados y foliados, para hacer uso de cada uno de ellos se deben presentar por ante el Registrador Mercantil donde firmará en la primera hoja y constará del número de folios que tienen. Estos registros deben realizarse día por día o resúmenes mensuales.

Ley de Impuesto Sobre La Renta (2015). Gaceta oficial N° 6210 Extraordinaria de fecha 30 de diciembre

El sistema que se implementó en su origen fue Sistema Cedula Mixto, conformado primero por impuestos cedulares básicos, de tarifas proporcionales diferentes según el máximo o mínimo esfuerzo relacionado para obtener la renta y segundo un pago complementario calculado con una tarifa progresiva sobre la renta global, formada por la suma de las rentas cedulares.

La Ley del ISLR, surgió como un mecanismo que se estableció para que el Estado Venezolano obtuviese una mejor participación de la explotación petrolera mediante las concesiones y regalías, entra en vigencia el 1º de enero de 1943, posteriormente esta Ley fue modificada en el año 2001, de acuerdo a la Gaceta Oficial N° 37.305 permitiendo sistematizar todas las normas generales relativas a la tributación nacional, así como también en los aspectos administrativos penal y procesal, con prescindencia

de los distintos tributos en particular y acoplada a lo regulado en el artículo 202 de la constitución vigente y de allí su denominación de Código.

De acuerdo a la nueva Ley que regula el ISLR (2015) en su

Artículo 7: los contribuyentes que están sujetos al régimen impositivo son los siguientes:

- a. Personas Naturales.
- b. Las compañías anónimas y las sociedades de responsabilidad limitada.
- c. Las sociedades en nombre colectivo, en comandita simple, las comunidades, así como cualesquiera otras sociedades de personas, incluidas las irregularidades o de hecho.
- d. Los titulares de enriquecimientos provenientes de actividades de hidrocarburos y conexas, tales como la refinación y el transporte, sus regalías y quienes obtengan enriquecimientos derivados de la exportación de minerales, de hidrocarburos o de sus derivados.
- e. Las asociaciones, fundaciones, corporaciones y demás entidades jurídicas o económicas no citadas en los literales anteriores.
- f. Los establecimientos permanentes, centros o bases fijas situados en el territorio nacional. (p.2)

Ley del Impuesto al Valor Agregado (2014). Gaceta oficial N° 1.436 Extraordinaria de fecha 17 de noviembre

Venezuela comienza a vivir un proceso de reforma tributaria a partir de 1989, en 1992 se adquieren compromisos con el Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo, donde surgen los proyectos de mejoramiento en materia de recaudación, modernización y fortalecimiento de las aduanas, sustentado en un nuevo diseño tributario que intentó transformar la tributación con la propuesta de cuatro ejes transversales: Impuesto Sobre La Renta (ISLR), el Impuesto a los Activos Empresariales (IAE) (derogado en 2004), el Impuesto al Valor Agregado (IVA), el régimen simplificado de

tributación para pequeños contribuyentes, de estos 4 ejes hoy siguen en vigencia solo tres de ellos.

Los principios rectores son el mejoramiento y dominio de la recaudación, la función socioeconómica de los impuestos, los proyectos de Remisión Tributaria y el COT (2001). El Estado Venezolano para el año 2000 obtuvo un ingreso fiscal no petrolero menos al 9% del Producto Interno Bruto (PIB), tal cifra lo ubica entre los países con niveles de ingresos tributarios internos más bajos del mundo. De hecho, según la organización de Estados Americanos OEA (2002), los países de América Latina poseen un nivel que oscilan entre el 12,5 y 20% del PIB y los países del mundo desarrollado entre el 33% y el 50%. En el caso Venezolano, este bajo porcentaje de recaudación interna, ha llevado al estado venezolano obligado a los diferentes gobiernos a incurrir en altos niveles de déficit fiscal, así mismo la aplicación de ciertos mecanismos de financiamiento, han traído como consecuencia la devaluación de la moneda, el aumento de la deuda pública y la disminución del gasto social e inversión del sector público.

Artículo 3: “Constituyen los hechos imposables, los mismos se mencionan a continuación:

1. La Venta de bienes muebles corporales, incluida la de partes alícuotas en los derechos de propiedad sobre ellos, así como el retiro o desincorporación de bienes muebles realizado por los contribuyentes de este impuesto,
2. La importación definitiva de bienes inmuebles,
3. La prestación a título oneroso de servicios independientes ejecutados o aprovechados en el país, incluyendo aquellas que provengan del exterior, en los términos de esta Ley. También constituyen hecho imponible, el consumo de los servicios propios del objeto, giro o actividad del negocio en los casos a que se refiere el numeral 4 del artículo 4 de esta Ley.
4. La venta de exportación de bienes muebles corporales,
5. La exportación de servicios”. (p.1)

Ley Orgánica de Turismo (2001). Gaceta oficial N° 37.332 Extraordinaria de fecha 26 de noviembre, Decreto N° 1.534 del 08 de noviembre de 2001

Disposiciones fundamentales

Artículo 1°. El presente Decreto Ley tiene por objeto regular la actividad turística como factor de desarrollo económico y social del país, mediante el establecimiento de normas que garanticen la orientación, facilitación, el fomento, la coordinación y el control de la actividad turística como factor de desarrollo económico y social del país, estableciendo los mecanismos de participación y concertación de los sectores público y privado en esta actividad. Así mismo, regular la organización y funcionamiento del Sistema Turístico Nacional. (p.1)

La actividad turística se declara de utilidad pública y de interés general, y sometida a las disposiciones de este Decreto Ley las cuales tienen carácter de orden público.

Artículo 2°. Quedan sometidas a las disposiciones de este Decreto Ley, las actividades de los sectores públicos y privados, dirigidas al fomento o explotación económica de cualquier índole, en aquellos lugares o zonas del territorio nacional que por su belleza escénica, valor histórico o cultural, tengan significación turística y recreativa. (p.2)

Artículo 3°. Los entes públicos u organismos privados que desarrollen actividades relacionadas con el turismo, así como los prestadores de servicios turísticos, ajustarán sus actividades a las disposiciones del presente Decreto Ley y sus Reglamentos. (p.2)

Artículo 4°. A los efectos de este Decreto Ley, el territorio de la República, en su totalidad, se considera como una unidad de destino turístico, con tratamiento integral en su promoción, dentro y fuera del país. A tales fines, el Ministerio del ramo diseñará una estrategia de promoción y mercadeo tanto nacional como internacional para crear, fortalecer y sostener la imagen de Venezuela como destino turístico. (p.2)

Artículo 25. Los estados, en lo que compete a su ámbito territorial, en un marco de cooperación y coordinación con el Poder Público Nacional, desarrollarán las actividades siguientes:

1. Impulsar la ejecución de sus planes, programas y proyectos turísticos conforme a este Decreto Ley, sus Reglamentos y los lineamientos de la política turística dictada por el Ministerio del ramo, en el Plan Nacional Estratégico de Turismo.
2. Asistir y asesorar en materia turística, a las entidades municipales ubicadas dentro de su jurisdicción.
3. Participar con los entes y organismos públicos o privados, nacionales o internacionales, en las actividades vinculadas directa o indirectamente al turismo regional.
4. Propiciar el establecimiento de centros de información y servicios turísticos.
5. Cooperar con el Ministerio del ramo en el desarrollo de los espacios turísticos, conforme a lo establecido en este Decreto Ley.
6. Incentivar y promover, en coordinación con entes públicos o privados, a los pequeños y medianos inversionistas o prestadores de servicios en el área turística, así como a las organizaciones de usuarios y consumidores turísticos.
7. Elaborar y mantener actualizadas las estadísticas de la oferta y la demanda turística en su territorio, con la cooperación de las autoridades municipales y del sector privado, en concordancia con los lineamientos dictados por el Ministerio del ramo en el Plan Nacional Estratégico de Turismo.
8. Elaborar, actualizar y publicar el inventario de atractivos turísticos y el Catálogo Turístico Estatal.
9. Proteger la integridad física del turista o usuario turístico y sus bienes, en sus regiones correspondientes, en coordinación con los órganos de seguridad ciudadana.
10. Las demás atribuidas por el Reglamento de este Decreto Ley. (p.9)

Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2009). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 39.163, 20 de abril de 2009

Disposiciones Generales

Artículo 2: El Municipio constituye la unidad política primaria de la organización nacional de la República, goza de personalidad jurídica y ejerce sus competencias de manera autónoma, conforme a la Constitución de la República y la ley. Sus

actuaciones incorporarán la participación protagónica del pueblo a través de las comunidades organizadas, de manera efectiva, suficiente y oportuna, en la definición y ejecución de la gestión pública y en el control y evaluación de sus resultados. (p.1)

Es allí donde se expone el principio de legalidad, ya que, la ley es la que establece la obligación tributaria. Este principio está consagrado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en su **Artículo 317**; según el cual no podrán cobrarse impuestos, tasa y contribuciones que no estén establecidas en la ley, ni concederse exoneraciones ni rebajas que no se encuentren expresadas en la ley, es por ello que los municipios a través de las ordenanzas y basado en la principal ley, establece los tributos que dentro de su territorio deban cancelar los contribuyentes.

La autonomía municipal

El municipio es caracterizado por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, como un ente político que goza de personalidad jurídica y autonomía dentro de los parámetros de la ley, este es participe del poder público en el sistema de distribución vertical del poder que posee la constitución. Un ente autónomo es aquel que tiene la potestad de crear normas y de actuar con forme a derecho generado por este. Por otra parte Evans (1997), menciona que;

Nuestra Constitución establece el alcance de esta autonomía municipal, la cual abarca el poder municipal de elegir sus propias autoridades, gerenciar y disponer de los asuntos que componen su competencia y la creación, recaudación e inversión de sus ingresos. De manera que podemos referirnos a la existencia de una autonomía exteriorizada en facetas diversas, a saber: autonomía política, autonomía administrativa, autonomía financiera. (p.56)

De acuerdo a la autonomía administrativa, el municipio tiene la potestad de regirse por sus propias normas a través de ordenanzas

contenidas con rango de ley local y la autonomía financiera, establece la capacidad que tienen los municipios de crear, recaudar, administrar e invertir sus recursos, entre los que se destaca la asignación que reciben por medio del situado constitucional, la ley de asignación especial y la recaudación de tributos propios de la entidad. Es por eso que todos los municipios tienen la potestad de invertir sus recursos para la satisfacción del ente colectivo.

Por otra parte, Moya (2006) menciona que: “la antigua Corte Suprema de Justicia ha señalado la autonomía y el alcance del poder tributario de los entes locales, lo siguiente: la autonomía municipal que es una autonomía relativa, ya que emana de la constitución y las leyes,...no se trata de un gobierno dentro del gobierno, sino de un poder regulado por la constitución y las leyes...” (p.23), es decir las leyes del municipio son netamente locales en las cuales no debe interferir el poder nacional, pues sus actos son de índole netamente local y no de trascendencia nacional.

En atención a lo antes expuesto, mención especial merece la Ley de Infogobierno por sus implicaciones en las normas sub legales que puedan emanar de instancias como la Municipal, por sus implicaciones en la evolución de las mismas.

Ley de Infogobierno (2013). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 40.274 ,17 de Octubre de 2013

La ley de Infogobierno, surgió con la necesidad de establecer los principios, bases y lineamientos para regir el uso de las tecnologías de información (TI) en el Poder Público y el Poder Popular en Venezuela, es decir con la necesidad de contribuir a una gestión gubernamental eficiente tomando la tecnología como su mejor herramienta. Dicha ley fue promulgada en 2013, Gaceta N° 40.274, derivada de la evolución del Decreto 3.390 (2004) y el Decreto con fuerza de Ley de Acceso e Intercambio Electrónico de Datos, Información y Documentos entre los Órganos y Entes del Estado

(2012), ambos derogados por la ejecución de dicha entidad legal destinada a integrar información en un ecosistema de gobierno electrónico, a través del interés público de la ciencia , la tecnología y la innovación del artículo 110 de la Carta Magna (CRBV,1999)

Esta ley está compuesta por 84 artículos que se encuentran distribuidos en 6 títulos a saber. (I) Disposiciones fundamentales; (II) Organización del Poder Público para el uso de las tecnologías de información ; (III) Tributos ; (IV) Desarrollo del sector de tecnologías de información libres; (V) Derecho y garantía de las personas sobre el acceso a la información; y (VI) Régimen sancionatorio, posee 4 disposiciones transitorias ,2 disposiciones derogatorias y 3 disposiciones finales.

La ley de infogobierno define al Poder Popular como el ejercicio pleno de la soberanía por parte del pueblo en lo político , económico , social , cultural , ambiental, internacional, y en todo ámbito del desenvolvimiento y desarrollo de la sociedad, a través de diversas y disimiles formas de organización , que edifican al estado comunal.

Disposiciones fundamentales

Artículo 3. La Ley indica que su objetivo es establecer los principios, bases y lineamientos que rigen el uso de las Tecnologías de Información en el Poder Publico y el Poder Popular, desarrollarán las actividades siguientes:

1. Facilitar el establecimiento de relaciones entre el Poder Público y las personas a través de las tecnologías de información.
2. Establecer las condiciones necesarias y oportunas que propicien la mejora continua de los servicios que el Poder Público presta a las personas, contribuyendo así en la efectividad, eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios públicos.
3. Universalizar el acceso de las personas a las tecnologías de información libres y garantizar su apropiación para beneficio de la sociedad.

4. Garantizar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes de las personas, a través de las tecnologías de información.

5. Promover el empoderamiento del Poder Popular a través de la generación de medios de participación y organización de las personas, haciendo uso de las tecnologías de información.

6. Garantizar la transparencia de la gestión pública, facilitando el acceso de las personas a la información pública.

7. Apoyar el fortalecimiento de la democracia participativa y protagónica en la gestión pública y el ejercicio de la contraloría social.

8. Contribuir en los modos de organización y funcionamiento del Poder Público, apoyando la simplificación de los trámites y procedimientos administrativos que éstos realizan.

9. Establecer los principios para la normalización y estandarización en el uso de las tecnologías de información, a los sujetos sometidos a la aplicación de esta Ley.

10. Promover la adquisición, desarrollo, investigación, creación, diseño, formación, socialización, uso e implementación de las tecnologías de información libres a los sujetos sometidos a la aplicación de esta Ley.

11. Establecer las bases para el Sistema Nacional de Protección y Seguridad de la Información, en los términos establecidos en la presente Ley y por otros instrumentos legales que regulen la materia.

12. Fomentar la independencia tecnológica y con ello fortalecer el ejercicio de la soberanía nacional, sobre la base del conocimiento y uso de las tecnologías de información libres en el Estado.

Operacionalización de las Variables

Objetivo General: Elaborar un Programa de Educación Fiscal para el fomento una sana Cultura Tributaria en el sector hotelero de la parroquia el Llano del Municipio Libertador del Estado Mérida.

Cuadro 1. Operacionalización de las Variables

Objetivos específicos	Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems
1. Diagnosticar la relación existente entre la gestión municipal y los contribuyentes del sector hotelero de la parroquia el Llano, municipio Libertador del Estado Mérida	Cultura Tributaria	Relación	Información	1, 2, 3
		Contribuyente- Estado	Coacción	4,5
			Atención	6, 7
2. Describir los factores que caracteriza la cultura tributaria no contributiva de los contribuyentes del sector hotelero de la parroquia el Llano, municipio Libertador del Estado Mérida.	Cultura No contributiva Factores	Factores	Evasión	8,9
			Corrupción	10, 11
			Satisfacción del contribuyente	12, 13, 14
3. Determinar los factores influyen en el desarrollo de una sana cultura tributaria de los contribuyentes del Sector Hotelero de la parroquia el Llano del Municipio Libertador del estado Mérida-	Sana Cultura Tributaria Factores	Factores	Valores	15-16
			Normas	17, 18
			Transparencia	19. 20
4. Establecer el tipo de estrategias que debe contemplar un programa de Educación Fiscal para el fomento de una sana cultura tributaria del sector hotelero de la parroquia el Llano, municipio Libertador del Estado Mérida.	Programa Educación Fiscal	Estrategias	Publicidad	21-22
			Cursos	23
			Conversatorios	24
		Preguntas abiertas	25-29	

Nota: Alarcón (2019)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

En la metodología científica social son reconocidos tres enfoques básicos de investigación que se adecuan a cada problema; el enfoque cualitativo, el cuantitativo y el mixto (cuali-cuantitativo); en particular en el caso concreto de este estudio el enfoque corresponde a las investigaciones de carácter mixto.

Tipo de Investigación

Con respecto al tipo de investigación, este estudio es descriptivo, pues de establecen las características de los hoteles ubicados geográficamente en la parroquia El Llano, del Municipio Libertador del Estado Mérida, en relación con sus obligaciones tributarias para definir un programa de educación fiscal que fomente una sana Cultura Tributaria y contribuya a ir modificando la situación actual en relación con la recaudación fiscal por parte de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Mérida en lo que respecta al sector Hotelero de la Parroquia El Llano. Para ello es necesario describir los principales factores que inciden en la cultura no contributiva de los contribuyentes objeto de estudio.

Diseño de la Investigación

El diseño de esta investigación es de campo, debido a que los datos se recabaron directamente de la realidad utilizando el instrumento diseñado para ser aplicado directamente a los administradores de los hoteles de la Parroquia El Llano.

Población

La población para la investigación estuvo constituida por ocho (08) empresas hoteleras de la parroquia el Llano del Municipio Libertador del Estado Mérida; a saber: Hotel Caribay, Hotel El Cid, Hotel Los Ángeles, Park Hotel, Hotel Oviedo, Hotel Gran Balcón y el Hotel Chama, Hotel Luna Azul. Se debe destacar que uno de estos hoteles manifestó su deseo de no colaborar con el estudio y no recibió el instrumento de recolección de datos.

Por ser una población bien delimitada se decidió tomar la información de toda la población, por ende la muestra es de tipo poblacional

Recolección de Datos

En el presente estudio se utilizó un cuestionario escrito auto administrado de veintinueve ítems distribuidos en tres secciones. La primera una escala Likert de tres alternativas (Siempre, A veces, Nunca) conformada por catorce ítems. La segunda sección también es una escala Likert de tres opciones (Totalmente de acuerdo, Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, Totalmente en desacuerdo) contentiva de diez ítems y una tercera sección de cinco preguntas abiertas

Validez del Instrumento

Según Hernández et al (2010),” la validez se refiere al grado de que un instrumento mide la variable que pretende medir” (p. 201). Tal validez determina a través del juicio de expertos al cual se le aplica el coeficiente de validez de contenido, definido por Hernández (2002) como la proporción relativa con respecto al máximo de la escala del promedio de los rangos entre los jueces expertos por cada ítem corregido por concordancia aleatoria

y dicho análisis se realizó empleando el programa estadístico Statistics Package for the Social Sciences (SPSS), versión 23.

Para obtener la validación del instrumento de recolección de datos se empleó el coeficiente de validez de contenido (CVC), el cual indica cuánto se relacionan las variables con los ítems. El resultado de tal validez fue un CVC de: ,9352 indicando que el instrumento es altamente válido. (Anexo 3).

Cabe destacar que la validez del instrumento se calculó con los 24 ítems que constituyen las secciones tipo escala Likert. Los 5 restantes ítems son de preguntas abiertas por lo que no se les calcula la Validez con el método CVC, pues este se aplica solo a ítems de tipo ordinal.

Confiabilidad del Instrumento

Según Hernández y otros (ob.cit), la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al “Grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados” (p. 200). Dicha confiabilidad se determinó con el coeficiente Alfa de Cronbach. El cual resultó un α de Cronbach = ,975 por tanto el instrumento es altamente confiable. (Anexo 4). Esta fiabilidad se estimó empleando el programa estadístico SPSS 23. Cabe destacar que la confiabilidad del instrumento se calculó con los 24 ítems que constituyen las secciones tipo escala Likert. Los 5 restantes ítems son de preguntas abiertas por lo que no se les calcula la confiabilidad con el método Alpha de Cronbach.

Técnica de Análisis de Datos

Los datos se analizaron mediante la estadística descriptiva (frecuencias absolutas y relativas de los datos recabados).

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Se inicia esta sección del estudio con lo referente a la Variable: Cultura Tributaria. Dimensión: Relación Contribuyente –Estado. Indicadores: Información; Coacción y atención; para lo cual se planteó los ítems 1, 2, 3, para el primer indicador 4, 5, para el segundo y 6, 7 para el tercero.

En el caso del ítem 1, referido a si: los organismos competentes informan sobre la obligación tributaria de las empresas hoteleras con el Estado; 2 (25%) de los encuestados respondieron con la opción *Siempre*, 3 (37,5%) se manifestaron con la alternativa *A veces*; 2 (25%) respondieron *Nunca* y 1(12,5%) no contestó. En cuanto al el ítem 2 diseñado para indagar si los organismos competentes informan sobre los lapsos para el pago de los impuestos, lo datos mostraron que 5 (62,5%) de los encuestados respondieron con la opción *Siempre*, 1(12,5) contestó con la alternativa *A veces* y 1(12,5) seleccionó la etiqueta *Nunca* y 1(12,5) no contestó.

En lo referente al ítem 3 propuesto para inquirir si la administración de los Hoteles en estudio estaba informada sobre las sanciones en caso de incumplir con los pagos de los impuestos en los lapsos previstos, se halló que 4 (50%) de los encuestados respondieron *Siempre*, 1 (12,5) respondieron *A veces* y 2 (25%) respondieron *Nunca* y 1(12,5) no contestó. Cuadro 2, gráfico 1.

Los resultados de los ítems 1, 2 y 3, indican que los administradores de los hoteles objeto de estudio tenían, en términos generales, la información referente ni las obligaciones de las empresas en lo que al pago de impuesto se refiere, a los lapsos para dichos pagos, y sobre las sanciones previstas en caso de retraso o impago de los impuestos a los que son de obligatorio cumplimiento. Lo cual sugiere que la información sobre el proceso tributario

en este caso es suficientemente clara lo cual es importante dado que ésta es un factor relevante en la Cultura Tributaria.

En este sentido, cabe mencionar de acuerdo con el Sistema Nacional Integrado de Administración Tributaria (SENIAT: 2016), el conjunto de conocimientos que tengan los contribuyentes con respecto al proceso de tributación (deberes, lapsos, sanciones, entre otros) constituye un factor importante en una Cultura Tributaria.

Igualmente, Benalcázar (2016) plantea que dicha cultura se refiere a “un adecuado grado de conocimientos sobre los derechos y obligaciones del contribuyente” (p. 114), entre otros aspectos. Igualmente, a juicio de Roca, citado en Ruiz (2017), la Cultura Tributaria, consiste “Conjunto de información y el grado de conocimientos que en un determinado país se tiene sobre los impuestos...” (p 50). Es decir, la información que se difunda y adquiera sobre lo relativo al proceso de la tributación, es un factor importante en el desarrollo de una sana Cultura Tributaria; en la medida que los contribuyentes conozcan sus deberes y derechos, los lapsos, montos y sanciones establecidos en la ley con respecto a los tributos, podrá ir comprendiendo su responsabilidad social con el desarrollo y bienestar nacional, regional o local e ir desarrollando una sana Cultura Tributaria.

En lo que concierne al indicador coacción, se planteó el ítem 4 y 5. El 4 relativo a si las empresas hoteleras en estudio pagaban impuestos por presión del Estado (Municipalidad), se halló que 3 (37,5%) de los encuestados respondieron *Siempre*, 2 (25%) respondieron *A veces* y 2 (25%) respondieron *Nunca* y 1(12,5) no contestó. *Con respecto* al ítem 5 diseñado para indagar la opinión de los encuestados sobre si se justifican las sanciones por retraso en el pago de sus impuestos, lo datos mostraron que 2 (25%) de los encuestados contestó *Siempre*, 1(12,5) *A veces* y 4 (50%) *Nunca* y 1(12,5) no contestó. Cuadro 2, gráfico 1.

Tales datos muestran que en términos generales, los encuestados reconocieron que pagan los impuestos por la presión del Estado (Municipio)

y que no justifican las sanciones por retraso del pago de los impuestos. Esto evidencia que la Coacción que ejerce el Estado para que los contribuyentes cumplan con la tributación, según Estévez y Esper (2012) es un indicador relevante del comportamiento tributario y que en cierta medida la relación contribuyente- Estado se sustenta en la coerción, el temor del contribuyente ante el riesgo de ser sancionado por el Estado.

En este mismo sentido, Méndez, Morales y Aguilera (ob.cit) han expresado que la relación Estado-contribuyente “siempre se ha desarrollado en medio de una fuerte carga negativa frecuentemente asumida como una coacción odiosa” (p.340). Sin embargo, sin tal coacción la recaudación tributaria sería muy baja, al menos por parte del sector empresarial hotelero venezolano.

Con respecto al indicador: Atención, se diseñaron los ítems 6 y 7. En el caso del reactivo 6 se indagó si en la municipalidad hay personal exclusivo para orientar a los contribuyentes. Los datos indicaron que 2(25%) de los administradores encuestados respondieron con la opción *Siempre*, 4 (50%) *A veces* y 1 (12,5) *Nunca* y 1 (12,5) no contestó. En relación con el Ítem 7, referido a si el organismo encargado de recaudar los impuestos le brinda trato amable cuando acude por información sobre el pago de los impuestos; 3(37,5%) de los encuestados respondieron con la opción *Siempre*, 3(37,5%) *A veces* y 1 (12,5) *Nunca* y 1 (12,5) no contestó. Cuadro 2, gráfico 1.

Los resultados anteriores señalan que la mayoría de los encuestados consideraron que solo en ocasiones hay personal disponible en el ente recaudador municipal para brindarles la atención que requieren, aun cuando consideran que cuando reciben dicha atención, si bien ésta no es óptima, es medianamente satisfactoria. En otras palabras, el ente recaudador debería tener personal disponible permanentemente para atender con óptima calidad a los contribuyentes.

En lo que respecta a la importancia del trato, atención que el Estado le brinda al contribuyente, el trato que el ciudadano recibe por parte de la

administración tributaria, constituye uno de los factores que contribuye con su voluntad de cumplir sus deberes fiscales.

Igualmente, el Ministerio de Economía y Finanzas de Perú (2015) implementó un Manual para la Atención al Contribuyente, como estrategia para la mejora de la Recaudación tributaria. En dicho manual se establece el derecho del contribuyente a un servicio permanente de atención para ser informado sobre la materia tributaria de su interés y el deber de la administración tributaria de atender sus requerimientos de información y orientación para el cumplimiento de sus deberes fiscales. Es decir, la Cultura Tributaria es un aspecto socio-jurídico que debe desarrollar tanto al contribuyente como al Estado.

Cuadro 2. Variable: Cultura Tributaria. Dimensión: Relación Contribuyente –Estado. Indicadores: Información, coacción, atención. Frecuencias absolutas y relativas.

Ítem	Siempre		A veces		Nunca		No contestó		Total	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1	2	25,0	3	37,5	2	25,0	1	12,5	8	100
2	5	62,5	1	12,5	1	12,5	1	12,5	8	100
3	4	50,0	1	12,5	2	25,0	1	12,5	8	100
4	3	37,5	2	25,0	2	25,0	1	12,5	8	100
5	2	25,0	1	12,5	4	50,0	1	12,5	8	100
6	2	25,0	4	50,0	1	12,5	1	12,5	8	100
7	3	37,5	3	37,5	1	12,5	1	12,5	8	100

Nota: Alarcón (2019)

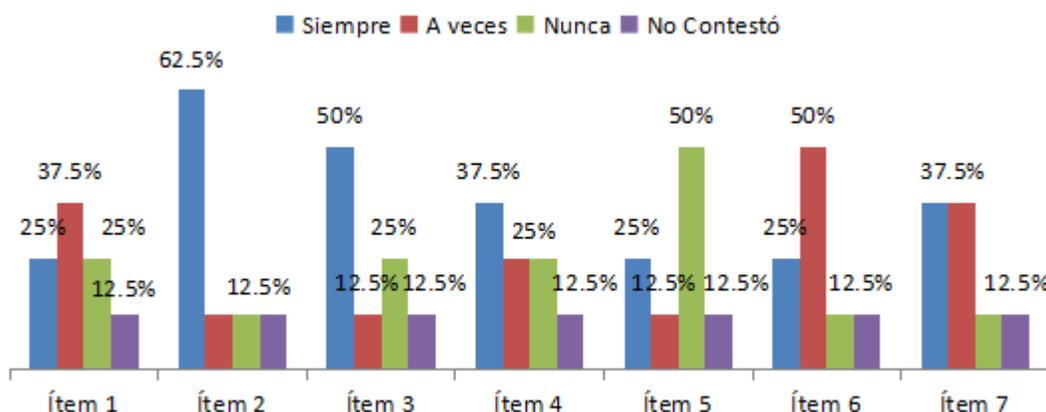


Gráfico 1. Variable: Cultura Tributaria. Dimensión: Relación Contribuyente –Estado. Indicadores: Información, coacción, atención. Frecuencias absolutas y relativas.

Siguiendo con el análisis de los ítems relativos a la Variable: Cultura Tributaria. Dimensión: Relación Contribuyente –Estado. Indicadores: Evasión, corrupción, Insatisfacción del contribuyente, se planteó los ítems 8-14. Con respecto al indicador: Evasión, se diseñaron los ítems 8 y 9; lo cuales indagaron sobre si la empresa cumplía con el pago de sus tributos en los lapsos establecidos y si la empresa cumplía con el pago de sus tributos en los montos establecidos, respectivamente. Los datos del reactivo 8 indicaron que 6 (75%) de los encuestados respondieron con la opción *Siempre*, y 1 (12,5) contestó con la alternativa *Nunca* y 1 (12,5) no respondió; mientras que para el ítem 9, 3 (37,5%) sujetos de la muestra respondieron con la opción *Siempre*, 2 (25%) *A veces* y 2 (25%). *Nunca* y 1 (12,5) no contestó. Cuadro 3, gráfico 2.

Tales resultados sugieren que generalmente las empresas si cancelan los impuestos en los lapsos establecidos, mas no en lo montos fijados. Es decir, en algún modo evaden su obligación fiscal al no cancelar el monto completo de los impuestos; lo que concuerda con lo expresado por Villegas (2001) en cuanto a que la evasión fiscal consiste en “las conductas ilícitas

adoptadas por el contribuyente para eximirse total o parcialmente del cumplimiento de la obligación tributaria” (p.537).

Con referencia al indicador corrupción, se plantearon los ítems 10, 11; los cuales preguntaron sobre si el Estado (Municipio) invierte los impuestos en obras de infraestructura social y si los organismos competentes informan sobre la inversión social que la gestión municipal realiza producto de la recaudación tributaria, respectivamente. En cuanto a los resultados del ítem 10 se halló que 3 (37,5%) de los encuestados respondieron con la opción *A veces* y 4(50%) *Nunca* y 1 (12,5) no contestó. En tanto que para el ítem 11, 2 (25%) sujetos de la muestra respondieron *A veces* y 5 (62,5%) *Nunca* y 1 (12,5) no contestó. Cuadro 3, gráfico 2.

Los resultados de los ítems 10 y 11 muestran que los contribuyentes encuestados en su mayoría consideran que el Estado (municipio) no invierte los impuestos en obras de infraestructura social y tampoco se informa sobre la inversión social que la gestión municipal realiza producto de la recaudación tributaria; lo que de algún modo sugiere una idea de corrupción por parte del Estado (municipio).

En lo que concierne al indicador; insatisfacción del contribuyente, se propusieron los ítems 12,13 y 14; los cuales indagaron sobre si al contribuyente le satisfacía la inversión en servicios públicos que la gestión municipal realiza producto de la recaudación tributaria, la inversión que INATUR hace en la promoción del Turismo producto del respectivo impuesto y pagar sus impuestos en forma voluntaria y consciente sin el control del Estado; respectivamente.

En el caso del ítem 12, los resultados mostraron que 2 (25%) de los encuestados respondieron con la opción *Siempre*, igualmente 2 (25%) sujetos de la muestra respondieron *A veces* y 3 (37,5%) opinaron que *Nunca* le satisfacía la inversión en servicios públicos que la gestión municipal realiza producto de la recaudación tributaria, y 1(12,5) no contestó. En cuanto al ítem 13, 3 (37,5%) de los encuestados respondieron con la

alternativa *A veces* y 4 (50%) respondieron que *Nunca* les satisfacía la inversión que INATUR hace en la promoción del Turismo producto del respectivo impuesto, y 1(12,5) no contestó. Con respecto al ítem 14, los datos indicaron que 6 (75%) de los encuestados respondieron que Siempre les satisfaría pagar sus impuestos en forma voluntaria y consciente sin el control del Estado; mientras que solo 1 (12,5) contestó con la alternativa *A veces* y 1(12,5) no contestó. Cuadro 3, gráfico 2.

Los resultados de los ítems 12 y 13 muestran, en términos generales, insatisfacción de los contribuyentes con la inversión que tanto la gestión municipal hace en servicios públicos producto de la recaudación tributaria, como la que realiza INATUR en la promoción del Turismo producto del respectivo impuesto. Con respecto al ítem 14 la mayoría de los contribuyentes encuestados manifestó que les satisfaría pagar sus impuestos en forma voluntaria y consciente sin el control del Estado.

En este orden temático, con respecto los indicadores: corrupción y satisfacción del contribuyente; los resultados concuerdan con lo expuesto por Castillo y Castillo (2016), en cuanto a que el principal promotor de una verdadera y auténtica Cultura Tributaria debe ser el mismo organismo recaudador, quien debe cumplir sus funciones con conciencia, responsabilidad, transparencia, debida atención al contribuyente y cumplimiento cabal de su labor social; para que se pueda establecer una sana relación jurídico-tributaria entre los actores implicados sobre la base de la justicia y equidad colectiva a la cual se apela constantemente. Pues, la tributación se debe reflejar en la administración e inversión transparente de los fondos públicos en servicios y obras que beneficien a la colectividad, de manera tal que la ciudadanía perciba la inversión efectiva de éstos y comprenda el valor social de su contribución al fisco, pues lo contrario solo propicia el incumplimiento por parte de los contribuyentes de sus deberes fiscales debido a la poca transparencia e información sobre el destino de los

tributos que se supone el Estado, municipio invierte en el bienestar social de la comunidad.

Cuadro 3. Variable: Cultura Tributaria. Dimensión: Relación Contribuyente–Estado. Indicadores: Evasión, corrupción, Insatisfacción del contribuyente. Frecuencias absolutas y relativas.

Ítem	Siempre		A veces		Nunca		No contestó		Total	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
8	6	75,0			1	12,5	1	12,5	8	100
9	3	37,5	2	25,0	2	25,0	1	12,5	8	100
10			3	37,5	4	50,0	1	12,5	8	100
11			2	25,0	5	62,5	1	12,5	8	100
12	2	25,0	2	25,0	3	37,5	1	12,5	8	100
13			3	37,5	4	50,0	1	12,5	8	100
14	6	75,0	1	12,5			1	12,5	8	100

Nota: Alarcón (2019)

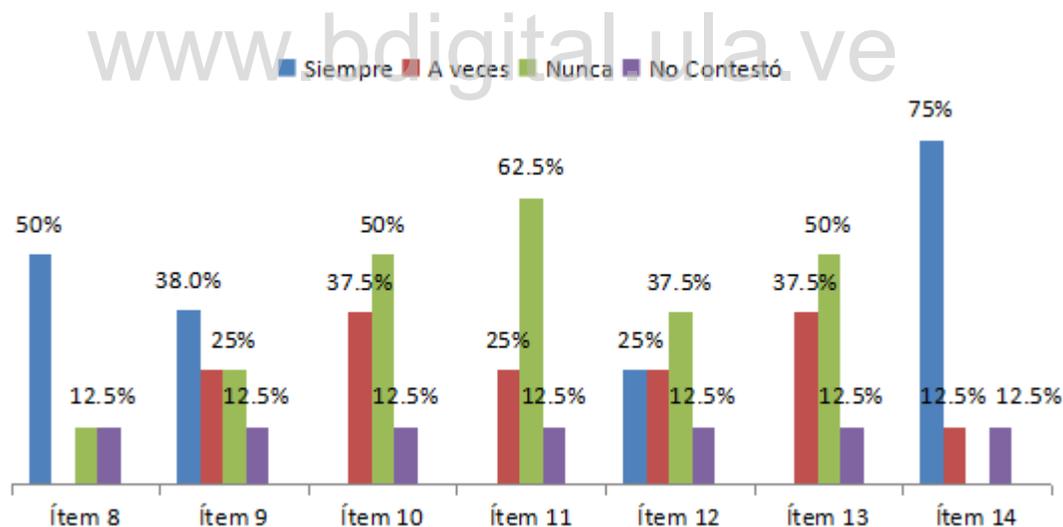


Gráfico 2. Variable: Cultura Tributaria. Dimensión: Relación Contribuyente–Estado. Indicadores: Evasión, corrupción, Insatisfacción del contribuyente. Frecuencias absolutas y relativas.

Con relación a la Variable: Cultura Tributaria, Dimensión: Factores Sana Cultura Fiscal. Indicadores: Valores, normas, Transparencia. En el caso

del indicador referido a: Valores se diseñaron los ítems 15 y 16, los cuales indagaron sobre si los contribuyentes objeto de estudio pagan sus impuestos cuando piensan que el dinero será usado íntegramente para realizar obras públicas y si pagar impuestos es reflejo de honradez. En el caso del ítem 15 los datos señalaron que 5 (62,5%) de los encuestados respondieron con la alternativa *Totalmente de acuerdo* y 2 (25%) contestaron con la opción *Ni de acuerdo, ni en desacuerdo* y 1 (12,5) no contestó. En el caso del ítem 16, 5 (62,5%) sujetos de la muestra respondieron estar *Totalmente de acuerdo* con el hecho de que pagar impuestos es reflejo de honradez, mientras que 1 (12,5) optó por la alternativa *Ni de acuerdo, ni en desacuerdo*, 1 (12,5) por *Totalmente en desacuerdo*, y 1 (12,5) no contestó. Cuadro 5, gráfico 4.

Con respecto, al indicador Normas para el cual se redactaron los ítems 17 y 18 referidos a si evadir los impuestos se justifica si el Estado no rinde cuentas de la inversión social que de ellos se hace y si la corrupción es una razón por la cual la gente evita pagar impuestos, respectivamente; se halló que los resultados del reactivo 17 mostraron que 2(25%) de los encuestados contestaron estar *Totalmente de acuerdo* e igualmente 2(25%) de ellos contestaron estar *Ni de acuerdo, ni en desacuerdo* con justificar la evasión de los impuestos si el Estado no rinde cuentas de la inversión social que de ellos se hace y 3 (37,5%) respondieron estar en *total desacuerdo* y 1 (12,5) no contestó. Cuadro 5, gráfico 4. Se puede observar que si se consideran conjuntamente las respuestas orientadas hacia las opciones *Totalmente de acuerdo* y *Ni de acuerdo, ni en desacuerdo* resultaría que 4(50%) de los encuestados tienden a justificar la evasión de impuestos cuando el Estado no ofrece resultados sobre la inversión social de los impuestos.

En cuanto al ítem 18 referido a si la corrupción es una razón por la cual la gente evita pagar impuestos, los resultados mostraron que 5 (62,5%) de los encuestados coincidieron en estar *Totalmente de acuerdo* con la proposición de que la corrupción es una razón por la cual la gente evita pagar impuestos, mientras 2 (25%) sujetos de la muestra manifestaron estar

en *total desacuerdo* y 1 (12,5) no contestó. Cuadro 5, gráfico 4. Estos datos indican la opinión mayoritaria de los contribuyentes encuestados a considerar la corrupción como un factor que influye negativamente en el fomento de una sana Cultura Tributaria.

Con referencia al indicador Transparencia se plantearon los ítems 19 y 20 para inquirir si los contribuyentes pagan con mayor convicción cuando observan que los funcionarios son honrados y si pagarían los impuestos voluntariamente si el Estado informara sobre la inversión de los tributos, respectivamente. Los datos del reactivo 19 indicaron que 6 (75%) de los encuestados respondieron estar *Totalmente de acuerdo* con pagar los impuestos con mayor convicción, cuando observan que los funcionarios son honrados; mientras que solo 1(12,5) manifestó estar en *total desacuerdo* con la proposición expuesta, y 1(12,5) no contestó. En lo que respecta al ítem 20, se halló que 7 (87,5%) de la muestra coincidió en estar *Totalmente de acuerdo* con pagar los impuestos con mayor convicción y voluntariamente si el Estado informara sobre la inversión social que hace con los tributos recaudados, y 1(12,5) no contestó. Cuadro 5, gráfico 4. Lo cual indica que la transparencia del ente recaudador con respecto a la administración de los tributos es un factor que influye en la Cultura Tributaria de los contribuyentes.

Los datos obtenidos indican que los valores del contribuyente y los funcionarios que administran los tributos, las normas legales que ambos deben cumplir y la transparencia del organismo recaudador sobre la administración tributaria; son factores que influyen en la cultura fiscal de una sociedad. Tal como lo manifiestan Armas y Colmenares (2009) en cuanto que los valores corresponden a los criterios de juicio moral (honestidad, responsabilidad, entre otros) compartidos tanto por los contribuyentes como por los funcionarios del ente recaudador. Del mismo modo, las referidas autoras hacen referencia a la importancia del cumplimiento de las normas legales referidas a la conducta socialmente esperada y deseada por todos los ciudadanos; contribuyente-servidor público.

En lo que respecta a la transparencia, a criterio de Fernández (2007) la credibilidad de los entes recaudadores ante los contribuyentes, las percepciones que las personas tienen sobre las entidades y los líderes que las dirigen factores importantes para el desarrollo de una sana cultura. Una sana Cultura Tributaria implica el cumplimiento de los deberes tributarios asociado al derecho y legitimidad de los ciudadanos de exigir al Estado el cumplimiento de sus respectivas obligaciones, en virtud del cumplimiento del principio de reciprocidad (impuestos por obras y servicios públicos), el buen uso de los recursos, la transparencia fiscal y la rendición de cuentas, para que el contribuyente pueda confiar en la buena administración de los recursos por parte del Estado y crear conciencia de la relevancia de su contribución al bienestar y desarrollo social en general.

Cuadro 4. Variable: Cultura Tributaria. Dimensión: Factores Sana Cultura Fiscal. Indicadores: Valores, normas, Transparencia Frecuencias absolutas y relativas.

Ítem	Total Acuerdo		Ni acuerdo Ni desacuerdo		Total desacuerdo		No contestó		Total	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
15	5	62,5	2	25			1	12,5	8	100
16	5		1	12,5	1	12,5	1	12,5	8	100
17	2	25,0	2	25,0	3	37,5	1	12,5	8	100
18	5	62,5			2	25,0	1	12,5	8	100
19	6	75,0			1	12,5	1	12,5	8	100
20	7	87,5					1	12,5	8	100

Nota: Alarcón (2019)

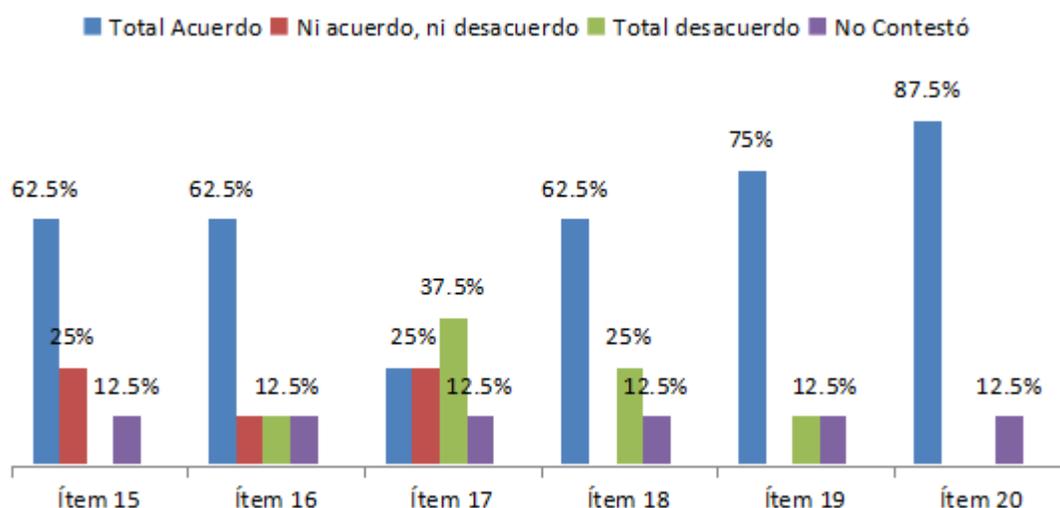


Gráfico 3. Variable: Cultura Tributaria. Dimensión: Factores Sana Cultura Fiscal. Indicadores: Valores, normas, Transparencia Frecuencias absolutas y relativas.

En esta secuencia de ideas, se continúa con la Variable: Programa Educación Fiscal. Dimensión: Estrategias Indicadores: Publicidad, Cursos-Talleres, Conversatorios, para lo cual se diseñaron los ítems del 21 al 24.

En lo que respecta al indicador Publicidad, se diseñaron los ítems 21 y 22 para indagar si la publicidad en los medios de comunicación (Radio-TV-redes sociales) fomentaría la conciencia ciudadana sobre la importancia del pago de los impuestos para el desarrollo de obras de interés social y si La publicidad en los medios de comunicación (Radio-TV- redes sociales) sobre la inversión que la municipalidad hace de los impuestos estimularía al pago de los tributos, respectivamente.

Los datos del ítem 21 indicaron que 6 (75%) de los contribuyentes encuestados respondieron estar *Totalmente de acuerdo* con que si la publicidad en los medios de comunicación (Radio-TV- redes sociales) fomentaría la conciencia ciudadana sobre la importancia del pago de los impuestos para el desarrollo de obras de interés social, solo 1(12,5) de los encuestados manifestó estar *Ni de acuerdo Ni en desacuerdo*, y 1(12,5) no contestó. Con respecto al ítem 22, 7 (87,5%) de los encuestados expresaron

estar *Totalmente de acuerdo* con que la publicidad en los medios de comunicación (Radio-TV- redes sociales) sobre la inversión que la municipalidad hace de los impuestos estimularía al pago de los tributos; y 1(12,5) de los administradores no contestó. Cuadro 5, gráfico 4.

Es decir, los encuestados mayoritariamente concordaron en que la publicidad a través de los medios de comunicación (Radio, TV y redes sociales) contribuiría a fomentar una sana Cultura Tributaria como estrategia de un Programa de Educación Fiscal.

En cuanto al indicador Cursos-Talleres, se diseñó el ítem 23 referido a si la información sobre la importancia del pago de los impuestos para el desarrollo de obras de interés social a través de cursos o talleres, fomentaría la conciencia ciudadana al respecto; los 7 (87,5%) encuestados expresaron estar *Totalmente de acuerdo* con dicha proposición, y 1(12,5) de los administradores no contestó. Con respecto al indicador Conversatorio se planteó el reactivo 24 relativo a si los Conversatorios con las asociaciones gremiales sobre la importancia del pago de los impuestos para el desarrollo de los diferentes sectores empresariales estimularía al pago de los tributos, los resultados mostraron que 6 (75%) de los contribuyentes encuestados respondieron estar *Totalmente de acuerdo* y solo 1(12,5) de los encuestados expresó dudas al optar por la alternativa *Ni de acuerdo Ni en desacuerdo*, mientras que 1(12,5) de los administradores de la muestra no contestó. Cuadro 5, gráfico 4.

Los resultados obtenidos con relación a la Variable: Programa Educación Fiscal, dimensión Estrategias; concuerdan con lo expresado por Goenaga (2012) en cuanto a que todo proceso de educación fiscal exige del empleo de estrategias de comunicación social potentes y de alianzas estratégicas para lograr el éxito en materia fiscal. Por ello la necesidad de las Administraciones tributarias de concederle una elevada importancia a las estrategias para favorecer el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales. Estas estrategias deben estar orientadas a mejorar los servicios de

atención y orientación presenciales, telefónicas y a través de Internet, programas y tutoriales multimedia de ayuda para completar las declaraciones, facilitación de la determinación correcta del borrador de la renta, campañas de comunicación por los canales de difusión masiva y charlas informativas sobre novedades impositivas, entre otras.

Tal como los datos sobre el indicador de Estrategias señalaron, en términos generales los contribuyentes del sector hotelero encuestados concordaron que el uso de los medios de comunicación (radio, TV y Redes Sociales), cursos o talleres y conversatorios podrían ser estrategias de Educación Fiscal que contribuirían a fomentar una sana Cultura Tributaria.

Cuadro 5. Variable: Programa Educación Fiscal. Dimensión: Estrategias Indicadores: Publicidad, Cursos-Talleres, Conversatorios. Frecuencias absolutas y relativas.

Ítem	Total Acuerdo		Ni acuerdo Ni desacuerdo		Total desacuerdo		No contestó		Total	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
21	6	75	1	12,5			1	12,5	8	100
22	7	87,5					1	12,5	8	100
23	7	87,5					1	12,5	8	100
24	6	75	1	12,5			1	12,5	8	100

Nota: Alarcón (2019)

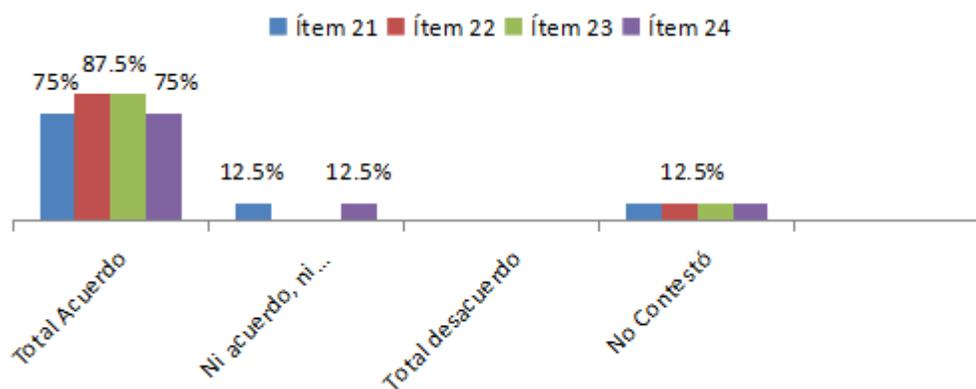


Gráfico 4. Variable: Educación Fiscal. Dimensión: Estrategias Indicadores: Publicidad, Cursos-Talleres, Conversatorios. Frecuencias absolutas y relativas.

Se sigue con el presente análisis con los ítems abiertos del cuestionario empleado para recabar los datos del estudio. En este orden, el ítem 25 diseñado para indagar si la empresa hotelera había sido sancionada por incumplimiento de los deberes tributarios en los últimos 5 años. 5(62,5%) de los encuestados manifestaron no haber sido multados y 2 (25%) expresaron haber sido multados, de los cuales uno expuso que fue multado pues al llegar a encargarse de la administración debió “poner al día los pagos atrasados” que dejó la administración anterior y por eso fue multado. El otro caso expuso que la multa fue arbitraria porque cada vez que iba al ente recaudador le decían: “no hay punto, no hay funcionario, no hay luz”; 1 (12,5) miembro de la muestra no contestó.

Estos datos se relacionan con la atención al contribuyente que implica la información, el debido trato ante sus necesidades o requerimientos para que pueda cumplir con sus deberes tributarios de manera voluntaria. En este sentido el Ministerio de Economía y Finanzas de Perú (2015) ha expuesto que la administración tributaria municipal debe disponer la infraestructura necesaria y preparar el personal para atender al contribuyente y así puedan cumplir con sus obligaciones fiscales. De este modo, “se evita un mayor riesgo de incumplimiento involuntario” (17).

Cuadro 6. ¿Han sido sancionados por incumplimiento de los deberes tributarios en los últimos 5 años. Frecuencia absoluta y relativa.

	Si		No		No Contestó		Total	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Ítem 25	5	62,5	2	25	1	12,5	8	100

Nota: Alarcón (2019)

Ítem 25

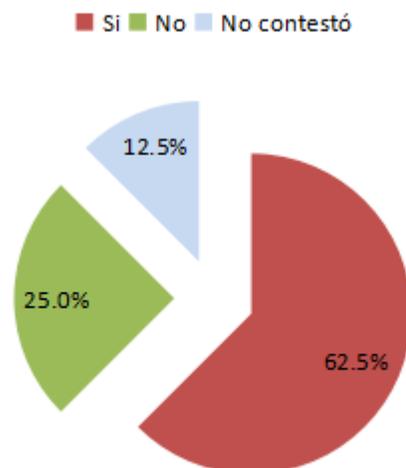


Gráfico 5. ¿Han sido sancionados por incumplimiento de los deberes tributarios en los últimos 5 años. Frecuencia absoluta y relativa.

En lo concierne al ítem 27 que se redactó para indagar sobre: 2 cambios que el contribuyente considerara debe hacerse en el sistema tributario, las respuestas de los 8 encuestados fueron las siguientes:

Contribuyente 1.- “Transparencia. El funcionario no tiene claro sus funciones y por eso se da la arbitrariedad”

Contribuyente 2: “El pago de los impuesto debe hacerse semestralmente”.

Contribuyente 3: “Cobrar anual. Deberían exonerar los impuestos al turismo por 50 años”.

Contribuyente 4: “Que haya personal capacitado y no se desvíen los fondos”

Contribuyente 5: “Mejorar la plataforma del SENIAT y SAMAT”

Contribuyente 6: “La retenciones deben ser menos engorrosas, se sugiere practicidad”

Contribuyente 7: “Ser menos estrictos. Prolongar el lapso de tiempo del pago tributario”.

Contribuyente 8: No contestó.

Del análisis discursivo de todos los encuestados, se observa como denominador común la necesidad de capacitación de los funcionarios para que puedan colaborar con el contribuyente en lo que requiera para cumplir voluntariamente con sus deberes tributarios. Igualmente, se hace reiterada la solicitud sobre la transparencia del ente recaudador, que no haya desvío de los fondos. Lo cual implica que el contribuyente tiene la percepción que existe corrupción en la administración de los tributos, por lo que es necesaria la rendición de cuentas, que se informe al contribuyente sobre la inversión de los tributos.

En este mismo orden, los contribuyentes exigen facilitar el proceso de tributación, mejorar la plataforma tecnológica de los entes recaudadores. Asimismo, se sugiere ofrecer más facilidades para el pago de los impuestos, prolongar los lapsos y considerar la exoneración del impuesto sobre el turismo, quizás dada la actual situación socioeconómica del país.

En este sentido cabe destacar lo expuesto por el Ministerio de Economía y Finanzas del Perú (ob.cit) cuando expone que “La imagen de la administración tributaria municipal se construye a partir de la atención que le brinda el personal del área de servicio al contribuyente. Es clave contar con personal calificado y motivado ” (p. 22). Un personal que brinde buena y eficaz atención al contribuyente, que sea competente en el cumplimiento de sus funciones para que contribuya a mejorar el proceso recaudador.

Además, es importante que el ente recaudador municipal rinda cuentas sobre la inversión de los tributos, pues la transparencia en la administración de los impuestos es un factor importante para fomentar una sana Cultura Tributaria.

Con respecto al ítem 28 relativo a si: ¿El personal de la Alcaldía en materia tributaria está capacitado para cumplir sus tareas?, las respuestas dadas fueron: “Algunos”, “deberían”, “A medias”, “En ciertos casos”, “Algunos, no todos”, “No se les conoce” y “Si”. Se observa relación con el ítem anterior

en el cual una de las propuestas de los contribuyentes sobre los cambios necesarios en el sistema tributario es capacitar al personal sobre sus funciones, pues a la luz de los datos obtenidos los referidos funcionarios no son lo suficientemente competentes en sus funciones.

En cuanto al ítem 29 redactado para solicitarle al encuestado indicara 3 cambios que considerara importante para mejorar la administración tributaria, las respuestas fueron:

Contribuyente 1: “Cambio de gobierno”,

Contribuyente 2: “No recomiendo cambio porque debían exonerar”,

Contribuyente 3: “Cambios de funcionarios públicos por los que están capacitados y prestar buen servicio y atención”.

Contribuyente 4: “Deberían sacar a través de la página, un calendario para estar actualizados en la forma de pago, capacitación al personal y bajar el monto de las multas”.

Contribuyente 5: “Ética (El arca abierta al arca peca), profesionalización e idoneidad a la hora de escoger al funcionario”

Contribuyente 6: “Entrenamiento y capacitación”

Contribuyente 7: “Mayor información al contribuyente, fomentar cambios en los tiempos de pagos y reformar el proceso tributario”.

Contribuyente 8: No contestó

Las respuestas dadas giran en torno a los siguiente aspectos: Necesidad de personal capacitado que brinde buen trato, ofrecer mejor información al contribuyente y flexibilizar el sistema tributario en cuanto a los lapsos y sanciones.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

En lo referente a la relación Estado-Contribuyente (Sector Hotelero de la parroquia el Llano, Municipio libertador del estado Mérida) los resultados obtenidos permiten concluir que dicha relación se basa en tres aspectos fundamentales; información sobre los deberes tributarios de los contribuyentes, coacción y atención. Los contribuyentes conocen bien sus obligaciones tributarias, pero reconocen que sin la coacción del Estado quizás no cumplirían sus deberes, además no justifican las sanciones por retraso en el pago de los impuestos.

Esto corrobora que la coacción ejercida por el Estado para que los contribuyentes cumplan con la tributación es un factor relevante del comportamiento tributario y que en cierta medida la relación contribuyente-Estado se sustenta en el temor del contribuyente ante el riesgo de ser sancionado.

En lo que se refiere a la atención del ente recaudador municipal hacia los contribuyentes, los datos indicaron que solo en ocasiones hay personal disponible en el organismo municipal para brindarles la atención que requieren y a la que tienen derecho. En otras palabras, el ente recaudador debería tener personal competente disponible permanentemente para atender los requerimientos de información y contribuir con el contribuyente para que éste cumpla voluntariamente con la tributación; en el entendido que el principal promotor de una sana Cultura Tributaria debe ser el mismo organismo recaudador.

Con respecto a los factores que caracterizan la Cultura Tributaria no contributiva de los contribuyentes del sector hotelero de la parroquia el Llano, municipio Libertador del Estado Mérida, los resultados mostraron que éstos si cancelan los impuestos en los lapsos establecidos, mas no en lo montos

fijados. Es decir, en algún modo evaden su obligación fiscal al no cancelar el monto completo de los impuestos y tienden a justificar tal evasión fundamentados en el hecho de que ni el ente recaudador municipal ni el Instituto Nacional de Turismo ofrecen resultados sobre la inversión de los impuestos y se presume corrupción; aun cuando reconocen que la evasión es un acto deshonesto. Igualmente, consideran que la carga tributaria que se les impone debe ser reducida y flexibilizar las normas en cuanto a los lapsos para el pago de los impuestos y reducir el monto de las sanciones.

Esto corrobora el hecho de que la credibilidad de los entes recaudadores, la atención para con los contribuyentes, las apreciaciones que la ciudadanía tiene sobre los organismos y los líderes que las dirigen en cuanto al uso apropiado de los recursos fiscales, la transparencia y la rendición de cuentas, son factores a considerar para fomentar el desarrollo de una sana Cultura Tributaria e ir erradicando las actitudes no contributivas.

En este sentido, cabe expresar que si se desea modificar las actuales actitudes de los contribuyentes del Sector Hotelero de la parroquia el Llano del Municipio Libertador del estado Mérida se debe considerar la atención hacia éstos por parte del ente recaudador, los medios de los cuales dispone para facilitar la tributación en los lapsos y montos establecidos, analizar los valores del contribuyente y los funcionarios que administran los tributos, las normas legales que ambos deben cumplir y la transparencia del organismo recaudador sobre la administración tributaria.

La tributación se debe reflejar en la administración e inversión transparente de los fondos públicos en servicios y obras que benefician a la colectividad, de manera tal que la ciudadanía perciba la inversión efectiva de éstos y comprenda el valor social de su contribución al fisco, pues lo contrario solo propicia el incumplimiento por parte de los contribuyentes de sus deberes fiscales debido a la poca transparencia e información sobre el destino de los tributos que se supone el Estado, Municipio invierte en el bienestar social de la comunidad.

Finalmente, cabe expresar que los contribuyentes del Sector Hotelero de la parroquia el Llano del Municipio Libertador del estado Mérida coincidieron con necesidad de mayor información tanto sobre los derechos como los deberes de ellos y el ente recaudador municipal y la propuesta de un Programa de Educación Fiscal que puede administrarse con estrategias basadas en el uso de los medios de comunicación (radio, TV y Redes Sociales), cursos o talleres y conversatorios a fin de fomentar una sana Cultura Tributaria.

www.bdigital.ula.ve

CAPITULO VI

LA PROPUESTA

Programa de Educación Fiscal para el Fomento una Sana Cultura Tributaria en el Sector Hotelero de la Parroquia el Llano del Municipio Libertador del Estado Mérida



Presentación de la Propuesta

Los valores sociales surgen del consenso de los miembros de los diversos sectores sociales, y regulan las formas apropiadas de conducta y las actitudes a asumir frente a situaciones comunes que consideran relevantes. La influencia social e individual de los valores genera expectativas respecto de los comportamientos de cada ciudadano frente a los demás. Esto significa que las conductas particulares no son sólo una elección individual sino que también parten de ciertas convenciones sociales que se aceptan, comparten y transmiten de generación a generación.

Entre los valores se destacan la responsabilidad social, la honestidad y la solidaridad que se relacionan con las actitudes frente a los deberes de

procurar y contribuir con el bienestar común, la satisfacción de las necesidades sociales y el desarrollo general. En este sentido, la conciencia del deber tributario es un indicador del modo en que se ha desarrollado la moral de una sociedad. De allí que se espera el voluntario cumplimiento de los deberes tributarios, la reprobación contra la evasión, una actitud crítica y participativa tanto frente a los requerimientos tributarios del Estado como al deber del mismo en lo que concierne a la gestión de lo recaudado por concepto fiscal. Es decir, los valores no conciernen solo al ciudadano sino también al Estado que debe ser el principal promotor y actor del cumplimiento cabal de las obligaciones que tiene para con los ciudadanos.

Por ende, se debe tomar conciencia de los efectos negativos del incumplimiento de los respectivos deberes para el conjunto de la sociedad. Si bien las normas tributarias forman parte del conjunto de reglas que debe cumplir un individuo responsable en una cultura democrática, también lo es la transparencia en la gestión tributaria. Pues, la literatura refleja que en el contexto latinoamericano y particularmente en Venezuela existe la percepción generalizada de que los recursos públicos se emplean, en gran medida, para satisfacer apetencias privadas de los funcionarios gubernamentales. Aunado al hecho de que se desconoce la existencia de efectivos mecanismos de control ciudadano que garanticen la rendición transparente de cuentas por parte del Estado. Lo cual a su vez genera una actitud rebelde en la ciudadanía que se manifiesta en el incumplimiento del pago de los impuestos.

De allí que se puede decir que la cultura de la contribución fiscal no está aún consolidada entre los venezolanos. Peor aún, se considera aceptable y se propicia la evasión en casi todos los sectores de nuestra sociedad entre los cuales el sector empresarial cumple un rol importante pues la mayor recaudación tributaria proviene de este sector. Desde una perspectiva cultural la temática fiscal es de interés educativo ya que contribuye al desarrollo de valores y actitudes sociales en los ciudadanos con

respecto al valor social de los tributos, a partir de la idea de que una sociedad moderna se sustenta en la satisfacción de necesidades colectivas y públicas. La Cultura Tributaria no se genera de manera espontánea, se debe propiciar y la educación es el medio para ir desarrollando una conciencia fiscal responsable, una sana Cultura Tributaria que debe ser promovida esencialmente por el Estado.

Por lo antes expuesto se requiere de propuestas relacionadas con cursos permanentes para los funcionarios del ente recaudador en cuanto a las relaciones humanas y materia tributaria, así como para los contribuyentes en lo que respecta a sus deberes y derechos tributarios; a fin de superar las deficiencias al respecto.

Título:

Programa de Educación Fiscal para el Sector Hotelero de la Parroquia el Llano del Municipio Libertador del Estado Mérida

Objetivos del Programa de Educación Fiscal para el Sector Hotelero de la Parroquia el Llano del Municipio Libertador del Estado Mérida

Dirigido a: Administradores y propietarios de Hoteles de la parroquia el Llano, municipio Libertador. Ciudad de Mérida.

Duración: 4 jornadas de 3hr cada una.

Lugar: A convenir.

Fecha: A convenir

Objetivo General

Fomentar una Sana Cultura Tributaria en el Sector Hotelero de la Parroquia el Llano del Municipio Libertador del Estado Mérida

Objetivos Específicos

Describir el valor social de cumplir con los deberes tributarios.

Establecer las causas y consecuencias de la evasión fiscal.

Explicar la estructura organizativa de la Administración Tributaria en Venezuela

Motivar el ejercicio del derecho a la participación y contraloría ciudadana en la administración de los recursos públicos

www.bdigital.ula.ve

Actividad 1

El valor social de la tributación



Objetivo General

Reconocer la importancia del cumplimiento del pago de los tributos en relación a la satisfacción de necesidades colectivas.

Objetivo Especifico	Contenido	Estrategias	Recursos	Evaluación
Identificar las necesidades básicas de carácter social.	Necesidades sociales. Bien Común.	Presentación digital. Exposición oral por parte de la facilitadora	Laptop, video beam, papel, lápiz o bolígrafo, material bibliográfico	Resumen crítico de las necesidades básicas sociales y los valores sociales para la consecución del bien común
Reflexionar acerca de la relación de los valores sociales, la tributación y el bienestar común.	Valores sociales, tributación y bienestar social	Presentación digital. Exposición oral Debate Trabajo individual	Laptop, video beam, papel, lápiz o bolígrafo, material bibliográfico: La ética tributaria y la moral empresarial. Tomado de: servicio.bc.uc.edu.ve > derecho > revista > idc35 > art07	Elaboración de un mapa conceptual sobre la relación entre los valores sociales y el bienestar común



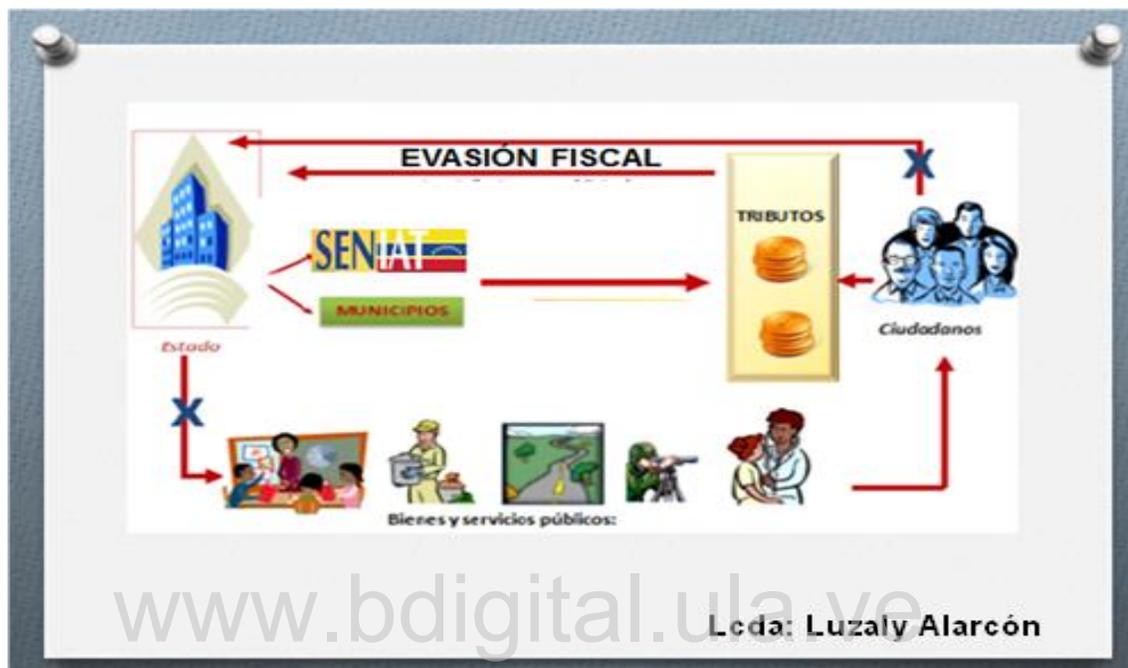
Discusión dirigida
Trabajo en binas



Actividad 2

La Evasión Fiscal. Causas y consecuencias

Objetivo General: Determinar las Causas y consecuencias de la Evasión Fiscal



Objetivo Específico	Contenido	Estrategias	Recursos	Evaluación
Definir: Evasión Fiscal.	-Evasión Fiscal.	-Revisión de conocimientos previos.	Laptop, video beam,	Elaboración en binas de mapa conceptual digital sobre la evasión fiscal, causas y consecuencias
Identificar causas de la Evasión Fiscal.	-Percepción del contribuyente sobre la administración tributaria.	- Trabajo cooperativo - Presentación video: Banco Mundial: Evasión fiscal afecta a los pobres. Disponible en: https://www.voanoticias.com > banco-mundial-jim-yong-kim-offshore-panama-papers	lápiz o bolígrafo, material bibliográfico: Trabajo de la OCDE sobre evasión fiscal	
Describir consecuencias de la Evasión Fiscal.	- Consecuencias sociales y legales (sanciones) de la Evasión Fiscal en Venezuela			

Actividad 3

La Administración Tributaria en Venezuela



Objetivo General: Describir la estructura organizativa de la administración tributaria en Venezuela.

Objetivo Específico	Contenido	Estrategias	Recursos	Evaluación
-Definir: Administración Tributaria	-Concepto Administración Tributaria	Lluvia de ideas para la revisión de los conocimientos previos	Laptop, video beam, papel ministro, lápiz o bolígrafo, material bibliográfico.	Exposición oral con apoyo multimedia de la estructura organizativa de la administración tributaria en Venezuela.
-Describir los Principios de la Administración Tributaria	- Principios, fundamento legal, funciones, deberes de la Administración Tributaria	Presentación multimedia (Scrib) Trabajo en binas	Código Orgánico Tributario. Corredor C. y Díaz G.:	
- Explicar el Fundamento Legal, funciones y deberes de la Administración Tributaria nacional, estatal y municipal	-Órgano de Administración Tributaria Nacional - Administración Tributaria Municipal - Órgano de Administración Tributaria Municipal	Discusión dirigida	"La administración tributaria municipal venezolana y la función de asistencia ciudadana en materia fiscal" Disponible: en http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ve/	

Actividad 4

Objetivo general: el ejercicio del derecho a la participación y contraloría ciudadana en la administración de los recursos públicos.



Objetivo Especifico	Contenido	Estrategias	Recursos	Evaluación
<ul style="list-style-type: none"> -Definir: Contraloría social -Describir los Principios de la Contraloría social - Explicar el Fundamento Legal, funciones de la Contraloría social -Caracterizar el proceso de Contraloría social 	<ul style="list-style-type: none"> -Concepto Contraloría social - Principios, fundamento legal, funciones la Contraloría social - Entidades objeto de Contraloría social - Las condiciones institucionales mínimas y necesarias para la realización de la Contraloría social -El ejercicio, medios y procedimientos de la contraloría social 	<ul style="list-style-type: none"> Preguntas para la revisión de los conocimientos previos sobre la Contraloría social. Presentación multimedia: Tutorial Contraloría Social. Disponible en: https://www.youtube.com > watch 	<ul style="list-style-type: none"> Laptop, video beam, papel ministro, lápiz o bolígrafo, material bibliográfico: Ley Orgánica de Contraloría social. Principios de Contraloría social. Disponible en: http://www.ildis.org.ve/website/administrador/uploads/PrincipiosContraloriaSocialMarregot.pdf 	<ul style="list-style-type: none"> Presentación digital en ternas sobre la Contraloría Social y la transparencia de la administración de los tributos.



Actividad 5

Objetivo general: Fomentar el desarrollo de una sana Cultura Tributaria en el Sector Hotelero de la Parroquia el Llano del Municipio Libertador del Estado Mérida.



Objetivo Especifico	Contenido	Estrategias	Recursos	Evaluación
-Definir: Cultura Tributaria	-Concepto Cultura Tributaria –	-Lluvia de ideas para revisión de conocimientos previos sobre Cultura Tributaria	Laptop, video beam,papel ministro, lápiz o bolígrafo, material bibliográfico:	Resumen oral individual sobre la importancia de la Cultura Tributaria-
-Describir los Principios de la Cultura Tributaria	Principios de la Cultura Tributaria	-Video: <u>La Lógica de la Cultura Tributaria - CENTRUM TV – YouTube.</u> Disponible en: https://www.youtube.com > watch	Fomentando la Cultura Tributaria, el cumplimiento fiscal y la ciudadanía.Guía sobre educación tributaria en el mundo. Disponible en: https://www.oecd.org/ctp/fomentando-la-cultura-tributaria-el-cumplimiento-fiscal-y-la-ciudadania-9789264222786-es.htm	
- Explicar los Elementos de la Cultura Tributaria	-Elementos de la Cultura Tributaria			
- Valorar la Cultura Tributaria como factor de desarrollo social	- Utilidad social de una sana Cultura Tributaria			

REFERENCIAS

- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica (5ª ed.). Caracas: Episteme.
- Armas, M y Colmenares, M. (2009). Educación para el desarrollo de la Cultura Tributaria. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín URBE. Maracaibo –Venezuela
- Burga, (2015). Cultura Tributaria y Obligaciones Tributarias en las Empresas Comerciales del Emporio Gamarra. Universidad San Martín de Porras. Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras. Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas. Lima. Perú. Disponible http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1577/1/burga_ame.pdf. [Consulta: 2016, Febrero 14]
- Cabezas, R. (1970). Elementos de administración y política tributaria para gobiernos municipales. Caracas: Fondo Editorial Común.
- Camargo H. (2005). Evasión fiscal: un problema a resolver. Edición electrónica a texto. Disponible en: www.eumed.net/libros/2005/dfch-eva/ [Consulta: 2016, agosto 12]
- Catacora, F. (2001). Contabilidad, la base para la Toma de Decisiones. Caracas: McGraw-Hill Interamericana de Editores Venezuela.
- Código de Comercio (1955). Gaceta Oficial N° 475 (Extraordinario) diciembre 21, 1955.
- Código Orgánico Tributario. (2014). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 6.152 (Extraordinario), noviembre 18, 2014.
- Castillo, S y Castillo, P. (2016). Un acercamiento al estudio de la Cultura Tributaria desde la perspectiva socioeducativa. Revista Científica: Encuentro de las Ciencias. Vol. 2, núm. Esp. pp. 149-162. Disponible en: [Dialnet-UnAcercamientoAlEstudioDeLaCulturaTributariaDesdeL-5802926%20\(2\).pdf](http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802926). [Consulta: 2016, agosto 12]

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.453 (Extraordinario), marzo 24, 2000.
- Cordero, L. (2008). Análisis de los mecanismos de control fiscal para evitar la Evasión de impuesto a las actividades económicas por empresas legalmente constituidas y no establecidas formalmente en el municipio Iribarren, Estado Lara. Trabajo de Especialización Tributaria. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Barquisimeto.
- Corredor, M. y Díaz, W. (2007). “La Cultura Tributaria municipal. Diagnóstico en la parroquia El Valle del municipio bolivariano del distrito capital”. Revista académica de economía. [Revista en línea], (81). Disponible: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ve/2007/ccdg2.htm> [Consulta: 2016, agosto 02]
- Cuevas, T y Carrillo; L. (2015). Influencia del impuesto hotelero en la red de promoción turística en la capital mexicana. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades Volumen 24, julio 2015, número especial. Recuperado de: www.revistanoesis.net
- Díaz, B y Lindemberg, A. (2015). Educación Fiscal y Construcción de Ciudadanía en América Latina. Revista de Administración Tributaria CIAT/AEAT/IEF No. 38 Disponible: http://educacionfiscal.org/files/2015-05/2015_rivillas_baltazar.pdf
- Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo (2014). Decreto N° 1.441. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.152 Extraordinario de fecha 18 de noviembre de 2014.
- Diccionario de la Ciencia de la Educación (1997). México: Editorial Santillana
- Diccionario Real Academia Española. (s.f). [Página Web en línea]. Disponible: <http://dle.rae.es/?w=diccionario> [Consulta: 2016, agosto 15]
- Escalona, M. (2011). Clasificación jurídica de los tributos. [Documento en línea], Disponible:<http://es.scribd.com/doc/46982023/Clasificacion-Juridica-de-Los-Tributos> [Consulta: 2016, julio 28]

- Estévez, A y Esper, S (2012). Formas de Relación entre Contribuyentes y Administración Tributaria. Administración Federal de Impuestos. Argentina. Disponible: <http://www.saberes.fcecon.unr.edu.ar/index.php/revista/article/view/5/53> [Consulta: 2018, Enero 12]
- Evans, R. (1997). Introducción al Régimen Impositivo Municipal Venezolano. Caracas: Mc Graw Hill.
- Fernández, M. (2007). Evasión Fiscal y Auditoría Tributaria Municipal. Barquisimeto, República Bolivariana de Venezuela: Editorial Horizonte, C.A
- Florián, S. (2017). Cultura Tributaria y calidad de la gestión recaudatoria en la gerencia de rentas de la municipalidad provincial de Barranca. Tesis para Optar el Grado Académico de: Magister en Gestión Pública. Sección Ciencias Empresariales Línea de Investigación Administración del talento humano. Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de: [repositorio.ucv.edu.pe › bitstream › handle › UCV › Florián_GSE](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/Florián_GSE) [Consulta: 2016, julio 19]
- Fraga, L. (2006). Principios Constitucionales de la Tributación. Jurisprudencia, Venezuela: Editorial Torino.
- Fundación para el Análisis Estratégico y Desarrollo e la Pequeña y Mediana Empresa. (2011). [Página Web en línea]. Disponible: <http://www.gaedpyme.upct.es/actopresentacioninformeMPYME2011iber.php>[Consulta: 2016, julio 25]
- Gaceta Municipal No 12. (2006). Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT). Municipio Libertador. Mérida. Disponible : http://www.geoeduca.org/blogciem/ordmuni/GM12-06_reglamento.samat.pdf. [Consulta: 2017, septiembre 14]
- Giuliani, C. (1990). Derecho financiero. (4°ed.). Buenos Aires: Ediciones Depalma.

- Goenaga, M. (2012) Elementos principales de la cultura fiscal en América Latina. Instituto de Estudios Latinoamericanos – Universidad de Alcalá. Disponible: <https://www.researchgate.net/publication/301565678>
- Gómez-Sabaini, J. (2006). Cohesión social, equidad y tributación. Análisis y perspectivas para América Latina. CEPAL SERIE Políticas Sociales [Documento en línea]. 127. Disponible: http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6132/1/S0600925_es.pdf [Consulta: 2016, junio 25]
- Gordo, M. (2002). El Cumplimiento Tributario Voluntario en Colombia: notas para la discusión. Ediciones DIAN. Administración Tributaria de Colombia. Bogotá-Colombia.
- Hernández D. (2008). Sistema Tributario: La elusión una ventana para no cumplir lícitamente las obligaciones fiscales. Análisis Crítico. Disponible: <http://www.monografias.com/trabajos60/sistema-tributario-elusion-fiscal/sistema-tributario-elusion-fiscal3.shtml> [Consulta: 2012, julio 15]
- Hernández, R. (2000). El Coeficiente de Validez de Contenido (CVC) y el Coeficiente de Kappa en la Determinación de la Validez de Contenido de Instrumentos de Recolección de Datos. Ed. Universidad de Los Andes. Mérida.
- Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. (2010) Metodología de la Investigación. 5ta edición. Méjico. McGraw Hill.
- Hernández, J. Tineo, N., y Yáñez, S. (2011). Análisis de la Cultura Tributaria y su incidencia en la planificación fiscal de la empresa inversiones Vadami C.A. ubicada en la ciudad de Carúpano, municipio Bermúdez del Estado Sucre, año 2010. [Versión completa en línea]. Trabajo de Grado modalidad Cursos Especiales de Grado Presentado como Requisito Parcial para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública. Disponible. ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/2151/.../TesisHernandezJ_TineoNyYañezS.p... [Consulta: 2016, julio 15]

- Hernández, R. (1998). La Cultura Tributaria frente a la cultura empresarial: propuesta para alcanzar una conciliación fiscal. Revista de Ciencias Sociales, FCES-LUZ, Nueva Época [Revista en línea], 4(1). Disponible: www.produccioncientifica.luz.edu.ve/index.php/racs/article/download/13067/13053 [Consulta: 2012, junio 15]
- Hurtado, R (2015). Beneficios de un Sistema de Gestión Tributaria en Línea Implementado por el Servicio Autónomo de Tributación Municipal. Universidad de Carabobo. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Especialización en Gerencia Tributaria. Disponible: <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/2386/1/Especializaci%C3%B3n%20Rosmery%20Hurtado.pdf> [Consulta: 2018, Febrero 3]
- León, J. (2000). La escuela de administración analiza. [Documento en Línea]. Disponible en: http://www.ucab.edu.ve/tl_files/sala_de_prensa/recursos/ucabista/abr96/anali.html [Consulta: 2016, agosto 28]
- Ley de Impuesto Sobre La Renta. (2015). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N°6210 (Extraordinario), 30 de diciembre.
- Ley de Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Empresa. (2008). Decreto N° 6.215, 15 de julio.
- Ley del Impuesto al Valor Agregado. (2014). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 1.436 (Extraordinario), 17 de noviembre.
- Ley Orgánica de Turismo. (2001) Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 37.332 (Extraordinario), 26 de noviembre.
- Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2009). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 39.163, 20 de abril.
- Ley de Infogobierno (2013).Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela, N° 40.274, 17 de Octubre.

- López, C. (2007). *Ética social y Cultura Tributaria*. Tributum III. Revista Venezolana de Ciencias Tributarias. Universidad Católica del Táchira. Centro de Desarrollo Empresarial. San Cristóbal, Venezuela.
- Lozada, M. (2016). *Proceso de Recaudación del Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de Índole Similar para su Optimización en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal (Satrim) Del Municipio Girardot, Estado Aragua*. Trabajo de Grado presentado para optar al título de Especialista en Gerencia Tributaria. Universidad De Carabobo Área de Estudios de Postgrado Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Especialización de Gerencia Tributaria. Disponible:
<http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4679/1/mlozada.pdf>
- Marquina, L; Vega, Y Caldera, J (2015) *Desempeño Organizacional En El Ámbito Tributario Para Las Empresas Familiares. Sector Medios De Comunicación-Prensa Escrita*. Revista Gestión y Gerencia Vol. 9 No. 2 Mayo - Agosto 2015.. Recuperado de:
<http://www.ucla.edu.ve/DAC/investigacion/gyg/GyG%202015/Agosto%202015/5-%20LisbethMarquinayOtros.pdf>
- Matos, G. (2011). *La Cultura Tributaria en los contribuyentes especiales del Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria y Aduanera de la Región Centroccidental*. (Seniat, RCO). Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública. Universidad Yacambú. Barquisimeto.
- Méndez, C. (2001). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación*. Bogotá. Mc. Graw Hill.
- Méndez, C. (2002). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación*. Colombia.
- Méndez, M. (2002). *Cultura Tributaria vs. Constitución de 1999*. Revista Redaly. [Revista en línea], 13(1). Disponible:

produccioncientificaluz.org/index.php/espacio/article/viewFile/2098/2099
[Consulta: 2016, julio 18]

Méndez, M; Morales, N; Aguilera, O. (2005). Cultura Tributaria y Contribuyentes: Datos y aspectos metodológicos Fermentum. Revista Venezolana de Sociología y Antropología, vol. 15, núm. 44, septiembre-diciembre, pp. 332-352. Universidad de los Andes Mérida, Venezuela. Disponible: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70504404>. [Consulta: 2017, Mayo 3]

Ministerio de Economía y Finanzas. (2015). Manuales para la Mejora de la Recaudación del Impuesto Predial. Manual N°2: Atención al Contribuyente Lima. Perú. Disponible: https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metas/2_Atencion_al_contribuyente.pdf. [Consulta: 2018, Julio 9]

Mires, F. (2006). Civilidad. Teoría política de la postmodernidad. Madrid-España: trota..

Moya, E. (2006). Derecho Tributario Municipal. Caracas: Móvil-libros.

Ruiz, J. (2017). La Cultura Tributaria y La Gestión Municipal. Maestría en Política y Gestión Tributaria Mención Política y Sistema Tributario - Universidad Nacional Maryor de San Marcos. Revista: Quipukamayoc 25(48): 49-60 <http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v25i48.13992>.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE: 2012) Estadísticas tributarias en América Latina 1990 - 2010. Séptima Edición. Disponible: <https://www.oecd.org/ctp/tax-global/estadistica tributarias en america latina.htm>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE: 2019) Estadísticas tributarias en América Latina 1990 – 2017. Octava Edición. Disponible: <https://www.oecd.org/ctp/tax-global/.pdf>.

Palella y Martins (2010). Metodología de la Investigación. Ed. FEDUPEL. Caracas.

- Pelakais, C; Finol, M; Neuman, N; Carrasquero, E: García, J y Leal, M. (2012). El ABC de la Investigación. Un Encuentro con la Ciencia. Ed. Astro Data. Maracaibo. Venezuela.
- Robles, A. (2002). Cultura Tributaria. Algunas pautas a seguir en su creación Exposición hecha El 10 de mayo 2002, en la sede de la Asociación Nacional de Empleados públicos y privados (ANEP). Disponible: <http://www.democraciadigital.org>. [Consulta: 2016, septiembre 02]
- Rodríguez, E y Vargas, W. (2015) las Estrategias de Control Fiscal para la Recaudación Tributaria de un Órgano Municipal. *Negotium. Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*. Núm 31 (año 11) pág 3-23. Recuperado de: www.revistanegotium.org.ve [Consulta: 2017, Enero 15]
- Sabino, C. (2003). El Proceso de Investigación. Caracas, Venezuela: Editorial Panapo.
- Sainz de Bujanda, F. (1993). Lecciones de Derecho Financiero. Universidad Complutense. Madrid.
- Schmolders, G. (1994). "Sistema y sistemática impositivos". (2ª ed.). Buenos Aires Argentina.
- Sistema Nacional Integrado de Administración Tributaria (SENIAT: 2016). Glosario Aduanero Tributario. Disponible: http://noticias.seniat.gob.ve/images/documentos/glosario_tributario.pdf. Consulta: 2016, Noviembre 02]
- Servicio Nacional de Administración Tributaria (SENIAT). Gaceta Oficial N° 35.427. [Documento en línea]. Disponible en: www.seniat.gob.ve. [Consulta: 2016, septiembre 03]
- Soto, M. La Cultura Tributaria: una contribución para la construcción colectiva del desarrollo sustentable. *Novum Scientiarum* Núm. 2 - Abr-Jul 2016. Pag. 46 - 56. Disponible: <http://bdigital.ula.ve/storage/pdf/novum/v1n2/art05.pdf>. [Consulta: 2017, Mayo 05]

- Tejero, P Pool, A. (2016). Régimen de Incorporación Fiscal: Análisis de su Efectividad en la Reducción de la Informalidad. Área de investigación: Contribuciones. XXI Congreso Internacional de Contaduría, Administración e informática. Disponible: <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxi/docs/6.06.pdf> [Consulta: 2017, Febrero 05]
- Tortolero, M. (2017). La Cultura Tributaria en el Pago del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Valencia del Estado Carabobo Durante el Año 2016. Trabajo Especial de Grado como requisito parcial para optar al grado de Especialista en Gerencia Tributaria. Universidad De Carabobo Área de Estudios de Postgrado Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Especialización de Gerencia Tributaria. Disponible: [mriuc.bc.uc.edu.ve > bitstream > handle > mtortolero](http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/mtortolero). [Consulta: 2017, Agosto 05]
- Villegas, H y Spila, R. (2007). La evasión fiscal en la Argentina. Derecho fiscal. Tomo XXIII. Buenos Aires: Depalma.
- Villegas, H. (1992). Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario. (5°ed.).Buenos Aires. Argentina: Ediciones Depalma.
- Villegas, H. (2000). Derecho Penal Tributario. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Depalma.
- Villegas, H. (2001). Curso de finanzas, derecho financiero y tributario. (7°ed.). Buenos Aires: Depalma.
- Yegres, Z. (2006). Análisis de los deberes formales que deben cumplir los contribuyentes sujetos al Impuesto al Valor Agregado (IVA) e Impuesto sobre la Renta (ISLR) en el marco del plan evasión cero. Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública Universidad Fermín Toro. Cabudare, Venezuela.
- Zerpa, J. (2009). Eficiencia en los métodos utilizados en la fiscalización tributaria. Caso: Impuesto al valor agregado. Trabajo de Especialista en

Ciencias Contables, Mención Tributos, Área Rentas Internas,
Universidad de los Andes, Mérida.

Villegas, M. (2012). Norma social – Norma jurídica. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá. Elementos principales de la cultura fiscal en América Latina. Instituto de Estudios Latinoamericanos – Universidad de Alcalá. Disponible: <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM>

Lotman, I. (2002). El símbolo en el sistema de la cultura Forma y Función, núm. 15, diciembre, Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia. Disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/219/21901505.pdf>

Sabino, C. (2003). El Proceso de Investigación. Caracas, Venezuela: Editorial Panapo.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Vicerrectorado de Investigación y Postgrado, (2006). Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales. (3a. ed.). Caracas. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador

www.bdigital.ula.ve

ANEXOS

Anexo 1

Instrumento de recolección de datos

**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
POSTGRADO EN CIENCIAS CONTABLES
MAESTRÍA CIENCIAS CONTABLES**

Sr. Empresario.

De mi mayor consideración

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información sobre la relación de su empresa como contribuyente tributario y el Estado, específicamente con la Gestión del municipio Libertador en cuanto a la recaudación e inversión de los impuestos de la municipalidad; para ofrecer alternativas que satisfagan tanto las expectativas del contribuyente del sector empresarial como de la municipalidad.

El cuestionario es absolutamente anónimo, no refleje en modo alguno el nombre de su empresa.

Instrucciones

Lea detenidamente cada ítem.

Responda marcando una X en una sola de las 3 opciones que presentan.

Se la agradece sinceridad en las respuestas.

Cualquier duda consulte al encuestador o encuestadora.

Atentamente

Lcda: Luzaly Alarcón

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Dimensión	Indicador	Ítem	Proposición	Siempre	A veces	Nunca
Relación contribuyente- Estado Municipalidad	Trato - Coacción - Información	1	Los organismos competentes informan sobre la obligación tributaria de las empresas hoteleras con el Estado			
		2	Los organismos competentes informan sobre los lapsos para el pago de los impuestos			
		3	Está informado sobre las sanciones en caso de incumplir con los pagos de los impuestos en los lapsos previstos			
		4	Se paga impuestos por presión del Estado (Municipalidad)			
		5	Se justifican las sanciones por retraso en el pago de sus impuestos			
		6	En la municipalidad hay personal exclusivo para orientar a los contribuyentes			
		7	El organismo encargado de recaudar los impuestos le brinda trato amable cuando acude por información sobre el pago de los impuestos			
Factores Cultura No contributiva	Satisfacción contribuyente - Evasión - Corrupción -	8	La empresa cumple con el pago de sus tributos en los lapsos establecidos			
		9	La empresa cumple con el pago de sus tributos en los montos establecidos			
		10	El Estado invierte los impuestos en obras de infraestructura social			
		11	Los organismos competentes informan sobre la inversión social que la gestión municipal realiza producto de la recaudación tributaria			
		12	Le satisface la inversión en servicios públicos que la gestión municipal realiza producto de la recaudación tributaria			
		13	Le satisface la inversión de INATUR en la promoción del Turismo producto del respectivo impuesto			
		14	Le satisfaría pagar sus impuestos en forma voluntaria y consciente sin el control del Estado			

II Parte

Dimensión	Indicador	Ítem	Proposición	Totalmente de acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Factores Sana Cultura tributaria	Valores	15	Los contribuyentes pagan sus impuestos cuando piensan que el dinero será usado íntegramente para realizar obras públicas			
		16	Pagar impuestos es reflejo de honradez			
	Normas	17	Evadir los impuestos se justifica si el Estado no rinde cuentas de la inversión social que de ellos se hace.			
		18	La corrupción es una razón por la cual la gente evita pagar impuestos			
	Transparencia -	19	Los contribuyentes pagan con mayor convicción cuando observan que los funcionarios son honrados			
		20	Pagaría Ud. los impuesto voluntariamente si el Estado informara sobre la inversión de los tributos			
Estrategias	Cursos- Conversatorios	21	La publicidad en los medios de comunicación (Radio-TV-redes sociales) fomentaría la conciencia ciudadana sobre la importancia del pago de los impuestos para el desarrollo de obras de interés social			
		22	La publicidad en los medios de comunicación (Radio-TV-redes sociales) sobre la inversión que la municipalidad hace de los impuestos estimularía al pago			

		de los tributos.			
	23	La información sobre la importancia del pago de los impuestos para el desarrollo de obras de interés social a través de cursos o talleres fomentaría la conciencia ciudadana al respecto			
	24	Conversatorios con las asociaciones gremiales sobre la importancia del pago de los impuestos para el desarrollo de los diferentes sectores empresariales estimularía al pago de los tributos			

III Parte

25.- ¿Han sido sancionados por incumplimiento de los deberes tributarios en los últimos 5 años?

Si _____ No _____

26.- Si su respuesta es afirmativa indique las causas del incumplimiento

27.- Indique 2 cambios que Ud. considere debe hacerse en el sistema tributario.

28.- ¿El personal de la Alcaldía en materia tributaria está capacitado para cumplir sus tareas?

29.- Indique 3 cambios que Ud. Considere importantes para mejorar la administración tributaria.

Gracias por su amable y valiosa colaboración

Anexo 2

**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
POSTGRADO EN CIENCIAS CONTABLES
MAESTRÍA CIENCIAS CONTABLES**

**Formato para la Revisión y Validación del Instrumento de
Recolección de Datos**

**Título de la investigación: La Cultura Tributaria en el Sector
Hotelero de la Parroquia El Llano. Municipio Libertador del Estado
Mérida**

Estimado Colaborador:

Me dirijo a Usted, para requerir unos minutos de su tiempo a fin de Ud revise el instrumento anexo y valide con su opinión cada reactivo considerando los siguientes aspectos:

- Si los ítems se relacionan con las variables del estudio
- Si la redacción y sentido de los ítems son adecuadas.
- Si la organización del instrumento es coherente
- Si considera que la redacción de algún reactivo es confusa, agradecería altamente su corrección.

Gracias por su colaboración y su aporte

Lcda: Luzaly Alarcón

Formato para la Revisión y Validación del Instrumento de Recolección de Datos

Apellidos y Nombres: _____

C.I. _____

Título de Pregrado: _____

Especialidad de Postgrado: _____

Lugar de Trabajo _____

Cargo que desempeña: _____

Firma: _____

Instrucciones

Por favor, lea detenidamente cada uno de los enunciados y categorías de respuestas de cada ítem. Utilice este formato para indicar su grado de acuerdo o desacuerdo con cada enunciado que se presenta marcando una equis (x) en el espacio señalado, de acuerdo a la siguiente escala:

3: Bueno.

2: Regular.

1: Deficiente

Se anexa Tablas de variables para que Ud analice con detalle la correspondencia de cada ítem con las variables en estudio. Si desea plantear alguna sugerencia para enriquecer el instrumento, utilice el espacio correspondiente a observaciones, ubicado en la parte inferior del formato.

Juez 1. Ruth Blanco. C.I: 4530705

FORMATO PARA LA REVISIÓN Y VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Apellidos y Nombres: Blanco Ruth
C.I. 4530705
Título de Pregrado: Licenciado en Educación Mención Idiomas (ULA)
Especialidad de Postgrado: Maestría en Lingüística (ULA)
Lugar de Trabajo: Ministerio del Poder Popular para la Educación
Cargo que desempeña: Coordinadora T. / U.P.
Firma: [Firma]

Instrucciones

Por favor, lea detenidamente cada uno de los enunciados y categorías de respuestas de cada ítem. Utilice este formato para indicar su grado de acuerdo o desacuerdo con cada enunciado que se presenta marcando una equis (x) en el espacio señalado, de acuerdo a la siguiente escala:

- 3: Bueno.
- 2: Regular.
- 1: Deficiente

Se anexa Tablas de variables para que Ud analice con detalle la correspondencia de cada ítem con las variables en estudio. Si desea plantear alguna sugerencia para enriquecer el instrumento, utilice el espacio correspondiente a observaciones, ubicado en la parte inferior del formato.

Juez 1. Ruth Blanco. C.I: 4530705

Ítems	Excelente	Regular 2	Inaceptable	Si el ítem deba modificarse, por favor redacte su sugerencia
1	X			
2	X			
3	X			
4	X			
5	X			
6	X			
7	X			
8		X		La empresa cumple con el pago de sus tributos en los lapsos establecidos
9	X			
10	X			
11		X		Los organismos competentes informan sobre la inversión social que la gestión municipal realiza producto de la recaudación tributaria
12	X			
13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	x			
18	x			
19		X		Los contribuyentes pagan con mayor convicción cuando perciben que los funcionarios son honrados
20	X			
21	X			
22	X			
23	X			
24	X			
25				
26				
27				
28				
29				

Juez 2. Jorge Bastidas. C.I 15755409

FORMATO PARA LA REVISIÓN Y VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Apellidos y Nombres: Jorge Bastidas C.
C.I. 15755409
Titulo de Pregrado: Ldo. Contaduría Pública
Especialidad de Postgrado: Doctor
Lugar de Trabajo: FACES ULA
Cargo que desempeña: Profesor ULA
Firma: Jorge Bastidas C.

Instrucciones

Por favor, lea detenidamente cada uno de los enunciados y categorías de respuestas de cada ítem. Utilice este formato para indicar su grado de acuerdo o desacuerdo con cada enunciado que se presenta marcando una equis (X) en el espacio señalado, de acuerdo a la siguiente escala:

- 3: Bueno.
- 2: Regular.
- 1: Deficiente

Se anexa Tablas de variables para que Ud analice con detalle la correspondencia de cada ítem con las variables en estudio. Si desea plantear alguna sugerencia para enriquecer el instrumento, utilice el espacio correspondiente a observaciones, ubicado en la parte inferior del formato.

Juez 2. Jorge Bastidas. C.I 15755409

Ítems	Excelente	Regular 2	Inaceptable	Si el ítem deba modificarse, por favor redacte su sugerencia
1	X			
2	X			
3	X			
4	X			
5	X			
6	X			
7	X			
8		X		El hotel cumple con el pago de los impuestos en el tiempo establecidos
9	X			
10	X			
11		X		La Alcaldía rinde cuenta sobre el destino de los impuestos
12	X			
13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	x			
18	x			
19		X		Los hoteles pagan voluntariamente si ven que los funcionarios son honestos
20	X			
21	X			
22	X			
23	X			
24	X			
25				
26				
27				
28				
29				

Juez 3. Ramiro García. C.I: 7891228

FORMATO PARA LA REVISIÓN Y VALIDACIÓN DEL
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Apellidos y Nombres: Ramiro García Páez

C.I. 7891228

Título de Pregrado: Lic en Educación. Mención Matemática

Especialidad de Postgrado: Maestría en Educación. Mención Idiomas

Lugar de Trabajo UPEL

Cargo que desempeña: Docente

Firma: [Firma]

Instrucciones

Por favor, lea detenidamente cada uno de los enunciados y categorías de respuestas de cada ítem. Utilice este formato para indicar su grado de acuerdo o desacuerdo con cada enunciado que se presenta marcando una equis (x) en el espacio señalado, de acuerdo a la siguiente escala:

- 3: Bueno.
- 2: Regular.
- 1: Deficiente

Se anexa Tablas de variables para que Ud analice con detalle la correspondencia de cada ítem con las variables en estudio. Si desea plantear alguna sugerencia para enriquecer el instrumento, utilice el espacio correspondiente a observaciones, ubicado en la parte inferior del formato.

Juez 3. Ramiro García. C.I: 7891228

Ítems	Excelente	Regular 2	Inaceptable	Si el ítem deba modificarse, por favor redacte su sugerencia
1	X			
2	X			
3	X			
4	X			
5	X			
6	X			
7	X			
8	X			
9	X			
10	X			
11	X			
12	X			
13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	X			
18	X			
19	X			
20	X			
21	X			
22	X			
23	X			
24	X			
25				
26				
27				
28				
29				

Anexo 3 Resultado Validez del Instrumento

MÓDULO VI : COEFICIENTE DE VALIDEZ DE CONTENIDO: Cvc
 (HERNÁNDEZ NIETO, BLANCO RUTH, 1994, 1995, 1996, 2000, 2016)
 Salida creada: 08-OCT-2019 09:08:56. C:\Users\BLANCO\AppData\Local\Temp\Ra
 * PARTICIÓN ESCALAR: COMPUTE test = ALARCON.
 * ESCALA CONTINUA DE 0 A 3 PUNTOS:
 * VALOR MÍNIMO = 1 (INACEPTABLE).
 * VALOR MÁXIMO = 3 (EXCELENTE).
 * VALOR CRÍTICO = 2 (REGULAR).
 * LISTADO DE LAS VARIABLES:
 LIST ítem juez1 juez2 juez3

Lista

[Conjunto de datos: Alarcón]
 C:\Users\BLANCO\AppData\Local\Temp\Rar\$Dla0.520\CVC.sav

Ítem	juez1	juez2	juez3	projuez	validitm	erroritm
1	3	3	3	3,000	,9630	,0370
2	3	3	3	3,000	,9630	,0370
3	3	3	3	3,000	,9630	,0370
4	3	3	3	3,000	,9630	,0370
5	3	3	3	3,000	,9630	,0370
6	3	3	3	3,000	,9630	,0370
7	3	3	3	2,333	,9630	,0370
8	2	2	3	3,000	,7407	,0370
9	3	3	3	3,000	,9630	,0370
10	3	3	3	3,000	,9630	,0370
11	2	2	3	2,333	,7407	,0370
12	3	3	3	3,000	,9630	,0370
13	3	3	3	3,000	,9630	,0370
14	3	3	3	3,000	,9630	,0370
15	3	3	3	3,000	,9630	,0370
16	3	3	3	3,000	,9630	,0370
17	3	3	3	3,000	,9630	,0370
18	3	3	3	3,000	,9630	,0370
19	2	2	3	2,333	,7407	,0370
20	3	3	3	3,000	,9630	,0370
21	3	3	3	3,000	,9630	,0370
22	3	3	3	3,000	,9630	,0370
23	3	3	3	3,000	,9630	,0370
24	3	3	3	3,000	,9630	,0370

Number of cases read: 24 Number of cases listed: 24

Lista

Cvct Cvcc errorit
 ,9352 ,8981 ,0370

Anexo 4

Resultado de Confiabilidad

```

SAVE
OUTFILE='C:\Users\Blanco\Documents\LuzalyAlarcon\Confiabilidad.sav'
  /COMPRESSED.
RELIABILITY
  /VARIABLES=Item1 Item2 Item3 Item4 Item5 Item6 Item7 Item8 Item9
Item10 Item11 Item12 Item13 Item14 Item15 Item16 Item17 Item18
Item19 Item20 Item21 Item22 Item23 Item24
  /SCALE('Alfa de Cronbach') ALL/MODEL=ALPHA
Salida creada: 07-OCT-2019 20:12:46.
Datos: C:\Users\Blanco\Documents\Luzaly Alarcón\Confiabilidad.sav.

```

Fiabilidad

Advertencias

Cada una de las variables de componente siguiente tiene una varianza cero y se ha eliminado de la escala: Ítem 20, Ítem 22, Ítem 23

Escala: Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	7	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	7	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	
Alfa de Cronbach	,975	N de elementos 21

El α de Cronbach resulto ,975 por tanto el instrumento es altamente confiable.

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Varianzas de elemento	,558	,143	,952	,810	6,667	,063	21

www.bdigital.ula.ve

Anexo 5

Entrevista Informal con Funcionario del SAMAT

